

Социална работа с младежи с девиантно поведение. Техники за засилване на мотивацията за промяна

Теодорина Милушева

Резюме: Статията има за цел да анализира теоретично и емпирично техниките, които засилват мотивацията за промяна и са подходящи за прилагане в процеса на социална работа с младежи с девиантно поведение. Изследването се опира на хипотезата, че моделът на социална работа, ориентиран към мотивиране за промяна, подпомага и улеснява процеса, когато в него присъстват техники, благоприятстващи промяната, и се избягват тези, които я задържат. Засилването на мотивацията за промяна у клиента е резултат от спецификата и качеството на интеракцията със специалиста. Изследването е проведено в организации за социална работа, имащи предимно коригиращи и подкрепящи функции – центрове за временно настаняване, терапевтични общности и рехабилитационни програми. В статията се дават методически насоки за възможните приложения на техниките, засилващи мотивацията за промяна, съобразени с фазите на работния процес в социалната работа с младежи с девиантно поведение.

Ключови думи: техники, мотивация за промяна, девиантно поведение, модел на социалната работа, мотивационни методи.

Social work with youngsters with deviant behavior. Techniques for enhancing motivation for change

Teodorina Milusheva

Abstract: The following paper purpose is to be analyzed theoretically and empirically techniques for enhancing motivation for change, which are eligible for implementation in the social work process with youngsters with deviant behavior. The study relies on the assumption that the model of social work, which is oriented towards the motivation for change, facilitates the process when it presents techniques encouraging change and avoids those who hold it. The motivation for change enhancement is a result of the specificity and the quality of interaction. The study was conducted in social work organizations with corrective and supportive functions mainly – shelters and transitional programs, therapeutic communities and rehabilitation programs. The article provides methodological guidelines for the possible use of techniques for enhancing motivation for change, consistent with the phases of the workflow in the social work process with youngsters with deviant behavior.

Key words: techniques, motivation for change, deviant behavior, social work model, motivational methods.

Въведение

Социалната работа с младежи с девиантно поведение предполага включването в професионалния инструментариум на специалиста на разнообразни теоретични знания и практико-приложни умения. Това означава, че интерпретативната парадигма и наборът от психо-социални интервенции може

да варира в много широк диапазон, зависещ от теоретичната и социално-терапевтична ориентация на професионалиста. Въпреки че може да се говори за голямо разнообразие от методи, подходи и техники в разглежданата сфера, водещо е приложението на работата по случай. Като базисен път за помагане тя преминава през определени фази. В процеса на социална работа с младежи с девиантно поведение обаче има един етап, чиято значимост често бива пренебрегвана, въпреки че е условие за успеха, с който ще бъде воден индивидуалният случай. Това е етапът, в който се изгражда и засилва мотивацията за промяна в клиента, така че да участва ангажирано в процеса на преодоляване на конкретна трудност или проблемно поведение. Ако клиентът не бъде „спечелен“ още в началния етап от работата по случая, е много вероятно по-нататък ролята му да се изчерпва до тази на потребител на определена социална услуга, т.е. необходимостта от промяна да не е вътрешна потребност и приоритет, а продиктувана от външни фактори и обстоятелства.

Оказва се често, че предприетите от специалистите интервенции могат да обхващат всички нива на потребности, без това реално да оказва ползотворно влияние върху личността на клиента и разрешаването на проблема-заявка. Неблагоприятните аспекти на подобно развитие в работата по случай могат да засягат както самия клиент – задълбочаване на проблема, риск от рецидив, влошаване на социалното функциониране, загуба на време и ресурси, така също да променят в негативна посока нагласите и готовността на социалния работник да работи с конкретния клиент.

Изследването е проведено в организации за социална работа, имащи предимно коригиращи и подкрепящи функции. Част от изследваните лица ползват социални и терапевтични услуги в организации именно поради наличието на конкретно девиантно поведение, което е осъзнавано от самия индивид като проблемно и налагащо професионална психо-социална интервенция. Друга част от изследваните лица ползва услуги в организации за социална работа поради наличието на обстоятелства от различен характер, които

ги поставят в неблагоприятно социално положение. Т.е. при тези случаи по-скоро заявката, с която клиентът идва, не касае проблемното поведение, а в процеса на социална работа става значим приоритет и фокус на интервенциите.

Девиантно поведение в младежка възраст – същност и особености

Акцент в настоящото изследване е поставен на техниките, подпомагащи промяната, но в контекста на конкретно девиантно поведение. Съществен за целите на анализа е въпросът кое всъщност можем да наречем девиация, какви са поведенческите прояви и ефектите за личността. В много от социологическите теории девиантното поведение на индивида е интерпретирано в контекста на социума и функциите, които то изпълнява за регулиране на обществените отношения. Тук обаче е предпочетена различна авторова концепция по отношение темата за девиантността в младежка възраст, т.е. девиантното поведение като възпрепятстващо ефективното социално функциониране на индивида, ограничаващо възможностите му за успешна адаптация и самоактуализация. Изследвани са разнообразни форми на отклоняващо се поведение, които оказват силен неблагоприятен ефект върху личността и интеграцията ѝ в социума, върху способността за успешна реализация и ресоциализация. Подбрани са освен това тези форми на девиантно поведение, които са най-често идентифицирани от социалните работници като проблемни в процеса на социална работа – агресивно поведение, употреба на психоактивни вещества, злоупотреба с алкохол, скитничество, просия, рисково сексуално поведение, кражби и измами. Т.е. изследването не претендира за изчерпателност по отношение на различните проявления на девиантно поведение в младежка възраст толкова, колкото има за цел да маркира най-често срещаните форми на девиантност като предмет на психо-социални интервенции в процеса на социална работа. За ефективността на предоставяните услуги на младежи с девиантно поведение е от съществено значение методиката на социалната работа да се „пречупва“ през характерните особености на целевата група, като отчита

специфичната форма на девиация. От интервенирането върху специфичната девиация в процеса на социална работа зависи и изходът от услугата и качеството на помощта по случая.

Мотивация за промяна – същност и характеристики

Готовността и желанието на индивида да се ангажира с определени активности зависят пряко от мотивацията, която е съвкупност от вътрешни динамични фактори, често е „продукт“ на миналия опит и се обуславя от водещите ценностни констелации, вярвания и нагласи. Това не значи, че мотивацията винаги може да бъде изградена или засилвана на база на знанието, което притежаваме за всеки отделен човек, тъй като се подчинява преди всичко на сложни психични процеси, които не са обект на оценка и интервенция в процеса на социална работа.

