

СОФИЙСКИ УНИВЕРСИТЕТ „СВ.КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ”

ФАКУЛТЕТ ПО ПЕДАГОГИКА

КАТЕДРА „СОЦИАЛНА РАБОТА“

АВТОРЕФЕРАТ

на Дисертационен труд на тема:

ДИНАМИКА НА ЕМПАТИЯТА В СОЦИАЛНАТА РАБОТА ПО СЛУЧАЙ

ОТ

Емилина Методиева Ценова

докторант редовна форма на обучение

За присъждане на образователната и научна степен „доктор“
по професионално направление 3.4. Социални дейности
(Методи на социална работа)

Докторант:
Емилина Ценова

Научен ръководител:
доц. д-р Гинка Механджийска

гр.София
2019г.

Дисертационният труд съдържа 242 страници, от които 205 страници основен текст, 20 страници приложения. Структуриран е в увод, две части, изводи и обобщения, заключение, приноси, 3 приложения, 43 таблици и 2 фигури. Библиографията обхваща 98 източника, от които 37 на кирилица, 61 на латиница.

Дисертационният труд е обсъден и насочен за защита от катедра „Социална работа“ на Факултета по педагогика, Софийски университет „Свети Климент Охридски“, към която докторантът е бил зачислен в редовна форма на докторантура.

Защитата на дисертационния труд ще се състои на 16.05.2019г. от 13 часа в зала 1 на Ректората на СУ „Св. Климент Охридски“, на заседание на научно жури в състав:

1. Проф. дпн Надежда Витанова
2. Проф. д-р Тодор Минев
3. Доц. д-р Соня Будева
4. Доц. д-р Силвия Цветанска
5. Доц. д-р Гинка Механджийска (научен ръководител)

Материалите по защитата са публикувани на Интернет страницата на СУ ”Св. Климент Охридски” и са на разположение в кабинет на Факултета по педагогика.

УВОД

С развитието на социалната работа по индивидуален случай като базисен метод в помагачата практика на социалните работници, проблемът за емпатията попада в предмета на различни анализи, теоретични трудове и методически разработки. Дали интерпретирана по-скоро от гледната точка на личното емоционално ангажиране на специалистите в работните процеси и отношения, или разглеждана теоретично и методически като иманентен и действащ инструмент в помагачите интервенции, емпатията в социалната работа продължава да поражда търсения и въпроси – както за практикуващите специалисти, така и за изследователите.

Помагачите отношения са много специфичен тип отношения: от една страна те са професионални (помагач специалист-клиент/потребител на услуги/пациент), а от друга, те пораждат цялата гама от емоции, присъщи на междуличностните взаимоотношения. Нещо повече – от професионалиста се очаква той да използва ефектите от тези отношения, за да помогне на своя клиент. За да бъде ефективен в тази дейност той трябва да е в състояние да разпознава, удържа и насочва собствените си емоционални преживявания, освен тези на клиента.

Настоящото изследване е мотивирано и конструирано върху няколко основания – теоретични, методически и приложни – които формират и неговата по-тясна научна проблематика и задачи.

- Отражението на емоционалните преживявания на социалния работник, предизвикани от процеса на работа с клиентите, върху поведението и интервенциите, които предприема са недостатъчно изследвана област. От една страна, е широко разпространено мнението, че професионализмът върви ръка за ръка с емоционалната безпристрастност, а от друга – основна цел на социалната работа по индивидуален случай е личното израстване на клиента, подпомогнато от създаването на доверителна връзка с водещия по случай. Доверителната връзка предполага създаване и поддържане на специфичен тип отношения и от двете страни, което поставя професионалиста в доста сложна ситуация. Той едновременно трябва да партнира на своя клиент, бивайки емоционално ангажиран с неговите трудности и емоционално „трезв” в своите действия и оценки. Ситуацията става още по-комплицирана, когато се добави и използването на емоционалността на социалния работник в методиката на работа по случай (напр. оказване на емоционална подкрепа, поставяне на емпатично искане и т.н.).

- Тенденциите на развиваща се професионализация на социалната работа у нас, включително и в рамките на разработването, прилагането и поддържането на стандарти и специализирани методики за интервенции и подкрепа, поставят като актуална нуждата от научно обосновани насоки и ориентири по въпросите за критериите, характеристиките, границите в моделите на професионално-личностното в работното поведение и професионалните действия на социалния работник. Все още са дискуссионни в практиката и нееднозначно разбирани в обществото въпросите за статута на социалната работа като професия със свой специализиран работен инструментариум, а в този смисъл механизмите на емпатията, начините за професионалната ѝ употреба и нейните функции в професионалното поле заслужават изследване и аргументиране от гледна точка на механизмите и динамиката на нейното действие в методически и професионален смисъл като част от работния интервенционен комплекс на професионалистите.

Изследвания, теоретични прегледи и научни приноси в тази и сродни научни области по отношение на влиянието и мястото на емпатията са правили П. Балканска (2002), Н. Витанова (2004), Е. Рангелова (2009), Г. Механджийска (2008, 2009, 2014) и Св. Пенев (2014). Наред с това, в теоретични и методически трудове на български автори върху социалната работа по индивидуален случай, аспекти на проблема са застъпвани от И. Тепавичаров (1999), П. Митева (2006), С. Нунев (2009), Т. Минев (2012), С. Чавдарова-Костова (2012), Н. Петрова-Димитрова (2013), С. Будава (2018) и др. В чуждестранната литература и традиция в областта на социалната работа проблемът за емпатията в практиката с клиенти се е разглеждал от автори като Hollis, Fl., (1972), Raines, J., (1990), Miller, L., (2005), Greene, R., (2010), Teater, B., (2010), Lindsay, T. (2009, 2012) Langer, C. & Lietz C., (2015). Техните, както и други трудове формират теоретичната база на изследването и способстват за построяване на неговия модел и фокус.

Това изследване се налага включително и поради необходимостта от по-детайлно проучване на влиянието на емпатията върху изграждането и динамиката на работните взаимоотношения между социалния работник и неговия клиент в рамките на работата по индивидуален случай. То разглежда **трудностите и предизвикателствата, породени от:**

- естествените човешки емоции, които, изявени в определената работна среда и в специфичния контекст на помагачите професии, се повлияват и от работните изисквания и задачи, от хода на помагачия процес, от взаимодействието с подпомаганите лица;
- необходимостта от балансиране, насочване и придаване на работен контекст на емпатичните преживявания и реакции в прилаганата методика и техники на работа по индивидуален случай;
- спецификите на клиента (поведение, мотивация, принадлежност към определена група, близост/различие със социалния работник и др.) – тяхното разбиране от социалния работник, подхождането към тях.

При така очертаните изследователски основания и намерения, дисертационната работа се съсредоточава върху следния предметен и целеви фокус:

ОБЕКТ И ПРЕДМЕТ

ОБЕКТ на изследването е емпатията в социалната работа.

ПРЕДМЕТ е динамиката на емпатията на социалния работник в процеса на социалната работа по индивидуален случай, като под *динамика* в настоящото изследване се разбират *влиянията* върху емпатията и *измененията* ѝ в процеса на работата по индивидуален случай.

ЦЕЛ И ЗАДАЧИ

Основната крайна **ЦЕЛ** на дисертационното изследване е да построи обяснителен модел на динамиката на емпатията в хода на работата по случай. За тази цел изследването първо преминава през разгърнат теоретичен преглед и анализ на проявленията на емпатията в социалната работа. По-конкретно, при така формулираната цел, то трябва да установи и по емпиричен път какви са характерът, стойностите и посоките на корелационните връзки между **нивата на емпатия** на социалния работник и концептуално допустими **променливи**, свързани с процеса, методиката и организацията на водене на случай, характеристики на социалния

работник, индивидуални особености на клиента, супервизия, удовлетвореност и емоционално натоварване в работата.

Както беше отбелязано по-горе, в настоящето изследване под „*динамика*” се разбират *условия, ситуации и обстоятелства*, които, когато възникнат или се проявят в *процеса на работа по случай*, повлияват върху емпатията, като предизвикват изменение – *усилване* или *отслабване*. Т.е., това са два свързани динамични аспекта на емпатията в методиката на работата по случай и те включват (1) влиянията върху емпатия и (2) нейните изменения, които от своя страна могат да бъдат преценявани и методически да бъде отчитана или направлявана ролята им в работата по нуждите и проблемите на клиента. И в тази връзка настоящето изследване се стреми да намери отговори и решения по посочените по-долу научни въпроси и задачи.

ОСНОВЕН НАУЧЕН ВЪПРОС

1) Кои са главните въздействия и условия, определящи динамиката на емпатията в социалната работа по случай?

ПРИЛОЖНИ ВЪПРОСИ

2) Какъв тренингов метод би могъл да подпомогне подготовката на специалисти по социална работа в усвояването на умения за когнитивна емпатия, както и в разширяването на теоретичните знания относно емпатията?

3) Как би могла да бъде подпомогната методиката на супервизия чрез центриране върху динамиката на емпатията на социалния работник.

НАУЧНИ ЗАДАЧИ НА ТЕОРЕТИЧНИЯ АНАЛИЗ

1) Да се изведат спецификите на разглеждане на феномена „емпатия” и неговите проявления през различни научни парадигми и школи;

2) Конкретизиране на начина, по който емпатията е застъпена във философията и методиката на всеки от отделните видове подходи, прилагани в социалната работа по случай;

3) Да бъдат теоретично изведени и обосновани възможните динамични тенденции, влияния и посоки в изменението на емпатията в процеса на работа по случай и преминаването му през последователни фази – дали емпатията се усилва или отслабва и под влияние на какви условия и предпоставки става това?

4) Изследване как се използва (чрез какви техники) и за какви цели служи емпатията във всяка една от фазите на социалната работа по случай.

5) Извеждане от теоретичния анализ на приложим за операционализиране, емпирично установяване и измерване модел на променливи, изразяващи динамичните аспекти на емпатията в социалната работа по случай.

НАУЧНИ ЗАДАЧИ НА ЕМПИРИЧНИЯ АНАЛИЗ

1) Установяване на посоките в динамиката на емпатията на социалните работници и влиянията върху нея през отделните фази на работата по случай;

2) Доказване по емпиричен път на свързаните с клиента влияния върху емпатията на социалния работник;

3) Доказване на влиянието на емпатичната удовлетвореност, симптомите на емпатична умора и бърнаут върху емпатията;

4) Изработване на обяснителен модел на динамиката на емпатията в социалната работа по случай.

НАУЧНО-ПРИЛОЖНИ ЗАДАЧИ

- 1) Изработване на авторски инструменти за оценка и изследване, адаптиране или апробиране на такива – приложими както за изследователски цели, така и в практиката на социалната работа и супервизията на социалните работници (въпросник измерващ условията, свързани с поведението на самия клиент; апробиране на въпросник за измерване на нивото на помагачи отношения; скала, измерваща субективните условия, влияещи върху емпатията на социалния работник; скала, изследваща методическото използване на емпатията от страна на социалния работник);
- 2) Изработване и апробиране на тренингова методика за повишаване капацитета за когнитивната емпатия – ориентирана за приложение при подготовка на социални работници – след апробиране сред студенти;
- 3) Извеждане на методически насоки за супервизия на социални работници, фокусирана върху проблемите на емпатията.

ХИПОТЕЗА

В изследователската хипотеза се допуска, че емпатията на социалния работник в работата по случай се изменя – усилюва или отслабва – под влияние на различни/специфични условия, свързани с/състоящи се от/като:

- фазата от работа по случая;
- поведението на клиента и субективното му възприятие от страна на социалния работник;
- натовареност в работата на социалния работник;
- удовлетвореност от супервизия;
- симптоми на бърнаут и емпатична умора;
- емпатична удовлетвореност;
- личността на социалния работник;
- ниво на помагачи отношения;
- професионални граници;
- използване на техники, изразяващи емпатия;
- използване на професионална емпатия.

Всяка от включените в допускането променливи се операционализира в изследователския инструментариум. Чрез измерването на взаимовръзките между нивото на емпатия и всяка отделна променлива ще бъдат установени наличието или отсъствието на изменение, както и неговият характер и посока.

