

Емпатията в теорията на Карл Роджърс – критичен анализ и импликации в социалната работа по случай

Емилина Ценова

Резюме: Статията изследва приносите на основателя на клиентоцентрирания подход Карл Роджърс по отношение на разбирането на емпатията. На тази основа емпатията се разглежда като ключово умение в работата по случай, тъй като ни помага да вникнем в по-добре в ситуацията, която ни представя клиента, тъй като социалният работник изгражда своята оценка, план и интервенции на основата на добро познаване на нуждите, потребностите, желанията, страховете, цялостния начин на възприемане на света и собствената ситуация от страна на клиента. Формирането на доверителна връзка е свързано именно с това автентично разбиране на Роджърс за емпатията. Целта на статията е да разгледа мястото на емпатията в клиентоцентрирания подход в социалната работа по случай, неговите теоретични основи, приложни и методологически аспекти, критика и ограничения.

Ключови думи: емпатия, Карл Роджърс, социална работа по случай

The empathy in Carl Rogers theory – critical analysis and implications about social casework

Emilina Tsenova

Abstract: The article explores the contributions of one of the founders of client-centered approach - Carl Rogers in terms of his understanding of empathy. On this basis, empathy is considered a key skill in casework as it helps us to better understand the situation that the client presents because the social worker builds his assessment and plans interventions based on good knowledge of the needs, aspirations, desires, fears and the overall way of looking at the world and their own situation by the client. The formation of a trusting relationship involves precisely the authentic understanding Rogers had about empathy. The purpose of this article is to examine the place of empathy in the client-centered approach in social case work - theoretical background, practical and methodological aspects, criticism and limitations of the approach.

Key words: empathy, Carl Rogers, social casework

Въведение

Умението за проява на емпатия от страна на социалния работник е основна компетентност в работата по случай. То е ключово за изграждането на добра работна връзка, за по-пълното разбиране на ситуацията на клиента и трудностите, с които той се сблъсква, както и за подобряване на образа, който има за себе си. Емпатията на социалния работник е и инструмент, който може да помогне на клиента да разбере себе си и собствените си действия в светлината на това какви

нужди и потребности стоят зад тях и да поеме съответна отговорност. Поради тези нейни значения от анализа на теориите на класици като Карл Роджърс се очаква да научим повече за това как да подобрим практиката с клиенти и оказваната помощ.

Като метод за помагане, функциониращ в голяма степен през качеството на работния контакт, помагащите отношения специалист–клиент и разбирането на индивидуалната ситуация на подпомаганото лице, социалната работа по случай ангажира значително уменията за емпатия на помагачия специалист. Теоретичните разработки на К. Роджърс върху емпатията могат да помогнат да подобрим дълбочината и ефективността на оказваната помощ. Ето защо целта на статията е чрез прегледа на клиентоцентрирания подход в приложната перспектива на социалната работа по случай да се изведат възможностите и ограниченията на използването на емпатия в помагащата дейност с клиенти.

Основни теоретични положения

Ще представим накратко основните категории от предмета на анализа – *емпатията, клиентоцентрирания подход и социалната работа по случай*.

Емпатията е способност да покажеш, че разбираш перспективата на другия, да имаш отношение на топлота и да изпиташ личен дистрес, поставяйки се мисловно в неговата ситуация (Grant & Kinman, 2012, цит. по: Rajan-Rankin, S., 2014, р. 2436). Тя е централно понятие в помагащите професии и се свързва със способностите за рефлексия или „ясна представа на селфа¹ за това как неговата/нейната осъзнатост се конструира чрез директен опит“ – представа, която е критична за себеразвитието (Kondrat, D., 1999, р. 451, цит. по: пак там). Емпатията се описва и като „способност да приемаме ролята не само на реален човек, но и на въображаем (например персонаж от художествено произведение,

¹ Селф – понятие, което се използва от множество автори, представители на различни психологически и психоаналитични школи (К. Роджърс, Х. Кохут, М. Боуен, К. Юнг и др.). В настоящата статия ще се придържахме към разбирането за селф като човешка същност, която го отделя от другите, идентичност, способна на интроспекция, рефлексия и духовност. В този смисъл се доближава до психоаналитичното понятие – „его“.