Процесът на мотивиране в социалната работа с младежи с девиантно поведение заема съществено място при формулирането на професионални цели от специалиста (Walters, S., M. Clark, 2007, 6–7). Това означава, че постигането и засилването на мотивация у клиента е важна задача в помагачия процес. Наличието на мотивация у клиента в много случаи е предиктор за изхода от неблагоприятната за индивида ситуация. Изграждането или засилването на мотивацията следва да се адресира като интервенция в начален или работен етап от помагачия процес. Често работата, свързана със засилването на вътрешната потребност, има приоритетно значение, тъй като определя успеха, с който останалите психо-социални интервенции ще се прилагат, както и положителните ефекти за самия клиент. Изграждането и засилването на мотивация в клиентите може да има отношение както към тяхното желание, готовност и потребност от промяна, така и към активността, с която се включват в работния процес, т.е. оказват съдействие на социалния работник, интересуват се от развитието си в този процес, търсят сами обратна връзка. Споменатите ефекти от наличната мотивация не могат да бъдат разграничавани или да са цел на интервенцията

поотделно, а по-скоро следва да се разглеждат като стадиален процес. Например в началния или работен етап от процеса социалният работник може да насочва професионалните си усилия към това да мотивира своя клиент да участва в съвместните срещи и да работи индивидуално върху някои поставени му задачи, а едва след това да се засилва съзнанието у индивида за проблемното поведение и необходимостта от промяна. Насочването на усилията на социалния работник към изграждане на мотивация в клиента в началния етап от помагачия процес предполага динамизиране на отношенията и интензивност, която подпомага „изваждането“ на ресурсите на личността, така че да бъде засилена и осъзната личната потребност от промяна. Това включва работа със съпротивите на клиента, идентифициране на темите-табута, свързани с проблемното поведение и отношението на индивида към тях, изследване на когнитивните ригидни и ирационални схеми, неефективните самоутвърждаващи вербализации, лична интерпретация и т.н. Именно поради особеностите на протичащите в индивида процеси, свързани с убежденията, концепциите, съжденията, волята, емоциите и т.н., както и спецификата на самия процес на социална работа – фази, цели и задачи, умения на социалния работник, може да се обобщи, че мотивацията е (Enhancing Motivation for Change in Substance Abuse Treatment, 2012, с. 4):

- ключ към промяната;
- има различни аспекти (външни и вътрешни);
- характеризира се с динамичен и променлив характер;
- влияе се от интеракцията;
- може да бъде направлявана;
- повлиява се от професионалния стил на специалиста.

В практиката на социалния работник винаги могат да бъдат интегрирани техники, които да влияят положително на мотивацията на клиента, така че той да бъде активна страна в интеракцията и да работи в посока на осъзната и желана поведенческа промяна. Прилаганите в процеса на социална работа мотивационни техники имат за цел да насърчат и подтикнат клиента към

целенасочени действия, да го подготвят за участието в този процес и да задържат за продължително време устойчив интереса и усилията му. Мотивационните техники също така подпомагат ангажираността и активността на клиента, поддържат в дългосрочен план положителните ефекти от интервенциите, стимулират интроспекцията и самосъзнанието на индивида, така че в случаите когато проблемното поведение рецидивира, той сам да потърси професионална помощ и подкрепа. Често работата на социалния работник е насочвана не само към изграждането на мотивация за промяна у клиента, а също така към засилване на мотивацията за участие в процеса на подпомагане. В много случаи това касае липсата на доброволност на участие, което предполага включването на техники от страна на социалния работник за изграждане на доверие, стимулиране на сътрудничеството, активиране на мотивацията, преодоляване на конфронтацията и поддържане на продуктивни работни взаимоотношения (Механджийска, Г., 2008, с. 72).

Теоретичната парадигма, на която се опира специалистът, подпомага специфичната интерпретацията на причините за конкретно отклоняващо се поведение, докато техниките, засилващи мотивацията за промяна у индивида, имат преди всичко отношение към качеството на интеракцията клиент–социален работник. Мотивационните техники могат да бъдат включвани в „професионалния репертоар“ на социалния работник независимо от теоретичната му ориентация или терапевтична насоченост. Техниките, които засилват мотивацията у клиента, са свързани с някои принципни схващания за характера на интеракцията и ефективността ѝ – зачитане автономията на индивида, активно сътрудничество, изразяване на емпатия, приемане гледната точка на клиента и разбиране, че самият той може да бъде експерт по отношение на необходимите му решения. Във връзка с изграждането на мотивация за промяна ролята на социалния работник е по-скоро фасилитираща, т.е. той подпомага и стимулира автономията на клиента, избягва авторитарния, конфронтационен и образователен стил на общуване.

Мотивационни методи в социалната работа по случай

От спецификата на проблема в социалната работа със случай, личностните особености на клиента или професионалната насоченост на социалния работник зависи изборът на мотивационен метод, подходящ за конкретната ситуация. Често специалистът интегрира в работата си разнообразни техники за мотивация, характерни за различните методи на социална работа – мотивационно интервю, консултиране, социална работа с група.

Социалната работа със случай включва разнообразни дейности във всеки един от етапите на извършваната интервенция – от първичния контакт, договарянето, оценката на потребности и ресурси, до изготвянето на план за действие, изпълнението и мониторинга на реализираните дейности, повторната оценка, прехода и приключването. Често под „случай“ специалистите разбират три взаимосвързани и в динамична взаимовръзка нива – личността на клиента и нейните индивидуални особености, история и опит, съществуващия проблем, както и непосредствено свързаните с клиента и проблема обстоятелства, ситуация и условия (Механджийска, Г., 2013, с. 8).

Към изброените нива могат да се добавят също така социалната среда на клиента, обкръжението и въобще социалния контекст, в който се развива случаят, предмет на интервенцията. Личността на клиента не би следвало да се разглежда изолирано от специфичната ситуация, тъй като личната интерпретация на относително сходни събития при различните клиенти може да варира в много широк диапазон, което означава, че оценката на индивидуалната перспектива би включила разнообразни аспекти от „вътрешния свят“ на индивида, а това би насочило социалния работник към избор на подходящи методи и подходи на работа.

Проучвателната, аналитична и оценъчна работа, която социалният работник извършва при работата си по случай, има за цел да „види“ в динамична картина случая. Това означава, че трябва да се проследят причинно-следствените връзки

между трите нива (клиент–проблем–обстоятелства), да се изясни съществуващата взаимозависимост и взаимоотношенията, в които се намират, както и качеството на изменение на тези взаимовръзки (пак там, с. 9). След установяването и задълбочената оценка на динамиката и причинно-следствения характер между споменатите вече три нива, визията и разбирането на социалния работник за причините за конкретния проблем намира отражение в формулировката на случая, където „аналитичните, оценъчните и планиращите дейности се срещат, за да дадат един съгласуван теоретико-обяснителен и интервенционен модел на проблемите на клиента, причините, които ги пораждат и поддържат, факторите, които им влияят, условията и пътищата за изход и решение“ (пак там).

В социалната работа с младежи с девиантно поведение задълбочената оценка би помогнала на социалния работник да идентифицира всички фактори, оказващи неблагоприятно влияние върху ситуацията на клиента. Предприетите интервенции не би следвало да бъдат фрагментирани и насочвани единствено към проблема заявка, без да се анализира „историята“ на развитие. Така например много често като фактор, оказващ определящо влияние върху поведението на клиента, се оценява социалната среда и обкръжение. Подобна едностранчивост крие рискове от субективност и насочва социалния работник само към част от възможното обяснение на ситуацията. Именно по тази причина специалистът следва да държи на фокус и оценява всички аспекти от работата по случая. Така например отношението на клиента към съществуващия проблем може да бъде оценявано през призмата на неговите индивидуални особености, ценности, желания, защити и затруднения или най-общо като следствие от неговия минал опит. Оценката на по-широкия социален контекст или близкото социално обкръжение също може да насочи социалния работник към разбирането на клиента и неговото поведение. Подробното изследване на случая като динамична взаимовръзка между нивата клиент–поведение–обкръжение може да насочи специалиста към специфичните мотиви на индивида да поддържа определен тип поведение или нагласи. Това би помогнало

интервенциите да бъдат насочени така, че да бъде постигнато засилване на вътрешната или външна мотивация на клиента.

