

Социална работа по случай – реконцептуализация на традиционните разбирания в съвременна приложна перспектива

Гинка Механджийска

Резюме: Като тръгва от традиционните разбирания за спецификата и особеностите на социалната работа по индивидуален случай, анализът се прехвърля на някои актуални за съвременната практика на социалното подпомагане и социалните услуги въпроси. Така методът е коментирен в контекста на проблемите за микро- и макропрактическите взаимодействия; „case management“ практиката; субкултурата на бедността; значението на ресурсите; необходимостта от развитие на личността и поведението; ролята на отношенията в помагачия процес.

Ключови думи: социална работа по случай, социални услуги, потребности на клиентите, субкултура на бедността, помагачи отношения.

Social casework – reconceptualization of traditional understanding in a contemporary applied perspective

Ginka Mehandzijska

Abstract: The paper reviews the traditional understanding of specifics and characteristics of the casework method and some critical issues of the contemporary social work practice. Thus the social casework is commented in the context of interactions on micro- and macro level, case management practice, the subculture of poverty, the importance of the resources, the necessity of developing the personality and behavior, the importance of the relations in the helping process.

Keywords: social casework, social services, clients needs, subculture of poverty, helping relations.

Въведение

Социалната работа по случай е сред базисните интегрални методи за осъществяване на помагача дейност с индивидуални клиенти. Това е един от пътищата на последователно и структурирано помагане посредством идентифициране на проблемите на нуждаещата се личност, оценяване на конкретните ѝ индивидуално специфични потребности и възможности; осигуряване и прилагане на подходящи интервенции, мерки, услуги, подкрепа; проследяване на предизвиканите и подпомогнати изменения и подобрения. Този начин на работа, осъществяван като вътрешно съгласуван процес, ангажиращ и

ресурса на помагащите работни взаимоотношения, извежда клиента от неговия актуален статус и му съдейства да подобри личностното и социалното си функциониране – продължително и трайно, а не единствено за периода на подпомагането или услугата.

По пътя от класическите определения до съвременните концепции и практики в прилагането на социалната работа по случай самата професия на социалния работник е преминала през значителна еволюция и редица интердисциплинарни взаимодействия. В този смисъл представляват интерес белезите и трансформациите в облика на работата по индивидуален случай в днешните методико-практически измерения на метода, в съвременната среда и политика на социалното подпомагане и социалните услуги. Това е и основното предназначение на анализа, който, преминавайки през утвърдените и възприети в теорията разбирания за социалната работа по индивидуален случай, в крайна сметка вероятно ще ни отведе и изправи *отново* пред „стари“, но и актуални въпроси на практиката, като например този за нуждите и очакванията на клиентите, за ролята на развитието на личността и поведението в помагащия процес, за взаимоотношението между подпомагане и промяна или между потребност и услуга.

Възникване на метода и дефиниции

Погледнато в исторически план развитието на помагащите дейности, насочени към хора в затруднено положение и беда, се обяснява с различни мотиви – любов и милосърдие; чувство, че всеки е неделимо свързан с другите хора; импулс за спасяване на бедстващите и т.н., но също и чувство за вина като следствие от експлоатацията и агресията в обществото (Hamilton, G., 1951, с. 17).

„Какво е социална работа по случай?“ Под същото заглавие през 1922 година в Ню Йорк излиза книгата на Мери Ричмънд, в която е предложено класическото определение на метода и са дадени основните разбирания за този специфичен начин на помагане (по: Brieland, D., 1987, с. 741; Hamilton, G., 1951, с. 11). Началото и средата на XX век създават и богата теоретична база на неговото

дефиниране и развитие. Популярните в литературата дефиниции на социалната работа по случай (social case¹ work) оформят представа за специфичната „философия“ на метода, за особеното в пътя и начина на помагане, който той сочи. Ранните дефиниции от периода 1915–1922г. са свързани, както вече отбелязахме, с името на Мери Ричмънд и в тях социалната работа по случай се определя като „изкуството на извършване на различни дейности с различни хора, при което в сътрудничество с тях се постигат както индивидуални, така и обществени подобрения“; „изкуството да се извършат подходящи промени, приспособяване, регулиране на социалните отношения на индивидите“ (Rengasamy, 2011, с. 8); „процес, който развива личността посредством съзнателното въздействие върху състоянието и приспособяването на всеки отделен индивид, както и върху взаимодействието между хората и тяхната среда“ (по: Brieland, D., 1987, 741–742; Hamilton, G., 1951, с. 11).

Автори от 40-те и 50-те години на XX век се опират на дефиниции за социалната работа по случай, която е „едновременно и инструмент и работна област“. „В социалната работа по случай клиентът се стимулира да участва в проучването на положението, в което се намира, да взема участие в планирането, да полага ефективни усилия за разрешаване на проблемите си, като използва както собствени възможности и ресурси, така също и достъпни и подходящи ресурси на общността“; „Социалната работа по случай е процес, използван в някои социални служби, чрез който се помага на индивидите да се справят успешно със своето социално функциониране“ (по: Rengasamy, S., 2011, с. 9). Всички примери на дефиниране на понятието за „социална работа по случай“ засягат „две страни: да се помогне не само на индивида в неговите отношения с обществото, но и на обществото в неговите отношения с индивида“ – така структурата на социалната работа по случай влиза по всеки свой компонент във функционално взаимоотношение с благополучието не само на индивида, но и на обществото (Pollard, 1962, по: Plant, R., 1970, с. 1).

¹ Case (en) – случай, положение, състояние, обстоятелства.

