

Győri Péter: A segítő beszélgetésről

Ügyintézés versus beszélgetés

A kapcsolat alapja: az egyenrangúság

Mit is jelent akkor az egyenrangúság és mit nem?

Információs egyenlőtlenség

A helyszín - speciális körülmények

Egy kitérő: alkohol fogyasztása beszélgetés közben

Rögzítés – eszközök, technikák

£

A segítő beszélgetés célja

Probléma-feltárás és/vagy erőforrás-feltárás

Miről beszélgetünk: a tematika és a feltárás határai

Tematikus határok

Tematikus átváltások

Tematikus visszatérések

A feltárás határai

A kérdésés technikája

A beszélgetés nyelve

A beszélgetés ritmusa

Verbális játszmák – narratívák - panelek

A beszélgetés hossza - elfáradás

Metakommunikációs és egyéb gesztusok

A beszélgetés indítása és befejezése

Felhasznált irodalom

MELLÉKLET

Győri Péter: A segítő beszélgetésről¹

Kétségtelen: meggyőződésem, hogy a személyes szociális segítségnyújtás „felépítménye”, környezete, feltétel-rendszere meghatározó fontosságúak és ugyanakkor a személyes segítségnyújtás alapja a másik emberrel történő kommunikáció. A másik emberhez szólás minősége meghatározza azt a kapcsolatot, melyre a segítő munka felépül.

A személyes szociális segítségnyújtásban dolgozó szociális munkások *első interjúnak* hívják azt, amikor az ún. *esetkezelő szociális munka* elején megismerkednek az *ügyféllel*, az ő problémáival, erőforrásaival. Ez az ún. *első interjú* is egyike a segítő beszélgetéseknek.

Tankönyvek, vizsgaanyagok, előírások és protokollok szólnak arról, hogy ezzel az első interjúval kell kezdeni az egyéni esetmunkát. De arról alig-alig található leírás, hogy ez mit is jelent, mi is ez az eszköz és hogyan kell ezt használni a segítő munka során. Ezért úgy gondoltam, hogy eddigi gyakorlati tapasztalataim alapján megpróbálok összefoglalni néhány olyan mozzanatot, mely segítséget nyújthat a szociális munka művelőinek, nem csupán - az általam közelebből ismert - ún. hajléktalanellátás területén, hanem talán azon túl is.

Ügyintézés versus beszélgetés

Manapság, ahogy „professzionizálódik” a segítség módja, úgy kezdenek kialakulni viszonylag kötött eljárásrendek, standardok, standardizált űrlapok, kérdéssorok, egységes információs bázisok stb. Mindez azt a benyomást keltheti a szociális segítségnyújtás területén dolgozók egy részében, hogy nem is olyan fontos „pusztán beszélgetni” az ügyfelekkel, időnk sincs arra, hogy meghallgassuk a másikat (ráadásul nem is szorosán odatartozó dolgokról), de felesleges is, mert elég feltenni az adatlapokon szereplő kérdéseket, rögzíteni a válaszokat és követni az előírt eljárásrendeket. Dolgunk a regisztrálás, az ügyintézés, jó esetben a professzionális ügyintézés. Igaz, ezt meg tudná tenni egy jól képzett, profi hivatalnok is, de azt sem kell szégyellnünk, ha legalább ezt a szintet magunk is elérjük. Csakhogy...

Csakhogy – sajnos, vagy nem sajnos – a segítő beszélgetést nem pótolja a legjobb szándékú szociális ügyintézés sem. Igen, amikor ügyintézőnk, akkor is szerencsés, ha igen felkészülten tesszük ezt, a magas színvonalú szociális ügyintézés rangja is magas kell legyen, mert jelentős segítséget nyújt az ügyfélnek. Sokszor ez a segítség is elég, ha megoldódnak adott konkrét ügyek és már az ügyfél maga is elboldogul, de tudjuk, hogy vannak ennél kicsit komplikáltabb helyzetek is.² Amikor nem csak egy-egy „ügyből” áll a probléma, hanem olyan helyzetbe

¹ Ez az írás valóban nem jöhetett volna létre egykori tanító mesterem, *Solt Ottília* és egykori tanítványom, *Breitner Péter* ösztönző szelleme nélkül.

A 70-es évek végén – fiatal interjúerként - volt szerencsém résztvenni *Csanádi Gábor* és *Ladányi János* azon városszociológiai kutatásában is, mely a pestlőrinci ún. Állami lakótelep szanalásával foglalkozott, s melyhez felkérték akkor *Solt Ottíliát*, az ún. *Kemény-iskola* egyik kutatóját, hogy a kutatásban részt vevő kérdezők felkészítése érdekében írjon tanulmányt a szociológiai interjúkészítés technikájáról, módszertani problémáiról (Ottília maga is kérdezőként közreműködött a kutatásban). Így született az *Interjúzni muszáj* című írás, mely – röpké 30 év múltával - alapjául szolgált ennek a mostani összefoglalónak.

² „ugyan a kötött kérdőív, az adatlap sem zárja ki a türelmes kérdezést, és a kötetlenebb, bár célzott beszélgetés sem zárja ki a következetes pontosságot, a kérdőív mégis inkább sugall

került (született) valaki, ahonnan nagyon nehéz kimászni pusztán ügyintézéses segítséggel. Márpedig ha ilyen, személyes segítségre van szüksége valakinek, akkor nem tudjuk megkezelni a segítő kapcsolat felépítését, s ennek alapjaként a segítő beszélgetés tető alá hozását.

Csakhogy, az ügyintézés viszonylag (nagyon csak viszonylag) gyors és viszonylag (még inkább csak viszonylag) „látványos”, tárgyszerűen felmutatható (azt ne mondjam, elszámolható). A segítő beszélgetés kevésbé ilyen. A segítő beszélgetés általában sok időt vesz igénybe és sokszor nem is látható annyira az „eredménye”. S kinek van ma ideje erre? Melyik szervezetnek van ma pénze arra, hogy ilyen segítséget nyújtson a hozzá fordulóknak, miközben állnak sorba az emberek a segélyért, az ételért, a bárakárméért.

Csakhogy e nélkül nincs segítő kapcsolat, e nélkül nem jut egyről-kettőre számos hozzánk forduló, hiába adunk nekik ezt-azt. Segítő beszélgetés nélkül a hozzánk fordulókat nagy eséllyel „félrekezelhetjük”, valós, vagy fedőproblémájukat nagy erőfeszítéssel megpróbálhatjuk megoldani, miközben ügyintézésünkre szoruló, állandóan visszatérő kliensek maradnak – az önálló életvezetés képessége nélkül. (Megint más a helyzet, ha valaki állandó gondozásra, gondoskodásra szorul sajátos helyzete miatt.)

Csakhogy, előállhat az a helyzet is, hogy le tudunk csippenteni még a mai ügyintézős, teljesítménymérős, talán éppen alulfinanszírozott világban is – munkaszervezéssel, elszántsággal, akarattal – egy kis időt és energiát arra, hogy néhány hozzánk forduló esetében, ha arra rászorul, mégiscsak használjuk a segítségnyújtásnak ezt az egyszerű és viszonylag ősi módját (is). Ebben a helyzetben – éppen azért, mert már kikoptak mindennapi készségeink közül a szükséges tudások, vagy éppen utoljára csak egy tankönyvben olvastunk erről valamit – még az is előfordulhat, hogy megvan a lehetőség, de nem tudunk vele kellően felkészülten élni. Az ilyen helyzetben lévő kollégák számára próbáltam összefoglalni néhány gondolatot.

A kapcsolat alapja: az egyenrangúság

Tudom, rögtön föláll a szőr egyesek hátán, ha az ügyfél és a segítő egyenrangúságáról hall. Ez valami normatív, elméleti, vagy éppen széplélek „fal szöveg”. Hogyan is lennének mi egyenrangúak az ügyfelekkel, amikor a mi kezünkben van a hatalom, annak minden eszköze (beereszthetünk embereket, kitilthatunk, jutalmazhatunk és büntethetünk stb.), de ráadásul okosabbak is vagyunk, összeszedettebbek, nem ittuk el az eszünket, tudjuk életünket menedzselni és egyáltalán, tudunk nap mint nap dolgozni éhbérért, nem henyélünk, nem haszonlesünk, nem másokból élünk (?) stb.

Mit is jelent akkor az egyenrangúság és mit nem?

Ne szégyelljünk tanulni az ügyfelektől! Életükből, tapasztalataikból. Ezt nyíltan is kifejezhetjük. Sok-sok dolog van, amit ők tudhatnak jobban, amiről nekik vannak többlet-tapasztalataik, készségeik. Gondoljunk csak a túlélés mikrotechnikáira, mit, hol, mikor, hogyan lehet beszerezni, megcsinálni, szükségletet kielégíteni. Többet tudhatnak a maguk világának mindennapjairól, mint mi. Sokszor a szolgáltatásokról is, a szolgáltatást nyújtó emberekről. Ha nálunk idősebbek, akkor sokszor többet tudhatnak „az életről”, a párkapcsolatokról, krízisekről, a „világról”, a „régiről”, a „nyomor mélységeiről, közegéről”.

szigorú pontosságot, a beszélgetés pedig elmélyülést. Tehát a módszer megválasztásánál el kell döntenie, hogy mi a fontosabb, mire helyezük a nagyobb hangsúlyt.” (Solt)

De tudatosan tudnunk kell azt is, hogy mi mit tudunk, mit tudunk nyújtani a más sorsú, helyzetű embernek. Ha ezt nem tudjuk, nem találunk semmi olyant, amiben mi tudunk mást, „többet”, akkor tényleges segítséget nem tudunk nyújtani, csak formális, rosszabb esetben regulázó, szabályozó kapcsolatunk lesz – segítség nélkül.

Az egyenrangúság annak őszinte elismerését, beismerését, belátását jelenti, hogy az ügyfél és mi ugyanolyan rendű-rangú polgárok vagyunk, az ügyfélnek is egy, felelős, szuverén élete van, még ha tudásaink, kompetenciáink, helyzetünk és sorsunk különböző is.

Az egyenrangúság belátása és beláttatása nem azonos azzal, hogy egyenlő helyzetben, vagy pontosabban, társadalmilag egyenlő helyzetben, konkrét élethelyzetünket tekintve egyenlő helyzetben lennénk. Nem, helyzetünk más, ki szegényebb, ki gazdagabb, ki boldogabb, ki boldogtalanabb, ki krízisben van, ki nem, ki boldogul maga is, ki nem, kinek van hatalom a kezében, kinek nincs. De helyzetünk különbségéből egy picit sem adódik, hogy egyikünk egy jottányit is felsőbb, vagy alsóbb rendű-rangú lenne a másiknál.

Az egyenrangúságon alapuló kommunikáció nem adódik magától, többnyire nem „követelik ki az ügyfelek”, sőt. Dolgozni kell azon, hogy az ügyfél is elfogadja azt, hogy végső soron egyenrangúak (ha nem is egyenlő helyzetben lévők) vagyunk. Az ügyfelek többnyire „segítséget kérnek”, valamihez támogatást szeretnének kapni, és hozzá is vannak szokva sokszor, hogy ők a szerencsétlenek, a pórul jártak, a kérelmezők, kuncsorgók, az alávetettek. (Ebből persze különböző magatartások, megnyilvánulási formák, „játszmák” következhetnek, de ez a lényegen nem változtat.) Az énerő, vagy csupán a magabiztosság elkopásának egyik kiváltója éppen az alávetettség, a kiszolgáltatottság, a „nem-vagyok-a-magam-ura” tudat eluralkodása. Ahhoz is sokszor hozzá vannak szokva az ügyfelek, hogy a sikeres kérés technikája a valami-féle hierarchia elfogadása, az igazodás, rosszabb esetben a „meghunyászkodás”. Élettapasztalataik szerint, többnyire nem vezet jóra, ha valaki nem fogadja el a meglévő rendet, a „felsőbbség hatalmát”.

Mindez természetesen infantilizálja a segítségre szorulókat, csorbítja önálló, szuverén és felelős énképüket, s ez olykor éppen az ellenkező szélsőséges magatartásformákban, követelődzésben, agresszióban, különböző nyomásgyakorlási formákban tör ki. Olyanokra gondolunk, mint „maguk azért vannak itt, hogy nekem ezt-azt adjanak”, „azért fizetnek titeket, hogy minket kiszolgáljatok”, „nekem jár a, s ezt nem tagadhatják meg” stb. Az egyenrangúság ilyen megkérdőjelezésének sem „mehetünk alá”. Kommunikációnkkal meg kell értetnünk az ügyfelekkel, hogy ők se többek, se kevesebbek nálunk, és magunkról is azt gondoljuk, hogy se többek, se kevesebbek nem vagyunk náluk.

Az egyenrangúságon alapuló kommunikáció önmagában is a segítő munka tartalmi része - a megerősítés (empowerment) elengedhetetlen „eszköze”. Nem egyszerűen egy stílus, egy felvett „allűr”, hanem tényleges magatartás, mely persze nyilvánul „stiláris elemekben” is.

Információs egyenlőtlenség

Mégoly neutrális - semleges körülmények között, semleges módon lebonyolított – segítő beszélgetés során is a szerepek alapvetően egyenlőtlenek. Mi vagyunk bizonyos javakhoz jutási lehetőségek birtokában, mi kérdezzük, általában mi „uraljuk” bizonyos értelemben a beszélgetést (ha domináljuk, akkor már elrontottuk), egyes helyzetekben mi határozzuk meg a helyszínt, az időt, „mi vagyunk otthon” és így tovább. De az biztos, hogy a segítő beszélgetés so-

rán elsősorban partnerünkről van szó, s nem rólunk, a beszélgetést követően mi tudunk többet róla, mint ő mirólunk. Bármilyen fajta információ átadása számunkra a másik részéről ab ovo egyenlőtlen helyzetet jelent és növeli az információközlő kiszolgáltatottságát. (Gondoljunk csak arra az egyszerű információra, hogy mi percekben belül megtudjuk, hogy partnerünk *családi állapota: elvált*, ő pedig semmi ilyesmit nem tud meg rólunk. És ezt a sort valóban hosszasan folytathatnánk.)

Az egyenlőtlen helyzetnek ezt a dimenzióját ténylegesen semmivel nem tudjuk kompenzálni, mivel természetesen nem kezdünk bele mi is életünk és problémáink elmesélésébe. (Ez nem zárja ki, hogy a beszélgetés egy-egy mozzanatában a „*direkt kölcsönös kommunikáció*” eszközével éljünk, vagyis megosszuk partnerünkkel néhány odaillő, hasonló tapasztalatunkat, vagy éppen információt, tudásunkat. Semleges téma, neutrális közlés esetén alkalmazható ez a bizalomnövelő technika, semmiképpen nem bonyolódhatunk privatizálásba.)

A kiszolgáltatottságot viszont csökkenthetjük egyrészt azzal, hogy biztosítjuk partnerünket bizalmunkról, a magáról elmondottak bizalmas kezeléséről, másrészt ezeket az információkat valóban bizalmasan is kezeljük!

Vannak olyan információk (mondhatni adatok), melyek feltételei egy-egy szolgáltatás nyújtásának, egy-egy támogatás megszerzésének. Ezek nélkül nem jut az adott segítséghez a támogatást kérő. Szerepünkből adódóan ezeket az információkat is többnyire mi kérdezzük meg az ügyféltől (hacsak valamilyen egyéb adatforrásból nem áll rendelkezésünkre), nekünk mondja el partnerünk és mi ezeket többnyire „hivatalos”, intézményi dokumentációban rögzítjük. Ezek az információk annyiban nem „bizalmasak”, hogy nem maradnak nálunk, bekerülnek nagyobb szociális segítői nyilvántartásokba (az adatvédelmi szabályokkal körülbástyázva). Ezek az információk annyiban sem „bizalmasak”, hogy nem a partnerünk és köztünk megteremtett bizalmi kapcsolat eredményei, hanem az ügyfél szükséges (kényszerű) adatközlése az intézmény részére, az adott segítség érdekében.

A segítő beszélgetés során viszont - a folyamatok és összefüggések megértése érdekében - a megteremtett bizalmi helyzet következtében számos olyan információ birtokába is kerülünk, mely kizárólag nekünk szól. Ezek az információk nem adhatóak tovább, ezeket az információkat rajtunk kívül mástól nem „hallhatja vissza” partnerünk. Lehet, hogy ezzel – látszólag - csökken a „nagy rendszerek” hatékonysága (persze kérdés, hogy ezek mit is kezdenének ezekkel az információkkal), azonban gondoljunk arra, hogy az ügyvédi, orvosi, papi hivatás is egy perc alatt összeomolna, ha minden, velük megosztott információnk szabadon áramolna.

A helyszín - speciális körülmények

A segítő munka számos elemét jelentősen befolyásolja, hogy hol, milyen körülmények között kerül sor a segítő kapcsolatra.

A hajléktalanellátásban dolgozók körében néhány speciális körülményre mindenképpen figyelemmel kell lennünk. Az átmeneti szállókon segítségre szoruló partnerünk „hálószobájába” általában bármikor bemehetünk, betoppánhatunk (akár kopogunk előtte, akár nem). Benézhetünk szekrényébe és ágya alá, rákérdezhetünk tárgyaira, miért ott és azokat tárolja. A lakók által használt közös terekben (mosdó, konyha, társalgó stb.) bármikor találkozhatunk egymással... Ráadásul mi vagyunk ideiglenes lakóhelyükön, a házban a házirend őrei is. Mindez jelentősen eltérő környezeti feltételt jelent a segítő beszélgetés számára még akkor is, ha olyan szerencsénk van, hogy maga a beszélgetés egy külön interjúszobában, vagy irodánkban foly-

hat. Gondoljunk arra, túl vagyunk egy feltáró beszélgetés első szakaszán és beszélgető partnerünket még napokig foglalkoztatják utána az elhangzottak (hiszen részben éppen ez volt a cél is), s akkor összefutunk vele a konyhában, a mosdóban, vagy éppen az előtérben. Sem a hely, sem a pillanat nem alkalmas arra, hogy bármit is folytassunk (majd inkább a megbeszélés időben, a következő alkalommal), de nem lehet biztos benne partnerünk, hogy ezt mi is így gondoljuk, ezt mi is tudjuk. Ügyelnünk kell arra ezekben a találkozási helyzetekben, hogy ami kettőnk között elhangzott, ahol éppen a segítő folyamatban tartunk - és mondjuk másokra nem tartozik -, az véletlenül se kapjon ilyenkor nagyobb nyilvánosságot, véletlenül se keveredjen össze a „kényszerű” lakóhelyi helyzetből adódó szükséges, hétköznapi kommunikációval. Ezekkel a hibákkal lerombolhatjuk addigi eredményeinket, rosszabb esetben „elérhetjük”, hogy a továbbiakban kerülni fogja partnerünk a velünk való találkozást.

Ennél valamivel kacifántosabb a helyzet az éjjeli menedékhelyeken és a nappali melegedőkben, ahol sokszor külön szoba sem áll rendelkezésre a beszélgetéshez. (Ennek megítélésével persze óvatosan bánjunk, mert külön „interjúszoba” hiányában ott lehet a szociális munkások szeparált irodája, vagy éppen viszonylag csendesebb ügyeleti szobája, legrosszabb esetben a társalgónak egy árnyékosabb sarka.) Ha viszont semmilyen más lehetőség nem áll rendelkezésünkre, akkor döntenünk kell: olyan helyszínen próbálunk segítő beszélgetést (sorozatot) folytatni, ahol többen is mozognak, vagy éppen ücsörögnek, tesznek-vesznek, vagy egyáltalán soha nem kíséreljük meg az ilyen beszélgetéseket a segítségre szorulókkal.

„Szegény ember vízzel főz”, ha ilyen helyszínen kell beszélgetnünk, akkor óhatatlanul be kell kalkulálnunk, hogy lesznek a beszélgetésből „kiszólások” éppúgy, ahogy „beszólások” is lehetnek, s persze nagyobb mértékben lesznek elhallgatások is. Sőt, nekünk magunknak is kiemelten figyelniük kell arra, hogy mi az, ami másokra is tartozhat, „nem olyan vészes”, ha mások is fültanúi, s mi az, ami kárára lehet partnerünknek, inkább másfele kell terelnünk a beszélgetést csupán a helyszín körülményei miatt. Kicsit leegyszerűsítve: gondoljunk arra, hogy a családgondozó is, amikor valakit a lakásán keres föl, s ott fontos dolgokról beszélgetnek, bizony sokszor ott van a párja, a gyerekek, mások is esetleg jönnek-mennek, ezekkel a körülményekkel ott is számolni kell - ott sincs külön „interjúszoba”.

