

30 години педагогически факултет при Великотърновския
университет „Св. св. Кирил и Методий”
30 Years Faculty of Education of St. Cyril and St. Methodius
University of Veliko Turnovo

СПЕЦИФИКИ НА РАБОТАТА С ДВАМА КЛИЕНТИ ПРИ СОЦИАЛНАТА РАБОТА СЪС СЕМЕЙСТВА

Розалия Кузманова-Карталова

Великотърновски университет „Св. св. Кирил и Методий”
Педагогически факултет

Резюме. Все по-активно във времена на кризи, икономически и социални трансформации се търсят механизми за помощ и подкрепа на семейството. Една такава възможност за професионална помощ и подкрепа е социалната работа със семейства. В статията се представя анализ на семейните динамики при взаимодействието на семейството със социалния педагог. Представя се спецификата при работа с двама клиенти едновременно – семейната система като цяло и всеки неин член отделно, характерно за практиката при социална работа със семейства.

Keywords: social work with families; client; social educator

Семейството е фундаментална единица на обществото и е с основна роля за благополучието на неговите граждани. Създадените обществени предпоставки, нормативи и институционални механизми са от съществено значение за неговия просперитет, а просперитетът на семейството е в пряка зависимост за успеха на обществото и нацията. Динамиката на семейните взаимоотношения предполага влизането в различни семейни ситуации по пътя на неговия живот и развитие. Необходимостта от професионална помощ и подкрепа за семейните членове се утвърждава като актуална потребност и все по-активно търси своето поле и параметри за развитие. Професионалната социална и педагогическа интервенция е от изключително значение за успешното преминаване през различните житейски ситуации и обстоятелства. Изборът на точния подход и адекватната намеса по отношение на конкретния проблем е от съществено значение за неговото разрешаване.

Работата със семейства, като професионална дейност, започва своето развитие в средата на XX век. Необходимостта от изследването на вътрешно-семейните отношения и динамики, на семейните структури и на тяхното анализиране се налага от потребността за по-цялостно обхващане на семейната ситуация, за интензивна и целенасочена помощ по преодоляване на трудностите на семейството чрез адекватна интервенция в професионалната интеракция. Това спомага на социалния педагог/социалния работник да определи положението на детето в семейството и ролята на всеки семеен член в него, за да се

реализира ефективна професионална намеса. Немалко автори проучват и анализират сложните взаимодействия в семейството, като в основата на различните концептуални позиции са залегнали разбиранията на различни семейни терапевти като: Грегор Бейтсон, Джон Хейли, Салвадор Минухин, Натан Акерман, Вирджиния Сатир, Дон Джексон, Джон Бел, Фишел, Мендел, Джоел Илайщур, Мюрей Боуен, Карл Роджърс, Клайн, Бродерик, Шредер, Мери Ричмонд, Едвин Фридман, Майк Николс, Ричард Шварц и др. (Nichols, 1999; Gerson, 1996; Freedman & Combs, 1996; Diamond & Siqueland, 1995; Николс & Ричард, 2004 и др.). Сред имената на специалистите, които първи прилагат семейните терапевтични подходи в социалната работа, са: Вирджиния Сатир, Лин Хофман, Рей Бардхил, Фрома Уолш, Ричард Стюарт, Майкал Уайт, Гари Епонт, Джей Лепин, Пеги Пеп, Луис Брейверман, Лоурънс Шулман и др.

Процесът на социална работа със семейства е сложен и многоизмерен. Може да се каже, че социалната работа със семейства е разновидност на груповата социална работа, но протича в различна динамика и ситуационна активност. Работи се с едни и същи субекти, но в различна съдържателна и процесуална динамика, т. е. професионалната помощ изисква работа едновременно и успоредно в два аспекта – със семейството като цяло и с всеки негов член поотделно в рамките на една и съща интеракция. Това определя характера и спецификите на дейностите, които се предприемат, за разрешаването на проблемите в семейството.

При работата със семейства социалният педагог подхожда към създаване на нови динамични взаимодействия в семейството чрез поставянето на семейните членове в нови ситуации и среди. За целта се отчитат всички взаимоотношения вътре в семейството: отношенията между възрастните, между възрастните и детето/децата, с близки и познати, които имат отношение или живеят със семейството, и др.

За успешната работа се залага на личностните ресурси на семейните членове, като умението на социалния педагог да мобилизира силните страни на семейните членове и на семейството като система е предпоставка за успех на интеракцията по справяне с кризите и трудностите и за приемането на ситуацията като временна и преодолима.