„Човекът като био-социален организъм – „случаят“, проблемът, работата по него – всички те се разглеждат от социалния работник като психосоциален процес.“ В контекста на социалната работа случаят не се определя само от особеностите на клиента (семейство, дете, възрастен човек, юноша), нито зависи само от естеството на проблема (материално затруднение или поведенчески проблем) (Hamilton, G. 1951, с. 34). „Социалният случай“, според G. Hamilton, е „живо събитие“ (т.е. случаят има свой живот, динамика, развитие), което притежава икономически, психични, емоционални и социални страни във вариращи пропорции (пак там). Случаят включва също така вътрешни и външни (свързани със средата) елементи и се състои от човека и ситуацията, от обективната действителност и нейното значение за този, който я преживява (пак там, 34–35). Авторът поддържа мнението, че не е възможно функциите на работата по случай да се сведат само до промяна на външното дори проблемът да е междуличностен и едновременно с това социален. И не само че не се отделят средата и емоционалните фактори, а дори се цели ангажирането на „психичните прозрения“ и личностните ресурси и постижения в посрещането на предизвикателствата на ситуациите от действителността (пак там).

Още в концептуалните основи, от които М. Ричмънд интерпретира метода, се залага на използването на отношенията социален работник–клиент, на прякото междуличностно взаимодействие в помагач контекст, но едновременно с това се прокламира, че помагачият специалист трябва да бъде ангажиран както с дисфункциите в личността на клиента, така и с тези в неговата среда и ресурси (по Cornell, K., с. 50). Ако през 20-те и 30-те години на XX век работата по случай се развива в психоаналитична перспектива с изразен динамичен интрапсихичен обяснителен модел, с фокус на оценката върху индивидуалната патология, с интервенции от позицията на зависимост на клиента от специалиста в помагачия процес (пак там), то това създава възможност социалният контекст на помагачата дейност да се обогати с интереса към индивидуалните процеси в хода на диагностиката и терапията. С развитието на този специфичен начин на помагане изключително се акцентира на взаимовръзката между индивидуалното

поведение и социалните условия, обективните ситуации, в които се намират клиентите, и с това се оформя психо-социалната перспектива в социалната работа по случай (Ватано, А., 1998, с. 1140), без обаче методът да губи психоаналитичните си корени. Така в средата на XX век социалната работа по индивидуален случай се определя и като клиничен метод в сферата на социалните услуги, както и като метод за психо-социална помощ (Leplay, E., 2011) или метод за психо-социална терапия (Cornell, K., 2006, с. 51). В обобщение на направения преглед на основните разбирания и цитирани дефиниции можем да смятаме, че социалните работници разглеждат като „случай“ разположените в динамична взаимовръзка:

- **клиент** с неговите индивидуално особености и история;
- **проблем** (конфликт, дефицит, нужда, противоречие, риск или опасност);
- тясно и непосредствено свързани с клиента и проблема **обстоятелства, ситуация, условия** (в които се намира клиента и в които се поддържа проблемът).

Можем да добавим също и по-широкия **социален контекст**, средата и обкръжението, както и специфичния **индивидуален контекст** на връзката **клиент–ситуация**, т.е. проблематизирането на едни или други обстоятелства може да бъде индивидуално и да се възприема и преживява различно от различните хора. В този смисъл формирането на **проблем** при „срещането“ на определен **индивид** с определени **условия и обстоятелства** не е еднозначно. Но в същото време социалната работа приема базата и нормата на основните човешки потребности и на основните човешки права и по този начин един спектър от феномени и обстоятелства в човешкото съществуване се дефинират при всички случаи като проблеми според обществените идеали и ценности, независимо от тежестта, с която те биват преценявани и преживявани в индивидуален контекст.

При работа по случай, чрез проучвателната, аналитичната и оценъчната си дейност, социалният работник трябва да „види“ случая в **динамична картина** – т.е. да проследи причинно-следствените връзки между изброените по-горе

елементи, да изясни тяхната взаимозависимост, взаимоотношенията, в които се намират, както и да установи как се изменя състоянието на тези взаимовръзки. По този начин визията на специалиста намира израз във формулировката на случая (вж. по-подробно: Механджийска, Г., 2008, 207–209), 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.

Двустранното естество на основния предмет на внимание в социалната работа по случай – отношението индивид–общество/социална среда, свежда посоките на интервенцията и до проблема за *социалните роли* на личността (Ватано, А., с. 1140; Hamilton, G., 1951, 26–27). Н. Strean подчертава, че понятието социална роля се използва във всички полета на практическата социална работа, като от особено значение е приложението му в социалната работа по случай. „Социалният работник първо определя желанията на клиента, защитите, затрудненията и т.н. и след това подбира ролята, която ще даде възможност на клиента, използвайки помощта на водещия случая специалист, да осъществи процеса на социализация“ (Strean, N. S., 1967, 77–88). В работата по индивидуален случай социалните роли на личността са предмет и на оценка, и на интервенция. Ролевата представеност и пълноценност в цялостната картина на случая очертава и своеобразните „диагнози“ в ролевия репертоар, изтъква дисфункциите или ролевите дефицити в социалното функциониране на личността. Социалните роли на отделния индивид се преживяват от личността, което намира израз в удовлетвореност или неудовлетвореност от неговото социалното положение и изяви.

Резултатите, които могат да бъдат постигнати при практикуването на социална работа по индивидуален случай, се проявяват в по-краткосрочен или по-дългосрочен план. В съдържателно отношение те се изразяват както в персонални изменения и подобрения на равнището на отделната личност, т.е. в развитието на собствените вътрешни ресурси на клиента (например изменения в

нагласи, ценности, модели на поведение, умения, способности, качества на личността и други), така и в ефекти, които застъпват системата на връзките, социалните позиции, взаимоотношенията, функционирането на индивида в неговата социална среда. В процесуален аспект и в дългосрочен план очакваният резултат се изразява в постигането на все по-разширяващото се и все по-устойчиво *автономно* функциониране на клиента и в неговата удовлетвореност от качеството на живот.

