СУ „СВ. КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ”

ФАКУЛТЕТ ПО ПЕДАГОГИКА

Катедра Социална работа

Д И П Л О М Н А Р А Б О Т А

на тема:

Шахматният модел като иновация в организацията на работа и методиката на Комплекс за социални услуги “Човеколюбие”

Студент:
Анна Тодорова Тилова
Фак. № 59567
Магистърска програма:
Управление на институциите за социална работа

Научен ръководител:
Доц. д-р Росица Симеонова

София
Юли 2023 г.

СЪДЪРЖАНИЕ

УВОД…….....8

Първа глава. ТЕОРЕТИЧЕН АНАЛИЗ НА ПРОУЧВАНИЯ ПРОБЛЕМ……..11

1.Иновация……..11

1.1.Същност на иновацията…….11

1.2. Иновации в организациите за социална работа……..12

1.2.1.Управление на промяната……..13

1.2.2.Модели на организационна промяна…….15

1.2.3.Източници на промяната……16

1.2.4.Видове промени……..18

1.2.5. Съпротива срещу промяната……20

1.2.6. Преодоляване на съпротивата срещу промяната……21

2. Социална работа и социални услуги за хора с психични разстройства……...22

2.1. Социална работа……22

2.2. Организации за социална работа и тяхното управление……24

2.3. Методи и методика на социалната работа…….27

2.3.1.Методи на социалната работа……27

2.3.2.Видове методи за социална работа……....28

2.3.3. Методика на социалната работа……31

2.4. Социална услуга……32

2.5. Характерни особености на хората с психични разстройства…….33

2.5.1.Психично здраве…….33

2.5.2. Етиология на психичните разстройства……...33

2.5.3. Клинична характеристика…….34

2.5.4. Основни проблеми при хората с психични разстройства……...35

2.5.5. Терапевтичен процес……...…..37

3. Шахматната игра като инструмент за справяне с проблем…….....37
3.1.Приложение на шахматната игра като инструмент за справяне с проблем в различни области…….37
3.2. Шахматната игра като инструмент за справяне с проблем в консултирането……39
3.3. Шахматната игра като инструмент за справяне с проблем в терапията……..40
3.4. Шахматната игра като модел за света при справяне с проблем……41
3.4.1. Същност на шахматния модел……..41
3.4.2. Принципи на шахматния модел……42
3.4.3. Ключови елементи на шахматния модел……..43
3.4.4. Диагностични инструменти на шахматния модел……...45
Втора глава. ДИЗАЙН И РЕЗУЛТАТИ ОТ ЕМПИРИЧНО ИЗСЛЕДВАНЕ……...49
1. Обект и контекст на изследването…….49
1.1. Сдружение "Човеколюбие" – доставчик на социални услуги за хора с психични разстройства…….50
1.2. Комплекс за социални услуги „Човеколюбие" – методика и организация на работа……..51
1.2.1. Характеристики на целева група……..51
1.2.2. Персонал. Професионална подкрепа и супервизия…….52
1.2.3. Дейности за грижи и подкрепа……..52
1.2.4. Методика на работа в КСУ „Човеколюбие"……56
1.2.5. Организация на работата на КСУ „Човеколюбие"…….57
2. Иновации в методиката и организацията на работа в КСУ „Човеколюбие"……...58
2.1. Иновации в методиката на КСУ „Човеколюбие"……...58

2.1.1. Индивидуално консултиране по шахматен модел……..59
2.1.2. Обучителен модул „Справяне с проблемите по шахматен модел”……...61
2.1.3. Шахматен модел и управление на случай – оценка на потребностите, план за подкрепа и развитие…….....65
2.2. Иновации в управлението и организацията на работа в КСУ „Човеколюбие”……66
2.2.1. Иновация при подбор на персонала - обучение на кандидати за екипа за работа с ШМ…….66
2.2.2. Иновация в длъжностната характеристика - изискване за използване на ШМ в длъжностната характеристика на специалистите в КСУ……...66
2.2.3. Иновацията в Стълбата „ремарке – кола – влекач” – обективност за професионално израстване…….66
2.2.4. Иновацията в индивидуалните планове за личностно и професионално развитие – раздел шахматно майсторство……67
2.2.5. Иновацията в графиците на клиентите – включат се дейности, които съдържат шахматен модел……..68
3. Дизайн и резултати от емпирично изследване „Индивидуално консултиране по шахматния модел”……..……68
3.1. Цел на изследването…….....68
3.2. Работна хипотеза……...69
3.3. Обект…….69
3.4. Предмет……...69
3.5. Изследователски методи……..70
3.5.1. Инструментариум……..70
3.6. Организация на изследването……..…70
3.7. Резултати от изследването ……...71
3.7.1. Констатации……...71