За нуждите на теоретико-емпиричната работа и в частност за проверката и доказването на научната хипотеза се прилагат следните методи и инструменти.

МЕТОДИ И ИНСТРУМЕНТИ:

В изследването се използва набор от методи на теоретичните и емпиричните изследвания в социалната работа:

- Преглед на предходни теоретични и емпирични проучвания в научната литература;
- Теоретичен анализ, синтез и обобщение;
- Скалиране, адаптиране и апробиране на скали и въпросници, конструиране и на авторски измервателни скали;

- Математически и статистически методи – корелационен анализ (по метода на Pearson), анализ на суми, средни стойности и относителни стойности;
- Апробиране на тренингова методика за повишаване на емпатията;
- Проучване на мнението на участниците при апробиране на тренингова методика за повишаване на емпатията чрез форма за обратна връзка.

ЕТАПИ:

Изследователската работа по научните задачи и проверката на научната хипотеза преминава през следните **ЕТАПИ**, в чиято хронология са описани и **ОЧАКВАНИЯТА** за търсените научни резултати:

- Преглед и анализ на предмета на изследване от гледните точки на различни теоретични подходи и нива на реализиране на социална работа (теоретично и методическо);
- Конструирание на теоретичния модел на изследването в резултат от констатациите, аргументите, изводите от теоретичния анализ – категоризация на основни променливи, техни разновидности, допускания за връзки и влияния между отделните променливи;
- Операционализиране на променливите и подготовка на измервателен инструментариум чрез структуриране на въпроси, айтеми, субскали, скали и цялостен въпросник;
- Провеждане на емпиричния етап на изследването, обработка на данните и проверка на формулираните допускания в научната хипотеза;
- Обобщение на емпиричните констатации, заключение по доказването/отхвърлянето на хипотезата като цяло и за отделните ѝ условия; обобщаване на достигнатия обяснителен модел на динамиката на емпатията в социалната работа по индивидуален случай;
- Разработване и апробиране на методически и приложни решения по проблеми на подготовката на социални работници за практическа социална работа, базирана на аргументирания чрез изследването професионален възглед за зависимостите на емпатията от определени условия, възможностите за нейното разбиране и управление в професионален контекст и среда, за механизмите на действието ѝ в пряката работа с клиенти, за личната профилактика на преживяванията на социалния работник в работния процес.

В заключителния етап от изследването ще бъдат изготвени **ТРИ МОДЕЛА**:

- ✓ обяснителен и емпирично доказан модел на динамиката на емпатията в работата по случай;
- ✓ модел на тренинг за повишаване на емпатията;
- ✓ модел на супервизия, центриран върху емпатията.

Описание на дисертационния труд

Дисертационният труд съдържа: увод, две части (теоретична и емпирична), обобщения, изводи, заключение, приноси, библиография и приложения.

В **първа част** са включени теоретичните основи на използването на емпатия от социалния работник в социалната работа по случай: теоретични постановки и проучвания върху емпатията; емпатията на социалния работник при отделни подходи и модели в социалната работа по случай; динамични аспекти на емпатията в методиката на социалната работа по случай.

Втора част е посветена на емпиричното изследване – представени са модела на изследването; разработеният изследователски инструментариум, подробен анализ на получените данни, както и разработените в следствие на получените резултати три приложни продукта – обяснителен модел на динамиката на емпатията в социалната работа по случай, тренингова методика за повишаване капацитета за когнитивна емпатия и модел на супервизия, фокусирана върху емпатията.

В края на дисертационния труд са поместени изводи и обобщения от цялостното теоретико-емпирично изследване; заключение; научни приноси и приложения.

ПЪРВА ЧАСТ. ЕМПАТИЯ И СОЦИАЛНА РАБОТА ПО ИНДИВИДУАЛЕН СЛУЧАЙ - ТЕОРЕТИЧНИ ОСНОВИ

Първа глава.

Теоретични постановки и проучвания върху емпатията – относими към изследването на проблема в социалната работа

Първа глава на дисертационното изследване разглежда: различни определения на понятието „емпатия“; видове емпатия; психологически и философски теории, свързани с използването на емпатия в психотерапията и социалната работа; понятията емпатичен дистрес, емпатична загриженост, афективно споделяне, съзнание за себе си и другия, ментална гъвкавост и себерегулация; невробиологичните основи на емпатията; емпатията в контекста на психологията на развитието и социалната психология; приносите на С. Rogers и Н. Kohut в изучаването на емпатията; емпатия и разбиране на клиента в помагащите професии.

Основавайки се на направения преглед и анализ, настоящето изследване се опира на схващането за емпатията като „акт на възприемане, разбиране, преживяване и отговор на емоционалното състояние и идеите на друг човек“, различен от съчувствието и от изпитването на емоционален дистрес, причинен от психичната болка на клиента¹. Взети са под внимание теориите на Rogers за необходимите и достатъчни условия за терапевтична промяна; и на Шулман - в разбирането за емпатията като условие за установяване на доверителна връзка с клиента, както и методическото ѝ използване през различни фази от работата по случая; идеята на Kohut за емпатията като „инструмент за косвена интроспекция“; разработките на Hollis, свързани с описание на различни техники за използване на емпатията при консултирането в индивидуалната работа по случай.

Тази част от дисертационната работа извежда като значими за целите и фокуса на изследването също и разбиранятия, че емпатията има емоционални, когнитивни, моторни и поведенчески аспекти, като комбинацията между емоционална и когнитивна емпатия формира емпатичното разбиране. Анализът се опира и на изследванията върху огледалните неврони, при което се въвежда хипотезата за генетична способност да чувстваме и отразяваме емоциите на другите. Така емоционалното „заразяване“ представлява автоматично предаване на емоционален заряд от един субект на друг.

Други тезисни положения, които произтичат от анализа в първа глава и са свързани с насоката на дисертационното изследване:

- Емпатията се нуждае от добро ниво на емоционална себерегулация, за да не доведе до емоционално заразяване или емоционален дистрес. Доброто ниво на емоционална себерегулация от своя страна се свързва със сигурен стил на привързване;
- Н. Kohut² нарича емпатията „инструмент за косвена интроспекция“, за него тя има за изследването на психичните явления същото значение, каквото има прякото наблюдение за естествените науки;
- Според С. Rogers³, за да настъпи терапевтична промяна, са необходими и достатъчни три предпоставки – безусловно позитивно отношение, емпатия и автентичност от страна на терапевта.

¹ Barker 2008, 141, цит. по Gerdes, Segal, Lietz, 2010, 2329. Conceptualizing and Measuring Empathy. British Journal of Social Work 40

² Rogers, C., (1965) Client-centered therapy. Its current practice, implications and theory. Houghton Muffin Company.

Втора глава.

Емпатията на социалния работник при отделни подходи и модели в социалната работа по случай

Втора глава проследява основните подходи и модели на социалната работа по случай с **основна цел систематизирането им в три групи** съобразно използването на емпатия в тях: силно, умерено и слабо застъпване на емпатията в теорията и методиката на работата. Включени са следните подходи и модели (по реда на тяхното представяне) с фокус върху ролята на емпатията в тях: екосистемен и системен; поведенчески; социална работа по случай, центрирана върху задачите и емпиричен модел на практиката; биопсихосоциален; антипотиснически; интеракционен; клиентоцентриран; психосоциален; теория на привързаността на Bowlby.

Включването на разнородни по характера си подходи и модели и тяхното представяне в по-широк план е мотивирано и от намерението проучването да застъпи по-нататък в емпиричния си етап и **по-разнородни по профила си практики на социална работа по случай**. Все пак, **крайната цел** в тази част от дисертационната работа е: да се изведе от анализа и уточни мястото на емпатията и ролята, която ѝ се отрежда при отделните подходи, като резултатите и категоризирането да бъдат систематизирани таблично.

В резултат от анализа са достигнати следните изводи:

- Съществуват множество и разнообразни модели на социална работа по случай. В исторически план те се променят и развиват под влияние на популярните философски течения, развитието на науките за човешкото поведение, политически и културни фактори.

- Социалните работници, в зависимост от идеологията на институцията, в която практикуват, както и спрямо личните си предпочитания и научна подготовка ориентират работа си по посока на даден модел за концептуализация на работата по случай.

В тази част от изследването (след прилагане на критерии за категоризиране) обхванатите подходи и модели са разпределени в три категории в зависимост от степента на застъпеност на употребата на емпатия – слабо, умерено и силно използващи емпатия – в теоретично-обяснителния конструкт на подхода/модела:

- Подходи, използващи емпатията във виска степен са: клиентоцентриран, интеракционен, психосоциален, теория на привързаността.

- Подходи, използващи емпатията в умерена степен са: анти-потиснически и биопсихосоциален.

- Подходи, използващи емпатията в ниска степен са: екосистемен и системни подходи, поведенчески подход, социална работа центрирана върху задачите и емпиричен модел на работа, центрирана върху целите социална работа.

Трета глава.

Емпатията в методиката на социалната работа по случай – динамични аспекти

Трета глава разглежда социалната работа по случай като акцентира върху: основните принципи и ценности, заложили в метода; цели и показания за предписване на тази интервенция; отделните етапи на работата по случай, ролята на емпатията в тях и нейната динамика; техники за изразяване на емпатия; мониторинг и емпатия в социалната работа по случай; умения за изразяване на емпатия в различните фази по

³ Kohut, H., (2011) The Search for the Self 1: Selected Writings of Heinz Kohut 1950-1978. Karnac Books.

време на конкретна сесия; техники за поддържане и стабилизиране; умения свързани с емпатия при консултиране; влиянието на очакванията и трансфера върху динамиката на емпатията; емоционална интелигентност и емпатия в работата по случай; как се „учи“ емпатията в помагащите професии; емпатична умора и емпатична удовлетвореност в социалната работа по случай – същност, етиология и динамика; разграничение между емпатична умора, бърнаут и косвена травматизация; супервизия и емпатия – динамика на процеса; функции; превенция на бърнаут; супервизията като индиректна услуга на потребителите; модел на супервизия центриран върху емпатията.

В следствие на анализа в трета глава могат да бъдат изведени следните изводи:

- Емпатията позволява на социалния работник да преживее емоционалното състояние на клиента без да се изгуби в него;
- Емпатията в работата по случай се отнася към три вътрешно свързани референта – концептуален референт (когнитивна способност), собствените преживявания на социалния работник, въображаема имитация и резонанс;
- Изразяването на емпатия при консултиране и фокусиране върху нуждите на клиента са най-важните характеристики на мотивационното интервюиране;
- В предварителната фаза от работата по случая емпатията се изразява основно чрез настройването на социалния работник към чувствата на клиента;
- В началната фаза функцията на емпатията е свързана с ангажирането на клиента с процеса на промяна, създаването на доверителна връзка и усещането му, че социалният работник го цени и зачита чувствата му;
- Емпатията в работна фаза се изразява в постигането на следните цели: укрепване на работното взаимоотношение, преминаване през трудни периоди, работа със съпротивите, стимулиране на рефлексията и инсайта, дискусия върху теми-табу, подпомагане на процеса на личностна промяна. Умението за вникване в мълчанието е може би най-голямото предизвикателство пред способностите за емпатия на социалния работник в тази фаза;
- Във фазата на приключване емпатията има ключова роля за разбирането и преработването на противоречивите чувства, предизвиквани както от раздялата със социалния работник, така и от приключването на ползваната услуга;
- Синдромите на бърнаут и емпатична умора влияят върху способността за емпатия на социалния работник;
- Супервизията е задължителен елемент от обучението и професионалното развитие на социалните работници и има следните функции: обучителна, мониторираща, развиваща личността на социалния работник и превентивна симптомите на бърнаут и емпатична умора.

ВТОРА ЧАСТ.

ЕМПИРИЧНО ИЗСЛЕДВАНЕ И ПРИЛОЖНИ РЕШЕНИЯ

Първа глава.