Консултирането в социалната работа с младежи с девиантно поведение може да бъде насочено както към идентифицирането на скритите мотиви и несъзнателни процеси, лежащи в основата на определено проблемно поведение, така и към оценка на ирационалните убеждения или към функционален анализ и трансформация на погрешно заучените модели. Консултирането предоставя на специалиста относителна свобода да включва в работата си тези подходи и техники, които са съобразени със спецификите на личността на клиента и актуалния проблем.

При консултирането се осъществява процес на взаимодействие, в резултат на който клиентът повишава уменията си да се справи с една реална ситуация. Консултирането включва техники като информиране, ориентиране, учене, подкрепа, но не бива да се свежда до обикновен сбор от тези дейности. Взаимодействието между клиента и специалиста може да бъде определено като „демократично“ по характер, което означава, че самият индивид следва да бъде стимулиран към активност, така че да влияе и насочва сам процеса, като поема отговорност за крайния резултат от консултацията (Стоева, Т., 2003, с. 7). Този демократичен тип взаимоотношение дава възможност на клиента самостоятелно да взема решения за това как да разреши проблема си, като ролята на специалиста в случая е по-скоро фасилитираща. Стимулираната активност на индивида цели подпомагане социалната компетентност и подкрепа на способностите за справяне, така че да бъдат изградени умения за реализация и управление на взетото решение на базата на наличните личностни ресурси. Работата с ресурсите на личността предполага неналагане на ценности от страна на специалиста в процеса на вземане на решение. Това означава, че друга задача на консултанта е улесняване на процеса на самопознание на клиента. В случая убежденията и споделяните ценности от страна на специалиста като субект на

интеракцията служат за разгръщане на различна перспектива и опитност в процеса на консултиране.

В социалната работа с младежи с девиантно поведение консултирането може да се прилага при проблеми, свързани с постигането на поведенческа промяна, избора на релевантни цели и стратегия за постигането им, вземането на решение, повишаване на възможностите за справяне при реализирането на определена роля, разглеждането на проблеми, свързани с уменията за общуване и личната ефективност.

В много случаи по време на консултативния процес усилията на социалния работник са насочвани и към идентифициране на минал положителен опит на личността, което, от една страна, подкрепя Аз-ефективността, а от друга, дава насоки за възможните интервенции. Например специалистът би могъл да използва налични умения за справяне на клиента, така че да формулира задачи с повишаваща се сложност, които той да разрешава поетапно в процеса на социална работа. В много случаи подкрепяната активност и лична ефективност на клиента повишава увереността му, че може да се справя с предизвикателства от определено естество и засилва мотивацията му съвместна работа със социалния работник. Впечатление прави недвусмислено заявената потребност от обратна връзка от страна на клиента в процеса на консултиране. Търсените от индивида отговори касаят преди всичко силната вътрешна потребност от самопознание. Много често това са питання, свързани с Аз-а, с миналия опит, взаимоотношенията и личната житейска перспектива. Като фокус на тези търсения индивидът поставя сам себе си, макар и в динамична интеракция със средата и значимите други. Социалният работник би следвало да използва тази потребност от самопознание като механизъм за мотивиране на индивида. Това означава, че специалистът би могъл да подпомага търсенията на своя клиент, поставяйки ги в контекста на предварително планиран сценарий, имащ за цел формирането на разнообразни умения за справяне и самопомощ или за засилване на вътрешната мотивация за промяна. Консултирането на младежи с

девиантно поведение може да бъде съчетавано с други методи за мотивиране в процеса на социална работа.

Друг метод, прилаган в социалната работа с клиенти със слаба мотивация, е *мотивационното интервю*, което разглежда промяната като стадиален процес. „Мотивационното интервюиране е клиент-центриран, директивен метод за засилване на вътрешната мотивация за промяна чрез изследване и разрешаване на амбивалентността“ (Милър, У., С. Ролник, 2010, с. 61). Този метод е ориентиран към личността, почива на основата на *сътрудничеството* и води към изграждане на мотивация за промяна. Сътрудничеството е един от ключовите компоненти на мотивационното интервюиране, защото консултантът избягва експертната позиция, а създава благоприятна основа за развитие на партньорско взаимоотношение (Naar-King, S., M. Suarez, 2011, с. 18). Методът цели изграждането на вътрешна мотивация, която да подкрепи промяната на поведението в дългосрочен план. Това означава, че решението трябва да бъде взето единствено и само от личността, която сама носи отговорност за решенията и предприетите действия.

Интересни и разнообразни са теоретичните влияния, оформили облика на мотивационното интервю, макар като терапевтичен и консултативен метод то да е базирано по-скоро на практическия опит, извлечен от клиничната работа със зависими пациенти. Въпреки това може да се каже, че няколко теории оказват силно влияние на заложените в този метод идеи и принципи (вж. по-подробно: Милушева, Т., 2013):

✓ *Клиент-центриран подход на консултиране на Карл Роджърс* – приема се, че личността има способността сама да осъзнава и разбира факторите, които оказват влияние на неспособността ѝ. Съзнанието за това позволява да се осъществи придвижване от състоянието на психическа неспособност към състоянието на психическа способност (Стоева, Т., 2003, с. 35). Стилът на консултиране е емпатичен, а взаимоотношението терапевт–пациент генерира опит за поведенческа и личностна промяна. В мотивационното интервюиране

също се възприема принципът на емпатичното разбиране на клиента и позитивното отношение към личността на пациента.

✓ *Теория за когнитивния дисонанс* – според Леон Фестингър когнитивен дисонанс се поражда тогава, когато полученото ново знание или личен опит влиза в разрез със собствените съществуващи когнитивни схеми. Новото знание носи дискомфорт, който индивидът се опита да избегне. Според тази теория преживеният дискомфорт води до психическо напрежение в личността, което я подтиква да „напасне“ реалността към убежденията си. Мотивационното интервю използва идеята за когнитивния дисонанс, като насочва терапевта към практики, които да развият несъответствие между нерационалните когнитивни схеми на своите пациенти и желаното статукво (Naar-King, S., M. Suarez, 2011, 20–21). Подавайки по ненатрапчив начин ново знание като стимулен материал, терапевтът цели провокирането на вътрешно напрежение в индивида и засилването на чувството му за амбивалентност по отношение на съществуващото поведение.

✓ *Теория за психическото съпротивление* – според тази теория заплахата, че личността може да загуби своята свобода, я мотивира да предприеме действия, за да успее да я запази. Когато индивидите получават рестриктивен отговор на поведението си, те естествено включват психическо съпротивление, което е силно мотивационно състояние. Индивид, намиращ се в подобно състояние, е емоционален, едностранчив и в много случаи ирационален. Бен Милър наблюдава това състояние в много от своите пациенти и по тази причина постулира терапевтичен стил, който избягва конфронтацията и споренето. Вървенето със съпротивата на пациента, а не противопоставянето ѝ, е основен принцип в мотивационното интервюиране (Söderlund, L., 2010, с. 13).

✓ *Концепция на Албърт Бандура за Аз-ефективността* – според теорията за социалното научаване Аз-ефективността представлява вярата на личността в собствените ѝ способности да постига целите, които си е поставила (Bandura, A., 1977, с. 32). Колкото повече ефективен се чувства индивидът, толкова по-

способен е да изведе целите си до успешна реализация. Според А. Бандура високата Аз-ефективност е основен предиктор на положителната поведенческа промяна. Вярата в собствените способности се явява важен ресурс за създаването на вътрешна мотивация за промяна при мотивационното интервюиране. По тази причина увереността на индивида, че може да си справи, е съществен фактор за придвижването от фазата на изграждане на мотивация към фазата на засилване на посветеността на тази промяна, а подкрепянето на Аз-ефективността е основен принцип в терапевтичния метод.