3.7.2. Заключения……72
3.7.3. Хипотези……....73
3.7.4. Нови изследователски въпроси……74
3.8.Анализ на резултатите……...74
3.8.1.Изводи……..76
3.8.2. Препоръки……..76
4. Дизайн и резултати от емпирично изследване „Обучителна програма „Справяне с проблемите по шахматен модел”…….....77
4.1. Цел на изследването …….....77
4.2. Работна хипотеза……...77
4.3. Обект……....77
4.4. Предмет……...77
4.5. Изследователски методи……..78
4.5.1. Инструментариум……..78
4.6. Организация на изследването……..78
4.7. Описание на резултатите……...79
4.7.1. Заключения……..79
4.7.2. Нови изследователски въпроси……81
4.8. Анализ на резултатите……..81
4.8.1. Изводи……82
4.8.2. Препоръки……..82
ЗАКЛЮЧЕНИЕ…….84
ИЗПОЛЗВАНА ЛИТЕРАТУРА……....86
ПРИЛОЖЕНИЯ…….92
Приложение 1. Обучителна програма „Справяне с проблемите по шахматен модел”……...92
Приложение 2. Входно ниво – оценка на умения за справяне с проблем……94

Приложение 3. Бланка за описание на проблем и желано състояние с елементи на шахматен модел – дъска, фигури, цел, правила, ходове, чувства, ценности, време ……95
Приложение 4. План за справяне с проблем по шахматен модел – бланка……..95
Приложение 5. Анкета за оценка на обучение – модул „Справяне с проблемите по шахматен модел”……96
Приложение 6. Сертификат за участие в модул „Справяне с проблемите по шахматен модел”……97
Приложение 7. Сценарий за провеждане на фокус-група за изследване на резултатите от обучение за индивидуално консултиране по шахматен модел……98
Приложение 8. Доклад за резултатите от изследване с фокус-група на резултатите от обучение за индивидуално консултиране по шахматен модел……99
Приложение 9. Сценарий за провеждане на фокус-група на тема „Обучение в технология за справяне с проблемите по шахматен модел”……106
Приложение 10. Доклад за резултатите от изследване с фокус-група „Обучение в технология за справяне с проблемите по шахматен модел”……107
Приложение 11. Сценарий за провеждане на фокус-група на тема „Модул „Справяне с проблемите по шахматен модел”…….....110
Приложение 12. Доклад за резултатите от изследване с фокус-група на тема „Модул „Справяне с проблемите по шахматен модел"……111
Приложение 13. Индивидуален план за подкрепа и развитие с шахматен модел……...…115

Приложение 14. Анкета за оценка на нуждите с шахматен модел……...117
Приложение 15. Входно ниво за кандидати за екипа……...121
Приложение 16. Седмичен график на потребителите на КСУ…….121
Приложение 17. Програма за индивидуално развитие – 1……121
Приложение 18. Програма за индивидуално развитие – 2……122
Приложение 19. Отчет за индивидуално развитие……122

УВОД

Преди тринадесет години кандидатствах за член на екипа на Център за социална рехабилитация и интеграция на хора с психични разстройства (ЦСРИ) „Човеколюбие”. Заинтригува ме прилагането на шахматната игра като модел за възприемане на света в работата на услугата, принципът за развитие и усъвършенстване, основните човешки ценности – любов, смисъл в живота, взаимопомощ, честни отношения. Необходимо беше да покрия входно ниво, по време на което се разкриха проблеми – занижено самочувствие, липса на увереност, депресивни настроения, лесна уморяемост. Добрата новина беше, че ако използвам шахматния модел и неговия инструментариум, мога да достигна нивото на членовете на екипа.

През 2010 година станах потребител на Центъра и член на Сдружение „Човеколюбие” – неправителствената организация, която предоставя социалната услуга ЦСРИ и работи в подкрепа на хора с психични проблеми. От личен опит се убедих, че шахматът не е само игра за удоволствие, но и отличен терапевтичен инструмент. И ако се прилага правилно, ще доведе до желаните резултати.