актьор, който се вживява в дадена роля)“ (Балканска, П., 2002, с. 1). Също така способността за емпатия се счита за ключов компонент на емоционалната интелигентност.

Клиентоцентрираният подход е хуманистичен и в неговата основа са поставени достойнството и ценността на хората. Целта му е „да помогне на клиента да открие истинския си селф, селф, който е бил скрит от съзнанието“ (Sharf, 2007 цит. в: Kondrat, D., 2010, p. 102).

Хуманистичната психология поддържа реализирането на процеса на промяна по недирективен начин в среда на доверие. Клиентоцентрираните терапевти са съветвани да бъдат спонтанни и естествени в своите реакции, търсейки автентичност в преживяването с клиента. Част от принципите ѝ са въведени в етичния кодекс на социалните работници NASW (2008), а именно оценяване на човешкото достойнство и важноста на човешките взаимоотношения (по: Langer, C., Lietz C., 2015, p. 122). Клиентоцентрираният подход е овластяващ и антипотиснически по своята същност. Той набляга на съвместната работа с клиентите и на важноста да приемаме клиентите и да ги оставим да ръководят процеса (по: Kondrat, D., 2010, p. 111). Роджърс се стреми към ре-хуманизираща практика, която отрича стигматизацията и патологизирането на клиентите (пак там, p. 113). Естеството на помагащите взаимоотношения, така както го описва Роджърс, е от голяма важност за социалната работа – а именно изграждането на топла връзка с клиента и нейното терапевтично значение (по: Greene, R., 2010, p. 114). „Роджерианският подход към помагането отключва вътрешната свобода на човек и реализира вътрешно чувство на добруване“ (цит. в пак там, с. 116).

Социалната работа по случай е един от основните и най-широко използвани методи за индивидуална работа с клиенти, която се осъществява посредством серия от структурирани стъпки (идентификация и оценка потребностите, планиране и осъществяване на интервенции, проследяване на постигнатите резултати). Резултатите, които се целят чрез този метод, са на ниво личност – подобряване на функционирането, вътрешните ресурси на клиента

(Механджийска, Г., 2013, 4–7). За практикуването му от изключителна важност са уменията на социалния работник за междуличностна комуникация, емпатия, умения за изграждане на доверителна връзка, загриженост, разчитане на невербалната комуникация и др. В този смисъл клиентоцентрираният подход дава ценни насоки по отношение на разбирането на същността на емпатията, нейното прилагане и значение в работата по случай.

Разбиранията на Карл Роджърс

Теоретичните принципи, свързани с клиентоцентрирания подход, включват разбирането, че в основата на личните и социалните проблеми стои обезценяването на хората. Това води до усещане за липса на контрол, нарушен образ за себе си и неудовлетвореност (Langer, C., C. Lietz, 2015, p. 126). Също така промяната е възможна само при наличието на автентична помагача връзка и способност за себеактуализация, когато условията позволяват развитие и промяна (пак там, с. 127). Роджърс счита, че „себеактуализацията е процес на растеж и развитие, което позволява на хората да се възползват в пълна степен и да оценят своето съществуване“ (пак там, с. 128). С други думи, посланието към социалните работници е не да решават проблеми, а да създадат условия, които позволяват терапевтична промяна и израстване. Също така, когато работят, да не се ограничава потенциалът за развитие на конкретния човек. От социалните работници се очаква да бъдат проводници на такава промяна и в обществото (пак там).

Според Роджърс „е невъзможно точно да се усети перцептивният свят на друг човек, освен ако не цениш този човек и неговия свят – освен ако по някакъв начин не те е грижа“ (цит. по: Nekansson, J., 2003, p. 1). За него емпатията е „не просто необходимо условие за други форми на интервенция и не специфична техника или начин за отговор, но част от цялостно отношение“ (Bozarth, 1997, цит. по: пак там, с. 4). Фокусът на Роджърс не е върху миналото и несъзнаваното (за разлика от психоаналитичната ориентация), а върху настоящето и съзнанието на клиента. За него емпатията е „по-скоро процес, отколкото състояние“, да бъдеш

сензитивен, да се освободиш от предрасъдъците си и „временно да живееш нейния/неговия живот (Rogers, 1975, цит. по: пак там, с. 5). В същото време, според него, терапевтът би следвало да може да разграничава себе си от другия, като тази способност играе критична роля в процеса на емпатия (пак там; вж. още: Ценова, Е., 2016).