Az sem kizárt, hogy előre nem tervezett módon egy-egy ilyen beszélgetés – pusztán a helyszín adottságai miatt - „kollektív beszélgetéssé”, mintegy spontán csoportos beszélgetéssé alakul. Ilyenkor, ahelyett, hogy ezt megpróbálnánk erőnek erejével megakadályozni, inkább arra kell felkészülnünk lennünk, hogy rugalmasan átváltsunk több személyes beszélgetésbe – még ha ennek mások is a technikái, a céljai, a lehetőségei. (Ne ragaszkodjunk-kapaszkodjunk mereven a tankönyvekben olvasottakhoz, hogy melyek is az egyéni és a csoportos kommunikáció technikái, hanem alkalmazzuk azokat adaptíven a helyzettől és a saját képességeinktől függően.)

Mind az éjjeli menedékhelyeken, de különösen a nappali melegedőkben sokan megfordulnak, akik előző, vagy következő éjszakáikat az utcán töltik, nincs hova hazamenniük aludni, pihenni, kikapcsolódni, átgondolni a velük folytatott beszélgetés minden elemét. Akiknek állandó „készenlét” az életük, folyamatos stresszel, megoldandó egzisztenciális helyzetekkel, túlélési módzatokkal vannak elfoglalva, azok életében egészen más helye lehet egy-egy ilyen beszélgetésnek. Felkavaróbb is lehet, miközben kevesebb lehetőség nyílik a nyugodt feldolgozásra. Ezt is figyelembe kell vennünk, amikor egy-egy ilyen beszélgetésbe belefogunk, illetve egy-egy ilyen beszélgetést ideiglenesen lezárunk, illetve egy idő után újrakezdünk, „folytatunk”. (Olyan ez, mint amikor néha kinyitunk egy ablakot, majd becsukjuk és valami-

kor újra kinyitjuk. A két ablaknyitás között lehet, hogy semmi nem történt, lehet, hogy nagyon sok minden zajlott, de e két alkalom között még sincs folyamatosság.)

Az előzőekhez sokban hasonló, de még további nehézségeket, speciális felkészülést igényel az utcán élő hajléktalan emberekkel folytatott beszélgetés körülményeinek megválasztása. Ezeket az embereket általában alvó helyükön, vagy „munkahelyükön” (ahol éppen valamilyen jószághoz kívánnak jutni) keressük föl. Itt, ugye, nincs asztal a két oldalán egy-egy székkal, többnyire nincs máshova ülni, mint a puszta földre. Ráadásul esetleg idegen emberek, járókelők jönnek-mennek, vagy éppen más fedél nélkül élők is ugyanazon a helyszínen tartózkodnak. Normális beszélgetést ilyen körülmények között semmiképpen nem lehet lefolytatni úgy, hogy mi „megkíméljük” magunkat a kényelmetlenségektől és állva maradunk, vagy csupán csak guggolunk, miközben beszélgető társunk fekszik, vagy a földön ül. Lehet, hogy nem szokásunk egy kapualjban csak úgy leülni, de ha azzal az emberrel kívánunk segítő beszélgetést folytatni, akinek ez az élettere, akkor nincs mit tennünk, nekünk kell ehhez alkalmazkodnunk. (Gondoljunk csak arra, hogy egy hosszabb, fárasztó kirándulás után, vagy szabadtéri koncerten magunk is leülünk párunkkal bárhova, akár a földre is, s nem állva beszélgetünk vele, míg ő ül...)

Bármilyen furcsának is tűnik esetleg, de lehet, hogy az alvóhelyén, vagy „munkahelyén” ücsörgő fedél nélküli ember „nem ér rá” hosszabb beszélgetést folytatni. Látszólag semmit nem csinál, de kiderülhet, hogy számára nagyon is fontos teendőit végzi. Megpróbálna pénzt keresni azzal, hogy figyel az arra járókra, szemkontaktust létesít, egyeseket megszólít, újságot árul, vagy csupán szerencsétlenségét mutogatja. Alvóhelyén tesz-vesz, tüzet rakna, konzervét bontaná, elrendezné dolgait stb. Ezért ezeken a helyszíneken is úgy kell viselkednünk, elhelyezkednünk, hogy lehetőleg ne zavarjuk partnerünket a kelleténél jobban „privát szférájában”, privát teendő, illetve munkavégzése közben.

Egy kitérő: alkohol fogyasztása beszélgetés közben

Ha a szabad ég alatt kell sort kerítenünk a beszélgetésre és az elmélyült beszélgetés közben partnerünk erősen megszomjazik, be kell menni egy boltba egy felesért, vagy a kocsmába, ezt együtt is megtehetjük, de arra ne számítsunk, hogy ezek a helyzetek alkalmasak lesznek a segítő beszélgetés folytatására. (Nagyon ritkán, ha eleve egy kocsmában ülünk le és kezdjük a beszélgetést, egy nyugodt, zavartalan zugban, akkor sikerülhet esetleg kizárni a zavaró körülmények egy részét, de azért erre sok esélyünk nincsen.) Az ilyen italvásárlási mozzanatot tekintsük inkább intermezzónak, egyfajta lazító szünetnek és utána – ha még alkalmas a helyzet – térjünk vissza nyugodtabb körülmények közé, folytatni a beszélgetést.

Ha ilyenkor, vagy akár a beszélgetés eredeti helyszínén partnerünk itallal kínál, azt el lehet, de nem kell elfogadni. (Viszont, ha éppen boltban, kocsmában veszi, akkor ne hagyjuk, hogy ő fizesse, inkább mi ajánljuk fel, hogy az övét is kifizetjük.)

Olykor fölmerül az a „technikai” kérdés, hogy mi meghívjuk-e egy italra a beszélgető partnert, mert ez olyan bizalomébresztő és elegáns fizetség is a beszélgetésért. Igen, olykor az adatgyűjtésért, vagy anyaggyűjtésért fizetünk a szociológiai, vagy közvélemény-kutatási, vagy vásárlási magatartásvizsgáló interjúkért. A segítő beszélgetésért viszont soha nem „fizetünk”. A bizalmat sem egy italmeghívással kell elérnünk.

Egy másik elterjedt feltételezés, hogy ha megkínálnak bennünket alkohollal (például egy utcai beszélgetés során), akkor azt „nagyon ciki” visszautasítani, még akkor is, ha nem szeretjük, nem bírjuk, vagy éppen csak nem kívánjuk az alkoholt. Mint említettük, el lehet fogadni, de

nem kell. Az egyenrangúság kifejezésének nem az a módja, hogy együtt iszunk partnerünkkel, ezt egészen más eszközökkel, gesztusokkal kell kifejeznünk. (Például nem szóljuk le, ha nem bír ki fél óránál többet ital nélkül.) Ehhez hasonlóan, nem „fizetünk” kávéval, vagy cigarettával a segítő beszélgetésért, de ha kávéval kínálnak és a helyzeten rontana a visszautasítás, akkor azt esetleg elfogadhatjuk.

A cigarettát nem csak „fogyasztjuk”, szívjuk, ez sokaknak a kezét is leköti, babrál vele, gesztusaiba, metakommunikációjába beépült. Az erős dohányosoknak egy-egy beszélgetés alatt nem csak nikotinéségük támad, hanem nem tudnak mit kezdeni kezükkel, esetleg nem érzik magukat biztonságban „támaszuk” nélkül... Ha egy nappali melegedő elé kimegyünk elszívni egy cigit partnerünkkel, vagy a szabad ég alatt beszélgetünk és ott rágyújtunk mindketten, ez is inkább egy intermezzo a beszélgetésben, de kétszemélyes jellege megengedi a beszélgetés folyamatos folytatását, legfeljebb témát váltunk előtte, közben. (Nem árt, ha ilyenkor van nálunk valamilyen nem túl extra, „semleges” cigaretta, függetlenül attól, hogy mi dohányosok vagyunk-e, s azzal megkínáljuk partnerünket.) Ha viszont dohányosok vagyunk, akkor soha ne gyújtsunk rá beszélgetés közben anélkül, hogy meg ne kérdeznénk, nem zavarja-e ez őt, illetve meg ne kínálnánk őt is belőle...

Rögzítés – eszközök, technikák

A beszélgetés rögzítésének igényét, szükségességét a beszélgetés célja határozza meg, konkrét módja a beszélgetés konkrét körülményeitől függ. A segítő beszélgetés, ugye, nem egy anonim szociológiai interjú, amikor dokumentált *anyagot gyűjtünk* valamilyen elemzéshez, valaminek a bemutatásához. Nem is egy „újságírói interjú”, amikor színes sztorikat, történeteket, karakterisztikus példákat rögzítenek. De – mint említettük – nem is egy céltalan, locsifecsi, mellyel a továbbiakban semmit nem akarunk kezdeni.

Amennyiben a segítő beszélgetés egy segítő *folyamat* egyik eleme (márpedig az esetek többségében feltételezhetően az), abban az esetben óhatatlanul felmerül a rögzítés valamilyen formájának az igénye. Részben saját memóriánk megtámogatása miatt (nem emlékezhetünk mindenre később), részben azért, mert utólag így tudjuk több szempontból átgondolni a beszélgetés során elhangzottakat, részben pedig azért is, mert nem feltétlenül vagyunk egyedül a „segítői oldalon”. Mondjuk, ha bármilyen okból „esetátadásra” kell sort keríteni, ezt csak szóban nem tudjuk megtenni. Nem tudjuk elmesélni minden általunk segített ember történetét olyan részletesen, ahogy azt kellene. De ha csak egyszerűen teamben dolgozunk és esetmegbeszélésre is sor szokott kerülni (sajnos ez még ma sem mindenhol gyakorlat), akkor az esetmegbeszélőn nem hagyatkozhatunk pusztán memóriánkra. Számos esetben előfordul, hogy valamit rögzít a segítő, valamire úgy-ahogy emlékszik, de kiderül a teamen, hogy csak nagyon hiányos információkkal tud hozzájárulni a közös gondolkodáshoz, „*pedig szó volt róla*”, csupán azért, mert nem tartotta fontosnak, hogy valamilyen formában rögzítse az elhangzottakat.

A segítő beszélgetés rögzítésének formája – mivel célja is más – nem azonos egy hagyományos interjú rögzítésével. Általában módunk sincs arra, hogy a beszélgetést teljes egészében leírjuk, de többnyire erre szükségünk sincs. Ugyanakkor a beszélgetés rögzítésének formája nem azonos az eseteleírással, még kevésbé az esetelemzéssel, vagy esettanulmánnyal. Ez utóbbiak során már rendszerezzük ismereteinket, saját hipotéziseinket is használjuk, már keveredik az, amit partnerünk mondott és amit mi gondolunk ez alapján. A segítő beszélgetés rögzítése leginkább egy vázlatos, kivonatos interjú-leíráshoz, vagy részletes emlékeztetőhöz hasonlít. A tények, „kemény adatok” rögzítésén túl tartalmazza a legfőbb (elmondott) eseményso-

rok, folyamatok rögzítését, a partnerünk által említett, megfogalmazott összefüggések, okok és következmények leírását, néhány jellemző, kulcs fontosságúnak ítélt, a későbbi segítség szempontjából kiemelendő szófordulat, mondat, gondolatfűzér szószerinti rögzítését, valamint a beszélgetés hangulatára, partnerünk metakommunikációs üzeneteire, magára a beszélgetési szituációra emlékeztető információink részletes rögzítését.

A segítő beszélgetés rögzítése általában – de nem mindig – két lépésben történik: a beszélgetés során és azt követően. A beszélgetés során történő rögzítést nagyban meghatározzák a körülmények, saját technikai lehetőségeink és nem utolsósorban a beszélgetésekre aktuálisan érvényes kulturális normák, elfogadott formák, szokások. A sajátos körülményekről már szoltunk: ha utcán, vagy nappali melegedő társalgójában, éjjeli menedékhely közös hálójában kerülhet csak sor a segítő beszélgetésre, akkor semmilyen helyszíni rögzítési technika nem javasolható. (Esetleg és legfeljebb egy egészen kicsi jegyzetomb, melybe néhány „kemény adatot” rögzítünk.) Ilyenkor lényegében a memóriánkra hagyatkozhatunk (fejben rögzítünk...), majd a beszélgetést követően kerítünk sort az írott rögzítésre.

Bármilyen egyéb, mondjuk úgy, „irodai helyzetben” – legyen az az előbb említett szolgáltatások, vagy egy átmeneti szálló stb. szociális, ügyintéző helyisége – alapesetben is használhatunk papír alapú rögzítést a beszélgetés során, eleve több dolgot följegyezhetünk, mint az előző helyzetekben. Némi – bár fokozatosan oldódó – idegenkedés veszi körül a beszélgetéssel párhuzamos elektronikus rögzítést, pedig sokszor ma már ez sem kizárt. Nyilván ez utóbbi technika csak akkor alkalmazható, ha picit sem kell bíbelődnünk a géppel a beszélgetés során (rutinosan és fennakadások nélkül tudjuk kezelni), ha nem „bújunk el” a gép mögé (a monitort nem tesszük partnerünk és mi közé), ha nem kell 90 fokban „elfordulnunk” a rögzítés miatt beszélgető partnerünktől, s leginkább, ha azt látjuk, hogy beszélgető partnerünket nem feszélyezi, nem gátolja a gép használata. Ilyenkor leggyakrabban a „vegyes” rögzítési technika alkalmazható: néhány „kemény adat” közvetlenül a gépbe kerül rögzítésre (még lesz szó arról, hogy ezek kérdezése hogyan különülhet el alaphelyzetben is), egyébként pedig közvetlen géphasználat nélkül partnerükre koncentrálnunk.

Tulajdonképpen a hagyományos, első lépcsőben történő papír alapú rögzítésnél is ugyanez a helyzet: nem a közvetlen rögzítésre koncentrálnunk (hanem partnerünkre), nem szabad, hogy a rögzítés technikai problémái megzavarják a beszélgetést, nem „toljuk” látványosan magunk és partnerünk közé a rögzítésre szolgáló papírt, mappát sem az asztalon, de még kevésbé keresztbe vetett lábunkra helyezve.

Régi-új első lépésbeli rögzítési technikaként merül fel a diktafonos, vagy ma már pendrive-os rögzítés. Magam, leginkább, s melegen ezt ajánlanám a nem-spontán, nyugodt, esetleg előre megbeszélte helyzetekben. Ismét: ha megbízhatóan tudjuk használni ezt az eszközt, nem annak babrálásával vagyunk elfoglalva, semleges, minden különösebb felhang nélkül képesek vagyunk megkérdezni partnerünktől, hogy nem zavarja-e ennek használata, hozzájárul-e ehhez, s egy mondatban tájékoztatjuk arról, hogy ez csak és kizárólag egy memória-segítő, s mihamarabb letöröljük a beszélgetést róla (persze ezt tényleg mindig meg is tesszük!), akkor nagy segítségünkre lehet ez az első lépésbeli rögzítési mód. Ilyenkor valóban csak egymásra tudunk koncentrálni, fél perc alatt elfelejtjük, hogy a „magnó” is ott van... Egy-két „apróság” azonban ilyenkor sem felejtethetünk:

- Nagyjából tudnunk kell, hogy mikor kell kazettát cserélni, vagy a pendrive-hoz nyúlni, ezt feltűnés nélkül (de nem „titokban”!) meg kell tennünk.

- Ha partnerünk közben kéri, hogy ezt most ne vegyük fel (mert persze annyira azért nincs a rögzítés elfelejtve), akkor ezt készségesen tesszük meg, véletlenül se kérdezzük rá, hogy miért is.
- A beszélgetés során ilyenkor is intenzíven működnie kell „rövid távú” memóriáknak, hogy a különböző elkanyarodások után, megfelelő ütemben, megfelelő pillanatban visszakérdezhessünk, visszatérhessünk a beszélgetés korábban elhagyott pontjára.
- Soha nem bízhatunk 100%-osan a technikában, a rögzítés minőségében stb., vagyis késznek kell lennünk arra is, hogy ha utólag kiderül, hogy nem működött megfelelően a technika, akkor a második lépésben rögzíteni tudjuk a beszélgetés fontosnak ítélt elemeit.

Bármilyen technikát is alkalmazunk a beszélgetés elsődleges rögzítése során (magnó, számítógép, papír, saját memóriánk), alapszabály: a beszélgetést követő lehető leghamarabb, de legkésőbb 48 órán belül sort kell keríteni az utólagos rögzítésre. Aki ezt eddig is így csinálta, az pontosan tudja, hogy ennyi időn belül lényegében akár teljes körűen, nem ritkán akár szó szerint is rögzíteni lehet az elhangzottakat, ezt követően viszont már többnyire működik a szelektív emlékezés, illetve a felejtés.

Végül: soha ne feledjük, hogy a segítő beszélgetés *önmagában* a segítség nyújtás egyik fontos tartalmi formája, részleges rögzítése „csupán” a segítő *folyamat* számára nyújt támogatást.



A segítő beszélgetés célja

A segítő beszélgetés célja soha nem az, hogy közösen eljussunk a teljes céltalanság és tehetetlenség állapotáig. Nem az a célja, hogy addig soroljuk a bajokat, gondokat, problémákat, addig-addig fejtsük vissza ezek gyökereit, okait, kialakulásuk történetét, amíg aztán megerősödünk abban a hitben, hogy ez nem történhetett másképp és nincs is kiút ebből a helyzetből. A segítő beszélgetés – nagyon általános – célja, hogy partnerünk valamilyen irányban tovább tudjon lépni élete szervezésében, segítségünkkel erre jobban képes legyen, mint ezt megelőzően.

A segítő beszélgetésről mindig (vagyis minden alkalommal és a beszélgetés során végig) tudnunk kell, hogy konkrétan mi a célja. Ha homályosnak is tűnik olykor a pontos cél meghatározása, vagy éppen túl általánosnak, akkor is, legalább annak tudatában kell lennünk, hogy célja van, valamit közösen el szeretnénk érni, ezért beszélgetünk. Éppen ebből adódik az egyik legnagyobb kihívás a hajléktalan emberekkel, pontosabban az egzisztenciavesztett emberekkel folytatott segítő beszélgetés során. Ha valaki minden célt elveszített, semmilyen célja nincsen, akkor megkérdezheti (nyíltan, vagy csak magában): „*Minek beszélgessünk?*”, „*Mit akar tőlem?*”, „*Mi értelme ennek?*”, „*Nem kell nekem, nem is lehetséges a segítség!*” Talán nem véletlen, hogy sokszor vagyunk tanúi ilyen helyzetekben céltalan – nagyon csúnya szóval – *kontaktálásoknak*, amikor semleges, sehova nem vezető félszavak, félmondatok hangzanak el, napról-napra, hónapról-hónapra, anélkül, hogy egyszer is *megszólítanánk* a segítségre szoruló embert.

Tudatában kell lennünk annak, hogy ilyen helyzetekben maga a beszélgetés kezdeményezése, a tényleges megszólítás *önmagában* is lehet katartikus, elindíthat olyan belső folyamatokat, melyek kezelésére gondolnunk kell, vissza kell térnünk körültekintő módon. Sokszor ilyen esetekben mi tudjuk, hogy hozzávetőlegesen mi a célunk a segítő beszélgetés kezdeményezésé-

sével, partnerünk viszont még nem tudja (nem tudja elképzelni), mi lehet ennek a célja. Ilyenkor maga a beszélgetés (-sorozat) lehet az egyik eszköze annak, hogy éppen e beszélgetéseken keresztül jusson el partnerünk valamifajta célok újrafogalmazódásához.

Probléma-feltárás és/vagy erőforrás-feltárás

Amikor viszonylag elmélyülten megbeszéljük partnerünkkel élete eddigi alakulását, eseményeit, akkor nem csak jelenlegi helyzete kialakulásának okait próbáljuk közösen megérteni, hanem azt is, hogy eddigi helyzetmegoldásaiba hol csúsztak be „hibák”, nem szerencsés megoldási módok, olyan tanult, vagy kialakult reflexek, sztereotip módozatok, melyek meghaladása lenne a feladat. Ezzel párhuzamosan arra is figyelniünk kell, hogy melyek azok az eddig használt és még meglévő készségek, képességek, tudások, amelyek partnerünk jelenlegi helyzetének a megváltoztatásához, a jövőben felhasználhatóak, aktivizálhatóak. A továbblépés szempontjából ezek a létrejött, meglévő készségek, tudások, probléma-megoldó rutinok első rendű fontossággal bírnak – még akkor is, ha ezek csak nagyon rész-képességeknek, vagy jelentékteleneknek tűnnek.

Ez egyben azt is jelenti, hogy az „erőforrás-feltárás” nem azzal azonos, hogy „Van-e családja?”, „Van-e kereső gyereke?”, „Van-e szakmája, félretett pénze?” stb. Persze ezek is nagyon fontos erőforrások lehetnek a továbblépéshez. De legalább ilyen fontos, hogy hogyan tud közlekedni életében, kapcsolataiban, hogyan tudja megoldani a konfliktusokat, hogyan látja egyáltalán saját magát, mennyire van tudatában saját korlátainak és meglévő értékeinek, (még) létező képességeinek.