Социалната услуга ЦСРИ „Човеколюбие” има богат практически опит от прилагане на шахматен модел на света, отношенията и справянето с проблемите. С новия Закон за социалните услуги от 2020 г. дейностите на ЦСРИ вече са част от Комплекс за социални услуги (КСУ) „Човеколюбие”. В момента съм социален работник в КСУ и помагам на потребители да осъзнават и решават своите проблеми.

Избрах темата на дипломната ми работа да бъде „Шахматният модел като иновация в организацията на работа и методиката на Комплекс за социални услуги „Човеколюбие”, за да допринеса за създаване на устойчива връзка между теоретичната концепция на шахматния модел и социалната работа в КСУ „Човеколюбие”. Важна причина за избора ми на тема е и нуждата от въвеждане на общ език между членовете на мултидисциплинарния

екип, както и достъпен език между членовете на екипа и потребителите при работа по проблемите им. Шахматната игра е популярна игра и нейният „език" е универсален и разпознаваем от хора с различно образование, интелектуално и културно ниво, здравен и социален статус и т. н.

Дипломната работа е структурирана в две глави: „Теоретичен анализ на проучвания проблем" и „Дизайн и резултати от емпирично изследване".

Обект на дипломната работа е Комплекс за социални услуги „Човеколюбие" и добрите практики на приложение на шахматния модел в него.

Предмет на изследването е шахматният модел и неговото приложение като иновация в социалната работа с хора с психични разстройства.

Целта на дипломната работа е да се изследва прилагането на шахматния модел като иновация в организацията на работа и методиката в конкретен вид организация за социална работа – Комплекс за социални услуги (КСУ) – и проучване на ефектите от въведените иновации.

Задачи на теоретико-емпиричното изследване:

1. Да се проучат теоретичните основи на въвеждането на иновации в организациите за социална работа
2. Да се очертаят спецификите на социалната работа и социалните услуги за хора с психични разстройства като контекст на въвеждането на иновации в релевантните организации.
3. Да се проучи характеристиките на шахматния модел и възможностите му за приложение при социална работа с хора с психични разстройства
4. Да се изследва емпирично прилагането на шахматния модел като иновация в организацията на работа и методиката в Комплекс за социални услуги „Човеколюбие", Пазарджик и да се проучат ефектите от въведените иновации (чрез проучване на мнението на специалистите в екипа и потребителите на Комплекса).

5. Да се формулират изводи за ефектите от прилагането на шахматния модел като иновация в КСУ и на препоръки за прилагането на модела.

Методи на теоретико-емпиричното изследване: теоретичен анализ на публикации и нормативни документи по темата на проучването; дизайн на обучителни програми; провеждане на обучения; анкетен метод; фокус-група; анализ на емпирични данни; сравнение и синтез.

Хипотезата на нашето изследване е, че създадените инструменти за прилагане на шахматния модел в организацията на работа и методиката в КСУ „Човеколюбие" подобряват социалната работа и положителните ефекти за потребителите и специалистите. За доказване на хипотезата беше използван качествения метод за проучване мнението на специалистите и потребителите – фокус-група.

Чрез фокус-групи бяха оценени инструментите за прилагане на шахматния модел в социалната работа в КСУ „Човеколюбие": Ръководство за индивидуално консултиране по шахматния модел, обучителна програма в технология за справяне с проблемите.

КСУ „Човеколюбие" е уникално с това, че работи с една от най-уязвимите групи – хора с психични разстройства, като включва в процеса на социализация шахматната игра. Смятам, че дипломната ми работа ще допринесе за усъвършенстване на работата на КСУ „Човеколюбие".

Първа глава. ТЕОРЕТИЧЕН АНАЛИЗ НА ПРОУЧВАНИЯ ПРОБЛЕМ

1.Иновация

1.1. Същност на иновацията

В Съвременен тълковен речник на българския език (1995 г.) са посочени две значения на думата “иновация”: 1. Нововъведение 2. Изменение в дадено явление [52, с.320].

М. Славова и М. Петров в книгата си „Иновации: Как да превърнем идеята в продукт” представят разбирането на понятието „иновация” в икономическата теория на Йозеф Шумпетер – австрийски икономист и политолог. Той въвежда понятието „иновация” в началото на 20 в., което разбира като „изменение с цел да се внедрят и използват нови видове потребителски стоки, нови производствени и транспортни средства, пазари и форми на организация в производството” [51, с.11].

