



## КОНСУЛТИРАНЕТО В ПРАКТИЧЕСКАТА СОЦИАЛНА РАБОТА – ГРАНИЦИ И ИЗМЕРЕНИЯ

**Йонка Балтаджиева**

*Бургаски свободен университет*

## COUNSELLING IN PRACTICAL SOCIAL WORK – LIMITS AND DIMENSIONS

**Yonka Baltadzhieva**

*Burgas Free University*

**РЕЗЮМЕ:** В статията се разглежда консултирането като професионална дейност, която е неотменна част от практическата социална работа. Направен е опит да се представи и открие психосоциалното консултиране като съвременен и адекватен подход в/на социалната работа, който включва елементи както от психологическото консултиране, така и от социалното консултиране. Основната причина да се обръща внимание на този въпрос е свързана с недостатъчно разработен (научно и научно-практически) методологически инструментариум за социална работа с различни социално уязвими групи, общности и индивиди.

**Ключови думи:** *консултиране, социална работа, практическа социална работа, психосоциален подход, социален работник, консултативни умения.*

**ABSTRACT:** This paper looks into counselling as a professional activity which is an integral part of practical social work. An attempt is made to present and identify psycho-social counselling as a modern and adequate approach to/in social work, which consists of key elements from both psychological and social counselling. The main reason of focusing on this problem is connected with the fact that there is not a well-developed methodological tool (scientific and practical) for providing social work to various socially vulnerable groups, communities and individuals.

**Keywords:** *counselling, social work, practical social work, psycho-social approach, social worker, counselling skills.*

**Консултирането** е вид дейност, която е проникнала дълбоко в културата на съвременното общество. То се е превърнало в метод за адаптация на отделния човек и на групи от хора към „социалното“ (социалните институции и техните изисквания).

През първата половина на ХХ век различните течения в психологическата, психиатричната, психотерапевтичната, социалната и религиозната практика довеждат до оформянето на специфична област на човешката дейност, наречена



„counseling” (консултиране, наставничество, психологическо подпомагане). Могат да бъдат посочени няколко основни предпоставки за появата на професии, свързани с психологическата помощ – развитието на експерименталната психология; формирането на нов хуманен и научен подход към хората, които страдат от психически заболявания; развитие на психологическото тестване; появата в първата половина на ХХ век на професионалното ориентиране и подбор; появата и утвърждаването на „недирективната психотерапия” на К. Роджърс (клиент центрирана психотерапия); появата в САЩ преди Втората световна война на институтите на религиозния попечител (counselors) и социалния работник.

По-конкретно методологическите основи на консултирането са заложили във фундаменталните психологически изследвания на ХХ век. Базова основа на консултирането става „разговорната терапия” на З. Фройд (talking cure). Тя обяснява актуалните емоционални състояния на човека чрез връщане към детските преживявания. Разрешаването на проблема се постига чрез катарзис. Както вече бе посочено, съществен принос в разработването на теоретичните принципи на консултирането има К. Роджърс. Той насочва вниманието към качеството на взаимоотношенията между клиента и консултанта и го определя като главния инструмент на консултирането. Става въпрос за създаване на определени терапевтични условия, които да са основани на емпатия, искреност и позитивно отношение на консултанта към клиента. Когнитивно-бихейвиористичното направление разработва предимно „директивни методи”, които са насочени към промени в поведението на човека по посока на реализма.

Основното значение на термина „консултиране” е даване (оказване) на „помощ” на някой, наречен клиент, да управлява собствения си живот. Клиенти могат да бъдат както отделни личности, така и семейства, групи и общности. Те трябва да „потърсят” помощта и да се включат активно в получаването ѝ. Специализираната помощ под формата на консултиране предлага на клиента възможност да разбере своите преживявания, да формира реална оценка за ситуацията, в която се намира, и така да поеме управлението на собствения си живот. Елементи на консултирането са – личността на клиента и неговите преживявания; личността на консултанта; взаимоотношенията между клиент и консултант; процедурите (методи, техники) на консултирането, насочени към решаване на проблемите на клиента.

Понятието консултиране може да се разглежда като стратегия, като технология и като метод на професионалната помощ (Шапиро, 2003). Според Р. Нелсън-Джоунс терминът консултиране се използва в няколко случая:

- като особен вид отношения на помагане;
- като набор от възможни въздействия;
- като психологически процес (Нелсън-Джоунс, 2000).