Модел на емпиричното изследване

1. Изследователски задачи на емпиричния етап

Главен фокус в емпиричното изследване е търсенето на динамични показатели от измерванията на емпатията, които се променят право- или обратно-пропорционално на изменения в други променливи, свързани с работата по индивидуален случай. В резултат от изследването се очаква:

- Да се установи какви са характерът, стойностите и посоките на корелационните връзки между **нивата на емпатия** на социалния работник и концептуално допустими **променливи**, свързани с процеса, методиката и организацията на водене на случай; характеристики на социалния работник; индивидуални особености на клиента; супервизия; удовлетвореност и емоционално натоварване в работата.

- Да бъдат анализирани условия и предпоставки, влияещи върху динамиката на емпатията в работата по случай, свързани с: фазата на работа по случая; личността на социалния работник (актуална житейска ситуация и опит във взаимоотношения със значими други); симптомите на бърнаут и емпатична умора; клиента – неговото поведение и начина, по който се възприема от социалния работник; емпатичната удовлетвореност на водещия случаи; организацията на работа (натовареност, удовлетвореност от супервизия); използването на професионална емпатия и спазването на професионални граници от страна на социалния работник.

- В приложен план:

- Да се реализира принос към методиката на супервизията по индивидуални случаи, като се предложи модел на провеждане на индивидуална супервизия центрирана върху емпатията;

- Да бъде апробиран и предложен модел на тренинг за повишаване на умения за емпатия при социални работници.

2. Хипотеза

Съобразно основното допускане че емпатията на социалния работник в работата по случай се повлиява (изменя се - усилва се или отслабва) от определени условия, ситуации, обстоятелства (когато възникнат или се проявят в процеса на работа по случай), в емпиричния етап от изследването са развити и по-конкретни допускания за характера и посоката на връзките на емпатията с: фазата по случая; личността на социалния работник (актуална житейска ситуация и опит във взаимоотношения със значими други); на помагащите отношения; спазване на професионални граници в отношенията; клиента – неговото поведение и начина, по който се възприема от социалния работник; бърнаут и симптоми на емпатична умора; емпатична удовлетвореност; други, свързани с организацията на работа (натовареност, удовлетвореност от супервизия).

Таблица №1 представя операционализацията на хипотезата по отношение на условията, обхванати в изследването – формулирани са конкретните допускания, които се измерват и проверяват.

Таблица №1 Операционализация на хипотезите в изследването

Основни променливи	Хипотеза - допускания
1. Фазата по случая	С напредването на работата използването на емпатията се увеличава или се запазва.
	В началната фаза и договарянето емпатията е по-ниска.
	Приключването на случая предизвиква силни емоции.
	При неспазване на договореностите по плана емпатията към клиента намалява. „фрустрация, когато клиентът не спазва договорки и техники изразяващи емпатия”
2. Характеристики, свързани с личността	Корелация между взаимоотношенията с близки и помагащите взаимоотношения.

на социалния работник	Корелация между степен на „емоционална зарязване” и чувство на дистрес, когато клиентът е разстроен или говори за неприятни събития.
	Корелационна връзка между актуална житейска ситуация на социалния работник и преживяването му, че има прилики между него и клиента му.
3. Помагащи отношения	Висока обратнопропорционална корелация между помагащите взаимоотношения и негативното възприятие на клиента от страна на социалния работник.
	Висока обратнопропорционална връзка между помагащите взаимоотношения и бърнаут.
	Висока корелация между нивото на професионална емпатия и на помагащите взаимоотношения.
4. Професионална емпатия	Корелация със скали „Помагащи отношения” и „Техники за изразяване на емпатия”.
	Висока корелация между скала „Професионална емпатия” и променливата „Отношения със значими близки”.
5. Емоционално заразяване	Висока корелация с бърнаут и емпатична умора.
6. Бърнаут и симптоми на емпатична умора	Висока корелация между резултатите от скала за измерване на бърнаут на Maslach и въпросник „Емпатична умора – емпатична удовлетвореност”.
	Корелация между Скала за измерване на бърнаут на Maslach и въпросник „Емпатична умора – емпатична удовлетвореност” и променливата „Обстоятелства от житейската история”.
	Корелация между скала „Риск от бърнаут” на въпросник „Емпатична умора – емпатична удовлетвореност” и променливата „Емпатичен дистрес”
7. Променливи, свързани с организацията на работа (натовареност, удовлетвореност от супервизия)	Корелация между променливата „Брой случаи - натовареност” и резултати от въпросник за измерване на бърнаут
	Корелация между удовлетвореността от супервизия и емпатична удовлетвореност.
8. Клиента – неговото поведение и начина, по който се възприема от социалния работник	Корелации между скала „Помагащи отношения” и променливите „Мотивация на клиента” и „Клиентът има позитивен пренос към социалния работник”.

В таблицата по-долу допускането в хипотезата е развито и са представени условията, за които се проверява доколко е налице връзка между тях и динамиката на емпатията в социалната работа по случай, като те са диференцирани в две групи (вж. Таблица №2).

Таблица №2 Систематизиране на условията, влияещи върху емпатията в социалната работа по случай според допускането в хипотезата

Условия усилващи емпатията на социалния работник в работата по случая	Условия отслабващи емпатията на социалния работник в работата по случая
--	--

Удовлетвореност от супервизия.	Бърнаут
Задоволителни отношения със значимите близки.	Емпатична умора
Клиентът сътрудничи, има позитивен пренос към социалния работник.	Клиентът е агресивен. Клиентът не сътрудничи, не проявява емпатия към социалния работник, сам е отговорен за ситуацията в която се намира, с ниска мотивация.
Липсват актуални трудности в личен план.	Натовареност в работата.
Социалният работник преживява клиента като притежаващ прилики с него.	Емоционално заразяване.
Помагащи отношения.	Социалният работник се влияе негативно от характеристики на групата, към която принадлежи клиента – стереотипизиране на клиента.

3. Операционализация на променливите

На основата на прегледа на научната литература и теоретичния анализ, както и доразвивайки операцианализацията на хипотезата, на нейните категории, допускания и условия, на този етап от изследването беше конструиран приложим за операционализиране, емпирично установяване и измерване модел на променливите, изразяващи динамичните аспекти на емпатията в социалната работа по случай.

Моделът е развит върху шест категории променливи както следва:

- I. Условия, свързани с организацията на работата
- II. Условия, свързани с поведението на клиента
- III. Условия, свързани с фаза от работата и методиката
- IV. Условия, свързани с представи и субективни възприятия спрямо клиента
- V. Условия, свързани с помагащите отношения
- VI. Условия, свързани с личността на социалния работник

4. Изследователски методи и описание на инструментариума

Методи и инструменти

В кръга на методите в емпиричния етап на изследването са включени:

- Скалиране, адаптиране и апробиране на скали и въпросници, конструиране и на авторски измервателни скали
- Математически и статистически методи – корелационен анализ (по метода на Pearson), анализ на суми, средни стойности и относителни стойности;
- За обработка на данните е използван статистически софтуер – SPSS - версия 19;
- Във връзка с апробирането на тренингова методика за повишаване на емпатията се проучва на мнението на участниците чрез форма за обратна връзка.

В таблицата по-долу са представени изследователските методи и описание на инструментариума.

Таблица №3 Изследователските методи и инструментариум

1.	Авторски въпросник
2.	Скала за измерване на бърнаут на Maslach, С.
3.	Адаптиран самооценъчен въпросник за измерване на емпатичната умора – емпатична удовлетвореност на Stamm, В.
4.	Скала за измерване на помагачи отношения
5.	Скала „Емпатия в помагачите професии” - „Jefferson Scale of Empathy”
6.	Скала за измерване на професионални граници

5. Описание на извадката и участниците в изследването

В изследването са взели участие 158 социални работници и други помагачи професионалисти, работещи по случаи. Участието е напълно доброволно и е организирано с одобрението и съдействието на ръководителите на съответните институции.

Критерии за подбор: социални работници, които практикуват работа по индивидуални случаи или участват в екипи и съвместно с други специалисти работят с индивидуални клиенти: правят интервюта, оценки, домашни посещения, изготвят индивидуални планове за грижи, извършват консултативна работа, предоставят личностна психосоциална подкрепа, рехабилитация и др. дейности насочени към покрепа, стабилизиране и развитие.

Най-голям процент респонденти са с образователно-квалификационна степен магистър (60,76%), имат над 15г. стаж по специалността (34,18%) и са социални работници (81,85%). Организациите за социална работа, в които е проведено изследването включват: Дом за временно настаняване, Дневен център за лица с интелектуални затруднения, Дневни центрове за деца с увреждания, Домове за стари хора, ЦСРИ, КСУДС, Центрове за настаняване от семеен тип, Центрове за обществена подкрепа, Дирекции Социално подпомагане, структури към Държавна агенция за бежанците, ДПБЛНА и други.

Втора глава. Представяне и анализ на резултатите от емпиричното изследване

1. Надеждност на използваните скали

В таблицата по-долу са представени стойностите на Алфа на Кронбах на използваните изследователски методики. Вижда се, че използваните инструменти, включително и авторските, са с висока степен на надеждност.

Таблица №8 Алфа на Кронбах на използваните изследователски методики

	<i>Скала</i>	<i>Алфа на Кронбах</i>
1.	Въпросник „Професионални граници”	0.93
2.	Въпросник „Бърнаут”	0.80
3.	Въпросник „Емпатична умора - емпатична удовлетвореност”	0.90
4.	Въпросник „Професионална емпатия”	0.72
5.	Скала „Помагачи отношения”	0.85
6.	Скала „Техники за изразяване на емпатия”	0.77

2. Анализ на специфичните измерения и методическия облик на емпатията в социалната работа по случай въз основа на средните стойности по отделните скали

Емпатия и организация на работата

Висок процент от изследваните лица споделят, че са пренатоварени в работата си, а удовлетвореността от супервизията има средни нива (вж. Таблица №9). Това показва, че вероятно са налице предпоставки за наличие на симптоми на бърнаут и емпатична умора.

Условия, свързани с поведението на клиента

От условията, свързани с клиента, от най-голямо значение за динамиката на емпатията имат позитивният пренос на клиента към социалния работник (2.63) и несътрудничещото поведение на клиента (2.35), а с най-малко – възприемането на клиента като отговорен за положението, в което се намира (1.69). Като цяло условията, свързани с клиента имат по-ниска от средната стойност (2.20), което показва, че социалните работници се стараят да запазят професионалното си отношение и да не допускат поведението на клиента да им повлияе.

Използване на емпатия в отделните фази от работата по случая

Резултати от скала „Начална фаза”

Средните стойности на използваната емпатия от социалните работници по отделните цели в рамките на методиката на началната фаза от работата по случая са много високи (4.14 при максимум 5).

Резултати от скала „Работна фаза”

Средните стойности на използваната емпатия от социалните работници при отделните цели в работна фаза от работата по случая са с почти 1 бал по-ниски от тези в начална фаза, но отново са над средата (2.5).

