

ПСИХОЛОГИЧЕСКИ ДЕТЕРМИНАНТИ НА РАБОТАТА С ИНДИВИДУАЛЕН СЛУЧАЙ

Красимира Петрова

В последното десетилетие работата по случай се определя преди всичко като основна форма на работа в социалната практика, но комплицираността на случаите на хора в риск (в нужда) все повече налагат използването на психологически методи в социалната работа, което определя и целта на разработката – да се открият психологическите компоненти, които позволяват успешното реализиране на работата по случай.

Необходимост от открояването им:

- Липсата на достатъчна специализирана подготовка на социалните работници в сферата на психологията, в т.ч. на възрастова, педагогическа, социална психология, психология на управлението и на дейността.

- Преплитане на социалните с подчертано психологични проблеми, довели клиентите до изпадане в състояние на неравностойност.

- Акцентиране единствено на влиянието на социалната среда, без да се включва (или само се споменава) за влиянието на наследствените фактори за формирането и развитието на личността.

- Надценяване ролята на възпитанието и превъзпитанието при проблемни клиенти.

- Липсата на умения за работа с психологически тестове, въпросници, обработка и анализ на данни.

- Надценяване ролята на психолога и на тази основа – отказ от психологическите методи на работа с клиентите.

- Неразграничаване на основни понятия, касаещи работата – потребности и нужди; емоции и чувства; видове мислене и т.н.

- Страх и притеснения относно клиентите с психични отклонения, клиентите в гранични състояния.
- Неумения за преценка на социалната ситуация, знания за влиянието на социалнопсихологичните механизми (слухов, внушение, паника, гълпа), което затруднява работата им в общността.

Индивидуалната работа със случай е форма на социално-психологична подкрепа и помощ, която позволява индивидуализирането на помагачия процес, с оглед индивидуално-психологичните особености на личността и също така, преценка на влиянието на социалните фактори и условия за всеки конкретен клиент. Психологичната страна на този процес е насочена преди всичко към анализирането на възможностите, способностите, особеностите на психичната дейност на личността, както и към открояването на дефицитите в жизнената реалност на отделния случай (обект на взаимодействие между клиент и психолог).

Социалната перцепция в помагачия процес. От преценката на социалната ситуация, в която се намира клиентът могат да се направят сериозни заключения за начина на въздействие и взаимодействие с него – тя определя и посоката на работата, която би следвало да реализира психологът. Казано с други думи, това е ориентация в проблема, която може да бъде разгледана в две направления – деонтологическо и аксиологическо. (http://kazref.narod.ru/lib/legal_psychology)

Деонтологическата преценка се основава на представите на субекта за изискванията от обществото като поведения, отношения и т.н., и ако липсват съответствия между собствените представи за задълженията на личността и реалните в обществото очаквания към него, това поражда у субекта желание да промени това противоречие.

Аксеологическата оценка поражда стремеж на личността към идеалите, ценностите в обществото. Действията на клиента се определят от това да се достигне идеала, модела, еталона, мярката и ситуацията се оценява единствено от позицията в каква степен е достигнат образаца, който той е решил да следва.

Възприемане на една ситуация от страна на помагачия зависи от няколко фактора, между които:

- Той работи с хора, които в много от случаите се различават от него – като начин на възприемане на света, като ценностна ориентация, мотивация в поведението, различни убеждения, различен светоглед, тоест, насочеността на личността на клиента рядко съвпада с насочеността на помагачия поради уникалността на всяка личност, различен тип възпитателни и социализиращи въздействия. Този факт би могъл да бъде основна пречка при преценката на случая и на тази основа – да бъдат допуснати влияние на предразсъдъците, игнориране на потребностите на личността, дори невъзможност да се вземе решение как да бъдат индивидуализирани помагачите въздействия – достига се до унифициране и/или типологизиране на клиентите, което е сериозен пропуск в дейността на помагачите.

- Желание да се достигне нещо, предварително оценено и възприето като крайно необходимо за личността на клиента, а именно, помагачият е твърдо убеден в необходимостта да се предприемат мерки спрямо клиента, които не са договорени с него, които не са дори коментирани и това нарушава правилото за информираното съгласие и измества индивидуалната работа в посока на предписващия, а не договорния модел. Иззема се инициативността от клиента и му се нарежда какво е по-добро за него и какви са начините за постигането му, тоест, достига се до съветването и до менторското отношение към него.