Miről beszélgetünk: a tematika és a feltárás határai³

A szociális segítség gyakorlati művelői pontosan tudják, hogy nagyon sokszor a megoldásra, enyhítésre váró problémák igen sokágúak, komplexek még akkor is, ha az ügyfél csak egy-két problémát jelez élethelyzetével, vagy éppen verbálisan számunkra. A segítő beszélgetésre igen gyakran olyan körülmények között kerül sor, amikor partnerünk egy bizonyos problémára várja tőlünk a megoldást, s mi magunk is (intézményünk, szolgáltatásunk) egy-két konkrét probléma, probléma típus megoldására „vagyunk hitelesítve”, felkészülve. Ebből a helyzetből adódóan igen nagy a kísértés arra, hogy a segítő beszélgetés is kizárólag arra a bizonyos problémára, annak konkrét körülményeire fókuszáljon.

³ „Az interjúterv nem a kérdezés módjára, a kérdések sorrendjére kötelező, hanem annyit jelent, hogy az interjútervben szereplő kérdések mindegyikére választ kell kapni az interjú folyamán. A kérdések egy részét "direktben" feltenni nem is érdemes, mert az előbbi definícióból következően azokra direkt módon nem is lehet válaszolni. Például: "Milyen volt a viszonya a kérdezettnek az anyjához?" Hogy az ember gyűlöli, kívánja, uralni akarja vagy versenytársnak tekinti-e anyját-apját, azt maga tudja legkevésbé. Viszont gyerekkoráról, az anyjáról, a család többi tagjáról **mesélve** (minél többet, minél nagyobb kedvvel, minél beleélőbb hangulatban mesélve) bő anyagot szolgáltat ahhoz, hogy erre a kérdésre valóban megkapjuk a választ. Hát még ha háztartásról van szó! Egyik interjúalanyunk – kérdés nélkül – kijelentette, hogy őt a szexuális élet nem érdekli, fáradt hozzá, eszébe sem jut. Majd minden harmadik mondatban valahogy szóba hozta a nemi aktust. Na már most. Nyugodtan feltételezhetjük, hogy saját magáról valóban az a véleménye, hogy aszexuális, tehát nem "hazudott". Ám kényeseres lovaglása a nemi témán erősen kérdésessé teszi ezt.” (Solt)

Ha mindig ezt tennék - a segítő beszélgetés során kizárólag a specializálódott intézményes helyzet által „előhívott” problémára és körülményeire fókuszálnánk -, akkor nyilvánvalóan nagy hibát követnénk el. Részben azért, mert így nagy eséllyel rejtve maradnak azok a problémák, melyeket nem exponál az ügyfél, holott nem kizárt, hogy éppen azokkal kellene érdemben foglalkozni (akár nekünk, akár más segítőnek), vagy éppen azokon keresztül vezetne valamifajta megoldás az exponált probléma kezeléséhez, részben pedig azért követnénk el ezzel nagy hibát, mert még az adott, a számunkra exponált probléma kezelése is csak ötletszerű maradhat, ha nem gondoljuk végig ügyfelünkkel együtt annak kontextusát, messzebbre visszavezethető összefüggéseit, a lehetséges változtatások módozatait, előzményekhez illeszkedő esélyeit.

Mindez azt jelenti, hogy a helyzettől, lehetőségeinktől, a felmerülő, vagy éppen exponált problémától függően ugyan egy-egy kérdéskörnél, témakörnél hosszabban elidőzhetünk a beszélgetés során, annak körülményeit részletesebben is megbeszélhetjük, azonban – előbb, vagy utóbb – sort kell kerítenünk partnerünk eddigi életének többé, vagy kevésbé részletes átbeszélésére. Ezt szokásos módon „életút-interjúnak”, vagy „élettörténet-interjúnak” nevezük, még akkor is, ha nem feltétlenül lineáris módon (kronologikus sorban) haladunk előre a beszélgetés során a születéstől (vagy azt megelőző időtől) máig.⁴ Aktuális segítő helyzetben sokszor éppen a fordított sorrend a követhető: először beszélgetünk az itt és most helyzet és problémák jellemzőiről, közvetlen körülményeiről, majd időben és tematikában is fokozatosan bővítjük a beszélgetés rádiuszát. Az „életút-interjúhoz”, vagy „élettörténet-interjúhoz” hasonlatos segítő beszélgetés ilyen fordított sorrendjét az is előhívja sokszor, hogy partnerünket elsősorban jelenlegi problémái foglalkoztatják, azt beszélné ki, illetve segítő helyzetben azt várja tőlünk, hogy jelenlegi problémáin segítsünk. Ehhez a *kliens-segítő* szerephez, kölcsönös elváráshoz „szokott”.

A segítő beszélgetés fontos jellemzője, hogy partnerünk folyamatosan értse miről, miért beszélgetünk. Ez nem állandó magyarázatot, magyarázkodást jelent, hanem azt, hogy partnerünk a beszélgetés logikájából, haladásunk sebességéből és irányából közben maga is megértse, hogy most éppen nem eltérünk „a problémája megbeszélésétől”, nem vadvizekre evezünk, hanem közösen megpróbáljuk megérteni annak magyarázatait, lehetséges gyökereit, összefüggéseit. Ha mégis fölmerül explicit formában, s bizony fölmerülhet, hogy „*hát ez most hogy' tartozik ide?!*”, akkor készen kell állnunk a rövid, tiszta és világos magyarázattal, miért is tartunk ott a beszélgetésben, ahol.

⁴ „A mélyinterjú vizsgálat **célja** többféle lehet, például egy adott "szubkultúra" szocializációs mechanizmusai és jellegzetes személyiség típusainak feltárása; az alkoholizmus kialakulása és az ivási szokások; munkahelyi testi-lelki ártalmak vizsgálata(stb. Az interjú **témája** legtöbbször, mondhatnám kötelezően a kért élettörténete, de jó bőven. A vizsgálódás "célját" inkább a minta kiválasztása fejezi ki, mintsem az interjú vezérfonala. Továbbá az élettörténet bő és precíz kikérdezésén túl a cél és minta sugallta témáknál még elidőzünk egy kicsit. A szocializációs mechanizmusok vizsgálata alkalmával nem időzünk annyit a munkahelyi viszonyoknál, mint ha a munkahelyi ártalmak vizsgálata lenne a fő cél, s mintánk egy üzem lenne. (Fordítva már nem igaz, a munkahelyi ártalmak szempontjából nagyon is lényeges utánajárni a gyermekkori szocializációnak.)” (Solt)

Tematikus határok⁵

Óhatatlanul fölvetődhet, hogy *tematikusan* melyek lehetnek egy élettörténet-interjú tematikájára hasonlító segítő beszélgetés, beszélgetés-sorozat határai? Nyilván ez függhet a beszélgetés körülményeitől, a partnerek között létrejött bizalomtól, saját időbeli korlátainktól, attól, hogy van-e mód a beszélgetés sorozatszerű folytatására, de leginkább attól függ, hogy a segítő folyamat *terjedelmét* miként tervezzük. Konkrétan, az ún. hajléktalan-ellátásban: ha az ügyfél intézményünkben fog lakni 3-6 hónapig, vagy tovább, illetve ha hosszú ideje rendszeres látogatója a nappali melegedőnek, igénybe vevője az utcai szolgálatnak, s várhatóan ez még így lesz jó ideig (akár megszakításokkal), akkor – egy klasszikus élettörténet-interjúhoz képest – nem állíthatunk fel tematikus korlátozó feltételeket. Minden más esetben – ha találkozunk a másik emberrel ennél véletlenszerűbb, várhatóan korlátozottabb -, akkor a segítő beszélgetés tematikája, de egyben célja és eredménye is sokkal korlátozottabb lehet.

„Nem állíthatunk fel tematikus korlátozó feltételeket” – itt, most a segítő beszélgetés általános tárgyalása során. De az adott, konkrét beszélgetésre készülve, illetve a beszélgetés során természetesen tudnunk kell, hogy tematikusan is milyen keretek között kívánunk mozogni. Sem a beszélgetés egésze, sem annak egyes részei, vagy a kérdések nem lehetnek parttalanok. Előre is vázlatosan megtervezhetjük a beszélgetés, a beszélgetés sorozat főbb tematikáját, de azt is választhatjuk, hogy miután befejeztük az egyik beszélgetést, azt végiggondoljuk és ez alapján készülünk a következő beszélgetésre. (Ezt persze akkor is megteesszük, ha előre kigondolt tematika mentén szeretnénk haladni.)

Az, hogy nem csak a beszélgetés egésze, hanem annak egyes részei, az egyes kérdések sem lehetnek parttalanok, azt jelenti, hogy a beszélgetésen belül is, amikor megnyitunk egy-egy témát, felteszünk egy-egy általánosabb kérdést, akkor tudnunk kell, hogy körülbelül hova akarunk eljutni ezzel. (Nem azt kell tudnunk természetesen, hogy mit akarunk hallani, mert akkor megette a fene az egészet, hanem azt kell tudnunk, hogy miért kérdezzük azt, amit, meddig, milyen mélységekig, részletekig szeretnénk eljutni.) Csak úgy belekérdezni a levegőbe, aztán úgy hagyni – nem lehet.⁶

Tematikus átváltások

Előre tudnunk kell, hogy minden megnyitott kérdésblokkot egy bizonyos ponton majd le is kell tudni zárni. Ha nem következik egyik kérdéssor a másikból, akkor ennek a lezárásnak és átváltásnak explicit módon kell megtörténnie: „*Akkor most tudjuk, hogy..., és mi történt...?*”, „*Ha most arról is beszélhetnék egy kicsit, hogy...*”, „*Igen, ezt értem, és ...?*”

Vigyázni kell arra, hogy minden „átváltás” több-kevesebb energiát igényel partnerünktől, fárasztó. Mert valóban, agyilag át kell váltani egyik témáról a másikra. Ezért sok direkt átváltást egy-egy beszélgetés nem bír el. Arról már nem is beszélve, hogy a túl sok, vagy rosszul időzített átváltások szétverhetik a beszélgetést. Ha látjuk, hogy az adott kérdéskörrel már nincs igazán mondanivalója partnerünknek, akkor segíthetnek is a finom váltások a beszélgetés tovalendítésében. De ezzel is legyünk óvatosak: lehet, hogy azért nincs több mondanója partnerünknek, mert még nem tudja, nem érzékeli, hogy „milyen mélységekig” vagyunk kíváncsiak, meddig is akarunk eljutni. Ilyenkor nem váltunk, finoman a témán belül kérdezzük

⁵ Irásunk végén mellékelünk néhány tematikus kérdéssort, azonban a tervezett konkrét segítő beszélgetés(ek) tartalmi vázlatát mindig kinek-kinek magának kell végiggondolnia, csiszolnia, kialakítania.

⁶ „*Olyan kérdést ugyanis nem szabad feltenni, aminek nem akarunk a végére járni.*” (Solt)

tovább. Az is lehet, hogy még nem „szelídítettük meg” egymást annyira, még nem tartunk annál a bizalmi szintnél, hogy továbbmondja partnerünk, amit elkezdett. Ilyenkor meg kell jegyeznünk magunkban, hogy eljutottunk valameddig, de majd folytatnunk kell innen. Finom váltással továbbhaladunk és a beszélgetés (sorozat) későbbi, alkalmas pontján, amikor már megteremtődött a szükséges bizalom, visszatérünk, s folytatjuk az elhagyott szálát.

Tematikus visszatérések

A visszatérések lehetőleg – hacsak nincs ezzel külön szándékunk – ne legyenek szembesítőek: „*De hát öt perce éppen azt mondta, hogy....*”, „*Akkor most verte az édesapja, vagy szeretted?*”, „*Nem azt mondta, hogy x. öngyilkosságot követetett el?!*” stb. De bizonyos helyzetekben utalhatunk tisztázó szándékunkra: „*Nem teljesen világos számomra, hogy*”, „*Úgy értettem eddig, hogy...*” A visszatéréseket lehet nagyon tudatosan is alkalmazni egy-egy beszélgetés folyamatában. Hagyjuk partnerünket, hogy végigmondja mondandóját (ebből láthatjuk, mi fontos, mi kevésbé, milyen narratívát ad elő, mit hallgat el, mit ugrik át magától, esetleg milyen panelekkel rendelkezik), majd szépen sorban visszatérünk az előadottak egy-egy elemére, kérdéskörére és azokat egyenként végigbeszéljük.

Vagy visszatérhetünk úgy is, hogy – látszólag – a beszélgetés végén (valójában, ki fog derülni, hogy a „vége” legalább olyan hosszú és lényeges lesz, mint az addigi beszélgetés) mintegy összefoglaljuk közösen az elhangzottakat és úgymond megpróbáljuk közösen pontosítani az egyes elemeket. Ezzel lényegében visszatérünk a kulcspontokra, csak éppen „szintet váltunk”, már más bizalmi fokozatnál tartunk, beszélhetünk az érintett dolgokról kicsit elmélyültebben, részletesebben, nyitottabban.

Ezért sem kell megijedni, ha partnerünk azzal indít, hogy „*Hát velem semmi nem történt*”, „*Nekem semmi mondani valóm nincs*” ..., vagy éppen öt perc alatt végigszalad életén és kész. Ilyenkor fokról-fokra szelídítjük meg partnerünket, semmiképpen nem „görcsölünk”, legfeljebb kíváncsiság-fokozatunkat csavarjuk eggyel feljebb. Sokszor segítenünk kell partnerünket is abban, hogy értse, érezze, igenis fontos és érdemi amit mond, ő maga fontos.

A feltárás határai

Ahogy a tematikus határok kijelölik a beszélgetés „szélességét”, milyen témaköröket érintünk, úgy a feltárás határai kijelölik a beszélgetés „mélységét”, mennyire árnyalt részletekig jutunk el a beszélgetés során. Szintén arányérzék kérdése, hogy jól válasszuk meg, meddig megyünk el a feltárásban. A feltárás soha nem lehet öncélú!

A beszélgetés során mindig kalkulálnunk kell a feltárásból eredő veszélyekkel. Mit nyitunk meg, milyen emlékeket, traumákat, nehezen szőnyeg alá söpört és ott tartott élményeket elevenítünk meg, milyen „sebeket szakítunk fel”. Mindig csak odáig mehetünk el, ameddig tudjuk, hogy még képesek vagyunk „kezelni” az adott bonyolult helyzetet. (A „helyzet” ilyenkor egyszerre egy személyes helyzet, melyben a beszélő szembesül korábbi élményeivel, és egy interaktív helyzet, melyben a beszélőnek és partnerének együttesen fel kell dolgozniuk a „dolog elmondását”.) „Kezelni” nem annyit jelent, hogy „megoldani”, de azzal sem áltathatjuk magunkat, hogy egy-egy előbukkanó „dolog” magától, ugyanúgy vissza fog mászni a szőnyeg alá. Ugyanúgy már nem fog visszamászni.

Az, hogy *hol* vannak a feltárás konkrét határai nem csak a beszélgetést folytató személyektől függ, hanem függ az adott pillanatnyi „*diszpozíciótól*” is. Sok kárt okozhat, ha „*ajtóstul rontunk a házba*”, s nem vesszük észre, hogy más „*sebességfokozatban*”, más sorrendben, más lelkiállapotban a feltárásban előrébb jutnánk. Lehet, hogy amerre nem szerencsés elkanyarod-

ni az egyik alkalommal, az nagyon is gyümölcsöző megbeszélési való egy másik leüléskor. Van, amikor egy fárasztó beszélgetés végén már nem szabad megnyitni egy újabb, nehezebb témát. De az is lehet, hogy éppen ekkor jutunk kölcsönösen abba a helyzetbe, hogy olyan kérdésekre is sort tudunk keríteni, melyeket egy „pihentebb” helyzetben nem tennénk.

Azonban mindezek mellett a feltárás talán legfontosabb szabálya (határa), hogy szűkebben, vagy tágabban, de mindig abban a mederben tartjuk a beszélgetést, mely a beszélgetés céljához elvezet. Mit jelent ez? A segítő beszélgetés – olykor látszólag bármilyen kötetlen – soha nem „magánbeszélgetés”, nem locsi-fecsi össze-vissza céltalanul. A segítő beszélgetés nem barátok közötti privát kommunikáció. Nem is ez a célja, s ezt nem csak nekünk kell tudnunk, hanem folyamatosan, finoman érzékeltetnünk kell partnerünkkel is. Nem az a célja, hogy személyes barátokká váljunk, még ha egy igen nagy adag bizalom is kell hozzá, illetve jön létre általa. A segítő beszélgetés, a feltárás során nem vájkálunk olyasmikben, melyek nem tartoznak ránk, melyekkel nincs semmi dolgunk. Ha partnerünk ilyen irányba vinné el a beszélgetést, akkor erre lehetőleg nem kapcsolódunk rá, nem reagálunk aktívan, megpróbáljuk visszaterelni az általunk kívánatos mederbe.

A kérdezés technikája

Aki már sok olyan beszélgetést lefolytatott, amilyenre gondolunk, tudja, hogy ezeknek a beszélgetéseknek az alapszabálya nem az, hogy „*jól kell tudni kérdezni*”, hanem az, hogy „*jól kell tudni hallgatni*”.

Ha beszélgető társunk belemerül valaminek az elmesélésébe (ne zárjuk ki azt a lehetőséget sem, hogy azért, mert az, vagy annak elmesélése neki valami miatt fontos), akkor ne szakítsuk félbe! Különösen ne kommentáljuk az elhangzottakat közben. Várjuk meg, amíg a végére ér és akkor tegyük föl neki a kérdésünket.⁷

A „jól kell tudni hallgatni” semmiképpen nem passzív, ellenkezőleg, nagyon is aktív hallgatást jelent. Hogyan lehet „aktívan hallgatni”? Elsősorban koncentrált odafigyeléssel. Éreznie kell beszélgető partnerünknek, hogy most ő, csakis ő, az ő története a fontos számunkra. Ezt akkor fogja partnerünk érezni, ha igaz. Ha tényleg csakis rá koncentrálunk a beszélgetés során. (Még akkor is, ha közben zajlanak körülöttünk a dolgok, emberek jönnek-mennek. Akkor is, ha esetleg közben mások felé is reagálnunk kell, rosszabb esetben pár percre meg kell szakítanunk a beszélgetést.)

Egyébként a „jól kell tudni hallgatni” természetesen nem jelent némaságot, számtalan metakommunikatív eszköz áll rendelkezésünkre, melyekkel segítő, támogató, gondolkodásban-elmondásban előrelendítő, megerősítő jelzéseket adunk, miközben ezerféle hangszínnel hűmmögünk, „*ahá*”-zunk, vagy éppen „*igen*”-t mondunk. A beszélgetés során – nem automatikusan, hanem jól meghatározott, hangsúlyos pontokon – jól érzékelhető, „dekódolható”, egyértelmű és pozitív verbális visszajelzésekkel is élünk, lehetőleg kevésbé befolyásolva partnerünk mondandóját: „*Igen, értem.*”, „*Igen, figyelek.*”, „*Hát, igen.*” stb. A visszajelzés egyik

⁷ „Tehát követjük a beszélőt, igyekszünk nem beavatkozni, semmiképp sem sugalmazunk, regisztráljuk a mélység feszültségére utaló jeleket. De nem ösztönözzük a végtelen kalandozásra, mert nem akarjuk feltárni a személyiségét. Asszociációit a szorosan vett téma korlátain belül tartjuk. Meghallgatunk mindent, amit „általában az emberekről”, a „szomszédságról” fejteget, sőt abba az irányba terelgetjük, hogy ezzel kapcsolatban minél több régi élmény is előjöjjön.” (Solt)

eszköze a visszatükröztetés, a partner által elmondottak megismétlése: „Jól értettem, hogy?”. Ilyenkor beszélgető társunk megerősítheti az elmondottakat, vagy tovább részletezi, kibontja, esetleg új megvilágításba helyezi, új magyarázattal egészíti ki.⁸

A beszélgetés nyelve

Természetesen a „jól kell tudni hallgatni” mellett azért olykor meg is szólalunk beszélgetés közben. Talán a legfontosabb, hogy tisztán, világosan fejezzük ki magunkat, úgy, hogy azt partnerünk egyszerűen megértse. A bonyolult, többszörösen tagadó, vagy éppen kacifántos kérdések, nota bene okfejtések visszavetik a beszélgetést, megakadályozzák azt, hogy partnerünk saját gondolataira figyelhessen – ehelyett arra kell túlzottan figyelnie, hogy kérdésünket megfejtse, „dekódolja”.