Основните постулати в теорията на Роджърс са: съгласуваност и несъгласуваност, безусловно позитивно зачитане, емпатия, себеактуализация. Роджърс определя не-съгласуваността като „състояние на безпокойствие, неудовлетвореност и страх, които са резултат от проблемите в аз-образа“ (пак там, с. 123). Съгласуваността, от друга страна, е състояние на интегриран, позитивен образ за себе си, поведение на оценка на собствената стойност. Социалният работник трябва да притежава и показва в поведението подобна конгруентност и интегрираност на аз-образа в работата си по случай, тъй като това е изключително важно условие, за да се справи с трудните ситуации, в които го поставя клиентът, както и със собствените си емоции при обсъждане на болезнени теми. Безусловното позитивно зачитане означава приемане на личността и показване на загриженост, без да се поставят условия (пак там, с. 124).

Целите на терапевтичното взаимодействие според Роджърс са три: клиентът да бъде отворен към опита във всеки един момент, без да го изопачава и без да има изкривена представа за себе си; да придобие увереност в самия себе си и да развие вътрешен локус на преценка (Kondrat, D., 2010, 106–107). Всички тези цели са свързани със себевъзприятието и възможността на човека да живее удовлетворителен живот, в съответствие с желанията си.

В клиентоцентрирания подход се акцентира на шест необходими и достатъчни условия, за да има успех терапевтичната помощ. Те са следните:

1. Терапевтът и клиентът да имат личен контакт.

2. Клиентът да бъде в състояние на неконгруентност².
3. Терапевтът да бъде конгруентен³ в терапевтичната връзка.
4. Терапевтът да преживява и показва към клиента безусловно позитивно приемане.
5. Терапевтът да изпитва точно терапевтично разбиране на клиента.
6. Клиентът да възприема поне в минимална степен емпатията и безусловното приемане от страна на терапевта (пак там, 107–108).

Хората са способни на осъзнатост и имат способността да променят поведението си, да търсят начини да оздравеят психически и да постигнат независимост и интеграция (Greene, R., 2010, р. 117). В терапевтичния процес клиентът става все по-наясно със собствената си неконгруентност, чувства се в безопасност при изследването ѝ, става все по-уверен в самия себе си и все по-наясно с отговорността за собствения си живот и решенията, които взема (Kondrat, D., 2010, р. 109). „Селфът е платформата, от която индивидът възприема и символизира собствения си свят и мястото си в него“ (пак там, с. 104). Откриването му е процес, а не еднократно действие (по: пак там, с. 107).

Как според теорията на К. Роджърс се обяснява терапевтичната промяна у клиента?

В научните публикации върху теоретичните основи и методите на социалната работа С. Langer и С. Lietz са сред авторите, които поставят на фокус емпатията като ключово условие за помагачия процес, реализиран от социалните работници. Те интерпретират емпатията в контекста на теорията на К. Роджърс: „Емпатията се отнася до човешката способност да се възприемат точно преживяванията на друг човек и да се реагира адекватно. Емпатията има когнитивен и емоционален компонент. Когнитивният аспект включва способността си да мислим и да си представяме какво другият човек преживява.

² Неконгруентност – „състояние на безпокойство или друг психологически или емоционален дистрес“ (цит. в: Teater, B., 2010, р. 107)

³ Конгруентност – синоним на автентичност; състояние, в което си в контакт със себе си и с актуалните си преживявания, които точно се представят чрез осъзнатостта за себе си (пак там, с. 108).