- Недооценяване на дадена ситуация и приемането ѝ като прекалено рискована, застрашаваща личността или невъзможна за излизане от нея – в неумението си да прави критичен анализ на социалната ситуация и липсата на достатъчно информация, се достига до прехвърлянето на клиента към друга инстанция, институция и дори до отказ от подкрепа – практиката показва, че една част от клиентите биват насочени към пенитенциарни структури или към психиатрични заведения, без да са преценени и останалите възможности. Като по-смекчен вариант е прехвърлянето на случай на колега;

- Оценка на ситуацията като акцентът е върху това, че няма голям смисъл от помагачата дейност, че клиентите няма да се променят, че социалната среда е виновна, че обществото е зле организирано, че няма взаимодействие между институциите и това пречи на работата, че заплащането в социалната сфера е ниско и за толкова средства се

работи некачествено и др. подобни търсения на външни оправдания, вместо да се търси смисъла и да се оптимизира дейността по помагането.

- Реакция спрямо държавата, законодателната система, организацията и управлението на дейностите, които се отнасят до подкрепата на хората в риск и позоваване на добрите практики в чужбина, без да се прави опит за тяхното внедряване в страната.

- Одобрение на някои асоциални постъпки и дори възприемането им като норми, които трябва да бъдат променени и възприети от обществото – позоваване на исторически данни, обичаи, различия в традиции, в ценностна система, оправдания с възпитание и др., например, ромите са си такива и няма нужда да им се помага, тъй като те не оценяват помощта и не я заслужават.

За да се възприеме по-адекватно практическата основа на работата по индивидуален случай, е добре да се проследят и теоретичните основания за осъществяването ѝ или с други думи, да се открият онези компоненти от теоретичните школи и направления в психологията и педагогиката, които са основа на практическите техники и методи, свързани с индивидуалното повлияване.

Бихевиоризмът е едно от най-мощните направления в социалните науки, дало отражение и върху социалната дейност. В основата на бихевиористичните виждания е понятието “поведение”, което в доста случаи се разбира и като психика, и като проявление на индивида, и дори като съзнание. Оттук и твърдението, че познавайки поведенческите прояви на личността, ние можем да съдим за нейния душевен свят (Анциферова, Л., М. Ярошевски, 1979, 421–431).

Основни идеи, свързани с теорията на работата по случай са:

- Обяснителен модел за агресивното и просоциалното поведение като придобити в процеса на индивидуалния опит или чрез наблюдаване поведението на другите.

- Фактът, че влияейки върху поведението на индивида, ние всъщност повлияваме и на неговата психична организация.

- Идеята за научаването на социално желателно поведение, свързано преди всичко с навичната дейност.

- Обяснителен модел за любовните, приятелските, сексуалните, съседските и т.н. взаимоотношения, като се използва теорията за социалната размяна, идеята за разплащателната матрица и др.

В практико-приложен аспект можем да отбележим следното:

- Техники, свързани с управление и модификация на поведението в социално значим и приемлив аспект – моделиране, програмиране, използване на положителните и отрицателните подкрепления при корекция в поведението, зачитането на законите за упражнение в поведението и др.

- Психотерапевтични техники каторазмяната на роли, преиграването на ситуации, наблюдението и контрола над постиженията.

Психоанализата е направление, което и днес има своите поддръжници. В социалната работа то е присъствало като един от основните ѝ етапи в развитието ѝ, тъй като през 20-те и 30-те години медицинският модел в помагачката дейност е приоритетно използван.

Като теоретични възгледи психоанализата слага своя отпечатък в следните направления:

- Един от моделите за обяснение на необяснимите прояви на агресивното поведение – чрез неговата инстинктивна природа.

- Обяснение за Едиповата фаза в развитието на личността.

- Преносът и контрапреносът в социално помагачия процес и тяхното преодоляване и намаляване.

- Теоретичните виждания на З. Фройд и А. Фройд за защитните механизми на личността, тяхното проявление в социалния живот, значението им за оцеляването на личността и преодоляването им и много други.

В практическата работа непрекъснато се използват техники от психоанализата, някои от които са:

- методът на свободните асоциации;
- учението за случайните грешки при водене на интервю;
- анализирането на случки от миналото, на сънища на клиентите;
- разкриване на области-табу;
- разиграване на игри за възрастни;
- проверка и преодоляване на скритата амбивалентност;
- справяне с властта и авторитета и др.