Mindenkinek megvan a maga szókinccse, kifejezésmódja, beszéd módja. Talán nem kell túlzottan hangsúlyozni, de azért megemlítjük, hogy természetesen nem csak máshogy viselkedünk, más szerepeket hordozunk, hanem különböző nyelvi kifejezésmódokkal is élünk különböző helyzetekben. Nyilván nem használunk hivatalos, hivatalnoki nyelvet, „szakmai zsargon” ügyfél beszélgető partnerünkkel – ha nem ilyen szerepben vagyunk, s főleg, ha nem érti, ha zavarja a bizalom megteremtését. De nyegle, laza, vagy éppen saját szubkultúránknak megfelelő „rejtjeles” kifejezésekkel sem élünk. Viszont beszélgető partnerünk esetleges szlengjét sem vesszük át „jópofán” a beszélgetés alatt.

Tulajdonképpen a magunk, hétköznapi, semleges nyelvén folytatjuk a beszélgetést, akkor is, ha érzékelhető némi reális távolság a mi általunk beszélt nyelv és a partnerünk által beszélt nyelv között. Ez hozzá tartozik a szerepek különbözőségéhez, a partneri, egyenrangú viszonyhoz.

Viszont ha valamit nem értünk partnerünk kifejezései közül – mert elhadarta, mert szubkultúrája szlengjét használja, mert tájnyelvet beszél, vagy egyszerűen olyan dolgokról is tud, olyan kifejezéseket, szavakat is ismer, melyekkel mi még nem találkoztunk – akkor kicsit se szé-

⁸ „Az erős munkakapcsolat kialakításának 5 jól körülhatárolt eszköze van:

- a probléma megértésének a közlése: *megértéssel fordulj a kliens felé, ezt érzékelnie kell a kliensnek. A megértésnek hangot is kell adni, visszatükrözés, ki nem mondott szavak, félelmek fokozzák a munkakapcsolatot,*
- érdeklődés közlése: *hogyan tudsz valakit meggyőzni arról, hogy érdeklődsz iránta: szemkontaktus, nyitottság ha emlékszel rá, amikor legközelebb jön → ellenkező hatás, ha elfelejtem, nem érek rá,*
- toleranciának és az elfogadásnak a közlése: *nincsenek veled szemben prekonceptióim, elvárásaim, tudjál neutrális és semleges maradni az agresszív kitöréseire, respektálni kell az elhárító mechanizmusait (érzelmi kitöréseit), (nem kritizálok, nem nyilvánítok véleményt, nem oktatok ki, nem minősítem tetteit),*
- tárgyilagosság és elfogulatlanság: *nem ítélező, nem normatív nézőpontot kell kialakítani. El kell tudni fogadni a másik kritikáját, és elviselni, ha egy-egy viselkedésemet nem úgy respektálják. Tiszteletben kell tartani a másik világnézetét, vallásos nézetét.*
- az empátia közlése: *nem csak gondolom, hanem úgy is viselkedem. Valamiféle összetartozást él meg az ember azzal, akivel empátiát él meg, valamiféle összetartozást él meg a segítő a klienssel kapcsolatban a közös ügy kapcsán. El kell tudni fogadni az agressziót. Képes vagy a világot a kliens szemével nézni.” (Vantus)*

gyelljük, ezek jelentését megkérdezni. Ebből is érzékeltetni fogja beszélgető társunk, hogy minden szavára figyelünk, hogy ő tud olyanokat, amiket mi nem, hogy kíváncsiak vagyunk mondanójára, azt meg akarjuk érteni.⁹

Ha partnerünk láthatóan bizalmatlanul, vagy éppen riadtan vesz részt a beszélgetésben, akkor arra is gondolnunk kell, hogy miközben beszélgetünk, ő folyamatosan megpróbálja azt is „dekódolni”, hogy miért is azt és úgy kérdezzük tőle. Mit akarhatunk ennek következményeként tőle. Azon túl, hogy ilyenkor teljes magatartásunkkal is törekszünk bizalma megnyerésére, kérdéseink is inkább neutrálisak, semlegesek, köznapiak és igen-igen egyszerűen megfogalmazottak lehetnek. A hosszú, vagy bonyolult, vagy nehezen érthető kérdések *mögé* is meglepően kacifántos rémképeket, „hátsó szándékokat” lehet fantáziálni. Lehetőleg ne használjunk bonyolult, feltételes módon megfogalmazott kérdéseket: „*Ha ... lett volna...?*”, „*Ha elkezdte/befejezte volna....?*”.

A kérdéseink soha ne sugallják a választ. Ha nagyon szűkszavú, a verbális kifejezéstől elszokott partnerrel beszélgetünk, akkor – egy ideig – kénytelenek vagyunk „igen, nem” válaszokat előhívó kérdésekkel élni. Tipikus zárt kérdésindítás, egyszerű adat, információ-kérésnél: *Van-e (volt-e)...?*, *Vannak-e (Voltak-e)...?* De általában, lehetőség szerint törekedjünk a nyitott, sokféle módon megválaszolható kérdésekre. Használjuk bátran és lehetőleg gyakran a magyar nyelv egyszerű kérdőszavait: „*Miért...?*”, „*Hogyan...?*”, „*Hogyan történt ...?*”, „*Mi történt akkor...?*”, „*Hol...?*”, „*Hova...?*” stb.

Bánjunk csínján a helyekre, a személyekre és különösen az időre vonatkozó kérdésekkel! A tapasztalatok szerint a teret az időt és a környezetet ki-ki igen sajátosan éli meg, észleli, raktározza el, helyezi el magában, jegyzi meg. Ha azzal találkozunk, hogy valaki nem emlékszik egy-egy helyszín, vagy személy pontos nevére, ne erőltessük. Több kárt okozhat a beszélgetés során, mint hasznot. Nagyon gyakori, hogy az események időbeliségére vagyunk kíváncsiak, de partnerünk nem tudja, mikor, melyik évben történt ez, vagy az. (Gondoljunk arra, hogy mi sem tudnánk megmondani rengeteg dologról, hogy az melyik évben is volt.)

Eleve könnyebb aszerint orientálódni, hogy „*Őn hány éves volt akkor?*”, „*Édesanyja hány évek volt akkor?*” Kisebbségi a hibázás lehetősége is. Vagy viszonyítsunk: „*Ez azelőtt volt, hogy...?*”, „*Ez után történt az, hogy...?*”. Sokszor könnyebb az események egymás utániságára, láncolatára kérdezni, mint a pontos időkre. Persze itt is lehetnek tévedések, tévutak, keveredések, melyek a beszélgetés egészéből általában kiderülnek, de persze nem mindig. Ha látjuk, hogy beszélgető társunk bizony keveri az időket és helyszíneket, akkor lehetőleg ne *fárasszuk* lehetetlen időpont és helyszín pontosításokkal, lehetőleg ne a direkt szembesítés eszközével éljünk, hanem térjünk vissza egy-egy eseményre, történetre, s így próbáljuk kibogozni az önellentmondásokat.

Vannak olyan ügyfelek is, akik minden fontosabb eseményt pontos évszámhoz tudnak kötni. Ilyenkor élhetünk a gyanú perrel, hogy „*gyakorlott válaszadóval*” van dolgunk, akit már sok helyzetben, sokszor kérdeztek ezekről, s „*megtanulta*” a válaszokat. Ez olykor szintén félrevezető lehet, nem biztos, hogy ezek a megtanult évszámok pontosak, jól eligazítanak bennünket a beszélgetés során.

⁹ Általában sokat segít a megértésben és ezen keresztül a jól feltett kérdések megfogalmazásában, ha valaki járatos a saját, jelenidejű szubkultúráján kívüli világ eseményeiben, szóhasználatában, viszonyaiban. E jártasság sok érdeklődéssel, befogadással, tanulással kiválóan fejleszthető.

Ha viszont valaki – a többi esemény idejétől, a többi helyszíntől, személytől eltérően – nagyon pontosan nevez meg valamit ezek közül, akkor arra mindenképpen figyeljünk fel, az soha nem véletlen. Ezzel eleve jelzi partnerünk, hogy számára kiemelten fontos, jelentős élet-eseményről, személyről, helyszínről van szó. („1995. szeptember 23-án jöttem el otthonról”, „A Magdi segített nekem...”, „A diplomáért a sárga padon aludtam először.”)

Mint említettük, a segítő beszélgetés önmagában is „munka”, mely erőfeszítést, odafigyelést igényel a résztvevők részéről, végig egyfajta együttes átgondolása bizonyos dolgoknak. A beszélgetés előrehaladtával ezt a közös gondolkodást finoman kérdéseinkben is megjeleníthetjük: „Mit gondolsz, ez hogyan...?”, „Mit gondolsz, ez miért...?” De vigyázzunk, az együttgondolkodás során is maradjunk neutrálisak, ne sugalljuk a választ, vagy akár a gondolkodás irányát partnerünknek, ne tegyünk fel ilyen kérdéseket: „Szóval, úgy gondolja, hogy ... (és itt megmondjuk, hogy hogyan is)...?”, „Úgy érzi, hogy ... (és itt megajánlunk egy hogyan)...?” Ne tegyük ezt!

A beszélgetés ritmusa

Mint mindenben, a ritmus- és arányérzék nagyon fontos a segítő beszélgetés során is. Ha lehet, ne erőltessük saját ritmusunkat beszélgető partnerünkre. Egy-egy adott helyzetben fel kell ismernünk, hogy egy-egy megakadás, hallgatás (a partner részéről) olyan-e, melyen át kell segítenünk, a megakadáson tovább kell lendítenünk, vagy éppen picit ki kell várnunk, éppen olyan dologhoz érkeztünk, melyről nehéz beszélni másnak, nem a szokásos szöveg, „mese” része, esetleg partnerünk sem gondolt rá korábban, most formálná meg éppen a dolgot magának is szöveggé – szóval éppen nagyon is fontos ponthoz érkeztünk, melynek kimondásához kicsit több idő kell. Türelmetlenül, ügyetlenül feltett kérdéssel, közbe szólással ilyenkor sokat ronthatunk segítő beszélgetésünk hatékonyságán.

Mindebből félreértés lenne azt gondolni, hogy a segítő beszélgetés mindig valamilyen nagyon hosszú, nagyon elmélyült „kibeszélési”, elmesélési helyzet. Az „első interjú” segítő beszélgetésnek vannak, lehetnek nagyon is tárgyyszerű, konkrét tényekre irányuló, akár azokat felsoroló részei.¹⁰ Nincs köbe vésvé, hogy ezeket az adatszerű tényeket a beszélgetés mely részén kérdezzük: előre vegyük-e a ténykérdéseket és utána „beszélgessünk”, illetve fordítva, vagy éppenséggel váltakozva. De mindig tudjuk, hogy éppen mit teszünk: viszonylag rövid, egymás utáni kérdésekre, tényszerű, rövid válaszokat várunk, vagy azt szeretnénk, hogy egy-egy kérdésnél elidőzzünk, azt járjuk körül, azzal kapcsolatban hallgatnánk meg hosszabban partnerünket. Mindezt úgy kell tennünk, hogy beszélgető partnerünk is érezze, éppen „hol tartunk”. Különben nagyon összezavarjuk partnerünket is, az egész beszélgetést is.

Verbális játsszák – narratívák - panelek

Miközben a segítő beszélgetés alaptónusát az elfogadás, a megértés határozza meg, ez egyáltalán nem kell, hogy azt jelentse, hogy mindenben egyetértünk, vagy akár csak azt, hogy mindent „elhiszünk”, készpénznek tekintünk. Bizonyos helyzetekben – azt kell, hogy mondjam, nagyon rutinos, felkészült kérdezőknél – még az enyhén provokatív technika, vagy annak egyes elemei is alkalmazhatóak. Megfelelő pontokon olykor finoman jelezhetjük „egyetnem-értésünket” a partnerünk által elmondottakkal, segítve ezzel annak árnyaltabb, máskénti

¹⁰ Egyes példák a lehetséges kérdések listájánál találhatóak.

végiggondolását, elmondását.¹¹ (Ilyenkor persze tudnunk kell, hogy beszélgető partnerünk nem azt és úgy mondta eredetileg, amit és ahogy elmond visszakerdezésünk után.) Nagyon csínján kell bánnunk azokkal a dolgokkal, melyeket nem hiszünk el partnerünk mondandójából.

Először is, elsődlegesen tartsuk szem előtt, hogy mindenki a maga narratíváját mondja el, mi ezt a narratívát ismerjük meg, nem valami mást. Vagyis induljunk ki abból, hogy beszélgető társunk szándékai szerint „igazat” akar mondani. Ha úgy látjuk, hogy ez az őszinte narratíva nagyon eltér valami általunk feltételezett valótól, akkor az ezzel való foglalkozás már külön munkafolyamat, melyet nagyon is át kell gondolnunk. (Miért is lenne szükség a narratíva és a feltételezett való között feszülő távolság csökkentésére, mennyiben segítene ez partnerünknek, tudjuk-e kezelni azt a folyamatot, mely e távolság csökkentése által előáll?) Persze az is lehet, hogy beszélgető partnerünk „linkre veszi” a beszélgetést, tudatosan és szándékosan olyasmiket és úgy mond el, melyekről maga is tudva-tudja, hogy nem igazak. Ilyenkor sem szabad elkapkodnunk az ezzel való finom szembesítést. Nagyon is tanulságos lehet, hogy miért teszi ezt. Ilyenkor is végig kell gondolnunk, hogy milyen indítatásból, vagy éppen milyen céllal mond nem-igazat partnerünk. Csak ha ennek magyarázatára bukkanunk, akkor érdemes megpróbálkozni a finom szembesítéssel, visszakerdezéssel.

A gond az (több más mellett), hogy a kettő között, az őszinte narratíva és a tudatos nem-igaz beszéd között nagyon széles és differenciált az átmenet. Az oly sokak által ismert ún. „játszmák” többsége is éppen ide tartozik. Amikor partnerünk részben tudja, hogy ő most éppen egy narratívát ad elő, részben maga is elhiszi, hogy ez (részben) érvényes, vagy éppen lehetne az. Ezt nagyon bonyolult kihámozni, szétgubancolni, úgyhogy az elsődleges szabály az lehet ezekben az esetekben, hogy legyünk óvatosak. Bánjunk csínján saját feltételezéseinkkel, vagy éppen preconcepcióinkkal. Tartsuk szem előtt, hogy semmi sem véletlen, amit és ahogy partnerünk mond. És próbáljuk meg fokozatosan kihámozni a választ arra vonatkozóan, amit „nem hiszünk el” partnerünk mondandójából. (Természetesen ilyenkor sokszor jót tesz, ha ezt nem ugyanannak a beszélgetésnek a keretében tudjuk megtenni, hanem egy másik alkalommal tudunk visszatérni a témára.)

A játszmák tudatosan, vagy tudattalanul, de valamilyen dolog, leggyakrabban valamilyen cél köré szerveződő viselkedési (életvezetési, magatartási, kommunikációs) módozatok némileg egybefüggő rendszere. Ennél lazább keretét jelenti minden beszélgetésnek, hogy az abban résztvevők egyfajta – itt és most érvényes, aktuális – szerepben vannak, *szerepet játszanak* (nem *eljátszanak!*). Mi is egy meghatározott szerepet játszunk el, amikor partnerünkkel beszélgetünk és éppen nem főnökünkkel, párunkkal, vagy az ügyintézővel a hivatalban. Minden ilyen helyzetről nekünk is, de partnerünknek is van egyfajta preconcepciója: mit és hogyan „illik” elmondani, és mit nem, hogyan illik, vagy szokás viselkedni, melyet megpróbálhat partnerünk betartani, vagy éppen ellenkezőleg, megpróbálhat provokálni stb. Teljesen természetes, hogy beszélgető társunk a segítő beszélgetés során számunkra mást és másképpen (más hangsúlyokkal, elhallgatásokkal, tónusban stb.) mond el, mint sorstársának, vagy akár

¹¹ „Ilyenkor néha érdemes provokálni: "hát az előbb azt mondta, hogy...", de ezt csak gyakorlott ember csinálhatja meg a kapcsolat elrontásának veszélye nélkül. Biztonságosabb ezt is ráhagyni a beszélőre: "hát akkor igazából hogy van ez a dolog?" Itt kell azonban vigyázni saját következtetéseinkkel és "ítéleteinkkel"! Ha elhamarkodottan alkottunk véleményt alanyunk valamilyen vágyáról – viszonylatáról egy másik emberhez, intézményhez, tevékenységhez – vagy érzelméről, és ezt a téves következtetést vonjuk bele a kérdésekbe, akkor elrontjuk az egészet.” (Solt)

egy olyan segítőnek, akivel bizalmasabb, vagy éppen nálunk kevésbé bizalmas kapcsolatban van.

Ráadásul nagyon fontos azt is számításba vennünk, hogy mi nem egy teljesen légtüres térben, „semleges közegben” beszélgetünk partnerünkkel, azt számos viszonyrendszer veszi körül (már említettük, hogy sokszor mi vagyunk lakóhelye házirendjének örei is, vagy rajtunk keresztül juthat majd valamilyen jószághoz, támogatáshoz – s nem fordítva). Ez egyben azt is jelenti, hogy ezekben az esetekben, amikor az intézményünk szolgáltatásait rendszeresen igénybe vevő emberrel kerül sor az ilyen beszélgetésre, mindenki „hozza magával” azt a szerepkészletet, mely a beszélgetési szituáción kívül, az intézményben meghonosodott. Autoriter, büntető-jutalmazó, vagy csupán oda-nem-figyelő intézményi közhangulat körülményei között támogató-megértő-odafigyelő segítő beszélgetést „szigetként” lebonyolítani nem biztos, hogy lehetséges vállalkozás.

Lényegében kivédhetetlen része az ilyen beszélgetéseknek, hogy partnerünk valamilyen formában meg akar felelni annak az elvárásnak, melyet feltételez részünkről. Ez a megfelelés nem feltétlenül jelent „simulékonyt”, lehet ennek akár az ellenkezője, egyfajta verbális agresszivitás, támadó hangnem is. Olykor komoly önvizsgálatra van szükség ahhoz, hogy rájövünk, mi magunk, vagy intézményünk, vagy valami más mivel is hívta elő az adott szerep-megoldást a partnerből. Ha nyugodtak, türelmesek, megértőek és odafigyelőek vagyunk, akkor csökkenthetjük ezt a megfelelési effektust, de mindig kalkuláljunk azzal a beszélgetés értékelésekor, hogy teljesen kikapcsolni bizonyosan nem lehet ekkor sem.¹²

Sokszor bizonyos „játszmák” az indulatátételtől erednek. Valójában másról, az intézményről, másik kollégáról, korábbi kapcsolatról szól az indulat (mely lehet elutasító is, de lehet nagyon is támaszkodó, szeretetre vágó...). Nem nehéz ezt felismerni abban az esetben, ha a beszélgetés, a kapcsolat legelején, kezdeti szakaszában találkozunk vele – amikor még nyilvánvalóan nem adtunk okot a (bármilyen irányú) indulati viszonyulásra. (Azért ilyenkor sem

¹² „A beszélő általában "tetszeni" akar az interjuernek, néha meg akarja botránkoztatni vagy valami hasonló, de **mindenképpen egy bizonyos képet akar (öntudatlanul) nyújtani** magáról. **Egy "szerepet" akar eljátszani**, amelyet az interjuer és a beszélő közösen alakított ki adóvevő készülékeikkel azzal, hogy egymást figyelték és utasították – többnyire mindketten tudtukon kívül. Ha tehát az interjuer máris ítélkezett alanyáról, kérdéseivel odaterelheti, hogy további szövegével újra és újra alátámasztja ezt az ítéletet. Ha viszont egyáltalán nem avatkozik be, akkor engedi bekapcsolódni az önkontroll (az illem, a félelem, az öncsalás, az önigazolás) fékei. **A "megoldás" (ha van ilyen) az lenne**, hogy az interjuer egyrészt igyekezne minél inkább kerülni a "szerepelőírást", minél neutrálisabban viselkedne a kérdezettel szemben, tehát azt sugallná, hogy **mindenféle módon rokonszenvez a beszélővel, mindenféle módon kíváncsi rá. Másrészt minden irányban bátorítaná**, és nemcsak abban az irányban, amelyet kijelölt magában az "alany" számára (vagy amelyet az alany jelölt ki saját maga számára). Ellentmondásos személyiségének, ellentmondásos viselkedésének, véleményeinek minden zezugába egyformán kövessük a beszélőt. Így tartalmaz majd a kész interjú a legkevesebbet belőlünk, kérdezőkből, és a legtöbbet a válaszolókból.” (Solt)

„Szó volt már arról, hogy figyelni kell a beszélő viselkedését. De mit "viselkedhet" egyáltalában valaki, aki ül és beszél? Keveset, de azért végig vannak nem verbális megnyilatkozásai is. Gesztikulál, kényszeres mozgásokat végez: rakosgat, játszik egy tárggyal, hirtelen abbahagyja, odavágja a gyufás dobozt, a hamutartót, rágyújt stb. Elhallgat, beszédtempója lelassul vagy nagyon felgyorsul, megváltozik az intonáció, dadogni, köhögni, kezd stb.” (Solt)

főlsleges felülvizsgálunk, vajon nem a helyszín, hanghordozásunk, gesztusaink, kezdeti metakommunikációs üzeneteink hívták elő rögtön az adott irányú indulatáttételt.) A kapcsolat későbbi szakaszában ez már nehezebben hámozható ki, de ekkorra már jobban ismerjük is egymást. És nyilván figyelniük kell saját (viszont)indulatáttételünk kezelésére is (előhívott-e belőlünk valamilyen korábbi szerepet, magatartást – anyáskodást, részvétet, haragot, dühöt stb. – partnerünk úgy, hogy „észre sem vettük”).