Най-общо работата на социалния педагог при работата със семейства се реализира в следните направления:

- работа за социално подпомагане и защита на семейството: информиране и консултиране на семейството относно възможностите за получаване на различни помощи и обезщетения; помощ за увеличаване на доходите в семейството и възможностите за участие на родителите и децата в това; помощ за намиране на работа и професионална квалификация и преквалификация и т. н.;

- работа по подпомагане изпълнението на родителските функции: помощ при организацията на семейния живот; помощ на майки, които сами отглеждат децата си; обучение в родителски умения и др.;

– работа по подпомагане на взаимодействията в семейната система: помощ към родителите за оптимизиране на взаимодействието с техните деца – при проблеми с общуването; проблеми, свързани със спецификите на различните възрасти и др.;

– работа по развиване и запазване на идентичността на семейните членове: подготовка на детето за семеен живот; работа при нарушени семейни взаимодействия; разрешаване на конфликти и т. н.

Социалнопедагогическата работа със семействата се базира на следните по-общии принципи: едновременно работа с всеки семеен член и със семейната система като цяло; превенция на разпадането на семейната система; защита на детето, на родителите и на семейството в цялост; партньорство във взаимодействията при професионалната интеракция; позитивна нагласа към всеки случай, към всеки клиент; оптимизъм при работата; индивидуализиране на помощта; обратна връзка.

Социалнопедагогическата помощ, която се реализира към семействата, може да бъде под формата на: услуги, помощи, институционална грижа, възпитаване на детето, съдебна грижа, консултиране, терапия, информиране, обучение в родителство и др.

В началото на работното взаимодействие е необходимо да се анализира проблемът и ясно да се определи пътят за изхода от него. Процесуалният подход на работа е обвързан със спецификата на необходимата помощ. За информираната и адекватна намеса е добре при проучването на семейството и формирането на представа за характера и за типа на семейните взаимоотношения, както и за статуса на детето в тях, да се изготви програма за работа със семейството. Програмата съдържа различни акценти. За изграждането ѝ се извършват обзорни проучвания на потребностите, нагласите, очакванията, интересите, взаимоотношенията, материалния и социалния статус на субектите в семейната система. С родителите се обсъжда семейната ситуация, удовлетвореността им от нея, причините за възникнали недоразумения и неблагоприятия, стремежи, цели, желания и т. н. С детето в семейството се коментира режимът на деня, организацията на свободното време, интереси, очаквания и др.

Добра практика е всичко това да се записва в т. нар. „карта на семейните взаимоотношения“, където се изясняват характеристиките на отношенията и личностният статус на всеки семеен член. Картата може да включва: рождена дата, значими събития в живота (определени като такива от семейните членове), жилищни условия, взаимоотношения с близки и роднини, съседи, религиозна принадлежност и др. В нея може да се помести и друга информация по отношение на това: как и колко време родителите прекарват със своите деца, имат ли общи занимания и интереси, каква е формата и честотата на общуване, как общуват поотделно (напр. бащата със сина и майката с дъщерята, какво е отношението на бащата към дъщерята и на майката към сина), какви са взаимоотношенията между децата, какво знаят родителите за своето дете, за живота му в училище, с приятелите и др., какво е здравословното

състояние на всеки семеен член и т. н. Проучва се също доколко е запознато детето с живота на своите родители – какво знае за техните интереси, предпочитания, приятели, проблеми, здраве, авторитет в работата и др.

За успешната интервенция при работата с клиентите е необходимо те да се поставят в ситуация за осъзнаване на личностните дефицити и за изявяване на страховете чрез професионалната помощ и подкрепа при тяхното изразяване. Това може да се реализира чрез насърчения за себеизява, за социална презентация чрез стимулираща позитивна дискусия. Могат да се изведат някои насърчителни изрази от страна на специалиста към клиентите (Брадшоу, 2002), вербализирани в осъзната от клиента ситуация на безопасност, което да спомогне за укрепване на доверителните отношения в професионалната интеракция като: не се страхувай да се предадеш на болката, позволи на другите да ти помогнат да се справиш с нея; доверявай се – не може да се разреши нещо, което няма име и не е названо; изразявай своята потребност от принадлежност към семейството, към групата и т. н., за да можеш да получиш топлина и доверие; изразявай спокойно своето усещане за безсилие – то е временно и преодолимо; изживявай емоциите си – само така може да се освободиш от тях; бъди в единство и в хармония със себе си и се приемай такъв, какъвто си – вярвай на чувствата, възприятията и желанията си; не приемай своите проблеми като единствени, те са част от по-общ проблем; работи за възстановяване на ценностите – важно условие за преодоляване на вътрешните противоречия; извеждай притеснението и срама навън, вербализирай го – срамът е чувство, а не състояние; бъди откровен – когато човек е нечестен, другите му се противопоставят.