Когнитивното направление отдава приоритетна роля на познавателните процеси при управлението на поведението на личността. С него възникват и идеите на когнитивистите за наличието на знание, познание, наричано още когниция, което представлява форма и структура, единица познавателен компонент от структурата на личността и дори се съдържа в емоциите, чувствата, потребностите и мотивите на хората. Когнитивните психолози обръщат сериозно внимание на някои от основните въпроси, свързани с проблемите на личността за самата нея и за социума, именно:

- Значението на потребностите и мотивите в структурата на личността.
- Наличието на вътрешни проблеми и тяхното отражение в социалната реалност.
- Проблемът за лидерството, стиловете на лидиране и възприемането на личността на лидера.
- Стереотипите, шаблоните и тяхното проявление в ежедневието.
- Конформизъм, източници на конформното поведение, преодоляване и т.н.

В практически план, това са почти всички техники при диагностика, прогноза и интервенция, някои от които:

- Конфронтиране, обяснение, разясняване.
- Междуличностно повлияване, междуличностна атракция, междуличностно възприемане.
- Информирание, рационализиране, обобщаване, генерализиране, идентифициране на проблемите, предвиждане на стъпките.
- Задаване на въпроси, мълчание, хумор, обличане в думи на чувства и преживявания, стремежи и страхове.

Хуманистичното направление в педагогиката и психологията се свързва преди всичко с имената на А. Маслоу и К. Роджерс. Основните понятия, свързани със социалната работа са потребности, мотивация, избор, самоактуализация и саморазвитие, самодостатъчност, Аз-концепция. Като важно условие при интерпретацията на проблема личност, стои развитието на потенциала на личността, тоест, отчитане и на слабите страни, но акцентирание върху възможностите за развитие на силните, на ресурсите, с приоритетна роля на идеята, че човек се

стреми към самоусъвършенстване. Вярата в личността и в способността ѝ да управлява живота си прави дейността на помагачия много по-отговорна. Вече не той поема отговорността за живота и развитието на личността, а клиентът е отговорен за собствените си решения, като социалният работник му помага да преодолее трудностите по пътя на саморазвитието и самоусъвършенстването си. Личността се възприема като нещо цялостно, личността е творец на собствения си живот, а акцентът е върху изследването на здравата личност или поне на разчитане на онази част от личността, която се чувства отговорна и способна да се справи с проблема си.

В теоретичен план хуманистичното направление изиграва съществена роля в следните посоки:

- Определяне на базисните потребности като основа за развитие на потенциала на личността, тоест, тяхното задоволяване води до възможност за самоактуализация.

- Идеята, че доста често причините за патология в личността се коренят в незадоволяването не на елементарните, а на метапотребностите – от самоуважение, от привързаност и т.н.

- Оценка и съобразяване със субективния опит на личността и неговото приемане като изходно начало за възприемането на света от страна на личността.

- Определяне на важните страни, изграждащи Аз-концепцията, а именно – положително внимание и задоволяване на потребността на личността от такова; преодоляване на идеята за условия при определяне на ценността на личността; отдаване на безусловно положително внимание.

- Изграждане на принципно нови когнитивни схеми за живота на личността;

- Утвърждаване на идеята за пълноценно функциониращия човек – открит за преживявания; който притежава екзистенциален образ за живота; доверие в собствените организмови преживявания; свобода в опита; креативност и др. (Хълл, Зиглер, 1997).

Като практика, хуманистичното направление основно ни помага при разбирането и приемането на личността, при изграждането на доверие между социален работник и клиент; в преживяването на емпатия; в разкриването на защитните механизми

и преодоляването им; в приемането на различията между хората; в уважението на тези различия; в умението да се живее в настоящето с мисъл за бъдещето; простота и естественост във взаимоотношенията, в свободата на избора, в отговорността пред себе си и пред другите, в хуманното отношение към другите.

В съвременността най-вече се акцентира върху **еклектичния** модел на оказване на помощ и подкрепа, като се имат предвид следните аспекти:

- Оценка (преценка) на конкретния случай (същност, особености, специфики).
- Диагностика на клиента – на състоянието му, на някои личностни характеристики, на отношението му към проблема и т.н.
- Преценка на личностната и социалната ситуация, в която е разположен проблема на клиента.
- Прогнозиране на развитието на проблема, клиента, ситуацията – планиране на намесите и осъществяване на контрол над промените.
- Оценка на постигнатото, професионална оценка и приключване.