Резултати от скала „Приключване на случая”

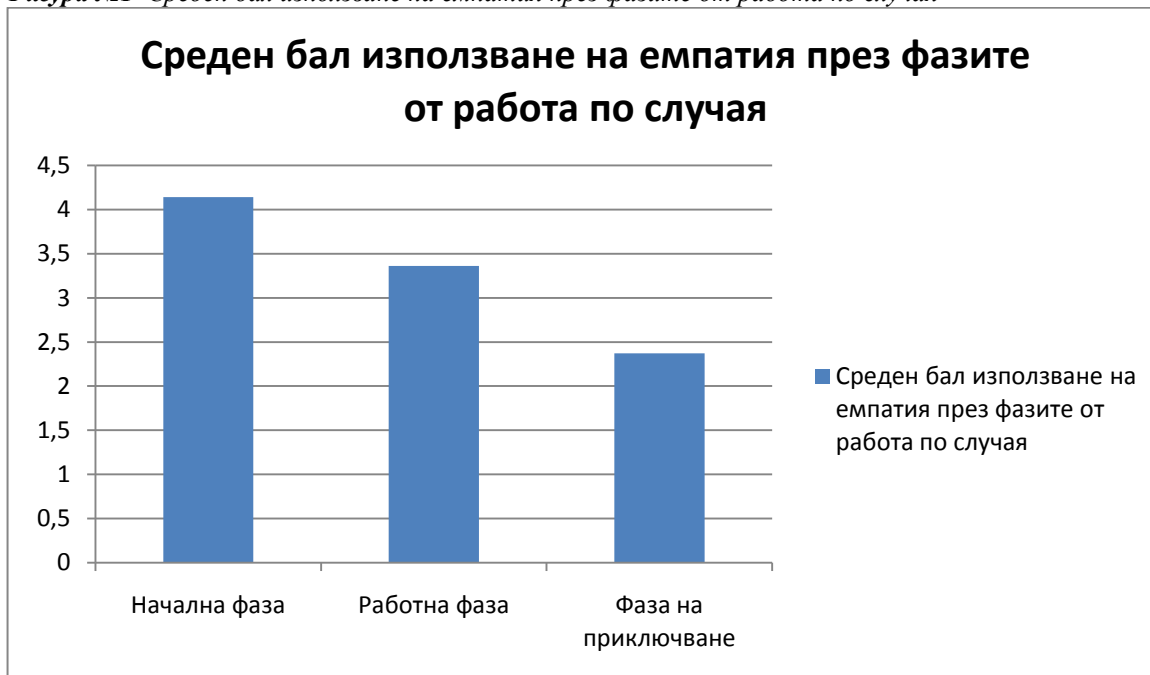
Тук отново има около 1 бал понижение спрямо предходната фаза като средната стойностна използваната емпатия при отделните методически цели, свързани с приключването на случая е по-ниска от средата.

Сравнителен анализ на получените резултати по фази

С най-висок среден бал е началната фаза, а с най-нисък изненадващо е фазата на приключване, като там най-висока стойност има анализирането на контрапреносните преживявания (2.57), въпреки че социалният работник не е склонен да обсъжда с клиента своите чувства (2 – променливата с най-нисък среден бал от трите фази). В скала „Помагачи отношения” целенасоченото изразяване на емоции също е с нисък среден бал – 1.5. Може да се направи извода, че социалните работници са съдържани по отношение на разкриване на собствените си емоции пред клиента.

Във фигурата по-долу са представени резултатите от трите скали.

Фигура №1 Среден бал използване на емпатия през фазите от работа по случая



Условия свързани с представи и субективни възприятия спрямо клиента

Резултати от скала „Условия, свързани с клиента, които усилват емпатията на социалния работник”

- Социалните работници от изследваната извадка съпреживяват в най-висока степен на децата и неизлечимо болните, а в най-ниска – когато са от малцинствен етнос.
- Когато клиентът е възприеман като имащ общи черти със социалния работни, приликата не засилва значително емпатията на помагачият професионалист.
- Условието „сходни преживявания” също има сравнително нисък общ бал, което отново е в противоречие с очакванията.

Резултати от скала „Условия, свързани с клиента, които намаляват емпатията на социалния работник”

- С най-висок бал е „Клиентът само се възползва от материалното подпомагане”, следван от „Клиентът е агресивен”, а с най-нисък бал е „Клиентът има различна религиозна принадлежност”.

Условия, свързани с помагачите отношения

Резултати от скала „Помагачи отношения”

- Най-висок бал, близък до максималния (3), имат проявяването на „загриженост” и „конфиденциалността” (по 2.83), а най-нисък (по 1.5) имат айтемите „целенасочено изразяване на емоции” и „безусловно приемане”. Проявата на емпатия от социалния работник е със среден бал 2. Общият среден бал на скалата е доста висок (2.27).

Резултати от скала „Техники за изразяване на емпатия”

- Всички техники за изразяване на емпатия са широко застъпени в работата на социалните работници.

Условия, свързани с личността на социалния работник

С най-висок бал са променливите „Отношения със значими близки” и „Приемащо отношение”, а с най-нисък – „Обстоятелства от житейската история” и „Емпатичен дистрес”.

Резултати от скала „Професионални граници”

- От включените в скалата описания на различни форми на поведение и ситуации, най-недопустимите според респондентите са: „Социалният работник употребява алкохол заедно с клиента извън службата”, „Социалният работник има склонност да се облича предизвикателно в дните, в които е планирано да се види с клиента” и „Социалният работник може да започне често да прекарва времето си с клиента на различни места като например в ресторанти, кина или други обществени места извън дома на клиента или дори в собствения си дом под предлог, че това са служебни срещи”.

- Най-допустимото поведение е „Социалният работник и клиентът комуникират помежду си чрез текстови съобщения по своите мобилни телефони” следвано от „Социалният работник харчи свои лични средства за нужди на клиента, в частност, когато социалната служба”.

Резултати от скалата за измерване на „Бърнаут”

- Резултатите като средни стойности на подскалите „Емоционално изтощение” и „Деперсонализация” са със средна степен на изразеност, а на подскалата „Чувство на липса на постижения” – с висока.

Резултати от въпросника „Емпатична умора-емпатична удовлетвореност”

- Интересен е резултатът, който показва, че респондентите не са в риск от бърнаут (за разлика от резултатите от предишния въпросник), но за това пък рискът от емпатична умора е с много високи стойности. И тъй като емпатичната умора е осезаема сред респондентите, то очаквано и потенциалът да получат емпатична удовлетвореност е нисък.

3. Анализ на динамиката на емпатията въз основа на измерените корелационни връзки между променливите

3.1. Анализ на влиянието на фазата по случая върху емпатията

- Социалните работници, които имат и по-високо ниво на професионална емпатия, я използват като част от методиката си на работа по случай в начална фаза, както и по-често използват различни техники за изразяване на емпатия

- Налице са високи положителни и статистически значими корелационни връзки с променливите „Използване на емпатия във фазата на приключване” (.740**), „Техники за изразяване на емпатия” (.683**) и „Помагащи отношения” (.575**). **Това говори явно за поддържане на устойчив методически модел, съдържащ емпатични техники и признаци на помагач тип отношение към клиента в процеса на работата при определена категория социални работници – тези с висока емпатия.**

- Съществува взаимовръзка между субскалата „Потенциал за емпатична удовлетвореност” от въпросник „Емпатична умора – емпатична удовлетвореност” и използването на емпатия във фазата на приключване (.350**). Вероятно социалните работници, даващи израз на чувствата, свързани с раздялата (не ги потискат или отричат), които често пъти са амбивалетни и интензивни, са и по-способни да ги осмислят, преработят и съответно да получат по-голямо емоционално удовлетворение от работата си.

- Данните от фазата на приключване говорят също, че макар да отслабва, връзката на използването на емпатия в тази фаза с нивото по скалата за професионална емпатия на социалния работник продължава да е положителна (.304**). Използването на емпатия при приключването на случая изглежда, че е предимно методически структурирано и се поддържа чрез емпатичните техники (.627**) и силата на помагащите отношения (.543**).

- Наблюдава се слаба позитивна взаимовръзка между процеса на приключване на случая и раздялата с клиента и потенциала за емпатична удовлетвореност на социалния работник (.311**). Тук биха могли да се приложат същите изводи, както и по-горе, при това с по-голяма увереност. *когато професионалната емпатия на социалния работник е във висока степен устойчива характеристика на неговото професионално поведение, нагласа и преживявания спрямо обслужваните лица в работните ситуации и отношения с тях, то тази емпатия се поддържа през фазите от воденето на случая.*

Анализ на взаимовръзките между емпатията на социалния работник и условия, свързани с личността му

- Изследването установи, че съществува взаимовръзка между актуалната житейска ситуация на социалния работник и преживяването му, че има прилики между него и клиента му.

- Социалните работници, които се определят като по-импулсивни, по-често се въздържат от изразяване на емпатия при неподходящо поведение на клиента, в по-силна степен се влияят от условия, намаляващи емпатията, както и по-често се чувстват „емоционално заразени” от преживяванията на своите клиенти.

- Наблюдава се корелационна връзка между степента на „емоционално заразяване” и чувството на дистрес, когато клиентът е разстроен или говори за неприятни събития.

Корелации на емпатията с особеностите на помагащите отношения и с променливата „Професионални граници”

- Съществува не много силно изразена, но значима връзка между нивото на помагащите отношения, с които се ангажира социалният работник и субективната значимост на условия, свързани с клиента, които усилват емпатията му (.360**), както и с нивото на използване на професионална емпатия (.349**). Това отново е доказателство в подкрепа на хипотезата, че емоционално въвлечените в своята работа социални работници по-интензивно използват емпатията в работа си с клиентите, както и че са по-позитивно настроени спрямо тях.

- Не се наблюдава значима корелация между „помагащите отношения” и „удовлетвореността от отношения с близки”, което отхвърля направеното допускане за наличие на позитивна връзка между двете променливи.

Анализ на взаимовръзките между поведението на клиента и начина, по който го възприема социалния работник с емпатията и други променливи

Значение на положителния пренос на клиента към социалния работник

- За социалните работници, които се чувстват емоционално изтощени, положителното отношение на клиентите към тях увеличава капацитетът им да проявяват емпатия. Очаквано за тази група социални работници са характерни недоволство и спад в проявата на емпатия, когато клиентът не спазва договорки (.429**) и не проявява разбиране (.514**). Също така интересен резултат е и

взаимовръзката между използването на професионална емпатия и важноста на положителното отношение на клиента спрямо емпатията на социалния работник (.324**). Вероятно позитивното отношение на клиента подхранва желанието на социалния работник да използва емпатия в работата си с него и това от своя страна предизвиква добри чувства у клиента.

Разбирането, че „клиентът сам си е виновен”

- Очаквано има взаимовръзка между трудностите на социалния работник да емпатизира на клиенти, които субективно възприема като отговорни за ситуацията, в която се намират и други субективно възприемани негативни характеристики на клиентите. Взимайки в предвид резултатите и от предходно разгледаните променливи, можем да направим извода, че социалните работници, за които поведението на клиента е важно, обръщат внимание както на положителните, така и на отрицателните му проявления и това влияе върху динамиката на емпатията им.

Влияние на мотивацията на клиента

- Характеристиките на поведението на клиента (особено негативно възприемнатите такива), се явяват един от най-важните условия, свързани с динамиката на емпатията от страна на социалния работник.

Анализ на взаимовръзките между симптомите на бърнаут и емпатична умора ина потенциала за емпатична удовлетвореност с емпатията и други променливи

Анализ на взаимовръзките между субскалата „Риск от бърнаут” на въпросник „Емпатична умора – емпатична удовлетвореност” с други променливи

- Наблюдава се много висока положителна корелация между субскалите „Риск от бърнаут” и „Потенциал за емпатична удовлетвореност” на въпросник „Емпатична умора – емпатична удовлетвореност” (.723**). Социалните работници, които са предразположени към симптоми на професионално прегаряне, тъй като са емоционално въввлечени в работа си и се чувстват лично ангажирани, вероятно са и тези, които имат най-голяма възможност да изпитат емпатична удовлетвореност в резултат от положените усилия в професионалната си дейност. Тази емоционална ангажираност води и до по-голяма степен на емоционално изтощение, деперсонализация и риск от емпатична умора.

- Отново се появява и взаимовръзката с променливата „приключването на случая е емоционално наситено преживяване”, което подкрепя направените по-горе изводи.

- Резултатите свързани с променливите „Емпатичен дистрес” (.359**), „Емоционално заразяване” (.299**) и „Обстоятелства от житейската история” (.290**) са очаквани, тъй като са съзвучни с условията, описани в литературата като корелиращи със синдрома на професионално прегаряне – проблеми в личен план, „емоционално заразяване” и трудности да се справя с емоционалния стрес в работата.

Анализ на взаимовръзките между субскалата „Риск от емпатична умора” на въпросник „Емпатична умора – емпатична удовлетвореност” с други променливи

- Интересен резултат е получената обратно пропорционалната връзка между променливите „риск от емпатична умора” и „емоционално изтощение” (-.260**). Той би могъл да бъде обяснен с хипотезата, че социалните работници, които са в риск от емпатична умора все още не се чувстват в голяма степен емоционално изтощени. Когато емоционалното изтощение е вече факт, то социалният работник чувства и ефектите на емпатичната умора, преминато е отвъд състоянието на риск.