Работата по случай в помагащите професии днес – съмнения и очаквания

От времето на обособяването и утвърждаването си до днес методът на работата по случай развива и обогатява моделите си, но запазва своите базисни елементи и принципи. С разширяването на очакванията към социалната работа като професия обаче се оформят и други тенденции, като в редица отношения например помагащите възможности на работата по случай се поставят под съмнение. Действително ограниченията на метода се откриват в трудността да бъдат постигнати резултати при сложни социални проблеми, обусловени от външни фактори – например социално-икономически кризи; дълготрайна, устойчива безработица; бедност и други. Дълбоките проявления на подобни проблеми на индивидуално равнище поставят в сложна ситуация социален работник и клиент, опитващи се по пътя на направляването от единия и мотивираното от другия развитие на личността да превъзмогнат трудностите и ограниченията и да стигнат до благополучното, трайно и балансирано социално функциониране на клиента.

Все пак търсенето на пътя към резултатите през личността на клиента е ориентация, която и до днес продължава да бъде дискутирана, доколкото още през 60-те и 70-те години на XX век психодинамичните принципи на обясняването на човешкото поведение в социалната работа са подлагани на критика като прекалено детерминистични и на практика „обвиняващи жертвата“ (визира се, че така трудно се обясняват и разрешават социално-икономически проблеми, бедност, расизъм, сексизъм) (Goldstein, E., по: Holtz Deal, K., 2007, с. 185).

Още едно колебание по отношение на коректното прилагане на социалната работа по случай като специфичен помагач метод произтича от засилващото се днес акцентирание на качеството на услугите, при това в аспекта на предоставянето на грижи и администрирането. Така традиционната философия на метода, която няма как да загуби общочовешки адекватния си смисъл, попада в своеобразна дезориентация, при която социалните работници невинаги съумяват непротиворечиво да съвместят стратегическия приоритет на личностното развитие с този на грижата.

Едновременно с тези тенденции от методическия модел и помагачия потенциал на метода все така се очаква улесняване на индивидуализирането и диференцирането на подпомагането и услугите. Специфичен и ключов в концептуално и приложно отношение продължава днес да бъде и този аспект от работата по индивидуален случай, който ангажира социалната подкрепа и връзките в мотивирането, реализирането и задържането на личностната и поведенческа промяна. Ориентацията на работата и към конструиране на интегрираща индивида и подкрепяща го среда, която да бъде негова естествена интеграционна среда, на практика трансформира концептуалната основа на метода, като въвежда социалния работник в мрежата и на фамилените интервенции, при които отношението помагач специалист–клиент функционира вече в една по-сложна и натоварваща от професионална гледна точка, но по-присъща на мисията на социалната работа екосистемна перспектива.

От услугата към потребностите или от потребностите към услугата? Макро- и микропрактически взаимодействия в социалната работа по случай

В социалната работа по случай помагачите специалисти и екипи се оказват свързващото звено между индивидуалната практика с клиенти и работата на макроравнище. Особено остро преходите или границите между двете равнища се усещат от социални работници в сферите, обхващащи именно тежките, дълбоки, трудно преодолими социални проблеми. Непостижимостта на индивидуалната промяна за значителна част от клиентите навежда специалистите на мисълта за

ориентиране на действията им в повече посоки, за създаване на поле и функции за работа и въздействие, и на едно по-генерално равнище (Механджийска, 2009, с. 46). Дали обаче изходът в търсенето на ефективност в работата по индивидуалните трудности и потребности е в смяната на равнището, обхвата и посоката на интервенцията, или е по-скоро в способността на специалисти и структури за социална подкрепа да обвържат в трайно функционираща устойчива система индивид, обкръжение, социални условия?

Факт е, и не можем да не го отбележим, че нерядко в практиката си социалните работници се изправят именно пред изпитанието да интервенират на индивидуално равнище и да работят за личностно израстване и промяна по случаи, в които отпечатъците примерно на общностната принадлежност, културата, социалните условия се явяват един мощен фактор или дори „невидим враг“, пред който професионалната подкрепа, специализираните подходи и методи за промяна, унифицираните социални услуги и форми за подпомагане губят територия, ограничават обхвата на ефектите си и възможностите **да помагат, като променят**. А именно в това се състоят и идеята, и пътят, които още класическите за социалната работа възгледи предлагат и поставят в методическите основи на помагането по индивидуален случай.

Дали обаче класическата идея за подпомагане и промяна на клиента **в неговата среда** може да отговори на днешните тенденции в социалната политика, търсещи и отстояващи интеграция и подпомагане на функционирането му **в една (от гледна точка на клиента) определено друга среда**, и не просто по-различна среда, а дори динамична и трансформираща се?

Идеята за културно-сензитивна социална работа днес все повече се препоръчва като професионална философия и на равнището на индивидуалната работа намира израз в културната емпатия от страна социалния работник, в разбирането и овластяването на клиента. В социалната работа по случай тази тенденция се проявява и в търсенето на модели, които съвместяват колкото може по-пълно интрапсихични, семейни, социални, политически, културни и икономически фактори и в оценката, и в интервенциите (Cornell, K., 2006, с. 55).

Също така в съвременната научна литература в областта на социалната работа се коментира като дискуссионен релятивисткият възглед за пречупването и детерминацията през субективния опит на индивида на всякаква картина на индивидуалната „истина“ на клиента, на неговия статус и лични потребности, така както той ги разбира и преживява. Концептуалната ориентация на релятивизма всъщност апелира социалните работници да преосмислят и обезсилят тенденциите на универсализиране на човешките потребности – универсализиране, водено обикновено от позициите на светогледи, доминиращи над потиснатите и обезценени общности и култури (пак там, с. 54). При това обаче остават трудни за обясняване такива проблеми, които се дължат на околната среда, потисничеството, бедността, травмата и насилието. От своя страна предположението, че проблемите на клиента се дължат на негов погрешен начин на мислене и разрешаването им минава през интервенция върху субективните му възгледи и опит, връща отговорността и за проблема, и за решаването му обратно към клиента, а не към социалното неравенство и ограниченията, дължащи се на средата (пак там).