✓ *Транстеоретичен модел на промяната* – разбирането на Бен Милър за етапността на промяната в мотивационното интервюиране се базира на идеите на Джеймс Прохаска и Карло Диклеме. Според тази теория личната мотивация за промяна на дезадаптивното поведение преминава през няколко стадия. Във всеки един от стадията съществува различно разбиране за необходимостта от промяна, характерни са определени нагласи и убеждения, ангажират се по различен начин ресурсите на личността. Във *стадия на предразмисъл* индивидът дори не обмисля и не планира промяна на своето рисково поведение в обозримо бъдеще. На следващия етап – *стадия на размисъл* – съзнанието за проблем вече е налично, индивидът мисли за възможни начини, по които да си помогне. Когато започнат да се предприемат някои действия за редуциране на проблемното поведение, това означава, че най-вероятно индивидът се намира в *стадия на подготовка (фаза на вземане на решение)*. На следващия стадий – *стадия на действие* – личността променя своето поведение или средата си, за да може проблемът да бъде преодолян. На последния етап от поведенческа промяна – *стадия на поддържане* – личността не е зависима от предишното си поведение, поддържа се състояние на стабилност. Тук се работи върху това предишното поведение да не рецидивира, за да не се върне проблемът в изходно положение (Механджийска, Г., 2008-б, 134–136; Карвасарский, Б., 2006, 916–917; Levounis, P., V. Arnaout, 2010, 25–110).

✓ *Теория за ценностните ориентации на Милтън Рокич* – според тази теория една от функциите на ценностите е да мотивират. Рокич схваща ценностите или като поведенческа модалност, или като крайни състояния на съществуването. Инструменталните ценности отразяват начина, по който личността постига своите цели. Това са „идеализирани модалности на поведение, които са необходими за достигане до желаните крайни състояния“ (Милър, У., С., Ролник, 2010, с. 407). Терминалните ценности отразяват крайната цел, която всеки си поставя, описват състоянието, което личността би искала да постигне. Казано по друг начин, терминалните ценности описват това, което ние бихме искали да постигнем, или това, което е най-важно за нас като висш смисъл, а инструменталните ценности указват по какъв път да стигаме дотам.

Друг мотивационен метод в социалната работа с младежи с девиантно поведение е *груповата работа*. *Груповата работа с младежи с девиантно поведение* е ориентирана преди всичко към придобиването на социални умения, които биха им позволили да се справят в разнообразни ситуации, така че да не бъде изявявана девиантността в поведенческия репертоар. Много често груповата работа има елементи на обучение, а теоретичната рамка се основава на когнитивно-поведенческата терапия, психодрамата на Дж. Морено, концепцията на К. Левин за психичното поле и груповата динамика (Тепавичарова, М., 2006, с. 187).

Поведенческата ориентация на груповата работа акцентира не толкова върху динамиката на психичните процеси у индивидите, колкото върху обучението и систематизирането на предишния позитивен опит на личността. Работата в група на младежи с девиантно поведение предполага използване на методи като психодрама, ролеви игри, дискусии, беседи, решаване на казус, инцидент, конфликтна ситуация, пример и перспектива. При изброените методи централно място се отделя на т.нар. учебен модел, при който се обединяват дидактически способности за обучение (пак там, с. 188). Така например решаването на казус, инцидент и конфликтна ситуация имат за цел подтикването на клиентите

към дискусия за намиране на ефективен и хуманен вариант за практическо действие, за излизане от негативната ситуация (Рангелова, Е., 2000, с. 95). По този начин младежите могат да бъдат подтиквани да си служат с логически аргументи, доказателство или опровержение при защитаването на определена теза, което впоследствие да подпомогне специалиста при конструирането на тренингови единици, свързани с разнообразни сценарни ситуации. Груповата работа с младежи с конкретен поведенчески проблем предполага наличието на защитена и сигурна учебна среда, където ролите са ясно дефинирани.

Често социалната работа с групи може да бъде аналог на липсващата социална среда. В общуването с другите се възстановяват нагласи на индивида, свързани с ефективното му социално функциониране и взаимодействието му околните. Механизмите на научаване в групата подпомагат индивидите да научават нови неща за себе си, да откриват основанията за своите емоции, да преразглеждат свои устойчиви възгледи, да оценяват обективно предишен свой опит и да се обучават на ново жизнеутвърждаващо поведение. Освен това груповата работа предлага благотворни преживявания, които засилват съзнанието за взаимоотношението на клиента с други хора и задълбочават прозрението за собствената личност (Фер, С., 2002, с. 53). Най-общо груповата работа може да бъде определена като активен метод и система за усъвършенстване на личности, групи и общности, която функционира на равнище сложен организъм от системи и подсистеми и се осъществява на базата на различни терапевтични принципи (Петрова, К., 2007, 7–8).

В основата на груповата работа с младежи с девиантно поведение могат да бъдат тренингът, активното обучение и корекционната работа. Упражняването на ефективни поведенчески модели е основна функция и цел на тренинга, който може да бъде определен като „концептуално-целеви модел на интегриране на практическия опит и преживявания в променено поведение чрез използването на изкуствено структурирани ситуации на междуличностно взаимодействие“ (Цветанска, С., 2001, с. 164). Като част от динамиката на взаимната помощ Л.

Шулман посочва споделянето на информация, диалектичния процес и обмяната на идеи, постигането на универсална гледна точка, взаимната подкрепа и изискване, решаването на индивидуални проблеми и репетицията (Шулман, Л., 1997, 267–272). Груповата работа с младежи с девиантно поведение може да бъде насочена към формирането на умения за ефективно справяне, изграждането на успешни поведенчески и комуникативни стратегии, споделяне на опит.

Видове техники за влияние върху поведенческата промяна

Мотивационният подход в социалната работа със случай предполага използването на техники, които включват както разнообразни поведенчески стратегии от страна на социалния работник, така и на умения, свързани с уместното задаване на въпроси, ефективното слушане, поддържането на рапорт, изразяването на емпатия, зачитане на автономията на клиента, подпомагане и поощряване говоренето за промяна. Общите принципи, на които специалистът следва да се опре в работата си с младежи с девиантно поведение, са (Fuller, С., Р. Taylor, 2008, 4–8):

- *Изясняване на договорните отношения между социалния работник и клиента.* Сключването на договор между страните предполага изясняване на ролите, взаимоотношенията, личните граници, ангажираността и очакваните резултати от двете страни. Много често договорният модел на социална работа в началния етап от работното взаимоотношение е пренебрегван, което е фактор за влошаване на съгласуваността между двете страни в процеса. В много случаи това включва очакванията, които клиентът или социалният работник имат към другата страна – например какво ще направи, за да постигне определена цел, кога, кой точно ще се ангажира, с какви действия и т.н. Би следвало в началото на работния процес специалистът да договори със своя клиент възможно най-подробно различните аспекти и правила на работното взаимоотношение, така че ролите да бъдат изяснени и всяка една от страните да идентифицира себе си като страна от общ договорен модел. Не е препоръчително договарянето да е формална част

от прехода между начална и работна фаза. Тук социалният работник би могъл да използва различни техники – официално обсъждане и договаряне на ролите, изработване на таблица със задължения и правомощия на всяка от страните, изясняване на очакванията, свързани с ангажиментите и желания краен резултат, възможност и готовност за използване на наличните ресурси, дефиниране на границите на взаимоотношенията клиент – социален работник.