Този процес изисква осъзнаване на себе си и на другите така, че възприемащият да не проектира преживявания върху другия човек, а да ги наблюдава. Емоционалният компонент на емпатията се отнася до способността да се избегне ефекта на натоварване от собствените чувства, а да се разберат чувствата на другите” (Langer, C., Lietz C., 2015, p. 125). С. Langer и С. Lietz се позовават на интерпретацията на К. Роджърс за емпатията като едно от условията в помагачия процес, целящ терапевтична промяна. Конкретно по отношение на социалната работа те подчертават тезата, че „емпатията е повече от загриженост за друго лице”. „Тя включва и способността за разбиране на чуждия опит и преживявания чрез когнитивните техники, които позволяват на индивида да си представи какво наистина означава да си на мястото на някой друг” (пак там). Също така изисква и поставянето на граници, в противен случай социалният работник ще бъде емоционално претоварен от преживяванията на клиентите и ще се затрудни изразяването на загриженост. Себеактуализацията е способността и желанието да израства, да се променя към по-добро (пак там).

Н. Витанова, анализирайки теорията и метода на К. Роджърс, също включва емпатията в средствата, които „се съсредоточават върху създаването на *условия* за конструктивни личностни изменения” (Витанова, Н., 2004, с. 225). Сред тези средства са характерните за центрираната върху човека терапия на К. Роджърс: психологически контакт между терапевт и клиент; зачитане позицията на клиента; искреност и хармоничност в терапевтичните взаимоотношения; проява на безусловно позитивно внимание към клиента, което му създава увереност в това, че е разбран и приет; емпатийно отношение към преживяванията на клиента; клиентът да усети и разбере проявените към него позитивно внимание и емпатия; стимулиране на клиента да бъде такъв, какъвто е (пак там).

Емпатия, интуиция и спонтанност – позиции

Мария Боуен, която е една от сътрудниците на К. Роджърс, счита, че интуицията е висша форма на емпатия, която се проявява в специални моменти от терапията и заслужава да бъде включена в необходимите условия за нея.

Роджърс не се съгласява и счита, че темата не е достатъчно проучена и добре дефинирана, както и се опасява, че бъдещите терапевти ще бъдат обременени от идеята, че на всяка цена трябва да са интуитивни, което на практика би им попречило да са ефективни (Георгиева, Р., 2012, с. 190). В същото време той твърди: „Открих, че когато съм най-близо до моето вътрешно, интуитивно Аз, когато по някакъв начин успея да се докосна до скрито дълбоко в мен, когато, поддържайки контакт с клиента, влизам в известен смисъл в изменено състояние на съзнанието, тогава всичко, което правя, се оказва изпълнено с целебна сила. Тогава самото мое *присъствие* (курсив мой, К.Р.) освобождава и помага. Не мога по никакъв начин целенасочено да предизвикам това преживяване, но когато успея да се отпусна и да се доближа до трансцендентната си същност, тогава понякога мога да се държа по странен и импулсивен начин във взаимоотношенията си, за който нямам рационално оправдание, който не е свързан с моето мислене. Но по някакъв странен начин това поведение се оказва правилно. В такива моменти ми се струва, че вътрешната ми душа се устремява навън и се докосва до душата на другия. Нашите отношения трансцендират себе си и стават част от нещо по-голямо. В такива моменти се появява израстване, изцеление, приижда енергия“ (пак там, 190–191). Тук разбирането за емпатичното съпреживяване на пръв поглед звучи обвързано с мистицизма и интуицията, но при по-внимателен анализ не е трудно да се забележи връзката между научното разбиране за емпатията – огледалните неврони⁴ и тяхното действие, и описаното от Роджърс преживяване в интимността на терапевтичната връзка. Разбира се, трябва да се отбележи, че подобно поведение на понякога неоснователна спонтанност крие сериозни рискове, особено при начинаещи в професията, както и при социални работници с не добре преработени минали или актуални психични конфликти, които са се активирали при работата с даден

⁴ Огледални неврони – явление открито и описано от Дж.Ризолати, което представлява отразяване на пренасянето на мозъчна дейност – „ментална репрезентация за замислени от друго движение“; „междудличностова огледална перцепция, която чрез съответна невронна активност отразява чужди движения, без да осъществява самите движения“ (цит. в: Пирьова, Б., 2011, с. 216).

клиент. Психоаналитиците и психодинамично ориентираните терапевти наричат подобни процеси проективна идентификация⁵ и актинг-аут⁶ (Etchegoyen, R. H., 1999, 153-157; Gabbard, G.I., O., 1999, 6–7; Gelso, Ch., J., Hayes, J., A., 2007, 101–103).