Анализ на взаимовръзките между субскалата „Потенциал за емпатична удовлетвореност” на въпросник „Емпатична умора-емпатична удовлетвореност” с други променливи

- Съществува много висока позитивна корелационна връзка между променливите „потенциал за емпатична удовлетвореност” и „риск от емпатична умора” (.755**). Това е доказателство в полза на хипотезата, че социалните работници, които са по-емоционално ангажирани и „горят” в работа си, са както с по-голям потенциал да изпитат удовлетвореност от емоционалния контакт с клиентите си, така и в по-голяма опасност да „прегорят”

Анализ на взаимовръзките между променливата „Брой случаи - натовареност” с други променливи

- Субективното усещане за натовареност на социалния работник корелира слабо със субскалите на скалата за измерване на бърнаут - „Емоционално изтощение” (.347**) и „Деперсонализация” (.247**). Подобна взаимовръзка е очаквана като се има в предвид, че преживяването за пренатоварване в работата води до симптоми на професионално прегаряне. Както и че социални работници, които страдат от бърнаут симптоми срещат по-големи трудности да се справят със стреса в работата.

Анализ на взаимовръзките между променливата „Професионална емпатия” с други променливи

- Съществува слабо изразена положителна корелационна връзка между използването на професионална емпатия и степента, в която социалните работници изпитват трудности да работят с клиенти, за които считат, че са отговорни за ситуацията, в която са попаднали (.239**).

- Не се наблюдават значими взаимовръзки между категорията клиенти и други променливи, свързани с емпатията на социалния работник (професионална емпатия, техники за изразяване на емпатия, използване на емпатия в отделните фази по случая). Тези резултати също са консистентни с направения по-горе извод, че социалните работници се водят от поведението и личностните качества на своите клиенти, а не от техните групови характеристики. В подкрепа на това твърдение са и положителните взаимовръзки между употребата на професионална емпатия от страна на социалния работник и важността на положителното отношение от страна на клиента (.324**), както и с променливата „Въздържане от емпатия при неподходящо поведение на клиента” (.253**).

- Използването на професионална емпатия корелира и с чувството за професионален неуспех (.421**), което би могло да се обясни с по-голямата степен на емоционално въвлечане на социалните работници – те са както по-склонни да използват повече емпатия в работата си, така и да развият симптоми на професионално прегаряне. Възможна е хипотезата, че социалните работници, които взимат работата си „присърце” са по-големи перфекционисти, поставят си по-високи цели и са по-чувствителни и самокритични по отношение на неуспехите в работата.

Анализ на взаимовръзките между условията, намаляващи емпатията с други променливи

- От получените резултати се наблюдават слаби корелационни връзки със субскалите на скалата за измерване на бърнаут - „емоционално изтощение” (.283**), „деперсонализация” (.298**) и „професионална емпатия” (.259**). Първите два резултата са консистентни с останалите резултати, както и с теоретичния конструкт, че професионалното прегаряне е свързано с нарушаване на способността на професионалистите на съпреживяват на своите клиенти. Третия – положителната

взаимовръзка със степента на употреба на професионална емпатия е по-изненадващ и едно вероятно обяснение би било свързано с направените изводи, че всички проявления на емпатията на социалния работник са динамично свързани с личностните и поведенчески характеристики на клиентите.

Анализ на взаимовръзките между условията, усилващи емпатията с други променливи

- Социалните работници, които се влияят в по-голяма степен от определени характеристики на клиента са склонни да флукуират и в двете посоки: влияят се и от субективно възприеманите позитивни качества на клиентите, така и на отрицателните, като взаимовръзката е умерена и със висока статистическа значимост (.556**). Те използват по-често професионална емпатия, както и демонстрират в по-висока степен симптоми на емпатична умора и професионално прегаряне. Тези резултати са още едно потвърждение в полза на извода, че използващите активно емпатия в своята работа социални работници се влияят от субективно възприеманите качества на своите клиенти и са в по-голям риск да „изгорят” в професията.

4. Анализ на резултатите, свързани с променливата „Демонстриране на емпатия в рамките на професионалната роля, без това да кореспондира с реалното емоционално състояние”

- Вижда се, че висок процент изследвани лица показват емпатия без реално да преживяват подобни чувства. Една от възможностите е това поведение да се тълкува като част от професионалния етикет, който помагачите професионалисти се опитват да спазват в своята работа. По-същественото значение на тези данни, е че те показват как социалните работници възприемат необходимия модел на професионално поведение – те явно намират емпатията за необходим инструмент за подкрепа в работните си контакти с клиентите, прилагат я, дори когато не я изпитват като естествена и спонтанна лична реакция. Резултатите говорят и за вероятното възприемане на емпатията като ценност в работата по случай – т.е. фактът, че участниците в изследването са отговорили по този начин, говори, че те при всички случаи смятат употребата на емпатия за ценна и необходима, независимо доколко реално наистина е използват и проявяват в интеракциите си с клиенти.

Заклучение по формулираната хипотеза

От анализа на получените стойности се открояват някои основни тенденции в облика и проявеността на емпатията в методиката на социалната работа по случай и в нейните организационни и личностни аспекти, отнасящи се до социалния работник и клиента. Стойностите показват тенденция на намаляване на емпатията с напредването на фазата от воденето на случая. Данните показват също при какви условия и особености, отнасящи се до клиентите, социалните работници споделят, че тяхната емпатия се усилва – това е например статусът на клиента (дете, болен и др.). Емпатията намалява при агресивно, безотговорно, консуматорско, претенциозно поведение или негативни морални и поведенчески прояви на клиента. Налага се изводът, че върху динамиката на емпатията влияят ценностните норми – кои клиенти „заслужават” или не емпатично отношение. Социалните работници и другите специалисти, включени в извадката, са посочили, че използват специфични техники за изразяване на емпатия. По отношение на разбирането им за професионалните граници в отношенията с клиентите изследваните лица са отговорили по-скоро коректно от гледна точка на приемливото професионално поведение. В норма са и стойностите на т. нар. емоционално вплитане в преживяванията на клиента. Бърнаут-Емпатична умора – емпатична удовлетвореност.

Резултатите показват много висок риск за емпатична умора съчетан с нисък потенциал за емпатична удовлетвореност, резултатите по скалата за измерване на бърнаут също са притеснителни – средни към високи стойности.

В таблицата по-долу са представени заключения въз основа на резултатите по отделните допускания, включени в хипотезата (вж. Таблица 4). Както се вижда, голяма част от направените предположения бяха потвърдени, други намират частично потвърждение или не намират потвърждение.

Таблица №4 Представяне на резултатите по формулираната хипотеза

Условия	Хипотеза	Резултат
1. Фазата по случая	С напредването на работата използването на емпатията се увеличава или се запазва.	Потвърждава се, като изследването показва при какви условия това е така. Потвърждава се поддържането на нивото на използване на емпатия при тези социални работници, които са с висока и устойчива емпатия като характеристика на модела им на професионално отношение и поведение. Не получава потвърждение нарастването на емпатията с напредването на работата за останалите специалисти. През фазите в работния процес емпатията на част от социалните работници намалява.
	В началната фаза и договарянето емпатията е по-ниска.	Не получава потвърждение. В начална фаза емпатията е най-голяма.
	Приключването на случая предизвиква силни емоции.	Потвърждава се в известна степен. Средна стойност 2,64 (от максимално възможна 5).
	При неспазване на договореностите по плана емпатията към клиента намалява. „фрустрация, когато клиентът не спазва договорки и техники изразяващи емпатия”	Потвърждава се – коефициентът на Пиърсн е ,309
2. Характеристики, свързани с личността на социалния работник	Корелация между взаимоотношенията с близки и помагачите взаимоотношения.	Не се потвърждава.
	Корелация между степен на „емоционална зарязване” и чувство	Потвърждава се – умерено силна връзка на

	на дистрес, когато клиентът е разстроен или говори за неприятни събития.	взаимозависимост - ,539.
	Корелационна връзка между актуална житейска ситуация на социалния работник и преживяването му, че има прилики между него и клиента му.	Потвърждава се – коефициент на Пийърсън е ,294
3. Помагащи отношения	Висока обратнопропорционална корелация между помагащите взаимоотношения и негативното възприятие на клиента от страна на социалния работник.	Не се потвърждава – съществува единствено умерено слаба взаимовръзка със скала „риск от бърнат” - ,296 от въпросник „емпатична умора – емпатична удовлетвореност”.
	Висока обртнопропорционална връзка между помагащите взаимоотношения и бърнаут.	Не се потвърждава.
	Висока корелация между нивото на професионална емпатия и на помагащите взаимоотношения.	Наблюдава се умерена корелация - ,349
4. Скала „професионална емпатия”	Корелация със скали „помагащи отношения” и „техники за изразяване на емпатия”.	Потвърждава се – съществуват умерено изразени корелационни връзки – ,349 и съответно - ,301.
	Висока корелация между скала „професионална емпатия”, взаимоотношения със значими близки и емоционална отзивчивост на родителитена социалния работник.	Не се потвърждава.
5. Скала „емоционално заразяване”	Висока корелация с бърнаут и емпатична умора.	Не се потвърждава (съществува единствено слаба корелационна връзка със скала „риск от бърнаут” на въпросник „емпатична умора – емпатична удовлетвореност” - ,296)
6. Бърнаут и симптоми на емпатична умора	Висока корелация между резултатите от двата въпросника.	Потвърждава се в известна степен – взаимовръзките са с умерена степен на изразеност – между ,493 и ,404 за отделните подскали скали на въпросниците.
	Корелация между двата въпросника и	Не се потвърждава

	въпр. „В момента се намирам в труден период от живота си”.	(съществува слабо изразена връзка на зависимост със скала „риск от бърнаут” на въпросник „емпатична умора-емпатична удовлетвореност”) 0,274.
	Корелация между скала „риск от бърнаут” на въпросник „емпатична умора – емпатична удовлетвореност” и въпрос „социалният работник чувства дистрес, когато клиентът е разстроен или разкрзва за неприятни събития”	Потвърждава се - ,346
7. Свързани с организацията на работа (натовареност, удовлетвореност от супервизия)	Корелация между натовареността и бърнаут.	Не се потвърждава.
	Корелация между удовлетвореността от супервизия и емпатична удовлетвореност.	Не се потвърждава.

Изследването доказва наличието на динамични аспекти и показва какъв е специфичният тип на динамика на емпатията спрямо този, предположен от автора при изготвянето на дизайна на изследването.

Изводи за влиянията върху динамиката на емпатията, включени в условията по хипотезата

За по-голяма прегледност изводите и обобщенията логично следват разпределението по групи условия влияещи динамиката на емпатията в социалната работа по случай. Използваните въпросници и скали са с висока надеждност.

Изводи по отношение на фазата на работа по случая

Наблюдава се ясно изразена динамика в нивата на емпатия по отношение на фазите на работа по случай. В началния етап на работата емпатията на социалния работник е най-висока, тя спада в работна фаза и е най-ниска във фазата на приключване.

Възможни обяснения са свързани с високото ниво на бърнаут и натовареност в работата; разочарование от клиента (напр. недостатъчно напредък в работата, липса на активно сътрудничество и мотивация за промяна); защитна реакция, с която социалният работник се защитава срещу болката от раздялата или чувството за неудовлетвореност от работата, а още и личностни особености и нагласи. Можем обаче да смятаме, че напредването на фазите в случая влияе върху емпатията и я понижава тогава, когато тя не е устойчиво изразена в професионалния модел, нагласа и отношение на специалиста. При специалисти с по-висока професионална емпатия използването на емпатия в процеса на работата се запазва положително, което се доказва с корелационния анализ. Изследването показва, че социалните работници, които имат по-високо ниво на професионална емпатия, използват емпатията като част от методиката си на работа по случай, правят това през всички фази, по-често използват различни техники за изразяване на емпатия. Поддържането на емпатията през целия процес на работа по

случая е и методически подкрепяно чрез специфични техники и чрез използване на елементите на помагачия тип отношение към клиента.