Съществуват още няколко вида професионални дейности, които са близки по съдържание (звучене, цели и техники) до консултирането – консултация, психотерапия и психокорекция (Шапиро, 2003). Л. Шулман описва консултацията като взаимодействие между двама или няколко човека, в хода на което



определени специални знания на консултанта се използват за оказване на помощ на консултирания. Така консултираният получава възможност да решава текущите си проблеми или да подготви собствена програма за развитие. При консултациите по „определен случай” вниманието се насочва към конкретния клиент (личност, семейство, група или общност). Действията на консултанта се оценяват като катализатор, който стимулира поведението и дейността на консултирания чрез промяна в мотивационната сфера и формиране на нови роли, чрез създаване на нови алтернативи за клиента, чрез разгръщане на нови възможности за оценка на перспективи. Така консултираният получава възможност да избира от много повече варианти на поведение. Консултантът винаги е носител на нова информация, която е недостъпна за консултирания (Шулман, 1994).

Терминът психотерапия се отнася до методите за работа, които се прилагат от професионални психолози (Шапиро, 2003). Психотерапевтичното и/или психокорекционното въздействие е ориентирано към „дълбинни” (собствено вътрешни) личностни проблеми на човека, които са в основата на повечето житейски трудности и конфликти.

Консултирането, във варианта на психологическо консултиране, се определя като непосредствена работа с хора, насочена към решаването на различен род проблеми, които са свързани главно с трудности в междуличностните отношения. Основно средство за въздействие представлява беседата, която е построена по определен начин. Психологическото консултиране предоставя помощ на клиента при реорганизация (промяна и преподаване) на междуличностните отношения.

Най-добре приликите и разликите (видовата специфика) между различните видове специализирана консултативна помощ проличават, когато се анализират следните критерии (табл.1) – направление на консултирането, субект и обект на консултирането и цели на консултирането (Меновщиков, 1998).

*Табл. 1*

Направление	Субект	Обект	Цел
Клинично-ориентирана психотерапия	Лекар (психиатър, психотерапевт)	Болен пациент	Ликвидация на симптомите
Личностно-ориентирана психотерапия	Лекар, Психолог, <b>Социален работник</b>	Болен клиент	Личностни и междуличностни промени
Психокорекция	Лекар, Психолог	Болен клиент	Нормализация на психическата дейност
Нелечебна психотерапия	Психолог	Клиент	Оптимизация на взаимоотношенията
Консултиране	Психолог-консултант, <b>Социален работник</b>	Клиент, Семейство, Група	Активизиране на личностните ресурси за адаптация към живота (изход от трудна житейска ситуация)



Всяка консултативна помощ се основава на потребностите на клиента и си поставя две основни цели (Шапиро, 2003):

- повишаване на ефективността на управление на живота на клиента;
- развитие на способностите на клиента да решава сам проблемни ситуации и да се усъвършенства (саморазвива).

В този смисъл крайната цел на консултирането е да се научи клиентът сам да си оказва помощ и по този начин да стане свой собствен консултант (Шулман, 1994, Kadushin, 1990). Тази идея за консултирането и неговата крайна цел се съгласува (свързва, има допирни точки) с един от водещите методологични принципи на социалната работа – концепцията за независим живот.

**Социалната работа** преминава дълъг път на развитие от действия на непрофесионални ентузиаста, занимаващи се с благотворителност, до професионална дейност на професионалисти. Възникването на социалната работа е резултат от смяната на идеологическата парадигма в общественото съзнание през XIX и XX век. Нейното предназначение е да хуманизира урбанизираното, технологично масово общество и неговите институти. Самата идея за социалната работа символизира компромиса между индивидуалните и обществените ценности ориентации и се изразява в опита да се сближат егоцентризъмът и алтруизъмът, конкуренцията и сътрудничеството, индивидуалната свобода и социалният контрол. Днес социалните работници правят опит да изяснят концептуално и да утвърдят своята професионална идентичност (Лифинцев, 2004).