Всъщност, при еклектичния подход се изхожда от индивидуализирането на техниките и методите на помагащото отношение и това го прави най-разпространения в практиката.

Известни са доста схеми на работа с индивидуален случай, като в тях най-общо могат да бъдат разграничени следните фази (етапи) на работа (Петрова, Владинска, Караганова, Стойкова, 2002, 20). Ние подборно няма да се спираме на социално-педагогическите въздействия, а ще търсим психологичните компоненти на работата със случай:

- I фаза – фаза на ориентация в проблема и предварително договаряне;
- II фаза – фаза на преценка на случая;
- III фаза – фаза на изработване на план за действие;
- IV фаза – фаза на оценка на резултатите и приключване.

I. Ориентацията в проблема и предварителното договаряне включват в себе си следните предметни области:

● Идентифициране на проблема – ако се подхожда към проблема от гледна точка на психологията, то би следвало да бъде определен като решаване на задача, а мисловната дейност в това направление изисква спазването на следната схема:

- формулиране на въпроса, информизиране по проблема;
- създаване на варианти за неговото разрешаване;
- подбор и анализ на вариантите за неговото изпълнение – издигане на хипотеза;

- проверка на предположението, която може да завърши с опровергаването ѝ, с търсене на допълнителна информация по проблема, с потвърждаването ѝ;

- пристъпване към изпълнение на задачата.

Възможните грешки при идентифицирането на проблема са: прибързано издигната хипотеза, която не подлежи на доказване поради недостиг от информация; непременно доказване на хипотезата, дори с риск да се подправи информация или да се нагодят данни; игнориране на второстепенни сигнали, които обаче при задълбочен анализ да се окажат първостепенни.

- Определяне на целите – целеполагането е труден процес, който включва участието на цялостната когнитивна сфера и то висшите психични функции (въображение, мислене, вербализиране на мисловната дейност), както и формиране на отношение към процеса на целеполагането, тоест, участие на емоции и чувства и най-вече организиране на съзнанието чрез включването на волевите процеси, които следват схемата: **възприемане – осмисляне – действие**. Целите биват най-общо близки и далечни, като психологична особеност на клиентите в нужда, в риск е да се справят с далечните, но да не могат да предвидят близките цели и затова работата трябва да се насочва към настоящите цели на клиентите.

- Определяне на стъпките за тяхното изпълнение – това се отнася до уменията за планиране, които в чисто психологически план следват схемата: отговор на въпроса „Каква е моята цел?“, второ, „Как ще я постигна“, трето, „От каква подкрепа се нуждая при постигането на целта“, четвърто „Какви пречки могат да се появят и как да

ги предвидя”, пето, „Какво трябва да направя, за да не допусна нещо да ми попречи”, шесто „Какво ще си кажа, когато постигна целта?” и седмо „Как ще отпразнувам постижението си?”. Всичко това е част от съвместната работа между помагач и клиент.

- Изследване на личностните особености на клиента – изцяло психологична работа, която включва използване на всички познати методики – тестове, наблюдение, интервю, беседа, анализ на документи и т.н., отговарящи на изискването за комплексен подход, за системност, ненамеса в дейността на клиента, съобразяване с неговата индивидуалност и зачитане на правата му. При нежелание от страна на клиента за прилагане на някоя методика, се налага да се съобразим и да предложим друг вариант, за да има доброволност и добронамереност в изследването. Отчита се и социалната желателност на клиентите, както и тяхното участие в изследването с предварително издигната от тях хипотеза какво трябва да се докаже.

- Идентифициране на личностните дефицити – на основата на по-горе изведеното за личностните особености на клиента, могат да се определят неговите слаби страни, пропуски и т.н., като основно правило е да се коментират те с него, да не се акцентира прекалено много на пропуските, да му се даде възможност да обясни причините за определен тип поведение, за дефицит и той само да се опита да очертае начините за преодоляването на слабите си страни. Като следващо правило – клиенти, които омаловажават слабостите си означава, че не ги приемат, докато тези, които акцентират върху тях в повечето случаи го правят, за да привлекат внимание върху собствената си личност.