Основни условия, свързани с клиента, които намаляват емпатията на социалния работник

Среден бал на условия намаляващи емпатията – 1,53 (средният бал на условията увеличаващи и намаляващи емпатията е на практика еднакъв и). Най-силно намаляват емпатията условията, свързани с неморално или осъдително поведение (напр. „клиентът само се възползва от материалното подпомагане”, „клиентът е безотговорен спрямо себе си и околните”), а най-слабо – условия, свързани с различие или предизвикващи предрасъдъци/стигма („клиентът е от малцинствен етнос”, „клиентът има различна сексуална ориентация”). Данните са онагледени в Таблица №5.

Таблица №5 Среден бал скала „Условия намаляващи емпатията на социалния работник”

Променлива	Средна стойност
Клиентът само се възползва от материалното подпомагане	2.10
Клиентът е агресивен	2.08
Клиентът има прекомерни претенции	2.05
Клиентът изобщо не мисли за собственото си благополучие, а как да се напие/надрусва/да си проиграе парите с хазартни игри.	2.02
Клиентът е безотговорен спрямо себе си и околните	2
Клиентът иска да получава без да полага дори минимални усилия	2
Клиентът е неморален.	1.98
Клиентът negliжира зависещите от неговите грижи членове на семейството	1.93
Клиентът неоснователно се оплаква от обслужването	1.89
Клиентът проявява качества, които аз намирам за неприемливи, отблъскващи или негативни	1.87
Клиентът не поема отговорност	1.86
Клиентът сам си вреди	1.81
Клиентът пренебрегва изискванията ми	1.81
Клиентът не прави нищо, за да си помогне	1.69
Клиентът само се оплаква от живота	1.69
Клиентът не изпитва вина или разкаяние за грешки, които е допускал.	1.69
Клиентът мисли само за себе си	1.56
Клиентът търси съчувствие за свои погрешни избори (клиентът сам си е виновен)	1.47
Клиентът е от малцинствен етнос.	0.62
Клиентът има противоположни на моите вярвания, убеждения и гледни точки за света.	0.57
Прогнозите за клиента са лоши (терминално болен, осъден на доживотен затвор, суициден, предстои му депортиране, състоянието му се влошава, няма подходяща за него услуга, не е в състояние да се възползва от услугата, която му се предоставя, е „изгубена кауза”).	0.54

Клиентът има различна сексуална ориентация.	0.44
Клиентът има противоположни на моите политически възгледи.	0.42
Клиентът има различна религиозна принадлежност.	0.33
Общо	1.53

(Респондентите посочват отговора си в 4-степенна скала: **0**=изобщо не намалява; **1**=намалява в малка степен; **2**=намалява в умерена степен; **3**=намалява в значителна степен)

Изключително интересно е подреждането на условията, които карат социалния работник да изпитва по-малко емпатия. Те, изглежда са ранжирани по критерий, свързан с морала, уважението към културните различия и недопускане на предразсъдъци и стигматизиращи представи да се намесват във взаимоотношенията с клиента.

От получените данни можем да направим извод, че върху динамиката на емпатията влияят ценностните норми – кои клиенти „заслужават” или не емпатично отношение. Тези ценностни норми се базират на разбирането, че водещо значение имат личностните качества и поведението на клиента, а не различността му: т.е. клиентът е „наказан” от социалния работник с намаляване нивото на емпатия за постъпки и поведения, които социалният работник приема за неморални и осъдителни, но не и за различия, свързани с религия, сексуална ориентация, убеждения и гледни точки за света, етнос, както и при обективно лоша прогноза за успешно приключване на случая. От една страна някои теории кават, че различността въпрепятства емпатията, но анализът на резултатите показва начина, по който е структурирана йерархията на професионалните норми и ценности на социалния работник, в която този критерий има най-слабо значение като условие, отслабващо емпатията.

Основни условия, свързани с клиента, които увеличават емпатията на социалния работник

Среден бал на условията усиливащи емпатията - 1,54 от максимален 3. В най-голяма степен усилива емпатията ако клиентът е дете или неизлечимо болен, а най-нисък – ако е от малцинствен етнос.

Влияние на синдромите на бърнаут и емпатична умора

Средните стойности на подskalите на въпросник „бърнаут” – „емоционално изтощение” и „деперсонализация” показват средна степен на изразеност, а подskalата „чувство на липса на постижения” – висока. Интересни в сравнение с тях са резултатите от подskalите на въпросник „емпатична умора – емпатична удовлетвореност” – нисък „потенциал за емпатична удовлетвореност”, но за това пък много ниски средни стойности в подskalите „риск от бърнаут” и „риск от емпатична умора”. Едно възможно обяснение на тези противоречиви данни е, че социалните работници вече са преминали в състояние на бърнаут и емпатична умора, т.е. при тях „рискът” вече се е случил и в този смисъл не е наличен към актуалния момент. За подобна интерпретация говори и ниският потенциал за емпатична удовлетвореност, който в противен случай би бил изненадващ на фона на резултатите по другите две субскали. Съществува корелационна връзка между скала „риск от бърнаут” на въпросник „емпатична умора – емпатична удовлетвореност” и въпрос „социалният работник чувства дистрес, когато клиентът е разстроен или разкрива за неприятни събития”.

Други интересни резултати и взаимовръзки по отношение на разкриване на механизми в модела на динамиката на емпатията:

a) Връзка между способност за преработка на амбивалентни чувства и потенциал за изпитване на емпатична удовлетвореност

Социалните работници, които по-често използват емпатия във фазата на приключване, също така показват по-висок потенциал за емпатична удовлетвореност. Едно възможно обяснение на този феномен е, че социалните работници, даващи израз на чувствата, свързани с раздялата (не ги потискат или отричат), които често пъти са амбивалентни и интензивни, са и по-способни да ги осмислят, преработят и съответно да получат по-голямо емоционално удовлетворение от работата си.

Наблюдава се много висока положителна корелация между риск от бърнаут и потенциал за емпатична удовлетвореност. Социалните работници, които са предразположени към симптоми на професионално прегаряне, тъй като са емоционално въввлечени в работа си и се чувстват лично ангажирани, вероятно са и тези, които имат най-голяма възможност да изпитат емпатична удовлетвореност в резултат от положените усилия в професионалната си дейност. Тази емоционална ангажираност води и до по-голяма степен на емоционално изтощение, деперсонализация и риск от емпатична умора.

b) Взаимовръзка между преживяване на проблеми в личен план, „емоционално заразяване” и трудности на социалния работник да се справи с емоционалното натоварване в работата с бърнаут

Очаквано има корелационни връзки между симптомите на бърнаут и айтъмите „социалният работник чувства дистрес, когато клиентът е разстроен или разказва за неприятни събития”, „социалният работник се чувства емоционално вплетен в преживяванията на клиента/трудно му е да разграничи собствените си чувства от тези на клиента” и „социалният работник се намира в труден период от живота си”, тъй като са съзвучни с факторите, описани в литературата като корелиращи със синдрома на професионално прегаряне.

c) Модел на „емоционално съхранение”

Моделът на емоционално съхранение се проявява чрез взаимовръзката между отношението на клиента към социалния работник, динамиката на емпатията на социалния работник към клиента и симптомите на професионално прегаряне. Той се изразява чрез по-голяма тежест и влияние на личното пречупване (поведение, отнoвешение на клиента към социалния работник) върху способността на социалния работник да изпитва емпатия към клиента. Това, обаче, изглежда че ограничава репертоара на професионално и методическо ниво, съществуват непрофесионални очаквания, които са и нереалистични. Завърта се спиралата на емоционалното изтощение от преместването на играта на друг терен – положителните преживявания с клиентите често са по-малко от отрицателните, което от своя страна усилва емоционалното изтощение и неудовлетвореност у социалния работник (т.е. засилва проявите на бърнаут симптоми).

Бихме могли да направим и предположението, че за социалните работници, които се чувстват емоционално изтощени, положителното отношение на клиентите към тях увеличава капацитетът им да проявяват емпатия. Преживяването за емпатия намалява, когато клиентът не спазва договорки и не проявява разбиране. Също така интересен резултат е и взаимовръзката между използването на професионална емпатия и важността на положителното отношение на клиента спрямо емпатията на социалния работник. Вероятно позитивното отношение на клиента подхранва желанието на социалния работник да използва емпатия в работата си с него и това от своя страна предизвиква добри чувства у клиента. Социалните работници, които се влияят в по-

голяма степен от определени характеристики на клиента са склонни да флукуират и в двете посоки: влияят се и от субективно възприеманите позитивни качества на клиентите, така и на отрицателните. Също така те използват по-често професионална емпатия, както и демонстрират в по-висока степен симптоми на емпатична умора и професионално прегаряне.

d) Социалните работници не се влияят от груповите характеристики на клиентите

Не се наблюдават значими взаимовръзки между категорията клиенти и други променливи, свързани с емпатията на социалния работник (професионална емпатия, техники за изразяване на емпатия, използване на емпатия в отделните фази по случая).

e) Модел на „компенсация“

Под 15% от изследваните лица никога не демонстрират емпатия към клиента, когато това не е автентичното им преживяване, т.е. висок процент социални работници показват емпатия без реално да преживяват подобни чувства. Това показва, че те възприемат емпатията като част от необходимия модел на професионално поведение и съответно се опитват да компенсират липсата ѝ с подходящо поведение.

f) Резултати скала „професионални граници“

Социалните работници декларират добро познаване и спазване на етичните правила при поддържане на професионални граници във взаимоотношенията със своите клиенти.

g) Резултат скала „емоционално заразяване“

Средният бал на скала „емоционално заразяване“ е 1,63 при максимален бал 5, т.е. според самооценката на социалните работници, те по-скоро не са податливи на този феномен.

h) Резултат скала „помагащи отношения“

Средният бал на скала „помагащи отношения“ е много висок – 2,27 при максимално възможен – 3. Може да се направи извода, че социалните работници оценяват високо важността на използването на помагащи отношения в работата с клиентите.

i) Резултат скала „техники за изразяване на емпатия“

Средният бал на скалата „Техники за изразяване на емпатия“ също е много висок – 4,13 от максимален 5, като с най-висок бал е айтъмът „целенасочено се опитвам да изслушам клиента, за да се концентрирам върху конкретна част от посланието“.

Като **заключение от прегледа на включените в хипотезата компоненти и допускания** във връзка с тях се вижда, че:

- При възникване, наличие и действие на определени условия и предпоставки, емпатията на социалния работник в работата по случай се повлиява и се изменя като се усилва или отслабва.
- Изследването показва, че емпатията на социалните работници има както устойчиви, така и динамични тенденции и характеристики.
- Доказа се, че емпатията се усилва при влияние на следните условия и предпоставки: клиентът има позитивен пренос към социалния работник, мотивиран е и сътрудничи.
- Доказа се, че емпатията намалява при влияние на следните условия и предпоставки: клиентът се държи агресивно или морално осъдително, не сътрудничи и не е мотивиран; социалният работник страда от симптоми на бърнаут.

Трета глава.

Възможности за приложения на резултатите в практиката на социалната работа по индивидуални случаи и подготовката на социални работници

По-долу ще бъдат представени три приложни продукта от настоящето теоретично и емпирично изследване – *модел на динамиката на емпатията в социалната работа по случай, тренингова методика за повишаване на емпатичните умения, както и модел за супервизия на социални работници, центриран върху емпатията.*

Моделът на динамика на емпатията в социалната работа по случай е разработен в резултат от теоретичния анализ и получените данни от емпиричното изследване. Целта му е онагледяване и систематизиране на получените данни.

Тренинговата методика е създадена в резултат от теоретичния анализ и е апробирана сред студенти по социална работа втори курс. Целите ѝ са повишаване на капацитета за когнитивна емпатия, както и сензитивиране по отношение на използването на емпатия в социалната работа по случай.

Моделът за супервизия на социални работници, центриран върху емпатията е разработен в резултат от теоретичния анализ и получените данни от емпиричното изследване. Целта му е да даде насоки на супервизора по отношение на анализиране динамиката на отношенията между социалния работник и неговия клиент, както и планиране на подходящи интервенции.