Az, hogy kinek-kinek megvan a saját narratívája az életéről, a vele történekről, a környezetéről nem tévesztendő össze azzal a jelenséggel, amikor olyan emberrel ülünk le beszélgetni, „akinek a hasában magnó van”, akinek előre gyártott, kész, „konzerv” paneljai vannak a beszélgetéshez. Sok tapasztalat után már nagyon könnyen és nagyon megbízhatóan meg lehet állapítani, hogy valaki a narratívját mondja-e, vagy a „magnó beszél a hasából”. Ilyenkor szinte rögtön „érezni lehet”, tulajdonképpen a metakommunikációs jelekből azonosíthatóan érzékeltetni lehet, hogy beszélgető partnerünk nem azonosul ténylegesen mondandójával, repetitíven, gyakorlottan és rutinosan mondja el azt, amit már ezerszer előadott. Érzékelhető, ahogy kikapcsol figyelme, mondja a magáét, de valójában nincs itt, vagy pusztán előadó („forog a magnó a hasában”). Ilyenkor megszűnnek a kifejezni akarással együtt járó apró erőfeszítések, rezdülések, minden könnyen és gördülékenyen elmondódik.

Ilyenkor is kettős feladatunk van: az egyik, hogy megértsük, miért éppen azt tartalmazza a „konzerv”, amit, miért „ezt a magnót indította el” számunkra partnerünk. A másik feladat, hogy – jó érzéssel, finoman, de tudatosan – kilendítsük partnerünket a begyakorolt panelek kényelmes büvököréből és megpróbáljunk tényleges tartalmat és értelmet teremteni a beszélgetés számára.

Természetesen értenünk kell, hogy ha valaki már sokszor volt olyan helyzetben, hogy szabályozott kereteken belül elő kellett adnia élete egy-egy mozzanatát (egy-egy szállóra való bekerüléskor, vagy segély-, segítségkéréskor, egy-egy ügye elintézésékor, vagy éppen a bíróság előtt, a rendőrségen, a nevelő tanárnak stb.), akkor tudatlanul is (de akár tudatosan is) kialakíthat leegyszerűsített paneleket, elmondható formákat, helyénvalónak tűnő következtetéseket, magyarázatokat.¹³ Mindez a megfelelést szolgálja. És akkor még ehhez adódnak hozzá azok a magyarázatok, elhallgatások és hangsúlyeltolódások, melyek nem a megfelelésből, hanem a trauma-feldolgozásból, az önfelmentésből, vagy éppen önostorozásból adódnak. Az ilyen „konzerv-szövegek” kialakulása mechanizmusának a megértése ugyan hozzájárulhat ahhoz, hogy ne tévedjünk el nagyon segítő munkánk során, azonban a megértésen túl arra is törekednünk kell, hogy ne maradjunk meg e repetitív panelek szintjén, segítő beszélgetésünk és a segítségnyújtás folyamatában támogassuk partnerünket az ezeken való túllépésben.

A beszélgetés hossza - elfáradás

Nem csak a beszélgetés ritmusát, nyelvét, szintjét kell partnerünkhöz igazítani, hanem hosszát is. Egy-egy segítő beszélgetés igen-igen hosszú lehet. Azonban sokszor sem a helyszín, sem az időpont, sem a körülmények nem tesznek lehetővé elegendően hosszú beszélgetést. Rész-

¹³ „Beszélgető társunk gyakran alkalmaz kliséket, begyakorlott tömörítéseket, életmagyarázatokat, amelyeket a szociális intézmények között bolyongva dolgozott ki a vele kapcsolatba kerülő szociális személyzet számára. Ezeket meg kell hallgatnunk, de nem szabad szó szerinti értelmükben építeni rájuk a beszélgetés vezetésben, mindig a mögöttes tartalmat kell keresnünk.” (Lengyel)

ben ezt is fel kell tudnunk mérni már a beszélgetés elején, részben azt is meg kell próbálnunk felmérni, megbecsülni, hogy partnerünk egyáltalán milyen hosszú beszélgetésre alkalmas fizikai, mentális állapotban van. Ezek alapján kell mind a beszélgetés ritmusát, mind tematikáját az adott körülményekhez igazítani. Igen nagy hibát lehet elkövetni azzal, ha ezt – akár a beszélgetésbe belemelegedve – szem elöl tévesztjük és éppen egy téma részletesebb, elmélyültebb megbeszélése közben kell megszakítanunk (legrosszabb esetben elvarratlanul) a beszélgetést partnerünk elfáradása miatt.

A beszélgetés bizonyos pontjától kezdve oda kell figyelnünk azokra az apró jelekre (mocorgás, lelassulás, válaszok rövidülése, nyugtalanság, kihagyások stb.), melyek az elfáradást jelezhetik, s soha ne várjuk meg, hogy partnerünk végleg elfáradjon. Gondoljunk arra, hogy a – bármilyen hosszú, vagy rövid - beszélgetés lezárása nagyon fontos, sokszor nem rövid és mentális energiákat igénylő folyamat, s maradjon rá partnerünknek is megfelelő befogadó képessége.

Különösen gyorsan fáradnak el azok, akik nem szoktak hozzá a sok beszédhez, és azok, akik „*már eleve nagyon-nagyon fáradtak*”, éhesek, áztak-fáztak. Sokszor nagyon türelmeseknek kell lennünk, hogy kivárjuk megfáradt partnerünk beszélgetés közbeni szokatlan szüneteit, számunkra eleinte nehezen követhető elkalandozásait, a számára fárasztó beszélgetés elhárítására tett apró kísérleteit.

Metakommunikációs és egyéb gesztusok

Magának a verbális kifejezés módnak is számos metakommunikációs eleme van: a hangszín, a beszéd mód sebessége, az intonáció, vagy tónus. Nem csak az számít, hogy *amit* mondunk az egyszerű és a másik számára érthető legyen, hanem az is, hogy *ahogy* mondjuk az is megfelelően a konkrét helyzetnek. Van, akinél le kell lassítanunk beszéd módunkat, mert úgy tud követni bennünket, másnál viszont ugyanez a sebesség idegesítő lehet. A bizalom megnyerése és fenntartása érdekében nyilván kerülnünk kell a kioktató, vagy akár hivatalnoki hangszínt, nem is beszélve hangunk felemeléséről. De nem szabad „gügyögősnek”, vagy éppen bizalmaskodónak sem lennünk. A tónust és hangszínt egy beszélgetésen belül is - az érintett téma, kérdéskör mentén - enyhén variálhatjuk: az „adatszerű” kérdéseknél lehetünk kicsit zártabbak, „hivatalnokszerűbbek”, majd a beszélgetés tartalmi részénél érzékelhetően tónust váltunk, pozitív, bátorító hangon folytatjuk a beszélgetésnek ezt a részét. A lezárásnál megint lehetünk kicsit semlegesebbek, pozitívan tárgyszerűek.

A beszélgetés igen fontos összetevői az olyan klasszikus metakommunikációs elemek, mint a gesztusok, a mimika, a szemkontaktus, vagy a testbeszéd. Kezdjük a gesztusok egyikével: a bemutatkozással és kézfogással. Nyilván, ha már ismerjük egymást annyira partnerünkkel, hogy ennek nincs helye, akkor mechanikusan nem erőltetjük. De egyébként nagyon is komoly hangsúlyt kell fektetnünk arra – különösen ettől elszokott, vagy éppen alávetett helyzeteket megélt partnerek esetében -, hogy a beszélgetés elején rendesen felálljunk (ha éppen nem álltunk), kezet nyújtsunk és hangosan, jól érthetően bemutatkozzunk. Irodai helyzetben ezután hellyel kínálhatjuk partnerünket, majd magunk is helyet foglalhatunk. Az már a beszélgetés lefolyásától, partnerünk kulturális szokásaitól is függ, hogy ugyanezt hogyan ismétljük meg a beszélgetés legvégén (felállás, kézfogás, elköszönés). De ha szükség van rá, akkor a beszélgetés végén is jól érthetően ismétljük el nevünket, vagy keresztnevünket, hogy ha a beszélgetésből adódóan „*bármilyen gond fölmerül*”, akadálymentesen hozzánk visszataláljon partnerünk, minket kereshessen. (Sajnos nem ritka az olyan helyzet, hogy valaki csak azt tudja mondani, hogy „*hát az a szőke, rövid hajú hölgy*” társalgott vele...)

A beszélgetés közben mindig ügyeljünk arra, hogy a testbeszéd, a mimika, a gesztusok – nem feltétlenül tudatos - üzeneteket közvetítenek a másik számára. Az, hogy partnerünkre figyelünk, rá összpontosítunk, nyilván megjelenik abban is, hogy – hacsak a körülmények ezt nem zárják ki -, szemkontaktusban vagyunk vele a beszélgetés során (pl. nem bámészkodunk össze-vissza...). Persze a szemkontaktus sem lehet zavaró, nem „meredünk” partnerünkre, különösen, ha ő befele fordul, valamin gondolkodik, valaminek a kifejezésén dolgozik éppen.

A mimikával nagyon sok verbális „közbeszólás” megspórolható, helyettesíthető: jó esetben tudunk bátorítóan, ösztönzően kérdően, tamaskodóan, kíváncsian, kétkedően nézni. Nyilván kerülni kell minden színészkedést, rájátszást, de ne feledjük, hogy vannak és fejleszthetőek az ilyen, természetes képességeink, s ezek „lejönnek” a beszélgetés során.

Hajléktalan, különösen közterületen élő emberekkel való beszélgetés során gyakran kerülhetünk olyan helyzetbe, hogy a szemkontaktus, vagy a mimika kommunikációs szerepe csak korlátozottan érvényesülhet: mert sötét van, mert nem tudunk egymással szemben leülni, mert partnerünk kerüli a szemkontaktust stb. Ilyenkor különösen nagy szerepet kaphat a testbeszéd, a gesztusok. Testtartásunk, elhelyezkedésünk, fejünk-kezünk-lábunk mozgása mind az oda-fordulást, figyelmet, a kontrollált érzelemkifejezést szolgálhatják. (A beszélgetés közbeni rögzítés metakommunikációs vonatkozásairól külön szoltunk.) Irodai helyzetben nyilván kerülnünk kell a kihívó, szokatlan, vagy éppen hanyag testtartást, mozgást, de a nagyon zárt, vagy éppen túlzottan bizalmaskodó elhelyezkedés is lehet korlátozó, zavaró.

Különösen ügyelnünk kell a testi érintkezés, érintés szerepére. Vannak, akiknél fontos bizalom-erősítő szerepe lehet – akár a beszélgetés elindításakor, akár az elköszönéskor, ritkábban a beszélgetés közben – a visszafogott érintkezésnek, akár csak a mozgás (leülés, felállás) fizikai segítségével. Másokat viszont kifejezetten zavar, idegesít ez a fajta gesztus, sőt már személyes aurájuk megsértése is (vagyis, ha a számukra kívánatosnál közelebb helyezkedünk el). Ezeket a szempontokat ki-ki érzékelni képes, de tudatosan is odafigyelhetünk rájuk.

Ahogy partnerünk is folyamatosan – akár nem-tudatosan – dekódolja a mi metakommunikációs üzeneteinket, úgy mi is természetesen – jó esetben többnyire tudatosan – folyamatosan dekódoljuk partnerünk metakommunikációs jeleit, s ezeket az értékelés, feldolgozás során is figyelembe vesszük.

A beszélgetés indítása és befejezése

Tapasztalataink szerint kiemelkedő jelentősége van annak, ahogy a beszélgetést valakivel elkezdjük, s annak is, ahogy befejezzük (ironikusan azt is mondhatnánk, hogy ennél csak az fontosabb, ami a kettő között történik...). Mind a beszélgetés *felvezetése*, mind a beszélgetés *lezárása* azt a célt szolgálja, hogy megnyugtassuk partnerünket, biztosítsuk bizalmunkról és amennyire csak lehetséges tudatosítsuk, vagy nyomatékosítsuk partnerünkben, hogy mi a beszélgetés célja. A beszélgetés elején partnerünknek tisztában kell lennie azzal, hogy milyen szerepben, milyen keretek között beszélgetünk. Tisztában kell lennie azzal, hogy mik lehetnek és mik nem lehetnek a beszélgetés következményei rá nézve. (Nem ettől függ, hogy kap-e valamit, vagy éppen megvonnak tőle valamit stb.) Jogszabályok szerinti kötelességünk, hogy életszerűen, röviden és világosan tájékoztassuk ügyfél-beszélgető társunkat, mi, hogyan, hova lesz rögzítve a beszélgetésből.¹⁴

¹⁴ „Az interjúalanyt ehhez éppúgy "meg kell szelídíteni", mint mélyinterjúzásnál. El kell simo-

Az egyenrangúság alapkövetelménye ezen a ponton is érvényes: soha ne becsüljük le partnerünk ítélő képességét, „*úgysem érti mi miért történik, túl bonyolult lenne ezt elmagyarázni neki*”... . Nekünk kell képesnek lennünk tisztán, világosan, s valóban egyszerűen, partnerünk képességeihez igazodóan kifejeznünk mondandónkat. A beszélgetés céljának és témájának (tematikájának) előrevetítése lehet egyszerű, világos és általános, de mindenképpen őszinte legyen. „Belefejrjen” majd valóban a beszélgetés minden mozzanata.¹⁵ A segítő beszélgetés maga is folyamatos, általában intenzív belső munkát jelent nem csak számunkra, hanem beszélgető partnerünk számára is. Ezt a belső munkálkodást kell, hogy előkészítse, elősegítse a beszélgetés felvezetése. (Már csak ezért is óvakodni kell attól, hogy a felvezetésben túlzottan leszűkítsük a beszélgetés előrevetített tematikáját, ezzel megakadályoznánk, hogy partnerünk haladjon arra és olyan ütemben mondandója során, mely számára fontos lehet.) A tematika általános felvázolásakor akár explicit módon is előrevetíthetjük, hogy erről, arról, amarról fogunk beszélgetni.

A beszélgetés lezárásakor többnyire mindazt – a nyomaték kedvéért – megismételjük, amit a felvezetőben mondtunk. Semmiképpen nem tehetjük, hogy attól tartalmilag eltérünk (mégis másra fogjuk használni az elhangzottakat, mégis mást, másképpen fogunk rögzíteni, nota bene más, hátrányosabb következményei lehetnek az elhangzottaknak)! Inkább kiegészítjük a felvezetőben elhangzottakat további megnyugtató, bizalomfenntartó kijelentésekkel.

A beszélgetés közben is zajlik maga a segítő munka, az együttgondolkodás, azonban magával a beszélgetéssel ennek még soha nincs vége. Soha ne higgyünk a csalóka látszatnak, hogy partnerünk úgy folytatja dolgait a beszélgetést követően, mintha mi sem történt volna. A segítő beszélgetésnek mindig vannak utórezgései. Lehet, hogy nem közvetlenül a beszélgetést követően, csak valamikor később (olykor meglepően hosszú idő elteltével). Ezt az utólagos belső feldolgozást, visszatérést kell szolgálnia lezárásnak. Nehogy az utórezgésekből viharok támadjanak, olyan helyzetek, melyekkel nem képes önmagában megküzdeni partnerünk.¹⁶

Talán ebből már érthető, hogy a lezárás olykor terjedelemben is jelentős része a beszélgetésnek, mely nem spórolható meg.¹⁷ Tényszerűen összegezzük is a beszélgetést a végén, de

*gatni az ellenállását, meg kell nyugtatni, és rá kell bírni, hogy minél többet "valljon be" **magának** is az új körülményekkel kapcsolatban, tehát foglalkozzék ezzel a kérdezővel együtt minél többet, minél elmélyültebben.” (Solt)*

¹⁵ „*Jó, ha ezt nagyon konkrétan, nagyon határozottan mondjuk neki. Például így: "Szeretném, ha elmesélné az élettörténetét!" "Szeretnék beszélgetni a gyerek iskolai problémáiról" De akkor aztán arról kell beszélgetni! Vagyis a világos, konkrét, határozott megfogalmazás lehet nagyon tág, annyira tág, hogy az egész világmindenség belefejrjen, de akkor azt mondjuk.” (Solt)*

¹⁶ „*A felkavart érzelmekkel, a tudat-közelivé vált régi élményekkel, eseményekkel, a saját élet félig tudatosított összefüggéseivel egyedül marad beszélgető társunk. Kötelező hosszabb időt szánni az oldó lezárásra. Leghelyesebb, ha a beszélgetés érdemi részének befejezése után semleges vagy gyakorlati dolgokról beszélünk” (Lengyel)*

¹⁷ „*Ha valamit – mégoly egyszerű dolgokat is – valóban meg akarunk tudni, vagy legalább azzal szeretnénk tisztába lenni, hogy mit is tudtunk meg (feljebbvaló számára előszedett önképet? a hatóság felé festett önképet? egy fiatal nő/férfi elé tálalt önképet? egy osztályellenségnek vagy egy osztályszövetségesnek nyújtott képet stb.), ennek "meg kell adni a módját". A*

lehetőleg minden ítékezés, értékelés nélkül! („*Ma azt sikerült megbeszelnünk, hogy...*”, „*Akkor most tudjuk, hogy...*”) De vigyázzunk arra, hogy a beszélgetés vége „nem a miénk”. Nem csak mi foglaljuk ezzel keretbe a beszélgetést, partnerünknek is lehetőséget kell biztosítanunk, hogy reflektáljon a beszélgetés egészére, azt megpróbálja elsődlegesen elhelyezni a maga számára, visszakérdezhessen, hosszabban, vagy rövidebben azt – számára fontos közlendőkkel – kiegészíthesse.

Amennyiben a beszélgetés végén arról is szót ejtünk, hogy miről nem sikerült beszélgetnünk (mert például nem volt rá időnk, energiánk), s máskor folytatni fogjuk a beszélgetést, akkor mindenképpen kalkuláljunk azzal, hogy partnerünk az így megemlített dolgokkal óhatatlanul foglalkozni fog magában, „készülni” fog erre, mozogni fognak benne ezek a kérdések. Vagyis, mielőtt ilyen függőben maradt témákat a beszélgetés végén megemlítenénk, előbb gondoljuk végig ennek következményeit, várható hatásait.¹⁸

Bizonyos helyzetekben érdemes alkalmazni a segítő beszélgetés végén a pozitív interpretáció eszközét, melynek során kiemljük a pozitív, előrevivő elemeket, úgy foglaljuk össze az elhangzottakat, hogy ebből megerősítést nyerjen partnerünk a lehetséges változtatásokhoz.

Soha ne sajnáljuk az időt és energiát a beszélgetés kiegyensúlyozott elkezdésére és befejezésére. Ennek elhanyagolásával bizony több kárt okozhatunk partnerünknek, mint hasznot.

kapcsolatteremtésre szánt idő és energia a legegyszerűbb célzott interjúnál is ugyanakkora, mint a legmélyebb mélyinterjúnál, mert a kérdezett a megfelelő hajlandósága nélkül semmit sem lehet megtudni.” (Solt)

¹⁸ „*Rendszerint ilyenkor kerül sor a visszakérdezésre is, amikor beszélgető társunk kérdez a mi személyes körülményeinkről. Fel kell készülni az adható válaszokra.” (Lengyel)*

Felhasznált irodalom

Dr Bagdy Emőke: A segítő kapcsolat pszichológiája

Bíró Gabriella: Bevezetés a tanácsadás pszichológiájába - PPKE BTK, Pszichológia

Breitner Péter – Győri Péter: Szempontok az életút-interjú beszélgetéshez, 2008.

Buda Béla: Szempontok az első interjú készítéséhez. (In: Pszichodiagnosztikai Vademecum)

Budai István: Tanulási segédanyag az Esetmunka című stúdiumhoz

Flaskay Gábor: Szempontok a dinamikus szemléletű esettanulmány megírásához, 2004. kézikönyv

Hegyesi Gábor - Kozma Judit: A szociális munka – áttekintés

Heltai Erzsébet – Tarjányi József: A szociológiai interjú készítése

Kiss-Tóth Marcell: Összefoglaló - A tanácsadás elmélete és gyakorlata

Kozma Judit: Esetkezelés

Lengyel Gabriella: Az interjúkészítés sajátosságai hajléktalanokkal

Módszertani ajánlás: Szakmai ajánlás tervezete Esetnapló használatára és nyomtatványának elkészítésére

Pataki Éva: Az esetismertetéshez szükséges információk lehetséges köre

Puli Edit: Válogatás a rendszerelméleti családi szociális munka szempontjaiból

Solt Ottilia: Interjúzni muszáj (1978). In: Méltóságot mindenkinek. Összegyűjtött írások I. Beszélő, Budapest, 1998. p: 29–48.