Социалната работа се определя като консултативния метод, който се използва от специалистите социални работници за подпомагането на хората и семействата с биопсихосоциални проблеми (Ватано, 2008). Методът е създаден от благотворителните общества във Великобритания и САЩ през 70-те години на XX век. Те се насочват към използване на този научен метод за отстраняване на бедността, престъпленията и болестите в обществото.

Развитието на социалната работа през XX век логично изгласква на преден план психосоциалния подход в конкретната реализация на тази дейност (Лърнър, 2008). Този подход се свързва с имената на М. Richmond, Н. Hamiltoni F. Hollis (Колков, 1999; Мейер, 1994; Coulshed, 1994). Утвърждава се идеята, че човек има вътрешен свят и външна (заобикаляща го) реалност. По тази причина възниква необходимостта от разглеждане на „човека в ситуация”, т.е. неговата психосоциалност. Същността на помощта при този подход се състои в ефективно решение на психологически, междуличностни и социални проблеми на личността в ситуация. Основната цел на психосоциалния подход е поддържане на равновесието между вътрешния психически живот на човека и външните отношения, които влияят върху неговия живот. Приема се, че човекът притежава по-големи възможности, отколкото реализира в дадена ситуация. За постигане на промяна се разчита на потенциала на личността и на нейните способности за развитие.



**Практическата социална работа** има за своя основна задача да съдейства на хора, семейства и общности за оптималната им адаптация към социалната среда, и в частност към тяхното обкръжение (Шапиро, 1997). Тази задача определя социално-психологическата насоченост на социалната работа (личност-общество).

Психосоциалният подход в практическата социална работа е насочен към понижаване (намаляване) на нивото на стреса и отстраняване на вътрешния или външен конфликт чрез поддържащи и обучаващи отношения (Шапиро, 1997). Като прилага психосоциалния подход, социалният работник осъществява едновременно:

- консултиране и съветване;
- непосредствено въздействие върху клиента и/или ситуацията на клиента чрез заобикалящата го среда;
- консултиране и социално контролиране;
- консултиране и социално реформиране (да помогнат на клиентските групи да влияят по-активно върху общинските, политическите и обществените процеси).

Реалността доказва, че използването само на „чисти“ социални технологии и методи в практиката на социалната работа може да намали ефективността на оказваната помощ. Клиентите могат да имат освен социални и психологически проблеми. Наслагването на двете проблематики изисква от социалния работник да оказва освен социална и психологическа подкрепа. В много случаи ефективността на помощта зависи от уменията психологически да се въздейства върху клиента и неговото микросоциално обкръжение.

Според Н.Д. Линде хората, които търсят социална помощ, често са в ситуация, в която имат нужда и от психологическа помощ. Ако не я получат, социалната помощ се превръща в „наливане на вода в бъчва без дъно“ (Линде, 1996). С. Woodmansey твърди, че социалните услуги, които предлагат някои социални институции, имат предимно „индустриален характер“ (напр. отпускане на финансова помощ под различна форма) и се свеждат до бюрократични процедури и даване на инструкции. Много от хората, които търсят социални услуги, имат потребност и от консултиране, защото са тревожни, подозрителни или дори агресивни. Някои от тях дори изпитват психологически трудности да потърсят социална помощ (по Brearly, 1995).

Съвременната практическа социална работа може да се разглежда като сложно взаимоотношение между социалния работник и клиента, често се определя като „работа по случай“. В рамките на това взаимоотношение социалният работник се стреми да помогне на клиента да разбере (да осмисли, да осъзнае) проблемите си, както и собствените си възможности за промяна (Brearly, 1995). Ако е необходимо, той използва социални ресурси за осигуряване на процеса на промяната. Всъщност основен начин на взаимодействие на социалния работник с клиента става консултирането (Лифинцев, 2004). Според Т. Vamford социал-



ният работник трябва да използва разнообразни консултативни умения, за да помогне на клиентите да се справят със загубата, промяната и адаптацията (по Breatly, 1995). Според J. Seden тези умения улесняват ефективното постигане на целта на „вмешателството” в живота на клиента в процеса на социалната работа (Seden, 1999). Към тези умения се отнасят – насоченото внимание, активното слушане, безоценъчното приемане, перефразирането, отражението, контрола, емпатийното разбиране, откритостта, установяването на причинно-следствени връзки, разбирането на езика на тялото, избягването на оценъчните и морализаторските съждения и др.