М. Славова и М. Петров посочват, че съществуват различни определения за иновацията. Различията се основават на това дали с това понятие се обозначава една част от процеса по създаване на нов продукт, целият процес, технология или организация, или самият краен продукт. Като „иновация” в някои случаи се представят само нововъведенията, които са принципна новост и нямат аналог в света [пак там, с.11-12].

В книгата „Иновациите – политика и практика”, гл. 1 „Иновации и технологична стратегия на фирмата” проф. д-р Димитър Дамянов посочва, че понятието иновация произхожда от латинския корен novus и означава нововъведение или обновяване. Според него иновацията е процес на използване на знания или съответна информация за създаване и въвеждане на нещо, което е ново и използваемо. Той посочва следните критерии, по които се обособяват различните определения: според новостта – измерване на новост, възприемане на новост и др.; според потребителската същност –

пазарна необходимост, стойност и др.; според обхвата – продуктова, процесна, социална, финансова и др.[10, с.11-12].

Проф. д-р Дамянов представя определения за иновация според международните стандарти. Той посочва, че в европейското законодателство, раздел „Статистика на науката, техниката и иновациите" се дава следното определение „Иновация е крайният резултат от иновационната дейност, получил въплъщение във вид на нов или усъвършенстван продукт, внедрен на пазара, нов или усъвършенстван технологичен процес, използван в практическата дейност, или нов подход към социалните услуги."[пак там, с.12].

Кратка дефиниция на иновацията е дадена на Семинара по иновационна политика в Брюксел на 11 юни 2002 г.: иновацията е „успешно производство, усвояване и експлоатация на новостите в икономическата и социалната сфера". Тази дефиниция препраща към разграничаване на иновациите на технологични иновации и организационни иновации. Технологичните иновации са резултат от научно-изследователска дейност. Организационните иновации са иновациите в социалната сфера и обществения живот [пак там, с.12-13].

Целите на иновацията могат да бъдат най-различни: развитие, смяна на продукта, подобряване на качеството и др. Те притежават следните характеристики: научно-техническа, социална или друга новост; възможност за практическо приложение**;** възможност за търговска реализация [пак там, с.12-13].

1.2. Иновации в организациите за социална работа

В книгата „Управление на социалната работа като дейност и система" доц. Р. Сименова дава следните определения за организация и организация за социална работа: организацията е "група от хора, обединени от постигането на обща цел/и" [52, с.21]; „организациите за социална работа са форма на интеграция, обединение на група от хора (и/или професионалисти), за

осъществяване на помагащи дейности, насочени към постигане на индивидуално и социално значими цели" [пак там, с.30].

Иновацията е средство за осъществяване на промени в организацията. По същността си иновацията е нововъведение, въвеждане на нещо ново в организацията – нова идея, нови услуги, метод на работа, техника, организация на работа, стил на управление и др. Новостта е субективна за организацията – тя може да не е нова за други организации или сфери на дейност [54, с.2].

Поради непрекъснато променящата се външна среда се налага организациите постоянно да се променят и развиват, за да се адаптират към новите условия. Без промяна развитието на организацията е невъзможно. Според специалистите всички по-големи организации правят годишно по една „умерена" реорганизация и всеки 4-5 години по една основна [1, с.318].

В организациите за социална работа промяната е още по-необходима и постоянна. Налагат се изменения в дейността, предлаганите услуги, усъвършенстване на методите и качеството на работата. Това, което налага постоянството на промяната в организациите за социална работа е непрекъснатата промяна на клиентите, техните характеристики и потребности, средата, в която живеят [54, с.1].

1.2.1. Управление на промяната

В Годишник на СУ, том 98 Р. Симеонова представя управлението на промяната като една от дейностите, които извършват ръководителите във всяка организация. Управлението на промяната в научната литература се свързва с наименованията Иновационен мениджмънт и Организационно развитие [пак там, с.2].

Процесът на промяна е сложен и изисква целенасочени и планирани действия. От първостепенно значение за организацията е не мащабът и вида на промяната, а начинът, по който се управлява. Често ръководителите прилагат подхода „отгоре-надолу" – идеята за иновация се инициира от върха и се

разпространява в организацията. Други ръководители разчитат идеята за иновация да се реализира от само себе си, без усилия [пак там, с.2].