Как може да се съгласува това концептуално противоречие в постановката на днешните социалните услуги и в контекста на индивидуално-ориентираното помагане? На макропрактическо равнище социалните услуги са отговор на наличните и установени социални затруднения и потребности, представителни за определени социални *категории* или *групи* от евентуални потребители. Така услугата със своите цели, предмет и съдържание е моделирана съобразно обобщения универсализиран профил на потребностите на хората, към която е ориентирана. В този смисъл услугата покрива общото в особеностите, нуждите, проблемите на категорията клиенти, на които трябва да служи. Пътят от услугата към потребностите е начертан върху **общото** във визията и оценката на потребностите на целевата си група. По този начин се очаква, че със сигурност всеки бъдещ потребител ще намери в рамките на една социална услуга – комплексна, богата и многообразна, отговор на своите лични нужди, желания и очаквания. С предлагането ѝ в социалното пространство всяка социална услуга

вече „търси“ попадащите в обобщения ѝ профил потребители. Едновременно с това обаче от гледната точка на една отделна личност с разнородни проблеми, с индивидуално специфичен потребностен, ценностен (или в най-общ план – биопсихосоциален) профил, също може да протече такъв процес на „търсене“ на индивидуално специфични и многовариантни пътища и възможности за разрешаване на проблеми и получаване на подкрепа. И е трудно, разбира се, социалните услуги винаги да пасват точно на уникалната индивидуална ситуация, личностни особености и потребности на всеки човек. Ето защо подходът „от потребностите към услугата“ разширява периметъра на търсене и конструиране на помощ по индивидуално адаптиран начин. В практиката този подход се развива днес като водене на случай (т.нар. „case management“ практика), при което услугата, начинът на предоставянето ѝ, съпътстващите дейности и т.н. не са нещо статично и първично, конструирано според визията за един предварително зададен универсален профил или доминиращ модел, а са въпрос на индивидуално съобразен подбор и избор. Осигуряването на колкото е възможно *по-цялостно* обслужване и покриване на индивидуалните нужди на клиента предполага активно посредничество и координирано мултидисциплинарно сътрудничество от страна на водещия случая социален работник с *различни* източници на подкрепа, ресурси и услуги, които формират индивидуално адекватния помагач „отговор“ на биопсихосоциалния проблем.

В практиката на воденето на индивидуални случаи са дискутирани и изпробвани различни фокуси и подходи – центрирани върху клиента, върху системата, процеса, целите и т.н. На процесно-ориентираното водене на случай се залага като на възможност за обезпечаване в организационно-методическо отношение на необходимите микро- и макрокомпоненти, интегрирани в помагачия процес и позволяващи желаната функционалност на социалните услуги (Yarmo Roberts, D., 2002, 147–164). При процесно-центрирания подход целите, поставени при традиционната ориентация на преден план, и процесът си разменят местата. Такава промяна в перспективата означава специалистите и екипите да се съсредоточат преди всичко върху процеса, върху интеракциите,

като приоритетни са грижите за нуждите на клиента, оптималното използване на ресурсите, постигането от специалистите на чувство за удовлетвореност от работата, автономията, отговорността, сътрудничеството, качеството на услугата, продуктивност и ефикасност на разходите. Успешната ориентация би следвало да се развива също и на мултидисциплинарна основа върху точното определяне на посоката на работа от гледна точка на корените и естеството на проблема на клиента и ключовия потенциал, който трябва да се развива за устойчивото разрешаване на проблемите по случая (пак там, 161–162). Но все така именно на водещия случай социален работник се пада отговорността в практическия си модел на работа да се ангажира и с интервенция на личностно равнище в условията на построени и развивани в продуктивна посока помагач тип работни взаимоотношения, и с координация на връзките и адаптивното вписване на личността – включително и при несвойствени условия и неблагоприятна предиспозиция на социалната среда.

Реконцептуализация на проблема за отношенията в процеса на помагане

Отношенията социален работник–клиент заемат мястото на своеобразен компонент в социалната работа по индивидуален случай – компонент със специфични работни функции, който, веднъж структуриран, служи като инструмент за професионална интеракция с особено работно предназначение. Помагащите взаимоотношения влизат в методическия ресурс на социалния работник. Той пряко и целенасочено използва за работни цели в професионалната си практика специално конструирани според определен модел и стил отношения, за да предразположи клиента, да му повлияе, да очертае най-добре работещите позиции и интеракции на основните участници в помагачия процес.

Според Л. Шулман помагащите отношения с клиентите работят, когато са основани на искреност, загриженост и доверие (Шулман, 1997, с. 74). Но не можем да кажем, че в социалната работа те са спонтанни и реципрочни. Те са междуличностни, без да са лични.

В съвременния облик на социалната работа изключителното разрастване на секторите на социалното подпомагане, социалната закрила, социалните услуги поставя социалните работници в условията на динамични административно-правни и организационни регламенти и прекомерно натоварване с роли, функции, нарастващи изисквания за качество и съответно – високи очаквания за успех в работата по нарастващи потоци от случаи. По този начин темата за професионалния стрес или развитието на симптомите на Бърнаут-синдрома (вж. по-подробно: Механджийска, Г., 2008, 300–328) засилват присъствието си в ежедневието на помагащите специалисти. Една такава тенденция логично довежда до преосмисляне на цената на отношенията в помагащия процес, в резултат на което социалните работници, практикуващи в емоционално натоварваща и изчерпваща среда, се ориентират повече към дистанциите и границите, отколкото към развитието на отношенията и професионалната им употреба, особено ако практиката им не е обезпечена с подходящо продължаващо обучение и супервизия, които да предоставят умения и подкрепа за по-доброто и диференцирано разбиране на себе си, на личностното участие и отношение във връзката с клиента.

В традиционните разбирания социалният работник е фактор, от който зависи в значителна степен разрешаването на проблемите на клиента. Социалният работник знае, разбира, той показва, насочва, свързва, предлага решения. В модела на отношенията самите отношения са своеобразен терапевтичен (помагащ) фактор. Личността на специалиста, доверителната връзка с клиента, вярата на клиента, че социалният работник е искрено загрижен за неговите нужди и проблеми, играят особена роля в договарянето и ръководството на промяната и подобрението. В съвременната перспектива на услугите обаче този традиционен образ и ролята на помагащите отношения са претърпели немалка и немаловажна трансформация – поне що се отнася до възприятието им от позицията на клиента. Клиентът става потребител на социалната услуга и ползва дейностите и подкрепата, които тя предоставя, въпреки и независимо от качеството на отношенията си със социалния работник.

