

МЕТОДИКА НА ПЛАНИРАНЕТО В ПОМАГАЩАТА ДЕЙНОСТ

Красимира Петрова

PLANNING METHODOLOGY IN HELPING ACTIVITY

Krasimira Petrova

Abstract: The aim of the study is to provide a generalized methodology for planning psychological, pedagogical and social work with clients in need / at risk.

Key words: care plan, action plan, meeting planning, skills for planning and forecasting, discussing case.

Целта на разработката е да предостави една обобщена методика за планиране в психологическата, педагогическата и социалната работа с клиенти в нужда/в риск.

Опит за дефиниция. Планирането е оптимално разпределение на ресурси за постигане на определен резултат, както и цялата дейност по определянето на целите, задачите и действията в бъдеще. /<http://bg.wikipedia.org/> Планирането е целенасочен процес на предвиждане на необходимите интервенции, грижи, услуги за клиента от специалиста, ангажиран със случая. Планирането е и предвиждане на резултатите от намесите, ориентирано към развитието на клиента, отразява необходимата за клиента промяна в жизнената му ситуация

Цел на планирането – разполагане на дейностите във времето, съобразно преди това включените в оценката потребности и идентифицираните нужди, определяне на сроковете и отговорностите.

Задачи на планирането:

- Определяне на целта, задачите, посоката на действия и предпологаемия резултат от извършване на конкретни дейности;

- Определяне на методите, средствата, формите, които ще гарантират резултата.
- Определяне на напредъка в резултат от намеси, интервенции, грижи.
- Определяне на предстоящите действия, на основата на вече отчетени постижения.
- Определяне на необходимите стъпки за спешно предоставяне на социални услуги.
- Определяне на най-общата и по-конкретна схема на работа по случай.
- На основата на заявена нужда (потребност), определяне на начините за оказване на подкрепа, ангажиране на институциите, отговорни за конкретния случай.
- Разпределяне на отговорностите и сроковете за изпълнение на дейностите.
- Договаряне на начините за контрол и отчитане на напредъка и/или евентуалните трудности за реализирането на целта.

Функции на планирането:

- Информативна – информира клиентите и специалистите относно нуждите и развитието на случая.
- Социализираща – помага на личността да осмисли и направлява собствената си съдба.
- Прогностична – предвижда се във времето развитието на личността.
- Защитна – предпазва клиента от евентуални грешки, затруднения.
- Компенсаторна – създава предпоставки за компенсиране на известни пропуски в социализацията, възпитанието и обучението на личността.
- Евристична – създава предпоставки за активизиране на когнитивната сфера на личността при планирането на собствен темп, ритъм на развитие.

Методи, върху които се основава планирането: психо-социална оценка, наблюдение, анализ на документи, анализ на продуктите от

дейността, тестиране, интервю, консултиране, експеримент, беседа, експертна оценка, директна работа с клиента и др.

Принципи на планирането:

- **Комплексност** – изисква се прилагане на повече методики, с цел предотвратяване на субективността в изготвения план.

- **Екипност** – добре е плановете да се изготвят от екипи от специалисти, ангажирани със случая, тъй като това намалява субективността и дава възможност за активизиране на институционалните ресурси в помощ на клиента.

- **Хуманност** – съобразяване с индивидуално-психологическите особености на клиента и възприемането му като уникално същество, притежаващо свой път на развитие.

- **Ориентация към клиента** – в центъра на планирането е личността на клиента, въпреки че не може да се изключи и влиянието на социалните фактори.

- **Оптимистична насоченост** – вяра в напредъка, в потенциала на клиента и разчитане на силните му страни.

- **Разбиране, приемане, доверие** – антидискриминационно отношение към клиента, зачитане на неговите чувства, преживявания, правото му на избор и способността му сам да контролира живота си.

- **Съобразяване с правата на клиента** – свобода на изказа, автономност на решенията, избор на начини и средства за управление на собствения му живот.

Компоненти на планирането:

- Цели, перспективи
- Дейности
- Отговорности
- Срокове
- Контрол
- Отчитане на напредъка в развитието му.

Форми на планиране – най-общо се разделят на индивидуална и групова, като са очевидни предимствата на груповото планиране,

тъй като дава възможност за комплексно проследяване на случая, за разпределяне на отговорности, за контрол и самоконтрол, за използване на семейния и институционалния ресурс, за намаляване на субективизма и за активното включване на клиента при управлението на случая.