A Támogatott Foglalkoztatás gyakorlata értelmi sérült emberek esetében (Salva Vita Alapítvány)

Dr. Tolvay Katalin: Pszichoterápia jegyzet

Vantus Csilla: A segítő kapcsolat pszichológiája

MELLÉKLET

Az első interjú¹⁹

Az **első interjú** célja, hogy konkrét kérdések mentén tájékozódjunk arról, hogy az ügyfél milyen állapotban van, mik az elvárásai, mit remél a programtól, milyen erőforrásokkal rendelkezik, milyen problémái vannak, mennyire motivált...Az ügyfél az első interjú során kerül kapcsolatba a mentorral, aki egyben intézményét/szervezetét és annak lehetőségeit is képviseli. Az ügyfél és a mentor között az **első kommunikáció**, a kapcsolat ekkor kezdődik, illetve történik meg. Az első interjú időtartalma átlagosan egy óra, célszerű nyugodt körülmények között lefolytatni.

Az első interjú felépítése:

- **Alapadatok:** az ügyfél személyes adatairól tájékozódhatunk, (név, születési idő, hely, lakcím, elérhetőségek, családi állapot, iskolai végzettség, gazdasági aktivitás).
- **Ügyfél „előélete”:** információkat kapunk, hogy az ügyfelünk milyen egyéb intézményekkel áll/állt kapcsolatban, milyen megoldásokat próbált meg helyzete rendezése érdekében, milyen plusz tudásoknak van birtokában. Milyen családi rendszerben él, családtagokról információk begyűjtése.
- Az ügyfél jelenlegi élethelyzetének, életkörülményeinek feltárása: ügyfél helyzetének megfogalmazása, megfogalmazások ügyfél és a mentor részéről, mit éreznek, mit látnak nehézségnek, mennyire jelent megoldást a programba való részvétel. A mentor a program által nyújtotta lehetőségek alapján kell, hogy az ügyfelet „vizsgálja”, a menet közben felszínre kerülő egyéb problémákkal a megfelelő intézménybe kell eljuttatnia. Az első interjú alkalmával az ügyfelek nem mindig fedik fel a valós élethelyzetüket, un. „fedő” dolgokat mondanak, és csak később, egy bizalmasabb, hosszabb közös munka után kerülnek felszínre a súlyosabb problémák.
- **Erőforrások feltárása:** ügyfél külső és belső erőforrásainak feltérképezése, ügyfél családjára vonatkoztatva, kiket nevez meg családjaként, kiktől várhat segítséget, kiket érdemes bevonni a közös munkába. Az első interjú során kiderül az ügyfélről, hogy mik az erősségei és gyengéi, milyen képességekkel rendelkezik. Az ügyfelek képességeinek és erősségeinek meghatározásához az első interjú mellett a mentor érzékenysége, odafigyelése is szükséges.
- **Jövedelmi helyzet:** Az ügyfél és családja jövedelem forrásai, segélyek, ellátások. A program befolyásolja-e az ügyfél jövedelmi helyzetét, ügyfelet tájékoztatni kell, hogy a juttatásért, mit kell teljesítenie. Tisztázni kell a „nem teljesítés” következményeit, fontos, hogy az ügyfél tudja, hogy mit miért kap, és eldönthesse, hogy tudja-e vállalni.
- **Célok megfogalmazása (jövőkép):** program kimeneteiről tájékoztatás, mit tud nyújtani és ez mennyire egyezik meg az ügyfél elképzelésével.

A kérdések mentén képet kaphatunk az ügyfél motivációs szintjéről, ami befolyásolja a további együttműködést. Kiderül, hogy elegendő motiváltsággal rendelkezik-e, hogy bekerüljön a programba, illetve mennyire felel meg a programba kerülés feltételeinek. Az első interjú végére kirajzolódik, hogy az ügyfél milyen helyzetben van, mind mentálisan, mind szociálisan.

¹⁹ Tánczos Éva: A mentor (részlet)

A személyes és környezeti erőforrások, illetve akadályok felmérésének fázisa²⁰

Az erőforrások felmérése keretében képet kapunk az ügyfél munkaerő-piaci tájékozottság szintjéről, képzettségéről, képességeiről, munkatapasztalatairól. Felmérjük az ügyfél társadalmi, gazdasági helyzetét, anyagi forrásait, illetve azt, hogy milyen hátrányos megkülönböztetésre, diszkriminációra kell felkészülnie. Az együttműködés során megismerjük az ügyfél személyes, lélektani jellemzőit – pl. motivációit az elhelyezkedésre, érdeklődését, értékrendjét. A szociális készségek felmérése lehetővé teszi, hogy megismerjük az álláskeresőt befolyásoló jellemzőket, mint például a kommunikációs és interperszonális készségeket, döntéshozatali készséget, a megküzdési és alkalmazkodási stílust. Tájékozódunk családi helyzetéről. A tanácsadás folyamatában fel kell térképezni az ügyfélen kívül álló tényezőket is: a környezeti adottságokat, az elérhető intézményes (professzionális) támogatás és a munkaerő-piaci lehetőségeit.

A felmérés során nagyon fontos tisztáznunk azt, hogy a probléma a kliensre gyakorolt hatásában, illetve a **klienst körülvevő rendszerben** mely fejlődési fokozathoz kapcsolódik. Ez sok esetben az egyes szereplőknél jelentősen eltérő lehet. Mindig szem előtt kell tartanunk, hogy ha a rendszer egyik tagja hatással van rendszerre, akkor a rendszeren keresztül így hatással van a rendszer másik tagjára is. A családi rendszerek ezen hatása miatt alakulhat ki egy-egy családtag olyan problémás viselkedése, amely a családi rendszer valamiféle sajátos mechanizmusát (egyensúlyra törekvés, kohézió stb.) vagy egy másik családtag igényét képviseli. De ugyanennyire fontosak lehetnek az egyénnek a tágabb rendszerekhez (pl. az állami munkaügyi szervezetekhez, vagy a települési önkormányzat, és az általuk nyújtott szolgáltatásokhoz stb.) való viszonya, tapasztalatai is.

Milyen főbb területekre irányuljon a felmérés?

1. *Munka világa – munkanélküliség okai:*

- A kliens képzettsége, végzettsége, munkatapasztalata.
- Foglalkoztatási és szakmai karrier folyamata.
- Munkanélküliség kezdete, a kliens hozzá való viszonya, és az ebben eltelt időszak történései. Munkaügyi, foglalkoztatási rendszerrel való kapcsolatok elemzése.
- Hogyan próbált megbirkózni eddig, melyek voltak a sikeres és a sikertelen helyzetek?

2. *Személyes, lélektani jellemzők*

- Motiváció és hozzáállás:
 - felelősségérzet
 - érdeklődés
 - értékrend
- Érzelmi állapot, érzelmek kezelése
- Alkohol- vagy drogfüggőség problémája
- Kommunikációs és interperszonális képességek
- Döntéshozatali készség
- Megküzdési és alkalmazkodási stílus (aktív, probléma orientált, passzív, elkerülő, stb.)

²⁰ Tánzos Éva: Szociális munka munkanélküliekkel In.: A Munka Világa. Az Erzsébetvárosi Esély Családsegítő Szolgálat és a Kurt Lewin Alapítvány által készített akkreditált e-learning kurzushoz kapcsolódó tananyag. 2007.

3. Egyén kapcsolatrendszere, családi rendszerek:

- Kik azok, akik akadályozzák őt a probléma megoldásában, és kikre számíthat szövetségesként?
- Milyen támogató közeggel rendelkezik? Van-e családja, gyerekei, kivel él együtt, hogy néz ki a család?
- A probléma kialakulása kapcsolható-e a kliens életében bekövetkezett változáshoz?
- A családtagok viszonya a munkanélküliséghez és a problémához. A probléma (munkanélküliség) fennállása óta történt-e változás a család életében, munkamegosztásban stb.? Ki segít a probléma megoldásban? Van-e olyan akinek érdeke, hogy a probléma fennálljon?

4. Probléma megnyilvánulása más rendszerekben.

- A munkanélküliség milyen hatással van a család anyagi helyzetére, milyen új túlélési stratégiákat sikerült kitalálni? Hogyan áll össze a bevételi oldal? Mivel sikerült a kiadási oldalt csökkenteni? Van-e adósság, köztartozás?
- A probléma kialakulása óta előfordult-e más egészségügyi panasz, probléma a kliensnél, vagy családtagnál?
- Milyen segítő szervezetekkel van még kapcsolata?

5. Elhelyezkedést, munkába állást akadályozó tényezők:

- családi (pl. kiskorú gyermek napközbeni elhelyezése, házastársi konfliktusok, családtag ápolása,)
- egészségi állapothoz kapcsolódó akadályok (szemüveg-hiány, különböző betegségek,)
- személyi higiénés hiányosságok (hiányos fogazat, ápolatlan külső, stb.)
- pszichés problémák (pl. depresszió, szorongás, nem megfelelő gyógyszerelés,)
- szociális (napi megélhetési problémák, munkába járás költségei, stb.)
- lakhatási problémák
- szenvedély-betegségek

Esetismertetés a teamben²¹

Az esetmegbeszélés során szükség lehet:

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

1. A kliens felmérése alapján:

- 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 alapján:

- 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 meghatározásának alapján:

- Kik, milyen rendszerek, személyek, csoportok érintettek a problémában.
- A problémával való érintettség jellemzői.
- A probléma(k) mögöttes dimenziói.
- Életciklusok jelentősége és szerepe a problémá(k)ban.
- 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: erőségek és gyengeségek.

²¹ Pataki Éva: Az esetismertetéshez szükséges információk lehetséges köre

- Problémadefiníció: kliens, szociális munkás, közösen, illetve a környezetből származó problémadefiníciók
- Egyéb, az eset szempontjából fontosnak ítélt információ.

4. Rövid akcióterv leírása:

- Hiányok az esetvitelben: reflexió az adatokra, ismeretekre.
- Megoldási alternatívák vázolása: kliens és szociális munkásközösen.
- Célok meghatározása rövid, közép és hosszútávon.
- Cselekvési terv vázolása: a kliens és a szociális munkás feladatai.
- Kompetenciák az esetvitelben és a tartós problémamegoldás folyamatában.
- Módszerek az esetmunkában.
- Az esetbemutatásig megtett lépések, intézkedések és azok értékelése

5. Az esettel és/vagy az esetvitellel kapcsolatos konkrét kérdések a csoport-hoz:

- E kérdések főbb típusai a következők lehetnek:
 1. Beavatkozás-, cselekvés- és akcióorientált kérdések.
 2. Attitűdre, érzelmi és kapcsolati jellemzőkre vonatkozó kérdések.
 3. Elméleti jellegű kérdések.

E szempontok tájékoztató jellegűek, segítő-, eset- és problémafüggően használhatóak.

Vázlat közterületen élő emberekkel történő beszélgetéshez²²

Hány éves Ön? Pontosan mikor született?

1. Először szeretném, ha beszélne erről a helyről, ahol aludni szokott! (Mióta alszik itt, milyen rendszeresen, miért éppen itt...).

Mióta alszik/lakik itt? Milyen rendszeresen alszik itt? Miért éppen ezt a helyet választotta?

Mik ennek a helynek az előnyei, esetleg hátrányai? Előtte (közvetlenül ezelőtt) hol aludt?

Onnan miért jött el? Miért, hogyan jött el? Az elmúlt télen hol aludt? Amikor még nem „az utcán” aludt, ismerte-e már, korábban ezt a helyet, környéket? (Ha igen), Honnan ismerte, mióta, milyen formában? Milyen „cuccai”, dolgai, eszközei vannak itt? Ha szüksége van másik

ruhára, cipőre (téli, vagy elkopik), azokat honnan, hogyan szerzi be? Vannak-e egyéb saját tárgyai, dolgai is, mik, azokat hol tartja? Milyen tárgya maradt abból az időből, amikor még nem „az utcán aludt”?

Egyedül él itt, vagy másokkal? Hogy jönnek ki egymással, mióta ismerik egymást...?

Milyen kapcsolata van azokkal, akikkel együtt él (vagy együtt lakik)? Hányan szokták össze-

dobni a kajára valót? Hányan vannak együtt, amikor a megélhetésükről gondoskod-

nak? Mennyire osztják meg egymás között a teendőket? Hányan alszanak egymástól látótávolságon belül?

Van-e élettársa? Ő is itt lakik Önnel? Ő hol lakik? Ő hány éves? Mennyi ideje vannak együtt?

Hogyan kerültek össze (ismerte meg), mit csinálnak együtt...?

Kb. hánytól-hány óráig szokott itt (pontosan itt, az alvóhelyen) tartózkodni? Hova (mikor)

szokott innen elmenni? Kiket ismer itt a környéken? Velük milyen a kapcsolata? Hol szokott

enni? Milyen rendszeresen? Naponta kb. mennyi időt igényel az ételhez való hozzáju-

tás? Honnan szerzi be az ivóvizet? Milyen alkoholféléket fogyaszt? Mennyit és milyen rendszeresen?

Mosakodni hol szokott? Milyen saját tisztálkodási eszközei vannak ehhez, hol tartja ezeket?

Hol tud fehérneműt váltani, honnan van tiszta, mit csinál a régivel?

Szüksége lenne-e szemüvegre? Szed-e gyógyszereket, milyeneket, mire? Ezekhez hogyan jut

hozzá, ha nem tudja megszerezni, hogyan pótolja őket? Hol tartja a gyógyszereit, hogyan, mikor veszi be (honnan tudja, hogy mikor kell bevenni)?

²² Az eredeti interjú kérdőív elkészítésében részt vett: Győri Péter, Gurály Zoltán, Breitner Péter.

Van-e olyan betegsége, amely korlátozza a munkavállalását? Mi ez a betegség és mióta van meg ez a betegsége?

Kb. mennyi pénzt költ el egy (nap, hét, hónap) alatt Ennivalóra Innivalóra Közlekedésre Cigare Egyéb dolgokra Összesen

Honnan van pénze ennivalóra, innivalóra, gyógyszerre? Honnan van egyáltalán pénze?

Nem-bejelentett (fekete) munkát végez-e mostanában? Mi ez a munka, mik ezek a munkák, mesélne róla? Mi az, amit pénz nélkül is meg tud oldani? Mindig egyedül keres munkát, pénzt, lehetőséget, ...vagy másokkal? Ha (akár esetenként) másokkal, kikkel? Még mit csinálnak együtt?

2. Elmondaná, hogyan is került az utcára, milyen események, körülmények vezették ide...? (Mikor aludt először utcán, közterületen, hol, milyen körülmények között történt ez, elkerülhette volna ezt...)

Őn mióta hajléktalan, hány éves kora óta? Miért, mi történt akkor? Milyen lépéseket próbált tenni ennek az eseménynek, problémának az elhárítása érdekében? Mikor és hol, mennyi ideig éjszakázott életében először huzamosabb ideig közterületen? Mai tudásával, tehetett volna, cselekedhetett volna másképp? Mit tehetett volna, hogy elkerülje ezt a helyzetet (az utcán alvást)? Mi hiányzott ahhoz, hogy ne kelljen „az utcán” aludnia?

Mikor és hol, mennyi ideig aludt életében először hajléktalan szállón, éjszakai menhelyen? Mai tudásával, tehetett volna, cselekedhetett volna másképp? Mit tehetett volna, hogy elkerülje ezt a helyzetet (a hajléktalan szállón alvást)? Mi hiányzott ahhoz, hogy ne kelljen „hajléktalan szálláson” aludnia?

Mielőtt hajléktalanná vált volna milyen lakásban lakott utoljára? Hányan laktak ott (a kérdezzel együtt), amikor onnan elköltözött, eljött? Kik laktak ott, amikor elköltözött? Hol volt ez a lakás? Kié volt ez a lakás? Hány lakószoba volt benne (félszobákkal)?

Arra kérném, mondjon három fontos dolgot, ami miatt.....jobb itt, így, ...rosszabb itt, így, mint korábban, amikor még nem közterületen, utcán aludt

3. Mesélne-e arról, amikor még nem volt hajlék nélkül, fiatal felnőtt koráról? („hajléktalansága előtt” hol és mit dolgozott, hol, milyen körülmények között, kivel lakott, voltak-e párkapcsolatai...)

Hány éves korában költözött el szüleitől (vagy onnan, ahol nevelkedett)? Miért költözött el onnan? Ez a lakás – ahonnan elköltözött „hazulról” -, a szülői lakás volt? Ez ugyanaz a la-

kás, ahonnan hajléktalanná vált? Hol volt ez a lakás? Hányan laktak ott (a kérdezettel együtt), amikor onnan elköltözött, eljött? Kik laktak ott, amikor elköltözött? Kié volt? Hány lakószoba volt benne (félszobákkal)? Hova költözött el ekkor, közvetlen ezt követően?

Volt-e olyan időszak, amikor önállóan (vagy párjával) lakhatott „saját otthonában”?

Hol volt ez a saját otthon, ez a lakás?...

Önállóvá válása után hogyan alakult a kapcsolata a szüleivel, testvéreivel?

Hány éves korában volt először tartós párkapcsolata? Ha ez felbomlott, hány éves volt ekkor?

Mi volt a szakítás oka, körülményei? Született-e közös gyerekük? Később született-e gyermeke?

Ha igen hány? Ha nem, Ön szerint miért nem? Ha igen, mikor? Kérem, beszéljen arról, kitől, milyen körülmények között lettek gyerekei? Mi lett a gyerekekkel, hogy alakult az ő éltük?

Mi van velük most, (hol) mit csinálnak? Milyen kapcsolata van velük?

Hány éves korában volt először folyamatos (bejelentett) munkája? Van-e valamilyen szakmája? Milyen szakmája van? Hol (milyen munkahelyen), mit dolgozott életében leghosszabb ideig? Nem-bejelentett (fekete) munkát végzett-e életében? Mi (volt) ez a munka, mik (voltak) ezek a munkák, mesélne róla? Ha most van munkahelye, ott milyen munkát végez,

Ha most nincs munkahelye, utolsó munkahelyén milyen munkát végzett Hány éves korában volt utoljára folyamatos (bejelentett) munkája?) Miért, hogyan vesztette el ezt az utolsó munkahelyét? Az iskolák befejezése, a szülőktől való elköltözés óta mikor volt a legjobb (legsikeresebb) korszaka? (mi volt ekkor a jó?) Hány éven keresztül tartott ez a „jó” korszak? Miért, hogyan ért véget, miért szakadt meg ez az időszak?

Az iskolák befejezése, a szülőktől való elköltözés óta mikor volt a legrosszabb időszaka? (miért volt ez az időszak nagyon rossz Önnek?) Hány éven keresztül tartott ez a „rossz” korszak? Miért, hogyan ért vége ez az időszak?

4. Amikor még kisgyerek volt (nem múlt 14 éves) hol, kikkel, milyen körülmények között nevelkedett? (Édesanyjával, édesapjával, mással, testvéreivel, ők mit csináltak – mivel foglalkoztak -, milyenek voltak a családi, érzelmi körülmények...)

Hány éves korától hány éves koráig élt együtt (x családtagjával)? (Együttélés végén:) Mi történt ekkor (vele, vagy x családtagjával)? Mi volt a foglalkozása (x családtagjának)? Mi volt a legmagasabb befejezett iskolai végzettsége (x családtagjának)? Történt-e valamilyen nagy baj, tragédia a családban? Volt-e a családban súlyos betegség? Volt-e fogyatékos a családban? Volt-e valakinek pszichés betegsége? Volt-e a családban öngyilkosság? Esetleg sokat ivott-e valaki (apja, anyja)? Volt-e valaki börtönben? Volt-e valaki intézetben, állami gondo-

zásban? Volt-e valaki hivatásos katona, rendőr stb.? Lett-e valaki rokkant nyugdíjas? Más nagy baj, tragédia történt-e valakivel?

Gyermekkorában kivel volt a legjobb kapcsolata? Kivel volt a legrosszabb kapcsolata? Miért? Jelenleg hol él (x családtagja)? Mikor, milyen alkalomból találkoztak legutóbb?

Hol született? Hol, melyik település(ek)en nevelkedett? Hány testvére (édes, vagy féltestvére) volt? Ön édesanyja hányadik gyereke volt? Volt-e Ön valaha állami gondozásban? Ha igen, hány éves korától hány éves koráig? Ha nem él édesanyja, hány éves volt Ön, amikor meghalt? Ha nem él édesapja, hány éves volt Ön, amikor meghalt? Édesapja – édesanyja elvált-e (vagy különéltek)? Ha igen, hány éves volt Ön ekkor? Gyermekkorában volt-e Önnek valamilyen súlyos betegsége? Ha igen (mi?)