Професионалната дейност на социалния работник изисква от него да изпълнява различни функции (роли) – консултант, помощник, посредник, наставник и др., но при активното участие на клиента (Тернер, 1994). На практика консултиране провежда всеки специалист от социалната сфера, докато работи с хора, намиращи се в кризисна ситуация, в условията на стрес. Оказването на помощ на клиента в трудна житейска ситуация включва – информирание, обучение в нови социални навици (напр. формиране на социална и емоционална компетентност), помощ при анализ на проблема, изясняване на конфликтните зони, търсене на пътища за решаване на проблемните ситуации. За да се реализира професионално тази дейност, е необходимо социалните работници да получат знания и да формират компетенции за: консултиране, защита на правата на клиентите, водене на преговори, кризисна интервенция, семейно консултиране и др.

През 90-те години на XX век широко разпространение в социалната работа получава моделът на G. Egan за консултирането. Разгръща се в рамките на интеграционния подход към консултирането и се определя като транстеоретичен конструкт. Нарича се „модел на умения помощник”, който осъществява „мениджмънт на проблема” и се определя още като проблемно ориентиран подход в социалната работа (заменя личностно ориентирания подход) (Egan, 1994; McLeod, 1994; Nicolson, P. & Bayne, 1993). G. Egan предполага, че клиентът търси помощ от консултант в тези случаи, когато на него му е трудно да се справи сам с житейските си проблеми. Основната задача на консултанта е да помогне на клиента да открие и да реализира адекватни решения на проблемите. Според него консултирането (в това число и психосоциалното консултиране) трябва да се разглежда като действие по управление на проблема. Той отделя девет етапа в помощта към клиента. Три от тях са особено важни – оказване на помощ на клиента при излагане на своята история; разработване на нов сценарий и нови цели; разработване на стратегия за действие. Когато първият етап е проведен успешно, се установяват отношения на доверие между консултант и клиент, изяснява се картината на настоящето (текущият сценарий) или възникналата проблемна ситуация. През втория етап се формира нов сценарий в представите на клиента – как изглежда неговата ситуация в нов вариант. Третият етап е свързан със стратегията за постигане на целите – развиват се и се реализират действия, които са необходими за прехода от „текущия” сценарий към желанието (Egan, 1994).



Най-новият модел на практическата социална работа е „житейският модел”, който се основава на екологичната перспектива. Той е ориентиран към засилване на адаптивните способности на хората и оказване на влияние върху социалното им обкръжение. Професионалната интервенция е насочена към взаимодействието между човека и средата, а целта е да се подобрят способностите за справяне и да се направи обкръжението по-отзивчиво (Ватано, 2008). Този модел разглежда човека и средата като интегрирана система, но все още липсват адекватни и оригинални техники за неговото прилагане в реалната социална практика.

**Сравнителният анализ на различни параметри на психосоциалното консултиране и практическата социална работа с клиенти** дава възможност да изпъкнат еднаквите и подобни елементи в професионалните ценности, етичните принципи и методологиите (Шапиро, 2003). Преди всичко фундаменталната връзка между психологията и консултирането в социалната работа се опира на (определя се, детерминира се от) следните реалности – консултирането е насочено към анализ на проблемите на клиентите, а те са свързани с мисли, чувства и действия; процесът на консултиране има психологическа природа; теориите за консултирането се опират на психологически школи и направления.

Практическата социална работа, както и психосоциалното консултиране са насочени към клиенти, семейства, групи и общности, оптимизират социални отношения, като използват социални ресурси и водят до ускорени социални промени. Психосоциалното консултиране прилага психологическа поддръжка, активизация на личностните ресурси и оптимизация на междуличностните отношения. Социалната дейност използва ресурса и на държавни органи, социални институции, неправителствени организации и общности. Структурата и съдържанието на дейността с клиенти и при консултирането (еклектически модел на консултирането) и при работата със случаи (практическа социална работа) са в голяма степен изоморфни (по Кочюнас, 1999). Kadushin посочва, че консултирането е аналогично на „терапевтичната беседа” (метод на социалната работа) и нейната цел е инициране на промяна в социалната ситуация на клиента или в него самия. В терапевтичната беседа са включени елементи от интервюто за събиране на информация (социално обследване) и диагностичната беседа (оценка и вземане на решение за предлагане на адекватна социална услуга). Практически идентични са изискванията към личността и професионалните характеристики на консулганта и социалния работник (Kadushin, 1990). В този смисъл може да се твърди, че психосоциалното консултиране е „втъкано” в практическата социална работа. В реалната си дейност, при предлагане на социални услуги, социалните работници извършват и психосоциално консултиране.