Необходимост от планирането – за да се проследи напредъкът в развитието на личността, по конкретен повод (инцидент), при планиране на необходими грижи за личността, при планиране на мерки за закрила на детето и младежа.

Видове планове – произтичат от необходимостта при планирането:

- Екшън-план;
 - План за грижа;
 - Обсъждане на случай;
 - Преглед (срещи за отчитане на напредъка при предоставените услуги);
 - План за действие.
- Всеки от тях ще бъде детайлно представен.

Екшън-планът представлява бърз и действен план, позволяващ да се вземат спешни мерки във връзка с бъдещето на клиента. Съдържа следните компоненти:

- Определяне на конкретната цел.
- Определяне на начините за постигането ѝ.
- От каква подкрепа се нуждаем – ресурси в нас, в другите.
- Може ли нещо да се обърка при планирането.
- Какви препятствия могат да се появят по пътя на реализирането на целта?
- Как ще ги минимализираме
- Какво ще се промени след постигането на целта?

Резултатът от изготвянето на екшън-планът е документ с дейности, изискващи спешна реакция спрямо проблем на клиент.

Планът за действие е свързан с подаването на сигнал до ОДЗ, проверка на сигнала и оценка на случая. Той съдържа най-общите

мерки за закрила на детето, които впоследствие ще бъдат конкретизирани от планът за грижи. Това са спешни по своята същност мерки, които гарантират сигурността на клиента. За да се изготви планът, се провеждат срещи с детето, родителите и ако е необходимо със специалисти, имащи отношение по случая. В изготвянето му участват посочените по-горе лица и планът за действие и готовият план за действие се контролира най-малко веднъж на три месеца.

В съдържателно отношение включва името на детето, целта на планирането, мерките за закрила, отговорностите и отговорните лица за изпълнение на планираните дейности, както и сроковете.

Като форма – използва се посочената в Наредба, приета на ПМС №181. (Социална закрила и социални услуги, 2007, 438) срещите се протоколират и изготвения план се подписва от социален работник, ангажиран със случая.

В по-разширен вид планът за действие е отговор на *следните въпроси*:

- Определяне на целта и задачите за планирането.
- Определяне на начините за реализирането на целта и задачите.
- Каква подкрепа е необходима за постигането на целта?
- Какви трудности в реализирането му са възможни?
- Как могат да бъдат предотвратени?
- В какво време следва да се реализират дейностите?
- Какъв е очакваният резултат?
- Как ще се отчита резултатът, напредъкът?
- Какъв контрол ще се наложи и от кого?

Прегледът на плана за действие се извършва отново в присъствието на лицата, които са участвали в изготвянето му.

След изпълнение на дейностите, предвидени в плана за действие и отчитането на постигнатите резултати, е добре да се очертаят перспективите за бъдещото развитие на случая.

План за грижи – срещи за определяне и съгласуване на дългосрочни грижи, интервенции, услуги за бъдещото развитие на клиента. Планът е писмен документ, чиито цели могат да бъдат преместване на дете от една институция в друга, реинтегриране на детето в

семейството, настаняване в приемно семейство, настаняване в специализирана институция, преустановяване на грижи за клиента. Изготвя се тогава, когато настъпват съществени промени в живота на клиентите.

Темите, които са предмет на обсъждане засягат правното и социалното положение на клиента, програма за действие при предвидената или настъпила промяна, определяне на срокове, конкретни отговорности и лице, координиращо случая, изготвяне на цялостна стратегия, свързана с промяната в случая.

Срещата е неофициална, протоколира се и в нея са включени всички работещи по случая лица, клиентът, близките му, педагогическия персонал на институцията.

В плана за грижи трябва да присъстват следните компоненти:

- Правно положение на клиента
- Причините за планирането
- Предоставените до момента грижи
- Разгледаните алтернативи по случая
- Основанията за избор на точно този вариант за грижи
- Процесуалните действия на ангажираните със случая
- Потребностите на клиента и начините за удовлетворяването

им

- Видът предоставена и планирана услуга, срок, отговорници
- Начин на отчитане на напредъка и кога ще се извърши преглед на плана за грижи

- Кой са участвали в изготвянето му.

Като препоръка за оптимизиране на плана за грижи – необходимо е изготвяне на система от действия, проследяващи изпълнението на плана.