- *Изразяване на емпатия.* Една от най-важните характеристики на мотивационния подход е емпатичният и клиент-центриран стил на консултиране. От изключително значение за целия процес на промяна е умението на консултанта да разбира света на своя клиент. Чрез отразяващо слушане консултантът би следвало да разбира гледната точка на своя клиент, без да осъжда, критикува, етикетира, вини и без да изразява лично мнение или да предоставя готови решения, продукт на собствената си житейска перспектива и личен опит. Специалистът трябва да бъде готов да разбира и приема амбивалентността на своя клиент за нещо съвсем естествено в процеса на поведенческа промяна. Приемането и неосъждането на перспективата на клиента подпомага промяната. Състоянието на емпатия предполага възприемането на вътрешния свят на другия, като точно се съхраняват емоционалните и смислови нюанси на тази чужда субективна реалност. Емпатията позволява на специалиста да се доближи максимално близо като усещане до личността на своя клиент, но без да се губи усещането „като че ли“ (Георгиева, Р., 2012, с. 119).

- *Подпомагане на желанието за промяна (Развиване на несъответствие между актуалното и идеално състояние).* Макар да приема своя клиент, без да го осъжда и упреква за направените избори, консултантът цели да разреши амбивалентността по начин, който да подпомогне промяната. Това не означава, че продължаващото проблемно поведение трябва да бъде подкрепяно или приемано безкритично от консултанта, като се разчита на личното прозрение на клиента. За да засили вътрешния дискомфорт в личността, терапевтът, задавайки въпроси, касаещи проблемното поведение, противопоставя актуалното статукво на идеалното състояние,

което ценностната ориентация на личността дефинира като такова. Казано най-общо, консултантът подсилва когнитивния дисонанс в своя клиент по отношение на знания, убеждения и нагласи, касаещи проблемното поведение. Несъответствието надделява над инерцията на статуквото, като целта е в края на този процес клиентът сам да представя аргументите за промяна.

- *Приемане съпротивите на клиента.* При ефективния мотивационен подход специалистът не се противопоставя директно на съпротивата, а „върви“ с нея. Ако в самото начало социалният работник започне да защитава промяната, много вероятно е клиентът да застане на диаметрално различна позиция. Споренето и директното конфронтиране най-малкото ще остави фрустрирани и двете страни в края на процеса. За да „върви“ със съпротивата на своя клиент, специалистът постоянно задава такива въпроси, които деликатно да подканят личността да обмисли нова информация и различна гледна точка. Според идеите на мотивационното интервюиране клиентът е достатъчно способен и автономен, притежава опита и знанието да избира най-доброто за себе си, носител е на ценности и убеждения, които да бъдат достатъчен ресурс, така че да разреши проблемите си. Когато клиентът активно включва своите съпротиви в процеса на социална работа, това би трябвало да е знак за социалният работник да започне да формира реакциите си по различен начин.

- *Подкрепяне Аз-ефективността на клиента.* Аз-ефективността е важен фактор за създаването на мотивация и до голяма степен предвижда усилията, които личността ще вложи, за да осъществи желаната промяна. Чувството за увереност създава усещане в клиента, че има ресурс, благодарение на който да предприеме конкретни действия, за да осъществи поставената цел. Има данни, че вярата на специалиста в клиента и способностите му са фактор, благоприятстващ мотивацията, така че индивидът да се ангажира с конкретни действия в посока на поведенческата промяна. Тъкмо обратното, ако клиентът е определян като „провал“ или „неуспех“ е много по-малко вероятно да вярва в своите способности (Fuller, C., P. Taylor, 2008, 7–8). Като демонстрира своята вяра в способностите на

клиента да се промени, специалистът засилва чувството на Аз-ефективност в своя клиент и превръща това убеждение в самоизпълняващо се пророчество.

Мотивационният подход в социална работа с младежи с девиантно поведение предполага използването на такива техники, които да засилват ефекта и качеството на интеракцията клиент–социален работник. В много случаи мотивацията за промяната на индивида се постига именно благодарение на взаимоотношението със специалиста. Техниките, използвани от социалния работник и подходящи в подобни случаи, имат за цел да динамизират процесите, течащи в личността, да провокират противопоставянето между моментното статукво и бъдещото идеално състояние, както и да подпомогнат клиента да предприеме конкретни действия в тази посока. Извън специфичните знания и умения, характерни за различните терапевтични школи и направления, социалният работник разполага с богат инструментариум от техники, подходящи за мотивирането за промяна на клиенти с девиантно поведение. Това са техники за утвърждаване на клиента и засилване на вярата му в собствените способности, техники за внимание и изслушване, задаване на отворени въпроси, обобщаване и рефлексия, както и подкрепяне на позитивните вербализации и формулировки. Най-общо техниките за подпомагане мотивацията за промяна в процеса на социална работа могат да бъдат разделени на:

- ✓ техники за изследване и трансформиране когнитивните съждения на клиента (тук могат да бъдат включени всички техники, които изследват разбирането на индивида за естеството на проблема, личната интерпретация, важността, увереността и готовността за поведенческа промяна, предимствата и недостатъците на промяната, както и тези, които подпомагат трансформирането на погрешните разбирания);

- ✓ техники за трениране на успешни поведенчески модели (тук могат да бъдат включените техниките, които подпомагат клиента при разграничаването на успешните и погрешни поведенчески стратегии на база на социалното заучаване);

✓ техники за изслушване и водене на разговор с клиента (това са техниките, използвани от специалиста, в случаите, когато задава въпроси, изслушва, дава обратна връзка на своя клиент);

✓ техники, демонстриращи позитивното и приемащо отношение на социалния работник спрямо клиента (тук могат да бъдат включени техниките, които засилват субективното чувство у клиента, че е подкрепен и значим за своя социален работник).

Разглежданите в настоящето изследване техники за засилване на мотивацията имат отношение именно към субективното усещане у индивида, че е подкрепен от своя социален работник, чувства се значим и разбран, смята, че специалистът отделя необходимото време и внимание за работа с него.

Методика на изследването

Представеното тук изследване бе проведено в организации, имащи предимно коригиращи и подкрепящи функции – центрове за временно настаняване, терапевтични общности и рехабилитационни програми. Целта на изследването бе да се проследи до каква степен в различните стадии на поведенческа промяна младежите идентифицират използваните от социалния работник техники, които засилват тяхната мотивация, както и тези техники, които я възпрепятстват. Изследването се опира на хипотезата, че моделът на социална работа, ориентиран към мотивиране за промяна, подпомага и улеснява процеса, когато в него присъстват техники, благоприятстващи промяната, и се избягват тези, които я задържат, т.е. засилването на мотивацията за промяна у клиента би следвало да се постига като следствие от качеството на интеракцията със специалиста. Използваната в изследването скала идентифицира позитивната и негативна лична оценка на младежите по отношение на субективното им усещане за това доколко подкрепени и разбрани са от социалния работник, чувстват, че той отделя необходимото време, желание и усилия, за да работи с тях, смятат, че са значими за специалиста. Според предварителните очаквания намиращите се в стадия на действие младежи би следвало да оценяват положително работата на своя социален работник (техниките,

благоприятстващи мотивацията за промяна). Например, много е вероятно, намиращите се в стадия на предразмисъл изследвани лица да оценяват с по-ниска оценка своя социален работник, т.е. те в по-голяма степен да се чувстват неподкрепени и неразбрани, да чувстват работното взаимоотношение и интеракция като неефикасни. В методически план е важно да се анализират техниките, които благоприятстват промяната, и тези, които я задържат, според стадия на промяна. Възможно е при индивиди, намиращи се в начален стадий на поведенческа промяна, да съществува по-малко доверие, да има неяснота, свързана с формулираните цели, комуникативният процес да бъде влошен. Познавайки основните проблеми в процеса на поведенческа промяна, социалният работник би избягвал техниките, които задържат промяната, като интегрира в работата си тези техники, които подкрепят промяната и я благоприятстват.