1. Обяснителен модел на динамиката на емпатията в социалната работа по случай

В резултат от цялостното проучване беше конструиран представения в този параграф модел на динамичните аспекти на емпатията в социалната работа по индивидуални случаи.

Фигура №2. Компоненти на модела на динамиката на емпатията в социалната работа по индивидуални случаи

4) Приложни импликации

Какви потребности имат социалните работници във връзка с емпатичните си преживявания в практиката по индивидуални случаи?

3-А) Условия, предпоставки, които влияят върху емпатията, като я усилват

3-Б) Условия, предпоставки, които влияят върху емпатията, като я намаляват

2) Как се обяснява помагачата роля на емпатията от гледните точки на различни подходи, прилагани в социалната работа по индивидуални случаи?

1) Какви основания дават теориите, които обясняват същността, особеностите, закономерностите на човешката емпатия, за нейната роля в помагачите дейности и професии?

4) Приложни импликации

Какви потребности имат социалните работници във връзка с емпатичните си преживявания в практиката по индивидуални случаи?

3-А) Условия, фактори, които влияят върху емпатията, като я усилват

3-Б) Условия, фактори, които влияят върху емпатията, като я намаляват

2) Как се обяснява помагачата роля на емпатията от гледните точки на различни подходи, прилагани в социалната работа по индивидуални случаи?

1) Какви основания дават теориите, които обясняват същността, особеностите, закономерностите на човешката емпатия, за нейната роля в помагачите дейности и професии?

Съобразно структурирания на Фигура 2 своеобразен модел е развито **обяснение** на динамиката на емпатията на базата на **доказаните чрез изследването влияния върху нея** в конкретното проучено поле. Тъй като изследването премина през теоретичен и емпиричен етап, то тук са проектирани тези две нива на интерпретиране - в качеството им на теоретична основа и на установени и доказани по емпиричен път влияния. Така обяснението на динамиката на емпатията беше структурирано по следния начин, представен във Фигура 2.

Обяснението се опира на последователно достиганите в отделните етапи и стъпки от изследването констатации, изводи, заключения. По-надолу са представени отделните компоненти в съдържателно отношение:

1) Какви основания дават теориите, които обясняват същността, особеностите, закономерностите на човешката емпатия, за нейната роля в помагащите дейности и професии?

- Според анализиранияте в теоретичната част на изследването автори, емпатията в помагащите професии се състои в проявяване на способност да се разбере перспективата на клиента, в проявяване на топлота и разбиране, както и изпитване на дистрес, поставяйки се мислено в ситуацията на клиента. Също така тя 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 отговорност.

- Изследванията върху огледалните неврони при примати въвеждат хипотезата за генетична способност да чувстваме и отразяваме емоциите на другите, закодирана в мозъка. Тази хипотеза въвежда в помагащите професии идеята, че емпатията е вродена способност, която може да се развива и тренира като всяко едно умение.

- Емпатията има емоционални, когнитивни, моторни и поведенчески аспекти. Комбинацията между емоционална и когнитивна емпатия формира емпатичното разбиране. В помагащите професии това има значение по отношение на техниките, които се използват за изразяване на емпатия, както и методите на супервизия.

- Когато емпатията премине определен минимален праг, често пъти еволюира в съчувствие, състояние на дистрес или и в двете. Това дава основание в помагащите професии да говорим за емпатична умора, косвена травматизация и включване на защитни психични механизми с цел професионалистът да се предпази от емоционалното натоварване в работата.

- Н. Kohut нарича емпатията „инструмент за косвена интроспекция”, за него тя има за изследването на психичните явления същото значение, каквото има прякото наблюдение за естествените науки; той разчита на нея, за да разгадае вътрешния свят на своите клиенти.

- Според създателя на хуманистичната психология С. Rogers, за да настъпи терапевтична промяна, са необходими и достатъчни три предпоставки – безусловно позитивно отношение, емпатия и автентичност от страна на терапевта.

- Емпатията ни помага да разберем клиента на метаравнище (какво го подтиква да се държи по определен начин или да прави определени избори – съзнавано или не) и да изградим по-пълна картина относно неговата емоционалност, нужди и желания, а така също и по отношение на страховете, задръжките, съпротивите му в хода на помагащата дейност.

2) Как се обяснява помагачата роля на емпатията от гледните точки на различни подходи, прилагани в социалната работа по индивидуални случаи?

- *Психо-социален подход* - емпатията е необходима за създаване на истинска емоционална връзка с клиента; за диагностична оценка (на психичното функциониране и нуждите му); за добре премерена и навременна техника или интервенция; емпатията се използва активно и при интервениране на ниво социална среда и значими други.

- *Интеракционен подход* - емпатията е ключово умение в модела, тъй като е предпоставка за успешно реализиране на уменията за създаване на работни взаимоотношения и използването на различни техники (вникване в мълчанието, обличане на чувствата на клиента в думи и т.н.). Отношенията социален работник-клиент се използват като инструмент за помагане, при който емпатията също има роля. Тя показва на клиента, че е индивидуално значим, че е приет и разбран, че е важен.

- *Клиенто-центриран подход* – емпатията е централна тема в теорията на К.Роджърс (основен терапевтичен фактор). Той твърди, че тя е необходимо и достатъчно условие за промяна; дава и изключително богати дефиниции на феномена.

- *Антипотиснически модел* – при него не се акцентира върху емпатията, но въпреки това се говори много за емоционалното въвличане в работа (което е и основа за политическа ангажираност и лобиране), за уменията да разбираш изпитанията на клиентите и тяхната борба срещу потисничеството, поставянето на техните нужди, желания и опит в центъра на социалната работа.

- *Биопсихосоциален подход* - емпатията е нужна на ниво разбиране на психо-емоционалното, физическото и социалното ниво на функциониране на клиента и трудностите, които среща. Също така се използва като ключово умение за междуличностно общуване.

3) Условия, предпоставки, които влияят върху емпатията

– А. Условия, предпоставки, които влияят върху емпатията, като я усилват

- Поведението на клиента – положителното отношение на клиента;
- Социалният работник намира прилики между клиента и себе си; счита го за добър човек.

– Б. Условия, предпоставки, които влияят върху емпатията, като я намаляват

- Фазата по случай – с напредването на работата и доближаване до фазата на приключване емпатията намалява;

- Поведението на клиента – когато клиентът се възприема от социалния работник като отговорен за ситуацията, в която се намира; има морално осъдително или неприемливо поведение (напр. агресивен е, не спазва договорки, само се възползва от материалното подпомагане);

- Бърнаут и емпатична умора;
- „Емоционално заразяване“;
- Социалният работник чувства дистрес, когато клиентът е разтоен или говори за неприятни събития;

- Социалният работник има трудности да е съзвучен с емоционалните преживявания на клиента, въпреки че разбира чувствата му.

4) Приложни импликации. Какви потребности имат социалните работници във връзка с емпатичните си преживявания в практиката по индивидуални случаи?

- Потребност от обучение в умения за релаксация и управление на емоционалния стрес в работата;
- Разбиране на преносните и контра-преносните реакции, проявяващи се в работата по случай;
- Потребност от супервизия, фокусирана върху преработване на емоционалното натоварване в работата и емоционалния обмен между клиента и социалния работник;
- Превенция на бърнаут и емпатична умора.

Представеният обяснителен модел показва основните теории, които обясняват същността на феномена „емпатия” и нейната роля в помагащите професии; как се обяснява помагащата роля на емпатията от гледната точка на отделни подходи, прилагани в социалната работа по индивидуални случаи, използващи силно или умерено емпатията като условие за успех на помагания процес, както и основните условия, които усилват или отслабват емпатията на социалния работник. Моделът е ориентиран към нуждите на управители на социални услуги, супервизори, преподаватели по социална работа, студенти.

2.Тренингова методика за подобряване на емпатичните умения, необходими за работа по индивидуални случаи

Описание на тренинговата методика

Тренинговата методика се състои от четири тренинг сесии от по 50 минути всяка, разпределени в две последователни седмици. Методиката и програмата на тренинга са подготвени от автора, като са използвани материали от Ekman, P., 2003, Kingma, M., 2013.

Изводка

Тренингът е проведен сред студенти втори курс в специалност „Социални дейности”. Броят на участващите студенти е 42. Участват доброволно след покана от автора на изследването и информиране за съдържанието и предназначението на тренинговите дейности.

Цел на тренинга

Целите на тренинга са свързани с повишаване на знанията и практическите умения за използване на емпатия в работа по случай.

Структура на тренинга

Четири тренинг-сесии от по 50 мин. разположени в две последователни седмици и структурирани две по две. В рамките на деня се провеждат две сесии по 50 мин. с по 15 мин. почивка между сесиите и 20 мин. закриване на тренинговия ден и дискусия с участниците. В последните 10 мин. студентите попълват кратка анкета относно удовлетвореността от тренинга, ползи и насоки за подобряване на метода.

2. Методически насоки за супервизия, фокусирана върху емпатията

Насоки по време на супервизия при липса на емпатия от страна на социалния работник към клиента – ключови индикатори и предложения за интервенция

Ключови индикатори: липсата на автентична емпатия към клиента и съзнанието за професионална необходимост да бъде емпатичен. Водещият на случай например:

- изглежда засрамен, усеща се, че е неудовлетворен от работата си;
- опитва се да прикрие негативните си чувства или безразличие към клиента като излага само фактологията по случая;
- обобщава (напр. „Всички безработни са безотговорни”, „От толкова години работя с тази категория клиенти – само като го видя и ми е ясен”, „Всички стари хора се оплакват”);
- опитва се да се оправдае (напр. „Каквото и да опитвам, нищо не се получава”, „Имах доброто желание, но...”) или звучи мелодраматично (напр. „Клиентът е имал толкова ужасен живот, че нищо по-различно не можем да очакваме от него”).

Предложения за интервенция: Супервизорът може да инициира процес на анализиране на чувствата на социалния работник към клиента – има ли причина емпатията да е блокирана и ако да, каква е тя (свързана с организационни проблеми – пренатоварване, липса на подкрепа; с лични проблеми на социалния работник, със симптоми на бърнаут и емпатична умора; с характерови особености на социалния работник, с конкретно поведение на клиента). Супервизорът би могъл да си послужи със следните въпроси: „Какво според Вас чувства клиентът? Вие на негово място какво бихте чувствали? Изпитвате ли трудности да се свържете с чувствата на клиента? Защо според Вас това е така?”. Може би има само два варианта за неблагоприятен изход от ситуацията: когато социалният работник отрича липса на емпатия и разбиране към клиента, и по този начин супервизията не може да напредне; или характерови особености/предразсъдъци блокират емпатията на социалния работник, но той не е склонен да се променя и счита, че отношението му е справедливо.

3.1. Насоки по време на супервизия при емпатия на неприемливо (патологично/нездраво) поведение от страна на клиента - ключови индикатори и предложения за интервенция

Ключови индикатори: Социалният работник е склонен да оправдава и да симпатизира на нездраво/деструктивно поведение на клиента и не обръща толкова голямо внимание на други аспекти от личността или поведението му, които би следвало да се развиват и укрепват в работата по случай (силните му страни, здравата му част).

Предложения за интервенция – конфронтиране на социалния работник чрез детайлен анализ на поведението на клиента и реакциите на социалния работник. Даване на насоки по отношение на интервенции за подсилване на позитивните страни от личността на клиента.

3.2. Насоки по време на супервизия при прекомерна лична емпатия от страна на социалния работник към клиента - ключови индикатори и предложения за интервенция

Ключови индикатори: Социалният работник е емоционално свръхинвестиран в случая, по който работи (твърде много съчувства на клиента; идентифицира се с него; трудно му е да оцени ситуацията обективно и да е безпристрастен при интервенциите, които предприема – например открито застава изцяло на страната на клиента; не подлага под съмнение думите и преценката му; повече го обгрижва и по-малко изисква от него; мисли за случая в извънработно време и др.). Големият риск при неотработване на ексесивната емпатия на социалния работник не се крие само в риска от развитие на симптоми на бърнаут или в някаква форма на отиграване и преминаване на границите, но и в дискредитиране възможностите за развитие на клиента. Клиент, който чувства че към него има по-специално отношение би могъл да започне да манипулира водещия на случая. Също така подобно отношение, често изразяващо се в получаването на повече загриженост, всъщност вреди на клиента, тъй като го поставя в състояние на инфантилна зависимост и това възпрепятства поемането на лична отговорност и контрол над живота.