План на срещи за извършване на прегледи – Планирана и периодична среща, при която се прави обзор на това промените в живота на клиента. Част е от непрекъснатия процес на планиране. Отчитат се постигнатите резултати, пропуски и се планира бъдещата работа. Прегледът завършва с документ, отчитащ резултатите в цялостното развитие на клиента от датата на последния преглед.

Целта е да има системност и комплексност при планираните услуги, както и да се включат заинтересованите лица в управлението на собствената им съдба и вземането на решения.

Темите, които се обсъждат, са: правно, социално положение на клиента, настоящото му положение, мнения на ангажираните със случая лица относно плана за грижи и развитието на случая, образователен, когнитивен, емоционален, поведенчески аспекти на напредъка, отчет за извършените наблюдения и срещи с клиента, отношение на клиента и близките му към напредъка, трябва ли да се промени планът за грижи, да се преосмисли предложената услуга, как личността и близките ѝ виждат бъдещото ѝ развитие, какво следва да се промени в бъдещ момент и кога е следващата среща.

Прегледите са неофициални срещи, на които присъстват клиент, близките му, ангажираните със случая, добре е да бъдат ситуирани в позната за клиента среда. Желателно е клиентът да присъства на срещата, поне на онази част, която изисква мнението му. Срещите се протоколират.

Обсъждане на случай – среща на различни институции, при инцидент или опасение за попадане на клиента в рискована ситуация. Протоколира се всичко обсъждано, включително се извършва и първоначална оценка на риска за клиента, за другите, за обществото. Срещата е официална, основната цел е да се събере и обобщи информация по случая, за да се вземат решения за последващи действия. Тъй като сроковете изискват спешни решения, се определят и отговорните лица за извършване на последваща оценка на случая. Най-същественото е, ако се докаже, че ситуацията е рискована, да се вземе решение за извеждане на клиента от нея.

Темите на обсъждането на случая са: основание за насрочената среща, точно формулирана цел, събиране на информация след изслушване на всички, информирани по случая, вземане на решения, определяне на отговорник по случая, срокове, мерките (дейности) за гарантиране на сигурността на клиента, ако е дете, ще бъде ли вписано в регистъра за деца в риск, кога ще бъде следващата среща.

Присъстващите на срещата са официални лица от помагачи и правоохранителни институции, родители и близки, клиент, специалисти, които могат да дадат компетентна оценка по случая, настойник

на клиента (приемен родител, директор на социална институция, роднина на детето). Всичко се записва дословно и документът от срещата се съхранява официално, като с него се запознават всички, които имат отношение към случая.

Видно е, че при планирането от значение са определени **умения** – за протоколиране, за ръководене на среща, за отчитане, за контрол, за събиране и съпоставяне на информация, за диагностициране и прогнозиране, за спазване на срокове, за поемане на отговорности.

На основата на индивидуалните планове могат да бъдат изготвени **програми** за работа с клиентите по направления, според оценката на потребностите им и най-вече дефицитите и личностния им потенциал, като тези програми детайлизират и в същото време, са обобщени начини за групово въздействие върху клиентите.

Най-често срещаните проблемни области са:

- Дефицити в социалните умения.
- Професионално ориентиране.
- Самовъзприемане, самооценка, себепредставяне.

Всяка една програма притежава следните компоненти:

• Обосновка на програмата – какви са съдържателните ѝ компоненти и към кои клиенти е насочена.

• Основна цел – това, което искаме да постигнем.

• Основни понятия, които ще бъдат засегнати и формиране у децата и младежите.

• Описание на целевата група – специфики и количествен състав.

• Задачи – конкретизират целта.

• Методи, които способстват за изпълнение на целта и задачите.

• Детайлно представяне на дейностите – конкретните стъпки за реализирането ѝ.

• Очаквани резултати – конкретни постижения, очаквани промени, трудности.

Добре е в една програма да се отбележи и социалното ѝ звучене, тоест, с какво ще подобри социално-психологическият климат на групата, за която се отнася и какво въздействие ще има върху обследваната общност.

За да е успешно планирането на която и да е услуга или дейност, е необходимо съблюдаването на следните въпроси:

- Каква е причината за насочването на клиента? Има ли основание да се смята, че става въпрос за лице в нужда/риск?

- Как ще планирате оценката? С кого ще се срещнете, къде и как?