Изследвани са 109 младежи с девиантно поведение на възраст 18–29 години. За целите на изследването е конструиран инструментариум, състоящ се от два скали – „Техники, благоприятстващи мотивацията за промяна“ и „Техники, задържащи мотивацията за промяна“.

Скалата „Техники, благоприятстващи мотивацията“ е разработен от автора инструмент на базата на задълбочен теоретичен анализ и предварително събран емпиричен материал (проведени интервюта с младежи с девиантно поведение във връзка с качествата и професионалните умения, които специалистът трябва да притежава, така че да бъде успешен и способен да мотивира своите клиенти). Инструментът изследва отношението и обратната връзка на индивида спрямо работата на специалиста. Всяко едно от 10-те твърдения описва техника (*Таблица 1, твърдения 1–10*), която благоприятства промяната и подкрепя индивида в процеса на поведенческа промяна. Със степените от 0 до 5 изследваното лице може да определи в каква степен, според него, по време на работа социалният работник използва съответната техника. Инструментът изследва субективното чувство на индивида по отношение на ефективната интеракция клиент–социален работник. Скалата изследва както разбиранята на изследваните лица относно

професионалните умения, качества и компетенции на специалиста, така и по отношение на естеството на личното взаимоотношение.

Таблица 1. Твърдения в Скала „Техники, благоприятстващи мотивацията за промяна“ (твърдения 1–10) и Скала „Техники, задържащи мотивацията за промяна“ (твърдения 11–20)

1.	Мисля, че социалният работник ме разбира.
2.	Според мен социалният работник знае какви са моите проблеми.
3.	Социалният работник отделя достатъчно време за разговори с мен.
4.	Социалният работник ме изслушва внимателно (търпеливо), когато говорим за проблемите ми.
5.	Социалният работник е добър с мен.
6.	Смятам, че социалният работник се опитва наистина да ми помогне.
7.	Усещам, че съм значим за моя социален работник (интересува се от мен, показва загриженост).
8.	Смятам, че за социалния работник моето мнение е важно и той/тя се интересува от него.
9.	Ако направя грешка или имам неуспех, социалният работник говори с мен спокойно, така че да изясним проблема.
10.	Усещам социалния си работник като важен за мен човек.
11.	Социалният работник не ме пита какво смятам за добро за мен / не разговаря с мен достатъчно.
12.	Не ми е ясно какви цели си е поставил социалният работник в работата с мен.
13.	Социалният работник винаги бърза и не ме изслушва.
14.	Социалният работник ми казва какво да правя, без да ме пита дали искам, или не.
15.	Според мен социалният работник мисли, че много си разбира от работата.
16.	Случва се социалният работник да ме обвинява и засрамва, без да заслужавам подобно отношение.
17.	Смятам, че социалният работник не се отнася добре с мен.
18.	Случвало се е социалният работник да ми вика, без да съм виновен/а в конкретната ситуация.
19.	Социалният работник се държи с мен като с дете, а не като със зрял човек.
20.	Усещам, че на моменти социалният работник не е искрен спрямо мен.

Скалата „Техники, възпрепятстващи мотивацията за промяна“ се състои от 10 твърдения (Таблица 1, твърдения 11–20) и представлява разработен от автора изследователски инструмент, който оценява субективното чувство на индивида по отношение използваните от социалния работник техники, които

възпрепятстват промяната и задържат индивида в неблагоприятна ситуация. Със степените от 0 до 5 изследваното лице може да оцени в каква степен, според него, социалният работник или специалист използва съответната техника. Скалата изследва качеството на комуникация, ефективността на професионалното взаимоотношение клиент-социален работник, разбирането за професионалните компетенции на специалиста. Двете скали са допълнително изследвани за надеждност, която се потвърждава от високите стойности на Алфа на Кронбах (Таблица 2).

Таблица 2. Коефициенти на надеждност

Въпросник за обратна връзка от клиента	Коефициент α на Кронбах
Скала „Техники, благоприятстващи мотивацията за промяна“	0,94
Скала „Техники, задържащи мотивацията за промяна“	0,86

За целите на научния анализ е използван и **въпросник за специалистите**, работещи с изследваните младежи (вж. *Форма 1*). Инструментът проучва модела на социална работа, който включва няколко компонента – действия и интервенции на социалния работник, разбиране за ресурсите и дефицитите на клиента и умения за ангажирането му в процеса на социална работа. Въпросникът изследва времеви аспект на социалната работа по случай – работни фази, продължителност на ползване на социалната услуга и данни за историята на работата по случая. Въпросникът изследва също така нагласите на специалиста по отношение на клиента – вяра и загриженост, желание да се помогне, умения за разбиране и предразполагане на клиента да споделя свои мисли и чувства, ангажирането му в процеса на социална работа. Въпросите, проучващи модела на социална работа, са съставени от ликертови скали, които позволяват на социалния работник да оцени степента, в която приема или отхвърля дадено твърдение по отношение на своя клиент.

Форма 1. Въпросник за специалисти

Работна фаза в настоящия помагач процес

1. Случаят се намира в:

- предварителна фаза; 1
- начална фаза; 2
- работна фаза; 3
- приключване и преход. 4

Продължителност на ползвана помощ

2. От колко време (със закръгляне в месеци) клиентът ползва социални услуги и професионална помощ:

- При Вас – от месеца;
- Общо (според информацията Ви за предисторията на случая) от месеца;
- Има ли данни за престой на клиента в институция преди навършване на пълнолетие
 - ✓ Има –месеца
 - ✓ Няма

Оценка

3. По скалата от 0 до 10 – как оценявате:

1) **тежестта на проблемите** на клиента (като 0 означава, че няма никакви проблеми, 1 е най-малката възможна, а 10 е максималната възможна тежест на проблемите му(й) според Вас);

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2) доколко **неблагоприятни понастоящем са обстоятелствата** в живота на клиента (като 0 означава, че изобщо не са неблагоприятни, 1 е най-малката възможна степен, а 10 - максимално неблагоприятни според Вас);

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

3) доколко **услугите и интервенциите обхващат всички установени потребности** на клиента (като 0 означава, че изобщо не ги обхващат, 1 е най-малката възможна степен, а 10 – обхващат напълно всички потребности според Вас);

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

4) **потенциала** на клиента **за справяне с трудностите и проблемите** (като 0 означава, че няма никакъв потенциал, 1 е най-малката възможна, а 10 – максимално висок потенциал според

Вас);

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

5) **мотивацията за промяна** на клиента (като 0 означава, че няма никаква мотивация, 1 е най-малката възможна, а 10 – максимално висока мотивация според Вас);

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

4. Вярвате ли в промяната на поведението на клиента?