Mi az Ön legmagasabb befejezett iskolai végzettsége? Hogy emlékszik vissza, milyen gyermek-kora volt? (Mi volt a legjobb, mi volt a legrosszabb?)

5. Végül, érdekelnének a saját személyes tapasztalatai és véleménye a hajlék nélküli emberek ellátásáról, segítségéről.

A következő dolgokra igénybe szokta-e venni valamelyik szociális (hajléktalanellátó) szolgálat segítségét? Evés Mosdás mosás ügyintézés Ivás Ruha főzés segély Cigi Cipő gyógyszer takaró BKV-jegy könyv, újságorvos megbeszélni problémáit

Aludt-e már hajléktalan szállón, éjjeli menhelyen? legutóbb melyiken? Miért, hogyan került el onnan?

Milyen személyes jó tapasztalata volt az eddigiek során a hajléktalanellátó rendszerről?

Milyen személyes rossz tapasztalata volt az eddigiek során a hajléktalanellátó rendszerről?

Milyen személyes jó tapasztalata volt az eddigiek során szociális munkásokkal kapcsolatban?

Milyen személyes rossz tapasztalata volt az eddigiek során szociális munkásokkal kapcsolatban? Milyen segítséget kapott eddig a hajléktalanellátó intézményrendszertől / szociális munkásoktól ahhoz, hogy könnyebben éljen, mint hajléktalan? Milyen segítséget kapott eddig a hajléktalanellátó intézményrendszertől / szociális munkásoktól ahhoz, hogy ne legyen hajléktalan? Milyen lenne az a szociális munkás, akivel szívesen együttműködne? Milyen lenne az a hajléktalanszállás, amelyiken szívesen aludna? Milyen lenne az a nappali melegedő, amelyikre szívesen bejárna? Mihez, miben várna segítsége(ke)t egy szociális munkástól, szolgáltatástól?

6. Befejezésül néhány egyéb kérdést is feltennénk.

Mondták-e már Önre, hogy cigány, milyen helyzetben? Mi az Ön családi állapota?

Szeretném megkérdezni, hogy e hosszú beszélgetésből kimaradt-e valami olyan fontos dolog, melyről még szeretne beszélni?

Szemponatok az életút-interjú beszélgetéshez²³

Az életút-interjú vázát a megkérdezett életének fontosabb csomópontjai, forduló pontjai, életszakaszai adják:

- születés, gyermekkor,
- iskola, pályaválasztás,
- az önálló élet kezdete, párválasztás,
- gyerekek,
- válások,
- új házasságok,
- születések és halálok a családban és a környezetében,
- munkahely változások,
- lakások, együtt- és különélések
- családi kapcsolatok
- státuszváltások.

Ezekon túlmenően fontos lehet megismernünk a szülők, nagyszülők, testvérek régebbi és későbbi helyzetét, annak változását.

A felsorolt kérdések és tanácsok abban segíthetnek, hogy egy-egy témát hogyan lehet megközelíteni, kibontani. Természetesen a kérdéseket nem érdemes, és nem is szabad a leírt formában és sorrendben feltenni. A tényleges kérdések a beszélgetők személyétől és kapcsolatától függően formálódnak meg, a beszélgető helyzet logikájából fakad, hogy milyen sorrendben tesszük fel őket.

Ezt a szempont-rendszert nem szabad az interjú közben használni (elővenni, lapozgatni, ebből kérdéseket kikeresni, stb.). Viszont érdemes egy cédulára a beszélgetőtársra vonatkozó fontosabb témákat egy-egy hívó szóval előre feljegyezni, ez a kis egyéni vázlat előtűnk lehet.

Születési hely, lakóhelyek

Részletesen kérdezzük azokat a lakóhelyeket és a hozzájuk kapcsolódó lakásokat, amelyek a megkérdezett életének egy-egy fontos pontjához kötődnek. Próbáljunk meg képet kapni az adott lakókörnyezet (falu vagy városrész) társadalmi viszonyairól, tudjuk meg, hogy a helyi mikrotársadalmon belül hol helyezkedett el a megkérdezett és családja.

A falun születetteknél és a fontos falusi lakóhelyeknél, ahol értelme van, az 1945 előtti helyzetről:

- *mekkora volt a falu, természeti adottságok, volt-e nagybirtok, hány és mekkora*
- *mekkora birtokkal számított valaki nagygazdának, hány nagygazda élt a faluban;*
- *hány olyan család élt a faluban, amely meg tudott élni a földjéből, de ahhoz nem volt elég földje, hogy bérest vagy cselédet tartson, ezek mivel egészítették ki a gazdálkodásból eredő jövedelmüket;*
- *miből éltek a falusi szegények (cseléd, napszámos, részes, summás, erdőmunkás, kubikus, eljáró), hogyan változott a megélhetés módja életszakaszonként és évszakonként*

Az 1945 utáni helyzetről:

- *földosztás, kik kaptak, mennyit, kik nem kaptak, miért nem;*
- *kikből lett az új adminisztráció, helyi politikai vezetés;*

²³ Készítette: Breitner Péter és Győri Péter

- *volt-e állami gazdaság, mit természetett, munkalehetőség;*
- *téeszek alakulása, egyesülése, mit természetettek, mit tartottak, munkalehetőség, háztájítás, állatkihelyezés;*
- *ipartelepítés, melléküzemágak, helyi munkaalkalmak;*
- *ingázás, kik, hova, milyen munkára, távolság, milyen rendszerességgel jártak haza;*
- *körzetesítés, ennek nyomán elköltözések, új rétegek beköltözése;*
- *1990 után téeszek felbomlása, kárpótlás, részarány-tulajdon, földhöz jutás, bérlet, bérbeadás*

Az 1945 előtti és utáni leírásoknál is fontos megkérdeznünk:

- *településbeli elkülönülés a gazdák, jobb módúak, és a szegények között (cigánytelep is);*
- *a falu nemzetiségi és vallási összetétele, párhuzamban a vagyoni helyzettel, megélhetési módokkal*
- *a falun belül hol élt a megkérdezett családja (ha külterületen - tanya, cselédházas majorság, szőlőhegy, cigánytelep, stb. - tisztázzuk a körülményeket, megközelíthetőséget, a központ, iskola, beszerzés, ügyintézés távolságát).*

A városi lakóhelyeknél pontos leírást kérünk a település jellegéről, a város mely részén, milyen típusú házakban, kik éltek együtt:

- *miből éltek a szűkebb településrészen az emberek;*
- *milyen volt a lakók egymáshoz fűződő kapcsolata, érintkezése;*
- *voltak-e nemzetiségi, vallási különbségek;*

A falusi és a városi települések társadalmi rendjén belül hol helyezkedett el a kérdezett családja:

- *a gazdagabbak vagy a szegényebbek közé,*
- *a megbecsültebbek vagy a lenézettebbek közé,*
- *a rendezettebbek vagy a rendezetlenebbek közé tartoztak-e;*
- *milyen nemzetiségi és vallási csoporthoz tartoztak.*

A lakás

A településekhez kapcsolódva a fontosabb lakásokról:

- *a lakóház jellege (régi parasztház, családi ház, ez lehet sátozottos vagy újabb típusú, villaszerű, Cs-lakás, kunyhó, szocpolos ház, cselédházasor, munkás/bányász kolónia, ezen belül földszintes, kertes, emeletes, többlakásos földszintes közös udvaros, lehet régi típusú városias, körfolyosós bérház, lakótelepi háztömb, sorház, újépítésű, jobbminőségű bérház, stb.);*
- *a lakóházon belül a lakás elhelyezkedése (emelet, tetőtér, alagsor, földszint, utcai, udvari, mosókonyha, pince, üzlethelyiség, nyárikonyha, stb.);*
- *a lakás (ház) tulajdonjoga és használati joga;*
- *ha bérelt lakásban, házban, házrészben, albérletben vagy szíveségi lakáshasználattal éltek, ki volt a bérbeadó, befogadó, hogyan kerültek oda, milyen jellegű viszonyban voltak vele, milyen volt a kapcsolatuk, hogyan alakult a közös lakótér használata;*
- *ha társbérletben éltek, hasonlóképpen hogyan kerültek oda, milyen volt a kapcsolatuk, hogyan alakult a közös lakótér használata;*
- *a családon belül kik éltek együtt, ennek történeti változása;*
- *a lakás komfortja, a szobák száma, használatuk rendje, mellékhelyiségek;*
- *a lakás (ház) falazata, belmagassága, a szobák padozata;*
- *mit fűtöttek, mivel, mit nem;*

- *kik aludtak egy szobában, kik aludtak egy ágyban;*
- *berendezés, felszereltség, díszítés;*
- *falusi, városszéli házaknál (lakásoknál) melléképületek, gazdasági épületek használatban, használaton kívül, kert, udvar hasznosítása;*
- *költözés, lakáscsere oka, esetleges haszna és/vagy költsége.*

Saját építésű háznál az építkezés története és körülményei:

- *miért vágtak bele az építkezésbe, voltak-e távlati céljaik;*
- *az építkezés előkészítése, ki, kik döntöttek, hogy milyen, mekkora házat építenek, honnan volt építési terv, módosítások;*
- *hogyan alakult a kivitelezés, milyen munkák folytak saját szervezéssel, kisiparossal, vállalkozóval;*
- *az építkezés időtartama, hogyan illeszkedik a munkahelyek, mellékmunkák sorába;*
- *az építkezés anyagi fedezete, kölcsönök, anyagbeszerzés, fuvarozás megoldása;*
- *a családból, rokonságból, baráti, szomszédsági körből, munkatársak közül kik mivel vettek részt a munkában, ezt mivel viszonzták;*
- *az építkezés menete, bővülés, komfortkiépítés, lépcsőzetes beköltözés, esetleges félbemaradás okai, ilyenkor mi lett a sorsa a teleknek, anyagnak, félkész épületnek;*
- *mi lett az épület sorsa, jelenleg kik élnek benne.*

Ingázásnál (kollégium is) az ideiglenes lakásról:

- *a szállás jellege (munkásszálló, albérlet, ágybérlet, rokoni, ismerősi befogadás, stb.);*
- *ki vitte oda, ki szerezte a helyet;*
- *hányadmagával, kikkel élt együtt (voltak-e ott barátok, rokonok), szerzett-e új kapcsolatokat;*
- *milyen ellátottság, felszereltség volt (főzés, mosás, tárolás, szórakozás, stb.);*
- *a szállás kötöttségei, hogyan érintette a különélés magánya és szabadsága;*
- *milyen időközönként ment haza, ilyenkor otthoni teendői.*

A nem önálló lakásoknál (albérlet, ágybérlet, szívességi, rokoni befogadás) tisztázzuk az eddigi szempontokon túl:

- *hogyan jutott hozzá, ki közvetítette;*
- *mennyiért lakott ott (fizetési változatok, pénz+segítés, szívességinél étel-ital vásárlás stb.);*
- *ki a lakásadó, viszony hozzá;*
- *mit használhatott és mit nem a lakásból, ennek feltételei;*
- *kötődött-e munkához a lakáshasználat, mennyiben számították be a bérbe;*
- *volt-e hozzá más ellátás (étel, ital, cigi, kávé, nemi élet, stb.);*
- *miért szűnt meg, kiköltözéskor tudta-e, hogy hová fog menni.*

Ha az élettörténetben előfordul visszaköltözés a szülőkhöz, nagyszülőkhöz, ideiglenes beköltözés rokonokhoz, kérdezzük a lakásviszonyokon túl a befogadás feltételeit, a kiköltözés okait. Ha többször fordul is elő, mindegyik érdekes.

Minden lakásvesztést (a lakás vagy tulajdon-, lakhatási-, hasznélvezeti joga elvesztése, kisebbre cserélés stb.) részletesen kérdezzük!

A nagyszülők

Mindkét oldali nagyszülőkről:

- *születési-halálozási idejük, származási helyük, nemzetiségük, vallásuk; iskolázottságuk, foglalkozásuk, vagyoni helyzetük;*
- *kapcsolatuk a kérdezettel.*

Ha valamelyik nagyszülő meghatározó akár a gyerekkorban (pl. nála nevelkedett), akár a későbbiekben vagy most, kérdezzük a szülőkhöz hasonló részletességgel.

A szülők társadalmi helyzete

A paraszti származásúaknál:

- *mennyi földjük volt, mennyi föld volt a családban, megosztás (szántó, erdő, rét), béreltek-e hozzá;*
- *kaptak-e a földosztásnál földet, mennyit, ha nem, miért nem;*
- *milyen volt a földjük (minőség, aranykorona), mit termeltek, milyen állatot tartottak, mennyit;*
- *járt-e az apja vagy anyja summásként, napszámosként, részes aratóként, kubikosként máshova dolgozni, hova, kihez;*
- *milyen kiegészítő tevékenységeket folytatott apja vagy anyja (évszakok szerint);*
- *ha téveszben is dolgozott apja vagy anyja, tagként vagy alkalmazottként-e, volt-e valamennyi földjük emellett, háztáji művelés, megváltás, állattartás, jövedelem ezekből;*
- *volt-e a családban állandó nem paraszti foglalkozású, ki;*
- *elment-e az apja vagy anyja a mezőgazdaságból az iparba, vagy más, nem mezőgazdasági területre időlegesen vagy véglegesen, hová, ingázás;*
- *rendszerváltás után a szülők megélhetése, munkahelyváltozás, vállalkozás, földszerzés, bérbeadás, mezőgazdasági termelés, gépek, állatok, kiegészítő tevékenység*

A nem paraszti származásúaknál vagy a nem-mezőgazdaságba váltó szülőknél az apa és az anya foglalkozás-története. A fontos időpontokat feltétlenül kérdezzük (ezeket az időpontokat tisztázni kell a parasztizáló szülőknél is):

- *első foglalkozásuk;*
- *foglalkozásuk, munkakörük a házasságkötésükkor;*
- *foglalkozásuk, munkakörük a megkérdezett születésekor;*
- *a megkérdezett pályaválasztásakor, illetve első munkába állásakor;*
- *nyugdíjba menetelük előtt és jelenleg.*

Figyeljünk az esetleges szülői mobilitásra:

- *mi idézte elő a váltást, hogyan folyt le, járt-e lakóhelyváltozással;*
- *mik voltak a következményei a család életében és a megkérdezett számára;*
- *okozott-e feszültséget a szülők vagy a szülői családok között;*
- *mi volt a kért véleménye a váltásról akkor, és hogyan látja most;*
- *vannak-e tanulságai a számára.*

A szülők iskolai végzettsége:

- *az apa és az anya iskolai végzettsége, gyerekkori és felnőttkori tanulás, szakma-szerzés;*
- *a tanulás jelentősége a szülők saját életében (kapott-e tőlük tanulási mintát).*

A szülők egymáshoz való viszonya, a családi légkör, a beszélő viszonya a szüleihez

- *ki uralkodott a családban (apa, anya, mindkettő uralomra, irányításra törekedett, egyenlőség volt), ki miben döntött;*
- *szerették-e egymást a szülők (szerették egymást, közönyösek voltak, ellenszenveztek egymással, gyűlölték egymást és ezek váltakozása), miből látta ezt a gyerek;*
- *szerette-e a kérdezettet az apja, szerette-e az anyja;*
- *egyformán bántak-e gyerekekkel, volt-e kiváltságos a gyerekek között, és volt-e, aki háttérbe szorult;*
- *mi különbség volt az apja és az anyja bánásmódja között;*
- *a kérdezett viszonya az apjához; viszonya az anyjához;*
- *pici korában meddig volt az anyával (ha lehet tudni, meddig szoptatta)*
- *a többi testvérével kicsi korukban meddig volt az anyja (ha lehet tudni, meddig szoptatta őket)*
- *ha nem az anyával, kivel volt kicsi korában, miért*
- *vitték-e bölcsődébe, miért volt erre szükség, hogy bírták, ő és a szülők*
- *testvért vittek-e bölcsődébe, miért*
- *mit vártak tőle gyerekkorában;*
- *hogyan büntették és miért;*
- *ha verték, ki verte meg, milyen módon, milyen gyakran;*
- *miért és mivel jutalmazták;*
- *milyen játékaik voltak, kikkel szeretett játszani;*
- *iskoláskorában kellett-e az iskola mellett vagy helyett dolgoznia, ha igen, mit és mennyit;*
- *iskoláskorában kellett a háztartási munkában és a kisebb gyerekek nevelésében részt vennie, milyen mértékben;*
- *szabadidejének felhasználásában mennyire volt kötött;*
- *a gyerekkori család szerkezetének változásai, szülők válása, együttélések, milyen volt a viszonya a szülők új élettársaihoz, váláskor melyik gyerek kívül maradt, miért;*
- *ki és hol nevelte gyermekkorában (időlegesen, véglegesen másnál, rokonnál), a körülmények részletesen;*
- *ha állami gondozásban is volt, a bekerülés és kikerülés körülményei, hol volt, mennyi ideig;*
- *intézeti rend, nevelők, hogy bántak vele, kit szeretett, kit nem, miért;*
- *kapcsolata a családdal az intézeti élet alatt (látogatás, hazavitel, ünnepek, szünidő);*
- *ha nevelőszülőkhöz került, a nevelő család részletesen (a szülői családhoz hasonlóan);*
- *szerzett-e az állami gondozás idejéből barátokat, élnek-e, vagy meddig éltek ezek a kapcsolatok.*

Testvérek

- *hány testvére, féltestvére van, a viszonyok tisztázása;*
- *életkoruk, iskolai végzettségük, foglalkozásuk, jelenlegi lakóhelyük, családi állapot, gyerekek száma;*
- *gyerekkori viszonyuk egymáshoz;*
- *meddig volt élő a kapcsolat, ha megszakadt, miért;*
- *jelenlegi kapcsolattartás, esetleges segítség (miben számíthatnak egymásra).*

Ha van közöttük kiemelkedő fontosságú, kérdezzük részletesen.

Tanulás

Gyerekkor, általános iskola:

- *járt-e óvodába, hány éves kortól, milyen óvoda volt, milyen messze volt, emlékek, ki vitte, hozta;*
- *ha nem járt, miért nem*
- *ha iskola-előkészítő, mennyi ideig,*
- *iskolaérettségi vizsgálat, miért volt rá szükség, mi volt az eredménye*
- *hány éves korában kezdte az általános iskolát, hány osztályt végzett, hány év alatt;*
- *volt-e tankönyve, füzete, iskolaszere;*
- *ha nem végezte el az általános iskolát, miért nem;*
- *szeretett-e iskolába járni, ha nem, miért, ha igen miért;*
- *melyik tantárgyat szerette, melyiket nem, miért, melyik tanárt szerette, melyiket nem, miért;*
- *kellemes és kellemetlen élmények az iskolából;*
- *maradt-e barátja az iskolás korból;*
- *ha távol volt az iskola, a bejárás körülményei;*
- *ha nem otthonról járt be, ki és miért választotta ezt a megoldást (kollégiumban, rokonnál, ismerősnél);*
- *jó és rossz tapasztalatok a különélésről;*
- *továbbtanuláskor ki döntött, hogyan, milyen helyekre jelentkezett;*
- *ha nem tanult az általános iskola után tovább, miért nem, mi volt a szülők álláspontja;*
- *neki igazából mihez lett volna akkor kedve.*

Középiskola, szakmatanulás:

- *hogyan került abba az iskolába, milyen szakra, tagozatra, ezt akarta-e valójában;*
- *mely tárgyak mentek jól, mely tárgyakkal volt nehézsége, bukások;*
- *hogyan vélekedett a családja, környezete a továbbtanulásról, okozott-e feszültséget;*
- *ha bejáró volt, a bejárás körülményei, nehézségei;*
- *ha kollégiumban, rokonnál, albérletben lakott, ennek a körülményei;*
- *ha kimaradt, a pontos események, okok, hogyan látja most;*
- *ha szakmát tanult, milyen formában (szakmunkásképzőben, kisiparosnál, üzemben, stb.);*
- *hogyan bántak ott vele, mit tanult szívesen és mit nem, kellemes és kellemetlen élmények;*

Felsőfokú tanulmányok:

- *sikeres és sikertelen felvételik, hová szeretett volna, hová sikerült;*
- *a szülők, a család hogyan viszonyult a továbbtanulásához, okozott-e ez feszültséget a családon belül, esetleg a testvérek között;*
- *tanulmányai alatt kik és hogyan támogatták anyagilag;*
- *hol lakott a tanulás alatt (kollégium, albérlet), kikkel;*
- *hogyan fedezte a megélhetési költségeket, ösztöndíj, pályázat, különmunka;*
- *szakváltás, halasztások, évismétlések;*
- *ha félbehagyta a tanulást, miért, hogyan látja most;*

Felnőttkori tanulások:

- *szakmatanulás, átképzések, tanfolyamok;*
- *átképzések az esetleges munkanélküliség idejéből;*
- *középiskola, érettségi megszerzése;*
- *felsőfokú tanulmányok.*

Mindegyik tanulási fajtánál:

- *miért szánta el magát, mit akart vele elérni, azt tanulta-e, ami igazán érdekelte;*
- *hogyan viszonyult a tanuláshoz a felnőttkori családja, házastársa, gyerekei;*
- *milyen segítséget kapott tőlük, miben hátráltatták;*
- *mennyiben változtak a tanulás során és a végzés után életkörülményei, munkaköre, munkalehetőségei, családi viszonyai, baráti köre;*
- *ha félbeszakadt a tanulása, mi volt ennek az oka, hogyan látja most.*

Munkatörténet

Az első munka (az a gyerekkori vagy ifjúkori munka, amellyel pénzt vagy jelentősebb természetbenit lehetett keresni). Ez különös jelentőséggel bír a munkaszocializációban, ezért kérdezzük részletesen:

- *miért kezdett el dolgozni; ki szerezte, ki közvetítette a munkát;*
- *hol, milyen környezetben, kinek az irányítása alatt dolgozott;*
- *mennyi fizetést kapott;*
- *kitől tanulta a munka elvégzésének a módját; kikkel dolgozott együtt, milyen munkamegosztásban*
- *nem lett volna kedve más munkához, kényszerítette-e valaki;*
- *okozott-e ez konfliktust a családban, ha igen, kivel;*
- *mennyiben változtatta meg az első kereső munka addigi életét;*
- *ha a régi környezetében maradt, mennyiben változtak meg a jogai, testvéreihez, szüleihez való viszonya;*
- *mennyire változott meg időbeosztása, ruházkodása, étkezése;*
- *mi történt az első fizetésével;*
- *mennyire rendelkezett tovább a keresete felett.*

További munkák, foglalkozások

Az élettörténetben minden munkát, foglalkozást kérdezzünk végig. Részletesen kell kérdezni a foglalkozásváltásokat, különösen, ha a munka- vagy foglalkozásváltás településváltással, családi változással vagy bármilyen más egyéb változással együtt történt. Próbáljuk megtudni, hogy melyik határozta meg a másikat. Minden munkahelyváltozás okát kérdezzük meg.