Действително патологията стои в единия край на спектъра, но в другия стои усещането за човешка връзка, разбирането, приемането и зачитането на другия като човешко същество със собствените си нужди, желания и индивидуалност. „Топлота“ и „емпатия“ са често използвани думи за описание на защитена и приемаща среда (Rogers, C., 1965, p. 348). Част от терапевтичната промяна се състои точно в това. Социалните работници понякога чувстват, че не могат да разберат или приемат определени клиенти и считат, че е по-добре да играят роля – т.е. важно е да изглеждат разбиращи и приемащи независимо дали поведението им е съответно с вътрешната нагласа спрямо клиента. Особено остро се поставя този въпрос при работа с правонарушители, агресивни клиенти, които имат личностово разстройство (най-често нарцистично или гранично) или други специфични ситуации, които засягат по-скоро личността, житейската история и нагласите на професионалиста, отколкото патологията на клиента (например социален работник, чийто баща е бил алкохолик и винаги са имали конфликтни взаимоотношения и който в момента има клиент, който злоупотребява с алкохол, или социален работник, който не приема хомосексуалността поради религиозни причини и има хомосексуален клиент, или социален работник, който не приема ранното майчинство и т.н.). Подобна позиция е недопустима според рождерианството, тъй като противоречи на изискването за конгруентност, което се счита и за синоним на „автентичност“ (Kondrat, D., 2010, p. 108), но според други изследователи по-важно е да се

⁵ Проективна идентификация – „термин, въведен от Мелани Клайн, за да обозначи един механизъм, проявяващ се чрез фантазми, при които субектът помества собствената си личност изцяло или частично вътре в обекта, за да му навреди, да го притежава или да го контролира“ (цит. в: Лапланш, Ж., Понталис, Ж.-Б., 2009, 340–341).

⁶ Актинг-аут (импулсивно действие, превръщане в действие) – „действия, най-често с импулсивен характер, които в една или друга степен влизат в разрез с обичайната мотивационна система на субекта и донякъде могат да бъдат разграничени от обичайната му активност, често пъти приемайки авто- или хетероагресивна форма“ (пак там, с. 21).

покаже, че враждебните чувства, изразявани от клиента, не са разрушителни, те трябва да се разпознаят и изговорят от социалния работник и по този начин с тях може да се работи (Irvine, E., 1979, p. 16).

Спорът около тези **две позиции** е доста сложен и на практика зависи от теоретичната школа, към която принадлежи съответния професионалист или изследовател, както и от фактори, свързани с конкретната практическа ситуация. Например по какъв начин следва да се държи социалният работник с клиент, когото възприема за „неприемлив“, особено в случаите, когато това възприятие почива върху обективни факти (например провокативно или агресивно поведение, отказ от поемане на лична отговорност, липса на сътрудничество и др.). В този случай критериите, от които би следвало да се води работата по случай, са, от една страна, правилата на дадената институция (правилата за ползване на услугата и управление на случая), и от друга – професионалната позиция на социалния работник и разграничаването между емоционалното отношение и етичната позиция на професионалиста. Тъй като решаването на подобни казуси, в които са намесени ценностни, работни и емоционални отношения, е доста сложна задача, в тези случаи би трябвало да се дискутира екипно и да се потърси супервизия от външен специалист, за да не се допуска размиването на границите между работните и личните отношения, от една страна, и отговорностите на всяка от страните (клиентът и доставчикът) при предоставянето на услугата – от друга.

Според Барбара Бродли (лично ориентиран терапевт) има три важни акцента в практическото осмисляне и прилагане на емпатията – тя е лично преживяване, а не поведение (т.е. не може да бъде усилено с тренинг, а чрез рефлексия), тя е динамичен процес и лично присъствие (Brodley, B., 1997, цит. по: Георгиева, Р., 2012, 206–209). Бродли използва термините „емпатично съпровождане“ или „процес на емпатично разбиращо откликване“ (пак там, с. 207). Емпатията се дефинира и като „зачитащо и честно откликване на желанието и надеждата на клиента, когато говори за себе си, да бъде чуто и правилно разбран“ (пак там), както и: „емпатичното слушане и разбиране на другия човек