В сложната динамика на семейни взаимодействия още по-сложна и комплицирана е ролята на специалиста, работещ със семейството. Професионалната му роля изисква да бъде едновременно с цялото семейство, като система, и с всеки семеен член поотделно. Това са сложни взаимодействия и динамики, изискващи висок професионализъм и акуратност при работата.

Според Лоурънс Шулман (Шулман, 2004: 214), когато броят на участниците в помагачия процес стане повече от двама, процесът се усложнява значително поради факта, че всеки участник в интеракцията привнася нови проблеми, нови възможности и поставя нови изисквания към уменията на специалиста. Това очертава един от най-често срещаните проблеми при социалната работа със семейства – идентифицирането на социалния педагог с една от подсистемите на семейната система.

Идеята за работа с двама клиенти според Шварц (Шварц, 1961), който я разглежда в контекста на работа с групи, спомага за разбирането на функционалната роля на специалиста при работа със семейства. За да бъде ефективен посредник във връзката на клиента със социума, социалният педагог е необходимо да концептуализира и да се идентифицира и с двамата клиенти (Шулман, 1994: 215). За първи клиент се приема човекът в семейната система, а вторият е семейството като система. Професионалната роля на социалния педагог изисква да намери начин за емоционално отъждествяване (Sayger et al., 1993) както с отделния клиент с проблем

(например детето, посочено като идентифициран клиент от страна на родителите), така и с цялата система (напр. родителите в системата на семейството).

С приемането на ролята си за работа с двамата клиенти, социалният педагог изразява отношение както към страдащата страна, посочена от другите в семейната система като човек с проблем, така и към гневните субекти от семейната система по отношение на неблагоприятието. Отговарянето на чувствата и емоциите и на двете страни спомага за формиране на доверителност в интеракцията „клиент – социален педагог”, за по-бързо достигане до договорната фаза и за успешната интервенция по проблема. Задължително условие за успешната работа е опитът на специалиста да придаде нов смисъл на начина на мислене на семейните членове, т. е. да се премине плавно от първоначалните обиди, обвинения и конфронтации към разглеждане на проблема, свързан с цялата семейна система, и ролята на всеки семеен член за възникването му. Това е труден етап, тъй като социалният педагог е необходимо да съумее с емпатичен подход да изгради работното взаимоотношение както с идентифицирания клиент (напр. детето), така и със семейната система (напр. родителите) като цяло. Необходима е особена устойчивост, такт и професионален усет, за да се устои на опитите на някои от семейните членове да го „привлекат на своя страна”, което в противен случай може да доведе до въвлечането на специалиста в професионална триангулация. Успехът при разрешаването на проблема на семейството зависи от възможността социалният педагог да влезе в съюз и с двамата клиенти едновременно – с всеки отделен член и със семейството като цяло (Шулман, 1994: 216). Възможно е да съществуват немалко причини, които да поставят социалния педагог в проучвана позиция от страна на семейните членове. Смесените чувства, които изпитват те при идването на среща със специалиста, могат да провокират у клиентите различни състояния и чувства на недоверие, съмнение за некомпетентност, страх за вербализиране на проблемите, чувство за малоценност и непълноценност при изпълнение на родителските и съпругеските си роли и т. н. Всичко това рефлектира в отношението на семейните членове към специалиста и ако не бъде доловено на първите срещи от него, може да доведе до блокиране на работното взаимодействие.

Умението да отговори на тези неизказани страхове, да работи и с двамата клиенти едновременно, да назове, да формулира проблема и не на последно място да бъде искрен и естествен, са значими предпоставки за успеха на професионалната интеракция. Освен това, ако социалният работник е посредник във връзката между клиента и семейството и ако осъзнава своята отговорност и към двамата клиенти в интеракцията – всеки отделен член и семейството като цяло, то той ще може да се идентифицира и с двамата клиенти едновременно. В противен случай, опитвайки се да внуши разбиране на единия от клиентите от интеракцията към другия, води до нарушаване на работното взаимодействие, до загуба на доверието на едната страна и също може да бъде предпоставка за блокиране на работното взаимодействие. В такъв случай социалният педагог

демонстрира модел на личностно функциониране, което се описва в научната проблематика като „предаване на представа” (Шварц, 1961), т. е. в такива ситуации действията на специалиста говорят повече от изказаното с думи и изпращат послание към другия клиент за неразбиране и неефективност, като у него се формира усещането за самотност в интеракционния процес.