A fontosabb munkahelyekkel kapcsolatban a következőket kell megtudni:

- *miért határozott úgy, hogy oda megy;*
- *mikor ment oda, hogyan jutott be/ki juttatta be, dolgoztak-e még ott a családból;*
- *hol volt a munkahely, bejárás;*
- *milyen munkát végzett, a munkakör megnevezése, a tevékenység, együttműködés leírása;*
- *el tudta-e végezni, ha nem, miért nem;*
- *ha képzettségénél alacsonyabb szintű munkát vállalt, ez miért történt;*

- *milyen emberekkel találkozott ott, hogyan viselkedtek vele;*
- *be tudott-e illeszkedni a többiek közé, ha igen, mennyi ideig tartott, ha nem, miért nem;*
- *mennyit keresett, hogy állt össze a munkabére;*
- *a munkahelyen belüli pályafutása (munkakörök váltakozása, előre-visszamenetel);*
- *volt-e lehetőség mellékes keresetre (túlóra, fusizás, géemkázás, borralaló, stb.);*
- *bejelentett munkahely, vagy nem, volt-e különbség a hivatalos és tényleges keresete között;*
- *végzett-e mellette más kereső tevékenységet, alkalmi munkát, mit, hol, kinek, mennyiért;*
- *mikor hagyta ott ezt a munkahelyet, miért, tudta-e már, hogy hova fog menni*
- *ha munkanélküli lett, a munkahely elvesztésének körülményei, járandóságok;*
- *munkahelykeresés (munkaügyi központ, ismerősök, rokonok, hirdetés);*
- *feketemunkák, hogyan szerezte, kinél, kivel, mit, mennyiért, biztonság.*

Ha külföldi munkán volt, tisztázzuk a munkavállalás és a kimenetel körülményeit (legális, illegális), a nyelvi nehézségeket, a hatósági lépéseket, a kinti életkörülményeket. Megértete, vagy kihasználta.

Ha nyugdíjba ment, vagy leszálalékolták:

- *hány éves korban, milyen előzményekkel, mennyiben volt kényszer;*
- *mi változott az életkörülményeiben, családi viszonyaiban, baráti kapcsolataiban;*
- *dolgozott-e, dolgozik-e nyugdíj mellett, képzettségéhez képest milyen munkát, miért.*

Katonaság (ha férfi)

- *a sorozás és behívás körülményei ("bevitette-e" valaki);*
- *hol, mikor, milyen beosztásban szolgált, szökés, komolyabb fogda, futkosó;*
- *szerzett-e valamilyen kint is használható készséget vagy szakmát;*
- *családi, házassági, szerelmi kapcsolatok a katonaság alatt (látogatás, csomag, eltávozás, hűség);*
- *szerzett-e új barátokat, az új kapcsolatok a leszerelés után, miben számíthatnak még egymásra;*
- *nem akart-e továbbszolgálni, ha akart és nem sikerült, mi akadályozta meg.*

Családalapítás

- *hogyan, kinek a közvetítésével ismerkedett meg első házastársával, élettársával;*
- *a házastárs, élettárs szüleinek társadalmi helyzete (foglalkozás, iskolázottság, lakóhely);*
- *házastársa, élettársa iskolázottsága, foglalkozása megismerkedésükkor;*
- *hány éves volt a kérdezt és a házastársa, élettársa, mikor megismerkedtek, okozott-e a korviszony gondot;*
- *hogyan folyt az udvarlás, hogyan lett belőle házasság, ha összeházasodtak;*
- *a házasságkötés körülményei, hogyan készültek a lakodalomra, hogyan folyt le;*
- *házassággal vagy élettársként hol kezdték meg közös életüket, külön háztartásban éltek-e, ha nem, ez milyen következményekkel járt;*
- *volt-e saját berendezésük (bútor, edény, ágynemű), honnan lett;*
- *családtervezés, hogy születtek a gyerekek, megtervezték-e, védekeztek-e, stb.;*
- *mit várt a férj a feleségétől, a feleség a férjétől, ugyanígy élettársról;*

- *a házastárs, élettárs tanulásai az együttélés alatt, ebből adódó feszültségek;*
- *a házastárs, élettárs foglalkozástörténete.*

Ha élettársak, volt-e, van-e különösebb oka annak, hogy nem házasodtak össze. Látják-e valamiben ennek hátrányát.

Ha több házassága, jelentősebb együttélése volt, akkor mindegyiket kérdezzük.

A válaszok, különköltözések körülményeit részletesen tudjuk meg:

- *milyen előjelei voltak;*
- *volt-e, aki békítette őket, vagy aki szította a helyzetet;*
- *kísérőjelenségek (cirkuszok, tettlegesség, rendőrségi beavatkozás);*
- *átmeneti szétköltözések, hová, ezalatt mi volt a gyerekekkel;*
- *volt-e valamilyen hatósági beavatkozás (rendőrség, iskola, gyámügy, stb.);*
- *külső nemi kapcsolatokat, volt-e kilátás új, stabil viszonyra, bejött-e ez a számítás;*
- *a különköltözés után mi lett a lakással, a gyerekekkel, a vagyontárgyakkal;*
- *bírósági processzus, ítélet, gyerektartás, láthatás, vagyonmegosztás, betartható-e;*
- *kapcsolat a régi házastárssal, gyerekekkel, milyen alkalomból, hogyan.*

Gyerekek

Ha a szülők egyikének vagy mindkettőnek több házassága volt, és a gyerekek különböző házasságokból származnak, akkor tisztázni kell a családi viszonyokat és azt, hogy ezek a viszonyok milyen szerepet játszottak/játszanak a gyerekek életében. A kérdések a múltira és a jelenre is vonatkoznak.

- *hány gyermek született az első (második... stb.) házasságból, együttélésből;*
- *egyformán bántak-e a gyerekekkel, volt-e kedvenc, volt-e lenézett, elnyomott;*
- *mi volt a különbség az apa és az anya bánásmódja között;*
- *mit vártak el a gyerekektől, volt-e ebben különbség a gyerekek között;*
- *milyen módon, milyen gyakran és miért büntettek;*
- *ha megverték a gyerekeket, ki és mivel;*
- *mivel jutalmaztak, miért;*
- *milyen játékaik voltak a gyerekeknek, melyik mivel, kivel szeretett játszani;*
- *az iskolás gyerekeknek kellett-e az iskola mellett dolgoznia, ha igen mennyit és mit;*
- *az iskolás gyerekeknek - különböztessük meg a fiukat, lányokat - milyen mértékben kellett a háztartásba besegítenie, a kisebb gyerekek nevelésében részt vennie;*
- *milyen mértékig volt kötött a gyerekek szabadideje;*
- *ki gondozta, ki fegyelmezte a gyerekeket, ki foglalkozott velük és milyen formában;*
- *mit szerettek a legjobban csinálni az egyes gyerekek;*
- *az iskolás gyerekek iskolai pályafutása, tanulmányi eredménye;*
- *a szülők véleménye az iskoláról és a tanárokról;*
- *milyen szakmát, munkát, foglalkozást szántak a gyerekeknek, volt-e ebben különbség a házastársa, élettársa és öközötte;*
- *milyen embert akart nevelni a gyerekeikből;*
- *meg volt-e elégedve a gyerekekkel, miért,*
- *került-e gyerek állami gondozásba, be- és kikerülés körülményei;*
- *élt-e gyerek külön a családtól, kinél és miért;*
- *a gyerekek egészségi állapota, esetleges fogyatékosága.*

A különélés idejéről:

- *hol, kikkel lakott a gyerek és lakik most;*
- *iskolázottsága, foglalkozása;*
- *ha a gyerek már házas, volt-e köze a házasságához, milyen a menyee/vője;*
- *a találkozások gyakorisága, mit csináltak, csinálnak együtt;*
- *mit tudnak egymásnak adni, miben számíthatnak egymásra;*
- *tervek a gyerekről, milyen jövőt szeretne neki, tud-e ebben segíteni;*
- *tervek a kapcsolatukról, mi akadályozza ezekben.*

Devianciák

Tapintatosan kell kérdezni. Akkor érdemes belemennünk, ha az élettörténetben akár a kérdezttnél, akár a környezetében előfordul utalás valamelyik devianciára.

Ivás:

- *szülei gyerekkorában ittak-e pálinkát vagy más alkoholt reggel felkeléskor, ki ivott, ki nem ivott;*
- *munka közben szokás volt-e, hogy sört, bort vagy pálinkát ittak, mennyit;*
- *ebédre szokásban volt-e, hogy bort vagy sört igyanak;*
- *szoktak-e munka után inni, hol, mit, mennyit;*
- *vacsora után szoktak-e inni, mit, mennyit;*
- *maga a beszélő mikor kapott először inni;*
- *hány éves korában rúgott be először, kinek a társaságában, milyen alkalomkor;*
- *későbbi ivási szokásai az előbbieket szerint;*
- *jelenlegi ivási szokások;*
- *előfordult-e, hogy alkoholos állapotban bántalmazott valaki valakit a családban;*
- *hogyan alkoholos állapotban verekezésbe keveredett, kifosztották, balesetet szenvedett;*
- *volt-e elvonókúrán, hányszor, mikor és mennyi ideig, ki vette rá, hogy elmenjen, mennyiben volt kényszer;*
- *volt-e kilátásba helyezve cserébe valami (pl. helyreáll a házasság, maradhat a munkahelyen, stb.);*
- *jelentett-e keresetkiesést az elvonó;*
- *volt-e hatása, ha igen, mennyi időre az elvonásnak.*

Öngyilkosság:

- *volt-e valaha öngyilkossági kísérlete, hányszor, mikor, hogyan;*
- *életének mely eseményeihez köti ezt, ezeket;*
- *maradt-e vissza ezekből valamilyen károsodása.*

Börtön (eseményenként):

- *mit követett el, kinek a sérelmére, hogyan bukott le;*
- *hol és meddig volt bent, mit dolgozott; nagyobb börtönbeli történések;*
- *családi kapcsolatok a börtön alatt (csomag, levél, beszélő, hűség).*

Droghasználat (ha több fordult elő, fajtánként):

- *mikor próbálta ki először, milyen módszerrel, kinek az útmutatásával, ha társaságban, kikkel, milyen alkalommal;*
- *később milyen gyakran, milyen alkalmakkor élt vele, hogyan szerezte be;*
- *droghasználatos kapcsolatos baleset, betegség, kifosztás, verekezés;*

- *droghasználattal kapcsolatos hatósági összetűzés, eljárás;*
- *elvonási próbálkozások.*

Ha többféle kábítószer is kipróbált, használt, miért, hogyan tért át egyikről a másikra, ha párhuzamosan használt, használ több fajtát, melyiket milyen alkalommal, miért.

Figyeljünk az egyéb függőségek előfordulására is. Ha erőteljes formájukkal találkozunk, kérdezzünk rá részletesen. Ezek lehetnek (többek között): szerencsejáték (kártya, pénznyerő automata, lóverseny, itt a piros, lottó, totó, stb.), pilótajáték, dohányzás, kávé, számítógép (ebben játék, internet, szex)

Egészségi állapot

- *nagyobb betegségek a gyerekkortól, maradt-e ezeknek utóhatása;*
- *balesetek, mikor, hol, hogyan, kinek a hibájából, van-e maradandó károsodása, kapott-e esetleg kártérítést;*
- *van-e olyan betegsége, fogyatékossága, ami indokolja a leszázalékolását;*
- *ha igen, megtörtént-e, ki segített ebben, ha nem, miért nem;*
- *jelenlegi testi-szellemi állapota.*

Vallásosság

- *nagyszülők, szülők vallása és vallásgyakorlása;*
- *volt-e otthon közös ima, kivel, mikor;*
- *gyermekkorában járt-e, hová templomba;*
- *volt-e elsőáldozó, bér mátkozó, konfirmáló stb., kinek volt ez fontos a családban;*
- *később hogyan módosult a vallásgyakorlása,*
- *tartottak-e egyházi esküvőt, meg vannak-e keresztelve a gyerekek;*
- *házastársa milyen vallású, okozott-e ez feszültséget;*
- *váltott-e vallást, miért, most hogyan áll ezzel.*

Történelmi háttér – történelmi események, fordulók

Az élettörténet során figyeljünk arra, hogy a történelmi események érintették-e, és ha igen, hogyan és milyen mértékben a kérdezett és családját. Tehát ne kérdezzünk rá közvetlenül, a kapcsolódásoknak az elbeszélésből kell kibontakozniuk. Fontos, hogy a makro- és a mikrotörténelmet egymásra tudjuk vonatkoztatni. *Tudnunk kell, hogy a történelmi eseményekkor mi történt a kérdezettel, és fordítva, amikor a kérdezett életében valami fontos esemény történt, mi történt a nagy társadalom életében.*

A család a háború éveiben:

- *részvétel a háborúban, halál, sebesülések, anyagi veszteségek, diszkrimináció, deportálás, emigráció;*
- *vagy éppen előmenetel, vagyonszerzés, a területi revízió hatása, gazdasági siker;*
- *viszonyuk a fasizálódáshoz, a német orientációhoz, családon belüli eltérések;*
- *front, fogság, bombázás, pince.*

A család 1945 és 56 között:

- *hadifogság, málenkij robot, megélhetés a helyreállítási időszakban;*
- *gondok - nélkülözés, vagyonvesztés, rekvirálás, beszállásolás, félelmek, lakosságcsere;*

- *a politikai változások következményei: diszkrimináció, üldöztetés, emigráció, kitelepítés, börtön, internálás;*
- *kulákpítés, padlássöprés, váltás (Nagy Imre-program);*
- *bekapcsolódás a politikába, párttagság, tszcs szervezés, sztahanovista mozgalom*
- *a családi szocializáció és a külvilág diszkrepanciája.*

1956:

- *aktív vagy passzív viszony, emigrálás, bujkálás, megtorlás*
- *disszidálás a családban*

1956 után hogyan érintette a családot a kádári konszolidáció:

- *ifjúsági szervezeti, pártbeli karrier, kapcsolódva munkahelyivel;*
- *tévesztés, a parasztság ellehetetlenítése;*
- *új gazdasági mechanizmus és visszafogása;*
- *ingázás (családi különélés), önkiszákmányolásra alapuló gyarapodás (építkezés, VGMK, fusizás, túlóra),*
- *részvétel a második gazdaságban*
- *ellenállás, ellenzék, szamizdat*

Hogyan érintették a családot a rendszerváltás és előzményei, valamint gazdasági, politikai kísérői:

- *a politikai rendszer átalakulása, demokrácia, parlamentarizmus, önkormányzatok;*
- *a gondolkodás és véleménynyilvánítás szabadsága;*
- *vagyonképződés, magántulajdon, privatizáció;*
- *a fekete gazdaság kiterjedése;*
- *a lecsúszás veszélye, munkanélküliség, elszegényedés.*

Hajléktalanság

Részletesen kérdezzük az élettörténetben fellelhető vagyon-, kapcsolat-, család-, munka-, jövedelem-, egészség- stb. veszteségi pontokat, minden olyasmit, ami a későbbi lecsúszásra utalhat

- *Milyen eseményhez köti, a hajléktalanná válását (lakhatása elvesztését, utcára-, szállásra kerülését, ellehetetlenülését, lecsúszását stb.) mi történt akkor*
- *Az első hajléktalanul töltött napokat, időszakot hol, kivel, kikkel töltötte*
- *Ha ez közterület volt, miért pont ott*
- *Ha először (vagy később) szállón is aludt, honnan tudta, hogy létezik ilyen, hogy találta meg, kitől hallott róla, volt-e az életében korábban bármilyen kapcsolat ehhez a világhoz*

A jelentősebb hajléktalan lakhatási helyekről (akár szálló, akár közterület) egyenként:

- *milyen jellegű alvóhely volt, kikkel, mennyi ideig lakott ott, milyen körülmények között, mennyire volt komfortos,*
- *hogyan érezte ott magát, mennyire volt biztonságos, „békén hagyták-e” ott őt/őket*
- *kapcsolódott-e a különböző lakhatásokhoz valamilyen ellenszolgáltatás, munka, segítség, örködés, koldulás, társaság, szexuális ellenszolgáltatás*
- *Különösen közterületi élőhelynél fontos: milyen segítő, zaklató kapcsolatai voltak a környékbeliekkel, lakókkal, járókelőkkel, egyenruhásokkal*

- *ha költözött (akár közterületről közterületre), ennek mi volt az oka*

A megélhetések

- *Miből él meg, mióta hajléktalan, stabil munkák, alkalmi munkák (bejelentés, rendszeresség), gyűjtögetés, adományok, kéregetés, segély, járadék, nyugdíj*
- *Hogyan szerezte a különböző megélhetési forrásokat, milyen kapcsolatokon keresztül, kitől származott az ötlet, ha valami újba fogott, segítette-e valaki, kikkel dolgozott gyűjtögetett stb.*

Társas kapcsolatok

- *Hajléktalan és nem hajléktalan barátok ismerősök, támogatók (és ellenségek),*
- *Ha szorosabb, fontosabb kapcsolatok is vannak, azokról bővebben: mit csinálnak együtt, hogyan, hol szoktak találkozni, mi a kapcsolat mozgatórugója*
- *Itt külön figyeljetelek a „nem-hajléktalan” életszakaszából maradt kapcsolatokra!*
- *Van-e élettársa/házastársa, vagy komolyabb barátnője/barátja Ha van, mióta, ki ő, milyen helyzetben van, miből él, milyen közös céljaik, lehetőségeik vannak*
- *Hol tudnak meghittten együtt lenni*

Kapcsolatok a szociális segítő rendszerhez

- *Van-e kapcsolata szociális munkással, ha van, honnan az ismeretség, mit csinálnak együtt, hol, milyen gyakran találkoznak*
- *Van-e valamilyen célzott együttműködés, ha igen, mi ennek a tárgya, mit értek el eddig és mik a terveik*
- *Használ-e szociális segítő pontokat: szállás, étkezés, iratpótlás, orvosi ellátás, tisztálkodás, ruha, cipőosztás, álláskeresés, szociális munkás kapcsolat, beszélgetés*
- *Részesül-e, vagy részesült-e eddig valamilyen „komolyabb” „programszerű” segítségnyújtásban (lakhatási, foglalkoztatási program, átképzés, egyéni esetkezelés, csoportfoglalkozás stb.) ha igen*
 - *mi volt ez a program (részletesen), hogyan kerül bele, honnan hallott róla, hogyan választották ki*
 - *érzése szerint hogyan vált be, hogy van megelégedve a nyújtott szolgáltatással, azt kapta-e amire számított,*
 - *mi a véleménye a szolgáltatást nyújtó segítőkhöz hozzáállásáról, stílusáról, kommunikációjáról*
 - *mivel elégedett és mit csinálna másképpen*