- Идентифициране на личностните ресурси (потенциала) – това би следвало да бъде по-леката страна на работата между помагач и клиент, но практиката сочи обратното – рядко има клиенти, които са наясно със силните си страни и по-често проявяват излишна скромност или пък са в значителна степен потиснати, за да видят собствените си предимства пред останалите хора. Най-честата причина се корени във възпитанието и ролята на социализиращите фактори и намесата на специалист в открояването на силните им страни е една значителна част от разрешаването на проблемната им ситуация – отчитането на потенциала на клиентите укрепва „Аз”-а им и им помага сами да търсят изход при разрешаването на проблемите си.

- Идентифициране на риска – на базата на вече изброените личностни ресурси и дефицити и преценка на индивидуалната социална ситуация на клиента е лесно да се прецени степента на риск, като за психолозите е задължително условие да обосноват преценките си.

- Предварително договаряне – договарянето от психологична гледна точка означава проява на доверие, гаранция за успех и взаимно разбиране за сътрудничество, взаимопомощ и съгласие за спазване на правилата на работа, недопускане на лицемерие, спазване на конфиденциалност и всички принципи на помагачия процес. Може да бъде и/или писмен – зависи от клиента.

- Професионална преценка и обобщение – опира до индивидуално развитите умения на помагачите да обобщават и правят преценка; отнася се до уменията да поднасят добронамерено оценката и да се мотивират при изразяването ѝ, да правят прогнози за бъдещо поведение и резултати, а също и да умеят да дават адекватна „обратна връзка“ на клиентите си.

II. Преценка на случая.

- Оценка на зоните на потребност от помощ и оценка на нуждите – от основно значение за клиента е да разбере, че има нужда от помощ и подкрепа, след това да признае пред себе си, че сам не е в състояние да се справи с проблема си, да идентифицира нуждите си, което само по себе си е сериозен процес, тъй като нуждите невинаги са осъзнати и едва тогава с помощта на специалист точно да ги дефинира.

- Оценка на социалните ресурси – непознаването на социалните институции и тяхното значение за справянето с проблема на клиента е сериозна пречка в помагачия процес, която може да се разреши чрез консултиране от типа на информиране, ориентиране и дори инструктиране. В случая опираме до един от терапевтичните фактори, определени от И. Ялом (Ялом, 2000, с. 20):

Наличие на информация – този фактор се определя от следните подфактори:

- Обучаващо инструктиране – заключава се в получаване на информация за определено заболяване, за начините му за лечение, за постиженията в науката, за пътищата за преодоляване и т.н.;

– Откровен съвет – понякога се налага използването на пряк съвет, от който личността има нужда, но се дава като предложение „Не би ли било по-добре, ако...”

● Оценка на възможностите на хората от близкото обкръжение – касае преценката на специалиста относно възможностите на семейството и близките, роднините да окажат помощ и подкрепа, което на практика означава и включването в помагачия процес (пряко или непряко), то води до преценка на близкото обкръжение, което е допълнителна, но полезна за клиента дейност, в т.ч. и оценка на значим друг, преосмисляне на взаимоотношения, медиация в конфликтни ситуации и др.;

● Оценка на средствата, с които разполага помагачия – неговата роля в подкрепата на клиента е водеща, още повече, ако има ясно дефинирани функции и ги представи на клиента или допълнителни умения, които да помогнат в разрешаването на проблемната ситуация. Те трябва да са ясно и недвусмислено дефинирани, за да не заблуждават клиентите и да не се получат прекомерни изисквания към специалистите. Тук може да се очакват процесите на пренос и контрапренос, за които, от една страна, всеки помагач знае, но не може да очаква, от друга страна, че и клиентите си дават сметка за тези механизми.

● Споделяне на преценката – Преценката има следните функции:

1. Познавателна.
2. Диагностична.
3. Мотивационна.
4. Възпитателна.

Препоръчва се следния ход на такъв разговор:

- да е добронамерен и да протича в спокойна атмосфера;
- съобщава се преценката и се дава възможност на клиента да отговори;
- по-детайлно се говори за положителните страни на преценката и едва след това с факти се съобщават и дефицитните области;
- дава се възможност на клиента по-подробно да обясни причините за евентуалните слабости и да каже дали вижда начини за преодоляването им;

– стига се до определяне на начините за преодоляване на слабите страни и се поставят срокове за това.