Личността на социалния работник, стилът на помагачното поведение, индивидуалното му отношение към клиента са все така значими, но не и определящи за качеството на услугата тогава, когато то е подчинено на ясни и точни стандарти, писани и предназначени главно да осигурят своето обективизиране в осъществяването на социалната услуга независимо от субективно-личностните фактори, макар и последните да имат силно и ценно действие в помагачия процес, макар и само по себе си възникването на помагачата интеракция „социален работник–клиент“ също да представлява професионална подкрепяща дейност и в този смисъл – една своеобразна специална услуга.

Не трябва обаче да пренебрегваме факта, че ролята на помагачите отношения не се разбира и оценява еднозначно от всички участници в помагачия процес (даващи и получаващи помощ). Така например в множество социални услуги качествената материално-битова подкрепа или отличните рехабилитационни програми задоволяват напълно нуждите на потребителите, за които може и да не стои на дневен ред въпросът за личностното им израстване, за получаването на емоционална подкрепа, за повишаването на способностите им за социална адаптация чрез овладяване на нови социални умения и т.н. Индивидуално-помагачата дейност, базирана върху помагачите отношенията и активността на клиента в собствената му промяна, отстъпва по привлекателност пред материално-битовата подкрепа, медицинските грижи, програмите за занимания, *като се превръща за клиента повече в задължение, отколкото в негова заявка*. По този начин сред методическите трудности и търсения на социалните работници все повече стои не въпросът:

- „Как да помогна на клиента да се промени или да подобри положението, в което се намира?“, а въпросът:
- „Как да накарам клиента да *поиска* да се промени или да подобри положението, в което се намира?“

Това не означава обаче, че водещата роля и авторитет на социалния работник и неговата уникална професионална „харизма“ на специалист,

подготвен и способен да подпомага социалното укрепване на личността чрез работата по индивидуален случай, отстъпват пред силата на полагаемата се и осигурена услуга. Напротив, функциите и личностно-подпомагащата му роля нарастват, като този път в още по-голяма степен *от него* се очаква да намери път към клиента, да разгадае индивидуалните кодове на човешката мотивация и активност, да ги отключи и ангажира в помагащия процес в интерес на самия клиент.

Трябва да отбележим, разбира се, и това, че в немалко случаи клиентът е не само „потребителски“ настроен, а искрено се нуждае от консултативна помощ или личностна подкрепа, би искал или би приел трайно да промени качеството на живота си чрез развитие на собствените сили и способности. Но често такива стремежи се осъзнават не много категорично, потъват в някакви вътрешни бариери и съпротиви или клиентът не разбира, че освен практическата подкрепа, която получава чрез социалната услуга, може да се случи и нещо повече, да се отвори и друг помагащ процес, който да отговори на неговите по-дълбоки психосоциални потребности с помощта на социалния работник.

Изглежда, че помагащите отношения в съвременната работа по индивидуален случай в условията на развитието на социалните услуги сякаш стават все по-нереципрочни. Все повече от социалните работници се очаква да инициират, да насърчават и подпомагат израстването, промяната, ***постигането от клиента на нещо повече*** в личностното развитие и социалната му позиция, като първата им задача в подобен процес всъщност е ***да помогнат на клиента сам да пожелае всичко това***.

Ролята на ресурсите за успешната работа по случай

Работата и интервенциите, пряко насочени към увеличаване и стабилизиране на ресурсите по случая, са определящ фактор за успешния и благополучен и за клиента, и за обществото изход от помагащия процес – особено тези ресурси, които могат да бъдат мобилизирани в естествената среда на подпомаганите и обслужвани лица. Ресурсите можем да разглеждаме и като

индивидуално-личностни – това са особеностите на личността, качествата, способностите на клиента, ценностите и мотивите, които ръководят решенията, действията и като цяло – поведението му, неговата зрялост, индивидуалният му потенциал за справяне и развитие. Друг голям дял в ресурсите по даден случай заемат условията, обстоятелствата и качествата на *средата*, наличните в нея средства и възможности за подпомагане – това са материално-битовите условия, финансовите средства, с които разполага или би могъл да получи клиентът, социалната и психо-социалната подкрепа (морална, емоционална, информационна, практическа и т.н.). Ресурси от този точно тип се осигуряват и предоставят на клиентите с цел стабилизиране на ситуацията, в която се намират, и подкрепа по отношение на основни жизнени потребности.

В социалната работа по индивидуални случаи в редица сфери интервенциите са насочени към **укрепване и разширяване на ресурсите и в двете направления**, като се приема, че резултатите от личностно ориентираните интервенции биха могли да бъдат базови за развитието на способностите на индивида да бъде автономен в осигуряването и поддържането на удовлетворителен материално-битов и финансов статус. В същото време обаче изключването на втория дял ресурси от целевия обхват на професионално-подкрепящите дейности би поставило клиента в уязвимото положение да развива личността и поведението си в дефицит на материална обезпеченост на своите базовите жизнени потребности. Едно подобно крайно положение често обезнадеждава, демотивира, деморализира. Ето защо в социалната работа по индивидуален случай е от особена важност адекватното построяване на баланс между целите и интервенциите в тези две посоки и намирането на най-подходящото за всеки отделен индивидуален случай **равновесие**, от едната страна на което стои тази финансова и материална подкрепа, която няма да „успокои“ и неутрализира естествения човешки импулс за постигане на едно по-зряло и отговорно в социално и ценностно отношение ниво на личностно развитие, а от другата е едновременното подкрепяне и изискване за „израстване“ на съзнанието и поведението на личността, което да черпи максимално от

актуалните възможности на клиента за напредък и промяна, като в същото време ги развива.