Предложения за интервенция – подтикване на социалния работник към обективна оценка на ситуацията чрез излагане на факти или хипотези конфронтиращи идиличната представа относно клиента и начините да му се помогне.

3.3. Насоки за водене на супервизия при липса на емпатия от страна на супервизора към социалния работник - ключови индикатори и предложения за интервенция

Ключови индикатори: Супервизорът започва да се съмнява в професионалните качества на социалния работник и вътрешно го обвинява за липсата или недостатъчния напредък в работата по случая, опитва се да го „вразуми”. Като цяло негативните чувства, особено, ако са интензивни следва да се вземат под внимание и да се анализират. Добре е да се помисли и дали не става въпрос за паралелен процес – дали социалният работник не е гневен или разочарован от клиента и тези чувства се отиграват и в супервизията. Липсата на емпатия (дори и когато е предизвикана от неприемливо поведение от страна на клиента) вреди не само работата по случая, но и уврежда социалния работник – деморализиращо е да помагаш на някой, който според теб не заслужава помощ, както е и разочароващо да виждаш себе си като недобър професионалист поради трудностите да изпитваш и проявяваш емпатия към даден клиент. Социалните работници често се срамуват да признаят това в супервизията и нерядко чувстват това като професионален провал. Ако им се даде възможност да анализират ситуацията в защитена среда, те биха могли да преосмислят чувствата и нагласата си към клиента. Дори и емпатията да не се повиши значимо, фактът че има по-голяма яснота относно причините това да е така, би помогнал на социалния работник да подобри разбирането си за случая и да организира по-добре работата си.

Предложения за интервенция: Супервизорът следва да се опита да се дистанцира от негативните си чувства спрямо социалния работник и да заеме безпристрастна неосъдителна позиция. Въпроси, които биха могли да помогнат в анализирането на ситуацията на паралелния процес са например: „Струва ми се, че сте емоционално дистанциран от клиента, нека помислим малко върху това.”;

„Струва ми се, че този случай Ви кара да се чувствате неуспешен, чудя се защо това е така.“; „Този клиент Ви ядосва повече от останалите, прав ли съм?“; „Възможно ли е да сте разочарован/възмутен/отблъснат от поведението (описване на конкретната случка или поведение) на клиента?“

3.4. Насоки по време на супервизия при прекомерна лична емпатия от страна на супервизора към социалния работник – ключови индикатори и предложения за интервенция

Ключови индикатори: Супервизорът е емоционално свърхинвестиран в случая на социалния работник или по-скоро в емоциите на социалния работник по отношение на случая (напр.съчувства му твърде много; трудно му е да е обективен спрямо ситуацията; не подлага под съмнение думите на социалния работник и оценката по случая; изпитва идентични с тези на социалния работник чувства към клиента; трудно му е да разграничи собствените си чувства от тези на социалния работник). Това го поставя по-скоро в ситуацията на съпреживяващ приятел, отколкото на някой, който може да даде смислен съвет или адекватни насоки. Социалният работник вероятно ще се почувства разбран, но не и получил нужната информация, за да разреши проблема/дилемата, които са били повод на супервизията.

Предложения за интервенция: Супервизорът следва да наблюдава много внимателно собствените си реакции на контрапеленос и да ги анализира.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Умението за проява на емпатия от страна на социалния работник е необходима компетенция 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 се сблъсква, както и за подобряване на образа, който има клиентът за себе си. Емпатията позволява на социалния работник да преживее състоянието на клиента без да се изгуби в него, тя 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 отговорност.

Работата по случай е метод, който държи сметка както за съдържанието на услугата, така и за на отношенията между хората при предоставянето ѝ, като натоварва водещия на случай с отговорност и за двете. Съществуват специфични подходи в социалната работа, изградени върху различни теоретични рамки, които дават различно обяснение, цел, задачи и инструменти за практикуване от социалните работници на метода работа по случай. Тези подходи в изследването бяха условно разделени в три групи по отношение на степента, в която емпатията е застъпена в тяхната философията и методиката: висока, умерена и ниска степен. Както показва анализът, подходи, използващи емпатията във висока степен са: клиентоцентриран, интеракционен, психосоциален, теория на привързаността. Подходи, използващи емпатията в умерена степен са: анти-потиснически и биопсихосоциален. Подходи, използващи емпатията в ниска степен са: екосистемен и системни подходи, поведенчески подход, социална работа центрирана върху задачите и емпиричен модел на работа, центрирана върху целите социална работа.

В различните фази от работата по случая емпатията играе различна методическа роля: в предварителната фаза тя се изразява основно чрез настройването на социалния работник към чувствата на клиента; в началната фаза функцията ѝ е свързана с ангажирането на клиента с процеса на промяна, създаването на доверителна връзка, както и усещането на клиента, че социалният работник го цени и зачита чувствата му; в работна фаза емпатията се изразява в постигането на следните цели: укрепване на работното взаимоотношение, преминаване през трудни периоди, работа със съпротивите, стимулиране на рефлексията и инсайта, дискусия върху теми-табу, подпомагане на процеса на личностна промяна. Във фазата на приключване емпатията има ключова роля за разбирането и преработването на противоречивите чувства, предизвиквани както от раздялата със социалния работник, така и от приключването на ползваната услуга.

Настоящото изследване имаше за цел да потърси аргументи в подкрепа на хипотезата, че емпатията на социалния работник се изменя (усилва или отслабва) в хода на работата по случай под влияние на условия, свързани с: фазата от работата по случая; поведението на клиента; специфични характеристики на клиента; характеристики, свързани със социалния работник; симптоми на бърнаут и емпатична умора; работната среда (натовареност в работата и удовлетвореност от супервизия); преживяване на емпатична удовлетвореност; ниво на помагачи взаимоотношения; спазването на професионални граници; използване на професионална емпатия; емоционалното „зарязване”. За тази цел изследователската методика включва въпросници и скали, апробиран въпросник и авторски въпросник.

Изследването беше проведено в организации за социална работа, представителни за българската система на социалното подпомагане и социалните услуги, като извадката презентира практиката на работа по случай на социалните работници (82.28% от извадката) и другите участвали специалисти от мултидисциплинарните екипи. Изследването обвърза динамиката на емпатията с процесуалността на интервенциите, особено характерни за прилагането на метода *работа по случай*. На такава концептуална основа бяха установени връзките и зависимостите между емпатията на социалния работник и отделни променливи, свързани с фазите, през които минава воденето на случая. Особено продуктивно беше емпиричното проучване и във фокусите, поставени върху повлияването на емпатията от емпатичната удовлетвореност, симптомите на емпатична умора и бърнаут.

Доколкото социалната работа по случай е метод, центриран изключително върху клиента, то в проведеното дисертационно изследване изведе влиянието върху емпатията на условия като ценностните критерии на социалните работници, техните морални оценки по отношение на клиентите, а също и възприятието им за уязвимост и безпомощност в статуса на техния клиент.

Като цяло емпиричната част на изследването подложи на проверка редица допускания, произтичащи, както от различни теоретични възгледи, така и от очакванията за проявление на определени тенденции, наблюдавани в практиката, но все още неизследвани чрез научен метод. Така в резултатите си проучването на динамиката на емпатията в социалната работа по индивидуални случаи конкретизира какви са нейните зависимости от определени условия, под влияние на кои от тях се усилва, и в следствие на кои други има тенденция да отслабва. По този начин бяха очертани и възможностите за нейното разбиране и управление в професионален контекст и среда – в ситуации на пряка работа с клиенти, чрез подкрепа и насочване при работа върху случая в супервизия, а също и за личната профилактика на преживяванията на социалния работник в работния процес.

Настоящото изследване показва какви са тенденции и влиянията на различни феномени, свързани с динамиката на емпатията в социалната работа по случай. Резултатите дадоха възможност за преосмисляне на влиянията на различните променливи и дообогатяване на методическото интерпретиране и разбиране на наблюдаваните явления. В резултат от емпиричното проучване беше изведен модел на динамиката на емпатията (приложим за нуждите на управители на социални услуги, супервизори, преподаватели по социална работа, студенти), разработени бяха модел за супервизия центриран върху емпатията и тренингов модел за повишаване на емпатията, който беше апробиран и показва възможността за формиране на умения за емпатия като част от професионалната подготовка на социалните работници. Доказвайки наличието на динамичните аспекти на емпатията в процеса на работа по случай, а също и техния произход, механизъм, тенденции и влияния, изследването доразви и задълбочи разбиранията за ролята на интеракционните компоненти в помагачата дейност и интервенцията по индивидуален случай като значим и базисен професионален метод на социалната работа.

НАУЧНИ ПРИНОСИ

На базата на проведеното дисертационно изследване могат да се изведат научни приноси в две области: теоретична и практическа. Направени са следните научни приноси:

1. Реализиран е принос в разбирането на емоционалността на социалния работник и ролята на себерегулацията в общуването с клиента, като в методически план са систематизирани основните подходи на социалната работа по случай в три категории, според степента на използване на емпатия и ролята, която ѝ се отнежда във философията и методиката на работата по случай. Диференцирани са подходи, слабо, умерено и значително използващи емпатия.
2. Подготвен и апробиран е пакет от инструменти, включително и авторски, който изследва: условията, които влияят върху динамиката на емпатията, емпатичната умора и емпатичната удовлетвореност на социалния работник; степента на емоционално „заразяване”.
3. Установени са две основни групи специфични условия, които влияят върху динамиката на емпатията на социалния работник в практиката му с индивидуални случаи, като я усилват или отслабват, въз основа на което е конструирано и обяснение на динамичните тенденции на емпатията в социалната работа.
4. Резултатите от изследването обвързват динамичните аспекти на емпатията с развитието на умения у специалистите и със супервизията на воденето на случаи. Създадени са два приложни продукта: апробирана тренингова методика за повишаване на нивото на емпатия при социални работници и методически насоки за супервизия на социални работници, фокусирана върху емпатията.

СПИСЪК С ПУБЛИКАЦИИТЕ:

Глава от книга

1. **Ценова, Е.** Социалният работник и клиентът – емпатията. В: Механджийска, Г., Т. Манасиева, Т. Милушева, **Е. Ценова**. Социалният работник, клиентът, средата – във фокуса на методиката на социалните услуги. Университетско издателство „Св. Климент Охридски”, С., 2016.

Статии в периодични издания:

2. **Ценова, Е.** Емпатията в теорията на Карл Роджърс – критичен анализ и импликации в социалната работа по случай. – *Социална работа*, 1, 2017.

3. **Ценова, Е.** Използване на емпатия в процеса на социална работа по случай. – *Управление и образование*, брой 1, 2017.

Статии в сборник:

4. **Ценова, Е.** (2015) Междукултурна и социална емпатия през призмата на социалната работа – В: „Нагласи към различията и влиянието им върху обществените процеси”. Департамент „Психология”, ИИНЧ-БАН, 2015.

5. **Ценова, Е.** (2016) Антипотисническия, феминистическия и подхода за защита на човешките права през призмата на емпатията в социалната работа по случай. В: Четиринадесетата национална научна сесия за студент и преподаватели 6-7 октомври 2016г., Медицински колеж гр.Плевен.

6. **Ценова, Е.** (2016) Психосоциална перспектива в социалната работа по случай. В: Педагогиката и социалната работа през XXI век – предизвикателства и перспективи. Университетско изд. „Св.Климент Охридски”.

Резюме на доклад – публикувано онлайн в:

7. **Tsenova, E.** (2015) Dynamics of Empathy – Theories and Practical Implications for Social Case Work. – PhD abstracts, 13th TiSSA Plenum & PreConference of the PhD-Network, August 21-23, 2015, Sarajevo, Bosnia-Herzegovina – http://www.tissa.net/tissa2015/t15_paper.htm