III. Изработване на план за действие.

● Подходи при определяне на целите – възможни са множество подходи, но един от тези, които определено могат да се нарекат психологически, е личностният, в който се слага акцент върху индивидуално-психологическите и личностните характеристики на човека.

Всичко това отвежда до уникалността на личността и съобразяването с нея.

– Задачи на помагачия при определяне на целите – да помогне на клиента при формулирането им и договаряне на плана за действие – казаното за целеполагането важи и тук, както и за процеса на договаряне, в който основната роля е на клиента да направи избор, да обмисли своите стъпки за постигането на целите и да се съобразява с факта, че е отговорен пред себе си, пред помагачия, пред семейството (близките си) и пред обществото. Прилага се контрактния подход при работа, чиито принципи са неналагане, доброволност, право на избор, отстояване на собствената позиция, отговорност, готовност за промени, ако те са наложителни.

● Реализиране на плана – това е най-тежката част от изпълнението на програмата, тъй като изцяло се приключва с намерението и излиза извън сферата на предположенията – превръща се в практическа дейност, която изисква участие на волята и развиване на следните волеви качества:

○ Самостоятелност – способност за вземане на решения и отговорност за изпълнението им.

○ Решителност – отношение към реализирането на взетото решение – нерешителност.

○ Настойчивост – последователно преодоляване на вътрешни и външни препятствия.

○ Целеустременост – поставяне на цели, градиране на целите, разбиването им на задачи, на конкретни действия и стъпки, отстояване на целите, контрол върху изпълнението им, отчитане.

○ Самообладание – вътрешни сили на личността за действие и въздържане от действие при необходимост;

○ Смелост и храброст – силата на личността за реагиране в значими ситуации, което е задача на психолога – да работи в посока на формиране и развиване на тези волеви качества.

● Действия по превенция на риска – от значение е да организираме цялостна превенция на риска, което означава – първична превенция (информирание на обществото за възможните рискови ситуации или социално информирание), вторична превенция (превантивни мерки за близкото социално обкръжение на клиента, които да не го поставят в рискова ситуация, например, превенция на криминогенната семейна среда) и третична превенция (ясно посочени последствия от извършването на дадени поведенчески прояви, които поставят личността в ситуация на риск).

● Етапна оценка и актуализация на програмата – част от нормалната работа, тъй като промяната на ситуации, изисква и промени в програмата. Помагащият би следвало да помогне на клиента си да предвиди промените или поне да знае как да реагира, ако настъпят. Това означава формиране на личностни качества като гъвкавост, прогностичност, търпимост на стрес и фрустрация, познаване на конфликтните зони на клиента и начините за отреагиране при промени в социума, тоест, цялостна работа в подкрепа и затвърждаване на „Аз“-а, помощ за изграждане на стабилна и сигурна в себе си личност, за която промените са част от нормално протичащите взаимоотношения.

IV. Оценка на резултатите и приключване.

● Оценка на резултатите – това е етапът на даване на цялостна „обратна връзка“ относно усилията на клиента в помагащия процес и тя задължително следва да бъде оптимистична, дори и резултатите да не са толкова големи. Тази оценка носи значимост за самия клиент и тя трябва да акцентира върху положителните страни, върху усилията, а не толкова върху реалните постижения. Ролята ѝ е да мотивира клиента за бъдещо поведение, да възпитава у него увереност в собствените му сили, да развива способността му за самопреценка и да способства бъдещата му социализация;

- Професионална оценка на резултатите – това пък е „обратната връзка“ за помагачия и включва споделянето на постигнатото, пропуските, трудностите и т.н. в екип, което определено влияе върху понататъшната му работа. Може да бъде организирана като супервизия, интравизия, мониторинг или дори професионално групово консултиране между колеги и специалисти, ангажирани със случая на клиента;

- Приключване – не по-малко психологичен компонент, който зависи от характера на взаимоотношенията, формиран в хода на помагачия процес, зависи от личностните особености и на клиента, и на помагачия, но като цяло, това е един амбивалентен в емоционално отношение процес (има и положителни и отрицателни чувства), с ясна познавателна структура (съдържа преценка на случая), с открит поведенчески компонент (раздяла и в известен смисъл край поне на професионалните взаимоотношения между клиент и специалист). Препоръчително е да е позитивен края и да съдържа в себе си елементи на бъдещи планове.