- Да, напълно вярвам; 4
- По-скоро вярвам; 3
- Донякъде вярвам, донякъде не вярвам; 2
- По-скоро не вярвам 1
- Изобщо не вярвам. 0

5. Моля, посочете в каква степен се отнася за Вас всяко от изброените твърдения (0 означава, че изобщо не се отнася, 1 е най-малката, а 5 – най-голямата възможна степен):

- Изпитвам загриженост за клиента 0 1 2 3 4 5
- Не ми е безразлично какво ще стане по-нататък с този клиент 0 1 2 3 4 5
- Изпитвам желание да помогна на този клиент 0 1 2 3 4 5
- Винаги мога да разбера клиента 0 1 2 3 4 5
- Винаги предразполагам клиента за споделя свои мисли и чувства 0 1 2 3 4 5
- Предразполагам клиента да ми сътрудничи 0 1 2 3 4 5
- Успявам да мотивирам клиента да работи върху поставените задачи 0 1 2 3 4 5

Анализ на резултатите от емпиричното изследване

Специфичните техники, които специалистите използват в работата си с клиенти за постигане на поведенческа промяна или засилване на вътрешната мотивация, имат съществено значение в процеса на социална работа. Техниките са израз на споделяната теоретична и терапевтична парадигма, като подпомагат цялостния процес на ниво интеракция клиент–социален работник. Според изложената по-горе хипотеза в различните стадии от поведенческа промяна младежите по различен начин ще оценяват работата на социалния работник (по-конкретно техниките, използвани от специалиста).

Както показва разпределението на средните стойности на техниките, благоприятстващи мотивацията за промяна по стадии (вж. Таблица 3), най-ниската измерена средна стойност е в стадия на предразмисъл (2,80), а най-високата – (3,48) в стадия на действие. Това означава, че процесът на изменение на мотивацията за промяна е съпътстван и от промяна в степента, в която техниките, благоприятстващи промяната, присъстват в професионалния инструментариум на социалния работник. В колкото по-нисък стадий на поведенческа промяна се намира клиентът, толкова в по-малка степен идентифицира положителни техники, които социалният работник включва в работата си. Обратното, колкото по-напред се намират в стadiите на поведенческа промяна, толкова повече клиентите оценяват като положителни техниките, които социалният работник интегрира в работата си.

Скалата измерва субективното усещане и разбиране на клиентите доколко се чувстват подкрепени, разбрани и значими за своя социален работник. От една страна, може да се твърди, че скалата е и оценка на професионалните умения и качества на специалистите от изследваните лица. По отношение на процеса на мотивиране за промяна високата средна оценка от скалата е индикатор за стадия на поведенческа промяна и показва правопрпорционална зависимост.

Таблица 3. Техники, използвани от социалния работник в процеса на социална работа
(средни стойности)

Стадий на поведенческа промяна	Техники, благоприятстващи мотивацията за промяна	Техники, задържащи мотивацията за промяна
Предразмисъл	2,80	2,42
Размисъл	2,86	1,73
Действие	3,48	1,63
Поддържане	3,42	2,03
Минимална/ максимална стойност	0-5	0-5

По отношение на връзката между *техниките, благоприятстващи промяната, и подхода на социалния работник* бяха измерени корелационни зависимости (вж. Таблица 4). Установена е взаимовръзка между техниките, които благоприятстват промяната и вярата в промяната на клиента (,484), загрижеността към клиента (,435), небезразличието към клиента (,473), желанието да се помогне (,485). Значителна е корелационната зависимост между тези техники, благоприятстващи мотивацията за промяна и предразполагането на клиента да споделя (,558) и сътрудничи (,574), както и мотивирането да работи върху поставените задачи (,596). Включването на техниките, благоприятстващи мотивацията за промяна в процеса на социална работа, в комбинация с някои специфични характеристики на отношението на специалиста представлява цялостен интегративен подход в мотивационния процес, който засилва ефекта от интервенцията и подпомага мотивирането за промяна. Положителният ефект, който разглежданите техники целят, е подсилван от специфичния подход на социалния работник. Резултатът от използването на скалата потвърждава допускането в хипотезата, че включването на определени техники в процеса на социална работа от страна на специалиста засилва мотивацията за промяна в клиентите. Това дава основание в практическата работа на социалните работници да се препоръча интегриране на описаните в инструментариума техники, така че промяната да бъде подпомогната като следствие на засилената вътрешна мотивация. Това включва специфични техники за слушане и водене на разговор, както и за постигане на доверителни отношения с клиента.

Таблица 4. Модел на социалната работа (корелационни зависимости)

Променливи		Техники, благоприятстващи мотивацията за промяна	Техники, задържащи мотивацията за промяна
Вяра в промяната на клиента	Pearson Correlation	,484**	-,624**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
Загриженост за клиента	Pearson Correlation	,435**	-,367**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
Небезразличие към клиента	Pearson Correlation	,473**	-,356**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
Желание да се помогне на клиента	Pearson Correlation	,485**	-,389**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
Разбиране на клиента	Pearson Correlation	,478**	-,428**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
Предразполагане на клиента да споделя	Pearson Correlation	,558**	-,375**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
Предразполагане на клиента да сътрудничи	Pearson Correlation	,574**	-,482**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
Мотивиране на клиента	Pearson Correlation	,596**	-,546**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000

Според хипотезата не само техниките, благоприятстващи промяната, влияят на мотивацията. Съществуват и някои *техники и подходи, които биха могли да възпрепятстват изграждането на мотивация за промяна*. Оценяваните в скалата техники на социална работа не изключват възможността да бъдат използвани от социалния работник в директната работа с клиенти, но в контекста на изследването и на разбиранията ни за мотивационния процес се смята, че имат преди всичко негативен ефект и задържат мотивацията за промяна, засилват съпротивите на клиента и не се препоръчват в интеракцията клиент–социален работник. Това са някои конфронтационни и директивни техники, авторитарен подход и претенция на социалния работник за изключителна професионална компетентност. Както показва разпределението на средните стойности на техниките, задържащи мотивацията за промяна по стадии, най-висок резултат по скалата се очертава в стадия на предразмисъл (2,42), а най-нисък резултат в стадия на действие (1,63) (вж. Таблица 2). Това означава, че в стадия на предразмисъл изследваните лица разпознават възпрепятстващи мотивацията за промяна техники, които работещите с тях специалисти прилагат.

Измерени са и статистически значими отрицателни корелационни зависимости между техниките, задържащи мотивацията за промяна, и компонентите на отношението на социалния работник спрямо клиента (вж. Таблица 3). Съществува значима отрицателна взаимовръзка между техниките, задържащи мотивацията за промяна, и вярата в промяната на клиента (-,624), както и мотивирането на клиента да работи върху поставените задачи (-,596). Отрицателна е взаимовръзката между разглежданите в настоящия анализ техники и загрижеността за клиента (-,367), небезразличието към клиента (-,356), желанието да се помогне (-,389), разбирането на клиента (-,428), предразполагането да споделя (-375).