В практическата социална работа цел на консултирането е предоставянето на помощ на човека за намиране на по-голямо количество варианти за поведение, мисли, чувства, постъпки. Те са необходими за активното взаимодействие на човека с другите хора и групите в обществото. Консултантът помага на човека да осъзнае проблемите си, да промени своите нагласи по отношение на околните и в съответствие с тях да коригира своето поведение.

**Литература:**

1. Aleshina, YU.E. (1994). Individualnoe i semeinoe psihologicheskoe konsulytirovanie. M., 1994.
2. Vatano, A.Dzh. (2008). Sotsialna rabota. V: Entsiklopedia psihologia i povedencheska nauka. S., 2008.
3. Kolkov, V.V. (1999). Teoretiko-metodologicheskie osnovyi sotsialnoy raboty /Zarubezhnyiy i otechestvennyiy opit sotsialnoy raboty/ pod. red. A.N. Dashkinoy, E.I. Holostovoy, V.V. Kolkova. M., 1999.
4. Kochyunas, R. (1999). Osnovyi psihologicheskogo konsulytirovaniya. M., 1999.
5. Lifintsev, D. (2004). Eticheskie aspekty konsulytirovaniya v sotsialnoy rabote: V Rasvitie lichnosti, №4, 2004.
6. Linde, N.D. (1996). Psihoterapiya v sotsialnoy rabote. M., 1996.
7. Lyrnyr, A. (2008). Psihosotsialno obsluzhivane. V: Entsiklopedia psihologia i povedencheska nauka. S., 2008.
8. Meyer, K.H. (1994). Praktika sotsialnoy raboty: obsor osnovnyih napravleniy / Entsiklopedia sotsialnoy raboty: V 3 t. / pod. red. L.E. Kunelyskogo, M.S. Matskovskogo. M., 1994. T.2.
9. Menovshtikov, V.YU. (1998). Vvedenie v psihologicheskoe konsulytirovaniya. M., 1998.
10. Nelyson-Dzhouns, R. (2000). Teoria i praktika konsulytirovaniya. SPb., 2000.
11. Ternier, F. Dzh. (1994). Psihosotsialnyiy podhod. Entsiklopedia sotsialnoy raboty: V 3 t. / pod. red. L.E. Kunelyskogo, M.S. Matskovskogo. M., 1994. T.2.
12. Firsov, M.V. B.YU. Shapiro (2002). Psihologia sotsialnoy raboty: Soderzhanie i metody psihosotsialnoy praktiki. M., 2002.
13. Shapiro, B.YU. (1997). Sistemnyiy podhod v psihosotsialnoy rabote s semeyey // Sistemnyiy podhod v sotsialnoy rabote/ Sost.-red. V.V. Kolkov, M., 1997.
14. Shapiro, B.YU. (2003). Konsulytirovanie v prakticheskoy psihosotsialnoy rabote // Sotsialnyie tehnologii i issledovaniya, №1, 2003.
15. Shulman, L. (1994). Konsulytatsii / Entsiklopedia sotsialnoy raboty: V 3 t. / pod. red. L.E. Kunelyskogo, M.S. Matskovskogo. M., 1994. T.2.
16. Brearly, J. (1995). Counselling and social work. Buckingham., 1995.
17. Coulshed, V. (1994). Social work practice. An introduction. (2<sup>en</sup> ed.) L. 1994.
18. Egan, G. (1994). The skilled helper (5<sup>th</sup> ed.). Belmont, CA., 1994.
19. Kadushin, A. (1990). The social work interview: a guide for human service professionals. NY., 1990.
20. McLeod, J. (1994). An introduction to counselling. Buckingham., 1994.
21. Nicolson, P. & Bayne, R (1993). Applied psychology for social workers. (2<sup>en</sup> ed.). L. 1993.
22. Seden, J. (1999). Counselling Skills and Social Work Practice. Buckingham., 1999.