Това обстоятелство е неминуема ситуация при работата с двама клиенти. Социалният педагог непрекъснато е в изострена чувствителност за избягване на състоянието за отъждествяване с някой от клиентите на семейната система и за отдалечаването от други. Това не е израз на непрофесионализъм, а е естествено състояние за младите специалисти, умение, което се отработва в процеса на работа. Освен това, когато социалният педагог работи по проблеми, които напомнят за негови лични проблеми и преживявания, това спомага за отъждествяването му с някой от членовете на семейната система. Разбирайки това състояние, специалистът е необходимо да работи и върху собствените си емоции и преживявания, да осъществи професионална консултация и супервизия на собственото си отношение към проблема на клиента, да преживее и надживее личното си отношение, привнасящо пристрастност по случая, за да може да бъде безпристрастен и обективен посредник при работата със семейството.

Лоурънс Шулман предлага някои изходни тези за успешната работа на социалния работник със семействата, а именно (Шулман, 1994: 217): социалният работник използва професионалния си опит, за да може по-добре да разбере и по-пълно да осмисли собствения си живот; социалният работник използва личните си преживявания за по-доброто разбиране на професионалната практика; за успешното реализиране на тези процеси е необходимо включването на специалиста в професионална супервизия.

Социалната работа със семейства е изключително динамична. Уменията на социалния педагог да вникне в семейната система, във взаимоотношенията в нея, в скритата динамика на отношенията е от важно значение за успешното разрешаване на проблема. Това най-вече се долавя в пряката работа с членовете на семейството. Проучването на семейната динамика – как се развиват взаимоотношенията в интеракционните взаимодействия, кой с кого общува, как говори, в какви моменти, в какво състояние, какви са семейните граници, а не кой какво казва за това, има своята роля за разкриване същността на проблема.

Изследователите на социалната работа със семейства се обединяват по отношение на качествата и уменията, които е необходимо да притежава специалистът при работа със семейства, а именно: честност, откритост, взаимност, емпатична конфронтация, усет за разграничаване на належащото от по-малко важното, умения за анализ и синтез на информацията, за обобщаване, абстрактно и логично мислене и др.

Отношенията на специалиста с клиентите зависят както от неговите професионални компетенции, от възможността му да проявява професионална интуиция

и такт, така и от личностната му същност и убедеността, че ситуацията е временна и преодолима и клиентите на един следващ етап ще могат сами да се справят с проблемите си. Именно вярата в човешките способности, убедеността в силните страни на клиентите и възможността социалният педагог да ги открие и освободи е изходна база за успех в професионалната интеракция със семейства.

ЛИТЕРАТУРА

- Брадшоу, Дж. (2002). *Тайните на семейството*. София: Кибей.
- Николс, М. § Ричард, Ш. (2004). *Семейная терапия. Концепции и методы*. Москва: Экспо.
- Шулман, Л. (1994). *Изкуството да се помага на индивиди, семейства и групи*. Фондация: Невронауки и поведение.
- Diamond, G. S. & Siqueland, L. (1995). Family therapy for the treatment of depressed adolescents. *Psychotherapy*. 32, 77–90.
- Freedman, J. & Combs, G. (1996). *Narrative therapy: The social construction of preferred realities*. New York: Norton.
- Gerson, M.-J. (1996). *The embedded self: A psychoanalytic guide to family therapy*. New York: Analytic Press.
- Nichols, M. P. (1999). *Inside family therapy*. Boston: Allyn and Bacon.
- Sayger, T. V., Home, A. M. & Glaser, B. A. (1993). Marital satisfaction and social learning family therapy for child conduct problems: Generalization of treatment effects. *Journal of Marital and Family Therapy*. 19, 393–402.
- Schwartz, W. (1970). Theory and Practice of Family Therapy. In: *Theories of Social casework*, edited by R. W. Roberts and R. H. Nee, pp. 219–64. Chicago: University of Chicago Press.

SPECIFICITY OF THE WORK WITH TWO CLIENTS IN SOCIAL WORK WITH FAMILIES

Abstract. Support mechanisms for families are sought more actively in times of crisis, economic and social transformations. The social work with families is a possibility for professional help and support. An analysis of family dynamics during the interaction between family members and social worker is presented in the article. Specificity of the work with two clients at the same time is also presented – the family system as a whole and each of its members separately.

Assoc. Prof. Rozaliya Kuzmanova-Kartalova, PhD

✉ St. Cyril and St. Methodius University of Veliko Turnovo
Faculty of Education
2, Teodossi Turnovski Str.
5003 Veliko Turnovo, Bulgaria
Phone/fax: +359 (0)62 63 88 26
E-mail: kuzzmanova@abv.bg