Ефективността от работата на помагачия би могла да се измери с много количествени и качествени показатели, като основни от тях са дали клиентът е повлиян в посока, която намалява проблемите му и доколко е съхранен и стабилизирани неговият „Аз“.

Умения на помагачите в процеса на работата по случай (Шулман, 1994):

I. Във фазата на запознаването:

- Изясняване на ролята и функциите на помагачия.
- Търсене на обратна връзка от клиента – разбрал ли е казаното и какви са приблизително потребностите и нуждите на клиента, за да се разбере могат ли да бъдат удовлетворени.
- Разделяне на проблемите на клиента на части, за да се осмислят по-адекватно и от него самия.
- Подкрепа на клиента при разговорите върху темите-табу – установяване на табутата и опит да се говори открито.

II. Модел на работната фази и умения към нея:

1. Умения за сесийна подготовка

- Настройване за сесията
- 2. Умения за започване на сесията
 - Договаряне на сесията
 - Задълбочаване
- 3. Умения, прилагани по време на сесия
 - Емпатия
 - Споделяне на чувства
 - Проучване на теми-табу
 - Поставяне на изискване за работа
 - Посочване на пречките
 - Идентифициране на връзките между съдържанието и процеса
 - Споделяне на информация
- 4. Умения за приключване и преход

III. Умения за приключване:

- Ранно насочване към приключването
- Посочване на етапите на приключване
- Споделяне на чувствата във връзка с приключването
- Обобщаване на съвместната работа
- Преглед на перспективите за бъдещото развитие на клиента.

В представянето на изброените от Шулман умения за работа с индивидуален случай е видно, че повечето то посочените умения могат да се определят и като личностни характеристики на помагачия и дори като задачи, дейности, но общото при тях е, че те не се възприемат като унаследени, напротив, ясно се вижда, че са могат да бъдат формирани и развити с времето – като теоретично и като практическо умение.

Специфични особености на помагачия процес при хора с увреждания, които могат да затруднят процеса на работата по случай.

Изхождайки от твърдението, че няма лесен или труден клиент, можем да приемем, че съществуват специфични особености на клиентите, които изискват съобразяване с тях и ориентация на методиката на консултирането според техните потребности и възможности.

Хората с увреждания са **подозрителни** към процеса на помагане, което изисква оказването на подкрепа да не напомня подаяние, а да бъде емпатично, доверително, алтруистично ориентирано.

Добре е да се помни, че поради спецификата на заболяването и увреждането те са **нетърпеливи, емоционално неуравновесени**, понякога **затворени в себе си**, което предизвикателство към консултиращия от позицията на съобразяване с обема и начина на поднасяне на информацията, която отправят към клиентите си; проява на повече търпимост и толерантност; провокиране на комуникативността на клиентите; съобразяване с настоящите им нужди, привикване към честата смяна на настроенятия и нееднаквостта на изискванията на клиентите; непрекъснато поддържане на положителен „Аз“-образ у клиента.

Част от клиентите са със **сериозни нарушения в двигателната, емоционалната и психичната си дейност**, което означава добро познаване на спецификата на увреждането и готовност за реагиране според ситуацията, тоест, консултиращият би следвало да се умее да преценява социалната ситуация и да управлява рисковете за клиента и за себе си.

Клиентите, с които социалните асистенти работят често **страдат и физически, и психически** от проблемите, които имат. Това ги прави несигурни, раздразнителни, гневни и дори у някои формира чувство за вина, че са хора с увреждания. Към това може да се прибави и страха, че не се справят като останалите или страх от предвиждане, от това да раздразнят близки и околни и т.н. Това изисква от помагачите познания за психичното и физическото здраве на хората, както и умения да им се окаже първа помощ.

Общественото мнение относно тези клиенти е, че те са добре, ако са материално задоволени, като се изключват напълно техните **духовни потребности**, свързани със социалните контакти, социалната значимост и дори зачитането на тяхното мнение като равноправни членове на различни социални групи. Това изисква от помагачия да полага усилия за преодоляване на социалната изолация на клиентите.

Необходимо е да се знае, че семейството на човек с увреждания има **амбивалентно чувство към него** – варира от болезнена привързаност, до чувство за ненужност и тежест. Ролята на консултанта е да му обясни факта и да се опита да помогне на цялото семейство за адекватните взаимоотношения помежду им.

Конфиденциалността е задължително условие при консултирането, което означава зачитане на желанието за запазване на тайна на клиента, както и на информация за неговото семейство.