За илюстрация към основанията на горните съждения могат да послужат някои от данните, представени в Отчета за дейността на Агенцията за социално подпомагане през 2012 година. Данните показват например, че успешно приключилите случаи на превенция на изоставяне на деца са 1932 (от общо 4332 подобни случая, по които е работено). Отчетът прави заключението, че „за голяма част от всички случаи по превенция на изоставянето, то не е било предотвратено“ (Отчет на дейността на АСП за 2012 г., 18–19)². Посочените причини, които тук за целите на анализа диференцираме в две групи, са:

- *дължащи се на субективен фактор* – „липса на подкрепа от страна на бащата и разширеното семейство, нежелана и/или ранна бременност, нежелание за отглеждане на детето“;
- *дължащи се на обективен, материален фактор* – „липса на жилище, финансови средства“ (пак там).

Същият документ показва, че „през 2012 г. ОЗД са работили по 2088 случая на реинтеграция. За същия период приключилите успешно са 1834 броя. В по-голямата част от случаите по реинтеграция в биологичното семейство реинтеграцията е успешно реализиран процес“ (пак там, с. 19). По отношение на неуспешните случаи отново можем да разпределим посочените причини по следния начин:

- *дължащи се на субективен фактор* – нисък родителски капацитет, липса на образование, нежелание да бъдат изпълнявани родителските функции и отговорности, липса на готовност за съдействие и сътрудничество с институциите и др.;
- *дължащи се на обективен, материален фактор* – недобре развита мрежа от социални услуги за подкрепа на родителите, многодетно семейство, нисък социален статус (пак там).

² Отчет на дейността на Агенцията за социално подпомагане през 2012 г. Официален сайт на АСП. – www.asp.government.bg (06.06.2013).

Както показва цитираната информация, значим дял сред факторите на неуспешната социална работа по случаи на превенция на изоставянето и на реинтеграция на деца заемат личностни причини – липса на зрялост, активност, отговорност, духовност. Но в тази връзка е важно да засегнем и още един въпрос – концептуален, но и методически. Въпросът е кой всъщност е и кой трябва да бъде клиентът в някои сфери на социалната работа? Ако в случаите на превенция на изоставяне или реинтеграция на деца разглеждаме като клиент само децата, а родителите им дефинираме като тяхна „социална среда“, то това значи да отклоним силата на „клиенто-ориентираната“ интервенция от източника, от корените и причините на проблема. Много по-добри и адекватни в организационно-методическо отношение резултати дават възможностите и пътищата за **привличане и поставяне и на двамата родители в статута на клиенти** (макар и недоброволни), към които да бъдат отправени очакванията за промяна, изискванията, интервенциите във всяко едно направление.

Традиционни проблеми, съвременни услуги

Самата М. Ричмънд забелязва в липсата на услуги риск за ефективността на социалната работа по индивидуален случай и потенциала ѝ за постигане на резултати на индивидуално равнище и в този смисъл тя разглежда работата по случай, работата в екип, работата в общността, социалните проучвания и реформи като взаимозависими аспекти на социалната работа, които трябва да се обединят в името на клиента. В по-безизходните ситуации социалният работник трябва да развива заместващи ресурси и интервенции, да е настоятелен пред служби и институции за осигуряване на нужното за своя клиент (по: Cornell, K., 2006, с. 50). На съвременния етап на развитие на социалните услуги изглежда така, сякаш многообразието на услугите и тяхното специализиране разрешават стария проблем за липсата им. Въпреки това обаче актуалните трудности в практиката на помагането продължават да изискват по-широкото посредничество на социалните работници за свързване на клиентите със среди и ресурси, подкрепящи личностната стабилност и развитие.

Можем да отбележим тук някои от най-характерните за съвременната помагаща работа по индивидуални случаи проблеми. Така например в пократкосрочен план бързината и скоростта, с която се осигурява, предприема и протича услугата, задава и периода, в който се очакват резултати, а трайните изменения в поведението, личността, връзките, статуса обикновено изискват по-дълго време. Също така, още в предварителния етап, както и в началото, много от клиентите и техните близки не са подготвени и настроени за „влизане“ в иманентно присъщата и необходима в индивидуално-ориентираната помагаща работа по случай тяхна роля на субекти на участие, учене, активност и промяна. Социалните работници и екипите от специалисти продължават да срещат традиционно присъщите трудности при пренасянето на ефекти от услугата и от интервенциите (в рамките на срока на ползване на услугата) към естествената социална среда. Стремешът към пренасянето и проявлението на резултатите от индивидуално-развиващата работа в независимото естествено функциониране на клиента среща понякога такива пречки пред реинтеграцията, които в някои случаи водят до обезсърчаващия извод, че клиентът не може да живее без услугата. А реинтегрирането е илюзия най-често тогава, когато клиентите нямат и не могат да изградят или получат свой естествен кръг от близки, които да ги подпомагат в ежедневието; свое собствено социално обкръжение; свое място в естествена подкрепяща среда.

Необходимо е също така да се развиват и въвеждат възможностите на гъвкаво конструирани и индивидуално адаптивни програми на дейностите в рамките на услугата. От значение е и моделирането на услугата за ръководене на клиента според максимума на индивидуалните му способности за развитие и промяна, като едновременно с това се осъществява интервенция спрямо самия потенциал за промяна и развитие чрез мотивационна работа. Но преди всичко – това трябва да се извършва последователно и програмирано, стъпка по стъпка, без непремерено изпреварващи очаквания или активности.

Едно принципно съображение от особено значение за сполучливото интегриране на традиционни и съвременни концептуални и практически

положения се изразява в обвързването *едновременно* на социална подкрепа и интервенции на личностно равнище. Личностната промяна като прицел на социалната работа не протича в „клинична изолация“ като подготовка за бъдеща интеграция, а се реализира в живата среда на социалните връзки и социалното участие на индивида в подкрепяни роли, отговорности, активности. Този процес, пречупен през индивидуалните потребности, се изразява в подпомагането на личността в нуждата ѝ да намери себе си в социален контекст, т.е. – да заеме своето индивидуално адекватно и индивидуално притегателно място в социума. Реалната социална подкрепа работи именно по посока на *връзките*, на подпомаганото включване и свързване на клиентите със социалното поле – с хора, роли, дейности, места, като базисната работа действително протича на личностно равнище – в полето на идентификацията, мотивацията, идентичността и активността.