- Какъв е правният статут на насочването? (наличие на настояник, способност за самостоятелно решение, отнети родителски права и т.н.)

- Какъв е контекстът, в който ще се изготвя оценката по отношение на расова, културна, религиозна принадлежност, наличие на увреждания?

- Кои области от знанията и опита на помагащите се нуждаят от допълнително усъвършенстване?

- Въпроси на развитието на клиента. Може ли да се определят етапите на развитието?

- Увредено ли е здравето и/или развитието на клиента?

- Има ли опасения, свързани със значителни вреди, които лицето претърпява или е вероятно да претърпи?

- Може ли да се определят областите, в които клиентът е уязвим и тези, където е добре защитен?

- Можете ли да оцените капацитета на родителите да задоволят адекватно различните потребности на детето (когато клиентът е дете)?

- Каква е вероятността за постигане на положителна промяна?

- Какво е отражението на факторите на роднинския кръг и средата върху потребностите на клиента и капацитета на обкръжаващите да ги посрещнат?

- Можете ли да спечелите доверието на лицето и да се общува с него по начин, отговарящ на неговата възраст, етническа идентичност, способности и разбиране?

- Можете ли да спечелите доверието на настойниците, за да се осигури тяхното сътрудничество и участие?

Важно при планирането е да се интерпретира и прецени значението на направените констатации и събраната информация и да

се оцени тяхното комбинирано въздействие. Това предполага вашата професионална преценка относно основните фактори и взаимодействието между тях. Следва да си зададете въпроси като:

- Кои аспекти на грижите, които лицето получава в семейството, поражда опасения за неговата сигурност и благополучие?
- Каква обективна информация подкрепя това становище?
- Обективна и надеждна ли е събраната информация? Може ли да се разграничат обективните факти от субективните мнения?
- Какви са възможните последици за клиента, ако настоящата ситуация се запази непроменена? В краткосрочен план? В дългосрочен план?
- Какви са желанията и чувствата на клиента и как вижда той сегашното си положение и възможностите за бъдещето?
- Склонни ли са родителите (ако става дума за дете) да се съгласят, че потребностите на детето не са задоволени адекватно? Склонни ли са (и могат ли?) да приемат помощ и подкрепа за осъществяване на необходимата промяна?
- В рамките на какъв период от време следва да бъдат осъществени необходимите промени предвид възрастта на лицето и достигнатия от него етап на развитие?
- Има ли сред роднините на клиента отговорно лице, което полага грижи за него? (ако е дете – има ли значим възрастен, на когото можем да се опрем)

Отговорите на по-горе поставените въпроси определят и **вземането на решение** относно бъдещето на клиента. Става дума за процеса на вземане на решения относно действията, които ще предприемете, и на планиране на намесата. Приключването на работата по оценката предполага, че е постигнато разбиране относно потребностите на клиента и капацитета на родителите да ги задоволят в достатъчна степен (ако говорим за дете). Оценката следва да посочва какъв тип намеса е необходим за осигуряване благополучието на клиента и да послужи като основа за изготвяне на реалистичен план за действие, съдържащ разпределение на отговорностите за изпълнение на всички действия, график за осъществяването им и процедура за проверка на резултатите. Последното изисква отговор на трите важни въпроса:

- Какви решения ще се вземат? На какви обективни данни и констатации са основани тези решения?

- Какви етапи предвижда планът? Запознато ли е семейството с плана, разбира и приема ли го?

- Какви са сроковете, които сте определили? Какви са плановете ви в случай, че семейството откаже сътрудничество или не е в състояние да изпълни договорените цели? Запознат ли е клиентът и обкръжението му с възможните последици, ако тези цели не бъдат изпълнени в договорените срокове.

Към описаните общи изисквания при изготвянето на плановете, е необходимо да се конкретизират и някои **специфични изисквания**, свързани с планирането тогава, когато клиентът е дете.

Тези изисквания се предявяват в процеса на събиране на информация на етапа на първоначалното насочване за специализирана помощ. Съдържат няколко раздела:

I. Какъв тип помощ е поискана?

- Материални ресурси (храна, облекло, пари, друго).

- Практическа помощ (настаняване в детска градина/детски ясли, специални приспособления за дете с увреждания).

- Подкрепа за родител (лице, предоставящо грижи), нуждае ли се от някого, с когото за говори, от къде се информира.

- Подкрепа за детето (директна работа, консултиране, намеса, друго).