има невероятна терапевтична сила и е главен, а не спомагателен фактор за личностната промяна и развитие на индивида“ (пак там, с. 213). Това е така, тъй като когато е чут по този начин от терапевта, клиентът „започва по-добре да чува себе си, да улавя и разбира промяната и смисъла на собствените си състояния. Тази все по-точна символизация на опита помага за неговото включване в една развиваща се и все по-адекватна Аз-концепция на индивида“ (пак там, с. 215). Тази идея за нуждата да бъдеш чут, разбран, „отразен“ в ума на друг човек, за да бъдеш способен да интегрираш различните части на личността си, да бъдеш способен на символизация по отношение на вътрешните преживявания, е изключително важна идея не само в теорията на Роджърс по отношение на връзката между емпатията и терапевтичната промяна, но е и основна теза в психоаналитично ориентираните терапии, както и в теорията на привързаността на Дж. Боуби.

Импликации в социалната работа по индивидуален случай

Някои от ограниченията при осъществяването на клиентоцентрирания подход са свързани с въпросите доколко вече цитираните шест необходими и достатъчни условия за терапевтична промяна са достатъчни винаги при социална работа по случай (Kondrat, D., 2010, p. 111) и, от друга страна, дали всички те са необходими за нейния успех. Например не може да се очаква всички недоброволни клиенти да са в състояние на неконгруентност, но това не е основателна причина да не се работи с тях. Някои клиенти поради личностните си особености, психопатология или неблагоприятна житейска история не са в състояние да разпознаят и оценят позитивното и емпатично отношение на социалния работник и проектират върху него негативни очаквания. Също така не може да се очаква от социалния работник да изпитва емпатия, да бъде конгруентен или да приема безусловно всичките си клиенти (пак там, с. 112). Клиентоцентрираният подход не е подходящ за всички равнища на социална работа и особено по отношение на межкултурна социална работа (пак там, с. 139).

Особено важен по отношение на социалната работа е въпросът за неконгруентността на клиента като предварително задължително условие за успеха на интервенциите (тъй като неконгруентността е посочена като едно от задължителните условия за терапевтична промяна). Разбира се, в теорията на работата по случай не еднократно се посочва, че клиентът трябва да преживява някаква степен на неудовлетвореност, за да се ангажира в процеса на промяна (Tilbury, D. E. F., J. Nursten 1977, p. 45). Дали това обаче на практика е така? Много често клиентите са или недоброволни, или неосъзнаващи, че промяната трябва да дойде от тях, а не само от външната среда. Една голяма част от работата по случай често е свързана с мотивиране и въвеждане на идеята за промяна на нивото на личността и психичния свят. Нерядко клиентите осъзнават своите нужди и неудовлетвореност, преформулират проблемите и целите си след установяване на пренос към социалния работник и активиране на системата на привързаност. Тези процеси изискват както време, така и специфични умения от страна на социалния работник. Подобна предварителна работа не се дискутира в теорията на личностно-центрираните терапевти.

Друга сериозна критика към приложението на клиентоцентрирания подход в социалната работа по случай е предварителното условие клиентите да имат поне минимална степен на базисно доверие в професионалиста, за да започне терапевтичния процес. За съжаление практиката на социалните работници (а и на много други психично-здравни професионалисти, работещи в социалната сфера) показва, че често пъти клиентите са мнителни, враждебни, неспособни да се доверяват на когото и да било, имат психиатрично заболяване, тежко личностно разстройство, преживели са негативен предишен опит с институции или други помагачи професионалисти и т.н. Това не ги прави автоматично неподходящи за социална работа по случай. Напротив, голяма част от тях биха имали полза от потенциала, който методът предлага, именно поради възможността за „коригиращ“ емоционален опит, стига социалният работник да е достатъчно търпелив, емоционално зрял и добре подготвен – точно в подобни случаи уменията да се използва емпатия е критично важно.