Социалните работници често изслушват от своите клиенти такива обяснителни модели на трудното им социално положение, които изключват собствената им роля и значение както в причините, така и в промяната. Независимо дали клиентът се осъзнава като отговорен за неблагоприятното си положение или вижда причината за това единствено във външни фактори, той нищо няма да загуби, обаче, ако се ангажира като отговорен за актуалните си житейски решения и действия. Докато вярването в детерминацията и предопределеността на индивидуалното благополучие от социалните фактори и условия обрича клиента на безпомощност, на очакване нещо извън него да се случи, да се промени, да му се даде. Съпротивите срещу активността, поемането на отговорност и предприемането на реални действия за промяна са сред най-големите практически трудности, които срещат в дейността си социалните работници. И много често за социалния работник остава отворен въпросът в какво по-скоро да повярва – че клиентът няма необходимост от промяна или че клиентът не осъзнава, че има необходимост от промяна.

Социалната работа по индивидуален случай срещу субкултурата на бедността

Интервенциите в коя област са ключови за излизане от бедността? Разглеждането на такъв въпрос в контекста на работата по индивидуален случай изисква преди всичко определение: Социални или индивидуални са проблемите на клиента? Дали става дума по-скоро за социални причини на индивидуален проблем или за индивидуално-личностна детерминация на социален или социално-проявен проблем?

В теоретичните интерпретации е доста силна тенденцията на обясняване на бедността със социални причини и механизми. Има и мнения обаче, според които бедността е нещо различно от т.нар. „субкултура на бедността“, разбираана „едновременно като адаптация и реакция на бедните хора към тяхната маргинална позиция в класовата структура на обществото“ (Townsend, P., 1979, с. 66). Така много хора могат да живеят в бедност, но да не водят начина на живот, описван като *субкултура на бедността*. P. Townsend изброява редица типични нейни психосоциални характеристики като например: пренаселени жилища и липса на неприкосновеност на личния живот; живеене в групи и принадлежност към общността; висока честота на алкохолизма, използване на насилие, включително физическо насилие към деца и жени, ранно започване на сексуален живот, свободни връзки, договорени бракове; относително висока честота на изоставяне на децата от майките им; ниска степен на способността за отказ от удоволствие; слаби умения за планиране на бъдещето (пак там).

Всички изброени феномени са разпознаваеми от социалните работници в практиката им по разнородни индивидуални случаи, като подобна проблематика постоянно повдига въпросите за съотношението на социалното и индивидуално-личностното в причинността на тежкия материален и социален статус. От изясняването на отговорите зависи адекватен ли ще бъде начинът на помагане и ще успее ли професионалната интервенция да прекъсне възпроизвеждането на бедност в определени социални групи. Именно *ориентацията към психосоциалните пътища* и в детерминацията, и в изхода от бедността е в много тясна

връзка с обхвата и спецификата на социалната работа по индивидуален случай – и в концептуално отношение и като практическа интервенция. Работата, насочена към подкрепа или промяна на ориентацията на *личността* (като ценности, стремежи, нагласи, готовност за промяна, реална активност), може да бъде специфична, също така – водеща, акцентирана и много обвързана с работата за подкрепа или промяна на *условията*, възможностите, средата така, че да прекъсне цикъла на бедността. В този смисъл социалната работа по индивидуален случай е в състояние ефективно да подкрепя и развива личността в условията на един добър ресурс от протективни социални фактори, средства за подпомагане и услуги, богатство на възможности. Вярно е и друго – развитието на макроравнище на благоприятни социални условия, възможности, ресурси за социална подкрепа и подпомагане не би имало устойчив ефект, ако не протича резултатно работата на индивидуално равнище. Социалното подпомагане и услуги постигат трайно целите си тогава, когато с тяхната помощ преди всичко се благоприятства работата за постигане и закрепване на индивидуално-личностната промяна и способността за независимо функциониране. Услугите и помощта в такъв смисъл се разглеждат като временно средство за подкрепа в определен труден период, през който индивидът преминава, докато постигне тази пригодност или устойчивост, при която ще бъде в състояние самостоятелно, без да е зависим повече от услугата, да поддържа оптимално ниво на съществуване, качество на живот, удовлетвореност на потребностите.

Не е второстепенен обаче въпросът в каква среда и условия ние бихме „върнали“ клиента, смятайки, че той е стабилен, променен, с трайно подобрени умения за приспособяване и справяне? Дали не отново в същата среда, която в немалко случаи е всъщност фактор за неблагоприятията? И как в тясното пространство на помагащите отношения социалният работник да „подготви почвата“ за реадaptацията и реинтеграцията, работейки само с едната страна в интеракцията „индивид–социални условия и среда“? В кръга на търсенията по тези въпроси логично следва да се насочим тогава към тези базисни човешки качества, които винаги и при всякакви социални условия и житейски

обстоятелства биха способствали за справянето и независимостта. Като такива например можем да отбележим адаптивните умения и зрелостта на личността, ценностите, и в този порядък можем да определим като своеобразен (и традиционен, и непреходен) целеви приоритет в съвременната работа по индивидуален случай подкрепата и развитието на ключови човешки свойства в периметъра преди всичко на просоциалните и духовни човешки норми и ценности. Според необходимата ни днес съвременната философия на социалната работа по индивидуален случай социалните работници трябва да бъдат подготвени и за „терапия“ на ценностите, потребностите и духовността.

Заклучение

Неравната „битка“ на посредничеството между многообразните човешки потребности и динамичните, трудноуправляеми социални условия, съпътствани от ограничени ресурси, поставя въпроса за търсенето на такива приоритети и цели в социалната работа по индивидуален случай, които да предложат полезен ориентир, да придадат на интервенциите някакъв по-траен и по-непреходен смисъл от този на прагматичните решения с добре обективиран, видим, осезателен, но в повечето случаи – с краткосрочен и ситуационен обхват на действие.