Статистически значимият резултат по скалата за техниките, задържащи промяната, потвърждава допускането в хипотезата, че колкото повече социалният работник използва описаните техники, толкова по-трудно се изгражда мотивация за промяна в клиентите. Обратното, колкото по-напред се придвижват в стadiите на поведенческа промяна изследваните лица, толкова по-малко припознават описаните техники като активен професионален инструментариум на своите социални работници, което означава, че невключването на тези техники има положителен ефект за изграждането на мотивация за промяна. Скалата има характер и на пряка оценка на работата на специалиста от неговите клиенти, т.е. колкото по-напред в стадия на поведенческа промяна се намира едно изследвано лице, толкова по-малко вероятно е да дава негативна оценка на работата на социалния работник. Това включва оценка на професионалните умения и компетентности, както и на специфичното отношение на социалния работник спрямо клиента.

Получените емпирични резултати подсказват, че в практиката на социалните работници има основание да се избягват техниките на работа, които пречат на преминаването на клиентите в по-горен стадий на поведенческа промяна – недIALOGичност, конфронтация, неизясняване на целите на социалната работа, менторски и авторитарен стил, липса на откритост във взаимоотношенията

клиент–социален работник. Изследването показва също така, че е възможно в по-късен етап от работата да се прилагат някои конфронтационни техники, но условие за това да бъде съзнанието за поведенческо отклонение от индивида и липсата на съпротиви на клиента спрямо неговия социален работник.

Обобщение и изводи

Допускането в хипотезата, че моделът на социална работа, ориентиран към мотивиране за промяна, подпомага и улеснява процеса, когато в него присъстват техники, благоприятстващи промяната, и се избягват тези, които я задържат, се потвърждава от получените резултати и по двете скали. В методически план се препоръчват техниките, които избягват директната конфронтация клиент–социален работник, като се акцентира върху тези за изслушване и водене на диалог, целящи провокиране на естествена и желана от самия индивид поведенческа промяна. За постигане на мотивация за промяна се препоръчва също така акцентирание на техниките за договаряне в началния етап на работник процес – изясняване на проблема-заявка, уточняване на ролите и очакванията на двете страни, изготвяне на договора. Препоръчва се също така работа с индивидуалните цели – помощ при формулирането на цели и избор на стратегии за постигането им, периодично преразглеждане на индивидуалния план, регулярни срещи за изясняване на постигнатото и срещнатите трудности в този процес. Мотивационен ефект върху младежите оказват също така разговорите, подпомагащи самопознанието – какви са ресурсите и дефицитите на личността, какъв е ценностният профил, какви способности и знания притежава, кое от миналия опит може да бъде определено като ценно и значимо за личността. Положителните ефектите от посочените съдържателни ядра се изразяват както във възможността индивидът да опознава и разбира себе си, така и чрез възможността да разговаря със специалиста по актуални теми, които го доближават до изясняването на причините за ситуацията, в която се намира. За засилване мотивацията за промяна се препоръчва диалогичният и изясняващ стил

на общуване между двете страни, т.е. би следвало социалният работник да подпомага своя клиент да изяснява мотивите за своите действия и да разбира поведението си като отговор на определени стимули.

Относно техниките, възпрепятстващи мотивацията за промяна, може да се обобщи, че авторитарният и обучаващ характер на комуникация може да отблъсква клиента и да засилва съпротивите му за промяна и съвместна работа със социалния работник. Това означава също така да се избягват осъждането, засрамването, обвиняването, етикетирането, изказването на експертна позиция или анализирането и интерпретирането на поведението с цел провокиране на реакция и конфронтиране. Препоръчително е също така социалният работник да избягва да си служи с изразните средства на иронията и сарказма, като прецизира внимателно употребата на хумор в различните ситуации и стадии на поведенческа промяна.

Заклучение

Техниките, благоприятстващи мотивацията за промяна, подходящи за включване в процеса на социална работа с младежи с девиантно поведение, се изразяват предимно в способността на специалиста да разговаря със своя клиент, да го изслушва и да приема личната му позицията като възможен отговор на причините за отклоняващото се поведение. Диалогичният характер на комуникацията между двете страни на работното взаимоотношение стимулира и подпомага самопознанието у клиента, изследва ресурсите на личността и засилва субективното усещане за подкрепа, приемане, лична ценност и значимост. Разгледаните в настоящето изследване техники за засилване на мотивацията за промяна доказват своята методическа ефективност, което означава, че има основания специалистите да възприемат тези похвати като част от своя професионален инструментариум и развивайки специфични умения за изслушване, изразяване на емпатия и водене на диалог, да прилагат

разгледаните техники и умения при работата си с младежи с девиантно поведение за постигане и засилване на мотивацията за промяна.

Използвана литература

- Георгиева, Р. (2012) Психотерапията на Карл Роджърс. Емпатичното терапевтично интервю. София.
- Карвасарский, Б. (2006) Клиническая психология. Учебник для студентов мед. вузов и фак. клинической психологии. 2. изд., Санкт-Петербург.
- Механджийска, Г. (2013) Социална работа по случай – реконцептуализация на традиционните разбирания в съвременна приложна перспектива. – *Е-списание Социална работа*, брой 1.
- Механджийска, Г. (2008-а) Методически проблеми на социалната работа с недоброволни клиенти. – *Педагогика*, брой 4.
- Механджийска, Г. (2008-б) Интервюирането в социалната работа. София.
- Милър, У., С. Ролник. (2010) Мотивационно интервюиране. Подготвяне на хората за промяна. София.
- Милушева, Т. (2013) Мотивационното интервюиране в социалната работа по случай. – *Годишник на СУ „Св. Климент Охридски“*, Факултет по педагогика, Книга Социални дейности, том 106 (под печат).
- Петрова, К. (2007) Работа в група. Тренингови и психотерапевтични техники. В. Търново.
- Рангелова, Е. (2000) Педагогически проблеми на ресоциализацията на децата с девиантно поведение. София.
- Стоева, Т. (2003) Консултативна психология. София.
- Тепавичарова, М. (2006) Дейност на социалния работник при лечение на зависими от психоактивни вещества. – *Годишник на СУ „Св. Климент Охридски“*, Факултет по педагогика, том 99.
- Фер, С. (2002) Въведение в груповата терапия. София.
- Цветанска, С. (2001) Тренингов модел за развитие на комуникативни умения. – *Годишник на СУ „Св. Климент Охридски“*, Факултет по педагогика, том 94.
- Шулман, Л. (1997) Изкуството да се помага на индивиди, семейства и групи. София.
- Bandura, A. (1977) Self-efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change. – *Psychological Review*, Vol. 84, 2.
- Enhancing Motivation for Change in Substance Abuse Treatment: Quick Guide for Clinicians Based on TIP 35. (2012) By: Substance Abuse and Mental Health Services Administration (SAMHSA).
- Fuller, C., P. Taylor (2008) A Toolkit of Motivational Skills. Encouraging and Supporting Change in Individuals. Second edition, John Wiley & Sons, Ltd.
- Levounis, P., B. Arnaout (2010) Handbook of Motivation and Change. A Practical Guide for Clinicians. American Psychiatric Publishing, Inc.
- Naar-King, S., M. Suarez (2011). Motivational Interviewing with Adolescents and Young Adults. The Guilford Press.
- Söderlund, L. (2010) Motivational Interviewing in Theory and Practice. Linköping.
- Walters, S., M. Clark. (2007) A Guide for Probation and Parole. Motivating Offenders to Change. U.S. Department of Justice.

За автора

Теодорина Милушева е редовен докторант към катедра „Социална работа“, Факултет по педагогика на СУ „Св. Климент Охридски“
Контакти: teodorih@abv.bg