Според De Vignemont и Singer (2006) е по-лесно да чувстваш емпатия по отношение на първични емоции (например страх, тъга), отколкото вторични (например ревност). От тази хипотеза може да се направи предположението, че за социалните работници (и всички помагачи професионалисти) е по-лесно да изразяват емпатия към своите клиенти тогава, когато те демонстрират първични емоции (цит. по: Decety, J., W. Ickes, 2009, p. 131). Следователно, ако социалният работник помогне на клиента да направи смяна от изразяване на вторични емоции към първични, би било по-лесно да чувства емпатия и да вникне в посланието и нуждите на клиента в дадения момент (пак там, с. 132). Същите автори (De Vignemont, Singer) считат, че има множество фактори, които участват в модуляцията на емпатията, например доколко обектът е познат на изпитващия емпатия и дали се възприема като нуждаещ се от хранене, защита или грижа (пак там, с. 133). Това предполага социалните работници да се съсредоточат върху реалните потребности на клиента, когато провеждат интервю, изготвят оценка или план за грижи, като оставят на заден план съпротивите на клиента или неговите дефицити в социален, психологичен или личностен план.

Теорията на К. Роджърс счита за критично важно и положителното възприемане на клиентите от страна на техните терапевти, което е напомняне към всички помагачи специалисти, че е трудно да изградиш ползотворни работни взаимоотношения с клиент, в когото не виждаш нищо позитивно или заслужаващо грижа и подкрепа. Разбира се, професионалната „маска“ едва ли е най-добрата позиция. Ето защо е полезно социалният работник да се опита да намери поне едно нещо, което да възприема положително по отношение на клиента – например може да не одобрява изборите, които той прави, но може да се възхищава на борбеността и резилианса, които клиентът проявява в трудни ситуации. Също така за начинаещите специалисти е добре да бъдат окуражавани да бъдат по-рефлексивни, да се опитват да разглеждат ситуацията от различни гледни точки, за да бъдат в състояние по-добре да разграничават своите собствени чувства от тези на клиентите (пак там, с. 133).

Емпатията ни помага не просто да разберем клиента на метаравнище (какво го подтиква да се държи по определен начин или да прави определени избори – съзнавано или не), но също така да се опитаме да проследим преживяванията му по време на сесията във всеки един момент, което би могло да ни помогне да изградим по-пълна картина относно неговата емоционалност, нужди и желания (пак там, 133–134).

Заклучение

Емпатията е основен терапевтичен инструмент в теорията и практиката на психотерапевта Карл Роджърс, който създава собствена школа и начин на разбиране и лечение на психичното страдание – хуманистична психология. Според него, за да се случи терапевтична промяна, *от страна на помагачия специалист* са необходими и достатъчни следните три предпоставки: безусловно позитивно отношение, емпатия и автентичност. Теорията му е базирана частично върху „феноменологичната философия, според която действията на хората се определят от техните възприятия за заобикалящия свят. Следователно за Роджърс било важно да разбере как клиентите възприемат света, отколкото да разбере фактическите обстоятелства“ (Hekansson, J., 2003, p. 1). Той прави все пак уговорката, че консултантът често е принуден да остане в ролята на наблюдател по отношение на преживяванията на клиента (Rogers, C., 1965, p. 32).

Важно е да се отбележи, че това безусловно приемане на клиента е автентично, а не роля. Това условие е особено приложимо по отношение на дейността на социалния работник с клиенти, чието поведение е обществено осъдително (например съпрузи насилници, родители, които negliжират децата си, закононарушители и други), при което приемането и неутралната, неосъдителна позиция се считат повече или по-малко за „професионална маска“, прикриваща истинското отношение на социалния работник. Разбира се, никой не може да бъде „принуден“ да приема безусловно някой друг независимо от професионалната си роля и има много дискусии дали това е необходимо за помагачия процес.

Подобна позиция е възможна единствено чрез проява на искрена емпатия и любопитство по отношение на вътрешния свят на другите. Вярата на Роджърс в доброто у хората и способността им за себеактуализация е изключителна. Ролята на терапевта според него е да подпомага този потенциал за развитие чрез трите терапевтични условия (емпатично отношение, автентичност и безусловно приемане).