Подпомагането и социалните услуги имат основна роля в процеса на работата по случая, доколкото те стабилизират ситуацията, покриват основни жизнени потребности на клиента, подкрепят го практически в преодоляването (или смекчаването) на безсилието и безнадеждността, до които водят бедността и продължителните житейски изпитания. Но те не бива да бъдат самоцел в работния процес, нито пък да се окажат пречка в работата по развитието на собствения потенциал на клиента да поддържа стабилност и удовлетвореност самостоятелно и независимо от услугата, доколкото свръхобгрижването и нецелесъобразно дългосрочните услуги биха могли да блокират или демотивират промяната и развитието на самостоятелност – а това би „опорочило“ принципа за перспективност на социалната работа особено при *клиенти с добър*

индивидуален потенциал, при които отсъстват тежки и неблагоприятни нарушения и прогнози и които не са загубили подкрепящия ресурс на близкото си социално обкръжение.

Приоритетни в съвременната социална работа по случай трябва да бъдат не целите, директивно насочени към проблема и към корекция на нарушението, а целите, които подкрепят зрелостта, духовността, вътрешната устойчивост и способностите на личността да се приспособи, да преодолее, да приеме, да израсне – като ключови за пълноценното социално функциониране способности.

Подобна философия и приоритет всъщност изисква една по-стриктна категоризация и **диференциация** на случаите в социалната работа и съответно – на начина, по който се подбират най-подходящите подходи и услуги. Диференциация според реалния **вътрешен потенциал на личността** да постигне зрялост, отговорност, независимост. Така ще се определят по-ясно и съотношенията, дяловете между работата по подкрепа и развитие на личностната зрялост, отговорност и самостоятелност, от една страна, и от друга – нуждата от поддържащо присъствие за определен период от време на социални помощи и услуги с оптимален обем и продължителност, които да не „освобождават“ клиента и неговите близки от отговорността и работата за промяна и развитие. Т.е. **първичната оценка на индивидуалните възможности за развитие на зрялост, автономност и отговорност** трябва да присъства сред базисните критерии при определяне на достъпа до подпомагане и услуги, на техния обем, съдържание, количество и продължителност.

Диференцирането на достъпа, начина на ползване на услуги, характера и съдържанието на договореностите, дейностите, интервенциите според собствената заявка и оцененния личностен потенциал за развитие на способности за справяне е необходимо в интерес на най-доброто за клиента. В случаите на наличен потенциал за личностно израстване и изграждане на умения за поддържане на стабилно социално функциониране със собствени сили услугата не трябва да замества или иззема индивидуалната активност на клиента.

Пътят „от клиента към услугата“ като „философия“ и ориентация в социалната работа трябва да бъде допълнен и с необходимостта от насърчаване преди всичко на тези интервенции и услуги, които развиват базисни способности за адаптация и справяне, а не които задоволяват буквално потребността. Подобна тенденция се наблюдава напоследък и у нас и донякъде дори се засилва в концепциите и приоритетите на немалка част от социалните услуги и форми за преодоляване на социални проблеми (например в програмите за подпомагане на успешната трудова реализация и заетостта; услугите и програмите за хора с увреждания и други). Значим и перспективен акцент на социалните услуги, който трябва да бъде засилван и улесняван в организационно и административно отношение, е ролята на водещия случая социален работник като ключов специалист, координиращ както мултидисциплинарните интервенции и подкрепа, така и интегрирането на резултатите и преноса им от „клиничната“ в естествената социална среда на клиента.

Използвана литература

- Ватано, А. (1998) Социална работа (Social Casework). – В: Енциклопедия по психология. Под ред. на Р. Дж. Корсини. С., Наука и изкуство.
- Механджийска, Г. (2008) Супервизията в социалната работа. С., Изток Запад.
- Механджийска, Г. (2009) Общностни измерения на социалната работа. Методите на макропрактиката. С., Априком.
- Отчет на дейността на Агенцията за социално подпомагане през 2012 г. Официален сайт на АСП. – www.asp.government.bg (06.06.2013).
- Шулман, Л. (1997) Изкуството да се помага на индивиди, семейства и групи. С. Фондация Невронауки и поведение.
- Brieland, D. (1987) History and Evolution of Social Work Practice. From Apprenticeship to Formal Methods. – In: Encyclopedia of Social Work. Vol. 1.
- Cornell, K. L. (2006) Person-In-Situation: History, Theory, and New Directions for Social Work Practice. – PRAXIS, Vol. 6.
- Hamilton, G. (1951) Theory and Practice of Social Case Work. N.Y., Columbia University Press.
- Holtz Deal, K. (2007) Psychodynamic Theory. – *Advances in Social Work*, Vol. 8, No. 1.
- Leplay, E. (2011) Interventions „cliniques“ en travail social, un objet de recherche scientifique en france, pour aujourd’hui. – *Les Cahiers de la PRAF "La clinique en travail social"*, n°1, septembre. – www.praf-alsace.org (26.05.2013).
- Plant, R. (1970) Social and Moral Theory in Casework. London.
- Rengasamy, S. (2011) Social Case Work. Master of Social Work Course, Madurai Institute of Social Sciences. – <http://www.wepapers.com>; <http://www.scribd.com> (24.04.2013)
- Yarmo Roberts, D. (2002) Reconceptualizing case management in theory and practice: a frontline perspective – *Health Services Management Research*, 15, 147–164
- Strean, H. S. (1967) Role Theory, Role Models, and Casework: Review of the Literature and Practice Applications. – *Social Work*, 12, 2.

Townsend, P. (1979) Poverty in the United Kingdom: A Survey of Household Resources and Standards of Living. University of California Press.

За автора

Гинка Механджийска е доцент в катедра „Социална работа“,
Факултет по педагогика на Софийски университет „Св. Климент Охридски“
Контакти: mehandj@abv.bg