Може да се обърне внимание по време на помагачия процес на някои възможни рискове и за семейството на човека с увреждания: клиентът като родител може да бъде или прекалено близък до детето, или много отчужден от него и семейството; детето да е поело грижа за родителя (прекалено голяма тежест е за едно дете); някой от семейството (най-често детето) да се чувства виновен за увреждането; риск от насилие, емоционално negliжиране и социална изолация. Тези рискове могат да се преодолеят и предотвратят в процеса на консултиране.

Особености на помагачия процес с клиенти с асоциални прояви, които определено поставят предизвикателства пред работата на специалистите.

При тях е от значение да се помни, че съществува **вероятност от предишна постъпка**, която може да се определи като асоциална, но може да не е регистрирана, затова следва да се проучи миналото на личността, преди да се пристъпи към истинското консултиране, тоест, задължителна работа с приятели, семейство.

Хората с асоциални прояви са склонни да **омаловажават постъпката си**, да твърдят, че не толкова значима в сравнение с постъпките на другите – в процеса на консултиране е от основно значение да се тръгне от реалната представа за постъпката на клиента.

Сходна особеност е да твърдят, че **това поведение не им е присъщо**, а е инцидентно, затова и помагачия процес следва да включва осъзнаването на същността на личността, нейните особености, характеристики, социално желателни нагласи.

Оправдаването на собственото поведение и търсенето на причините в другите, в обкръжението, във възпитанието и т.н. е почти задължителна особеност на хората с асоциално поведение, тъй като това ги оневинява в собствените им представи. В тези случаи е необходимо да се открие ясно ролята на личността в асоциалния контекст и да се работи в превръщането на личността от екстернална в интернална.

Извиняване на асоциалната постъпка чрез особености на личността – тоест, детето или младежът се самопредставят като импулсивни, невъздържани, неадекватни, слабоумни и т.н., което цели да ги постави в позицията на жертва и да минимализира ролята на съзнанието им в този процес. Правилото е, че личността може да се самоконтролира или поне, че може да бъде научена на това.

Ценностната система на този тип клиенти е деформирана в някаква степен и те често не определят поведението си като асоциално, а като нормално и естествено, но неестествени са законите и правилата на поведение. Това оправдание чрез собствената ценностна система би следвало да се стопира от самото начало.

При личности с поведечески проблеми, основно правило е, че те **декларират желание и мотивация за бърза промяна**, за недопускане на асоциални прояви, за поведение, съобразено с нормите в обществото. Тези изказвания спират или се конкретизират при поставяне на изискване за срокове, отговорности, планиране на действията.

При поведение, което е асоциално ориентирано, трябва да се имат предвид някои особености:

- никоя антисоциална постъпка не е случайно реализирана – зад нея се крие сериозен мотив;
- при девиантните личности има латентен период, който е труден за диагностициране, но някои постъпки могат да помогнат за ранното му откриване;
- всеки човек попада в обкръжение на хора с противообществени прояви, но не всеки се повлиява от тях. Последното зависи от много фактори – социални, наследствени, индивидуално-личностни.

Необходимо е да се помни, че антиобществената нагласа е личностна характеристика, която в начални стадии трудно се диагностицира, която притежава дифузна, неопределена форма, но под влияние на факторите най-вече на средата, може да отключи асоциални прояви.

ЛИТЕРАТУРА

1. **Абрамова, Г. С.** Практическая психология, М., 2000.
2. **Андреева, Л.** Социално познание и междуличностно взаимодействие, С., 1999.

3. **Анциферова, Л., М. Ярошевски.** Развитие и съвременно състояние на чуждестранната психология. С., 1979.
4. **Петрова, Н., Н. Владинска, В. Караганова, Н. Стойкова.** Усъвършенстване качеството на социалната работа в затворите. В. Търново, 2002.
5. Речник по психология, под редакцията на Г. Клаус. С., 1989.
6. **Хаджийски, М.** Консултативна психология. В. Търново, 2003.
7. **Хьелл, Л., Д., Зиглер.** Теории личности. Санкт Петербург, 1992.
8. **Шулман, Л.** Изкуството да се помага на индивиди, семейства и групи. С., 1994.
9. **Ялом, И.** Теория и практика груповой психотерапии. Санкт Петербург, 2000.
10. http://kazref.narod.ru/lib/legal_psychology