Анализът води и до изводи, свързани с *методиката на социалната работа по случай и методическата подготовка на социалните работници*. Единият извод показва, че емпатията участва като условие в процеса на терапевтичната промяна и изпълнява реална роля в методиката на работата по случая, когато е в системата на цялостния подход съвместно с останалите му компоненти (т.е. сама по себе си личната емпатия на социалния работник има подкрепящо въздействие, но не е в състояние да задвижи и поддържа терапевтичния процес). Друг извод се отнася до тренирането на умения у социалните работници – анализът сочи, че има основания в програмите за обучение да се развиват компетентности за клиентоцентрирана работа и умения за емпатия и по-точно: наблюдение, емпатично слушане и изразяване на емпатия, когнитивни техники за разбиране на другия; разграничаване на собствените чувства от тези на другия; способност за избягване на натоваването от собствените чувства при разбирането на чувствата на другите, като обучението в тези умения следва да се базира на личните умения и рефлексията.

Още от самото си създаване социалната работа по случай използва отношенията между социален работник и клиент като специфичен компонент, който помага „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“ (цит. в: Механджийска, 2013, с. 13). На основата на това специфично пречупване на преживяванията на клиента в съзнанието на социалния работник се гради същността на помагачия процес. Теорията на К. Роджърс за използването и същността на емпатията може да бъде от голяма полза в работата по случай,

поставяйки акцент върху умението на социалния работник да вниква в индивидуалността на опита на всеки клиент, както и в нуждата му да бъде разбран и приет.

Използвана литература

- Балканска, П. (2002). За емпатията в медицинската практика. – http://www.medun.acad.bg/cmb_hm/Virtualna%20biblioteka/Virtual1.html (прегледан на 20.09.2015).
- Витанова, Н. (2004). Центрирана към човека терапия на К. Роджърс (1902-1987). – В: Шишков, А., Н. Витанова. Психопатологични и психологични проблеми на абнормното поведение. С., Университетско издателство „Св. Климент Охридски“.
- Георгиева, Р. (2012). Психотерапията на Карл Роджърс: Емпатичното терапевтично интервю. С., Изд. Изток–Запад.
- Лапланш, Ж., Ж.-Б., Понталис (2009). Речник на психоанализата. С., Колибри.
- Механджийска, Г. (2013). Социалната работа по случай – реконцептуализация на традиционните разбирания в съвременната приложна перспектива. – *Социална работа*, (1) брой 1, 4–29. (www.swjournal-bg.com)
- Пирьова, Б. (2011). Невробиологични основи на човешкото поведение. НБУ.
- Ценова, Е. (2016). Социалният работник и клиентът – емпатията. – В: Социалният работник, клиентът, средата – във фокуса на методиката на социалните услуги. С., Университетско издателство „Св. Климент Охридски“.
- Decety, J., W. Ickes, (eds.) (2009). *The Social Neuroscience of Empathy*. The MIT Press.
- Etchegoyen, R. H. (1999). *The Fundamentals of Psychoanalytic Technique*. Karnac Books.
- Gabbard, Gl., O. (1999). *Countertransference issues in psychiatric treatment*. American Psychiatric Press, Inc.
- Gelso, Ch., J., J. A. Hayes, (2007). *Countertransference and the Therapist's Inner Experience: Perils and Possibilities*. Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.
- Greene, R. (2010). *Human Behavior Theory and Social Work Practice*. Aldine Transaction.
- Hekansson, J. (2003). *Exploring the phenomenon of empathy*. Doctoral dissertation, Department of Psychology, Stockholm University.
- Irvine, E. (1979). *Social Work and Human Problems. Casework, Consultation and Other Topics*. Pergamon Press.
- Kondrat, D. (2010). *Person-centred approach*. – In: *An introduction to applying social work theories and methods*. By B. Teater. McGraw-Hill Open University Press.
- Langer, C., C. Lietz (2015). *Applying Theory to Generalist Social Work Practice*. John Wiley & Sons, Inc.
- Rajan-Rankin, S. (2014). *Self-Identity, Embodiment and the Development of Emotional Resilience*. *British Journal of Social Work*.
- Rogers, C. (1965). *Client-centered therapy. Its current practice, implications and theory*. Houghton Muffin Company.
- Tilbury, D. E. F., J. Nursten (1977). *Casework in Context: A basis for practice*. Pergamon Press.

За автора:

Емилина Ценова е докторант в катедра „Социална работа“
Факултет по педагогика на Софийски университет „Св. Климент Охридски“
Контакти: emilina.tsenova@yahoo.com