- Закрила на детето (посещение в дома, незабавно предоставяне на подслон, извеждане по спешност).

II. В опасност ли е детето?

- Източник на информацията.

- Проблеми, наблюдавани от лицето, което е насочило детето за специализирана помощ/е предоставило информация?

- Детето говорило ли е с лицето, което го е насочило.

- Кой е обърнал вниманието на лицето, насочило детето, върху проблема?

- Защо са информирали службите в момента, а не преди или по-късно – какво е провокирало намесата на лицето, което информира.

- Необходимо ли е предоставяне на незабавна медицинска помощ?

- Констатирани ли са следи от физическо нараняване – размер, цвят, форма, място?

- Детето изглежда ли занемарено – на външен вид, облекло, условия в дома?

- Констатирана ли е липса на грижи/надзор – местонахождение и положение на детето?

- Детето жертва ли е на сексуално насилие – показания и поведение на детето?

- Детето жертва ли е на емоционален тормоз – наблюдавано поведение?

- Има ли обяснение и доказателства за всяка една от направените констатации?

III. Обстойна информация за:

- Настоящото местонахождение на детето

- Датата, на която детето е видяно за последен път

- Поводи за загриженост за детето в миналото

- Предварителна информация относно повода за настоящото насочване

- Специфични наранявания или факти, пораждащи загриженост

- Кога се е случило това

- Описание на детето, родителите/лицата, предоставящи грижи

- Медицински данни в подкрепа на тези показания

- Несъответствия и противоречия в доклада

IV. Данни за семейството/домакинството:

- Детето: име, дата на раждане, единен граждански номер, адрес

- Родители /лице, предоставящо грижи/: име, дата на раждане, единен граждански номер, адрес

- Други лица, ангажирани с предоставяне на грижи за детето

- Други деца в домакинството

- Основен език в семейството

- Етнически произход на семейството

- Религиозна принадлежност
- Увреждания на детето или родител.

V. Информация от представители на други институции или организации, работещи със семейството:

- Училище/детска градина/детски ясли
- Общопрактикуващ лекар
- Болница
- Дом за деца
- Други организации, предоставящи помощ
- Психолог/специализирано медицинско заведение.

V. Друга информация, която изисква допълнителна помощ, например:

- Конфликт между детето и родител.
- Злоупотреба с наркотици/алкохол/разтворители и други упойващи вещества.
- Жилищно настаняване/липса на жилище.
- Обучителни трудности.
- Непосещаване на училище.
- Физическо увреждане.
- Закононарушения, във връзка с които са ангажирани полицейските органи.
- Прояви на насилие.
- Поведение на детето.
- Семейен/брачен конфликт.
- Остри финансови проблеми.
- Увреждане на психичното здраве.
- Родителски грижи.
- Здравословни проблеми.
- Бедност.
- Безработица.

Накрая се извършва подробна **преценка** и **проверка** на събраната информация относно:

• Имате ли достатъчно информация – ако отговорът на този въпрос е отрицателен, къде можете да потърсите допълнителна информация?

- Възможно ли е да се предоставят необходимите услуги?
- Необходимо ли е съдействието на преводач?
- Уместно ли е да информирате лицето, насочило клиентът за специализирана помощ, относно действията, които трябва да се предприемат.
 - Необходимо ли е да съгласувате с някого действията, които ще се предприемат?
 - Известно ли е обкръжението на клиента за факта на насочването?
 - Попадали ли са вече в полезрението на социалните служби, услуги, хоспитализиране, институционализиране, лечение и т.н.?
 - При деца – фигурира ли името на детето в регистъра на “децата в риск”?

Както се вижда от гореизложеното, планирането в социално-психологичната помощ е продължителен във времето процес, зависещ най-вече от конкретния случай на клиента, изискващ работа в мултидисциплинарен екип и предвиждащ възможности за осъществяване на контрол върху изпълнението на плана или най-малкото – оценка на постигнатото и препланиране на онова, което в бъдеще предстои за клиента и което отчита резултатите и пропуските при оказване на подкрепа на клиентите.

ЛИТЕРАТУРА

1. **Петрова, Кр.** Индивидуалната помощ. 2009.
2. Обучителни материали по „Социална работа с деца и семейства”, базови модули. С., 2003.
3. Социална закрила и социални услуги – нормативни актове. С., 2007.
4. <http://bg.wikipedia.org>.