В специализираната литература са посочени различни понятия, чрез които се обозначават дейностите за управление на промяната – техники, тактики, стратегии, интервенции. Изборът на конкретна техника ще зависи от вида на промяната, ситуацията в организацията и външната й среда и уменията на мениджъра по прилагането й. Като техники за управление на промяната Р. Симеонова посочва: постигане на съпричастност, подкрепяща междузависимост, управление докато се разхождаме, тотално управление на качеството, управление на човешките ресурси, организационно развитие и др.[54, с.23-25]. М. Славова изброява следните иновационни стратегии: на лидерството (заемане на водеща позиция – пръв в нещо); на адаптация – предлагане на конкурентноспособна услуга и усъвършенстването й; в зависимост от времето на навлизане на пазара – бързо, бавно и късно навлизане; имитационна – организацията се движи след водещите организации; настъпателна и защитна – реакции на конкурентна услуга [пак там, с.23-25].

В книгата „Управление на организации с идеална цел" П. Дракър – изследовател в областта на теория на управлението, проследява как се прави обновление чрез иновационни стратегии в организацията. Той казва, че "успешно работещата нестопанска организация е ориентирана към новото, устроена е така, че непрекъснато търси и създава иновационни възможности" [13, с.81]. Посочва няколко изисквания, които водят до успешна промяна: да се гледа на промяната като на възможност, не като на заплаха; да се намерят подходящите хора, които подкрепят нововъведението и имат добра позиция в организацията; изготвяне на подходяща маркетингова стратегия и изработване на ниша [пак там, с.83-84].

П. Дракър посочва и често допускани грешки: пропускане проверка на идеята; разминаване с действителността; поправка на старото, вместо да се

въведе нещо ново; съсредоточаване върху една иновационна стратегия. Препоръчва, ако дадена иновационна стратегия не проработи, да се опита пак, след което да се потърси нещо друго [пак там, с.84-86].

1.2.2.Модели на организационна промяна

За успешната реализация на промяната е важно да бъде избран ефективен и адекватен модел за управление на промяната, съобразен с характеристиките на организацията и особеностите на ситуацията. В Годишник на СУ, том 98 Р. Симеонова разглежда най-разпространените модели на организационна промяна. Тя подчертава, че организационната промяна е процес, последователност от етапи, не е еднократен акт. Всеки от етапите се характеризира с определено състояние на организацията [54, с.14].

Един от най-разпространените модели на организационна промяна е тристепенният модел на Курт Левин, свързан с теорията за груповата динамика. Моделът се състои от три стъпки: размразяване на настоящото състояние, по време на което се създава нагласата за промяна; придвижване към ново състояние, по време на което нововъведенията съжителстват със старите модели на организационно поведение и са в конкурентни отношения с тях; презамразяване – новите модели са трайни образувания и се оценяват като сигурни и ефективни [пак там, с.14-15].

Луис и Майлс посочват традиционни и нови модели на планираната промяна. Като традиционни те определят дългосрочното планиране („модел на индигото”) и модел на „промъкването”. Нови модели на планирана промяна са стратегическото планиране и еволюционното планиране. Популярен е т.нар. „модел на подбудата”, изследван от Дж. Донъли и Т. Христова, според който върху организацията действат непрекъснато външни и вътрешни стимули, които я потикват към промяна. Аналогичен е моделът на планираната промяна на Грейнер. Р. Булок и Д. Батън разглеждат планираната промяна през четири фази: проучвателна, планираща, дейностна, интегрална. Рейни разработва модел за планирани промени, който се базира на иновации и включва две

фази: процес на иницииране и процес на осъществяване. При т. нар. метод на картографирането се преминава през три етапа: идентифициране на значимите хора, анализ на иновацията, анализ на контекста, като акцентът пада върху решаването на проблема, а не върху въвеждането на иновацията. Разработени са и модели (на Грийнър, Липит и др.) за планирана промяна с участието на консултанти [54, стр.15-20].

Има и други изследователи, които разработват модели за организационна промяна и проследяват етапите на управление на промяната: М. Армстронг, Каст и Розенцвайг и др. [пак там, с.17-18]. Всеки от тях има своя специфика и акценти при управление на процеса на промяна.

Р. Симеонова посочва, че при избора на модел за организационна промяна в организациите, включително и в организациите за социална работа от значение са следните няколко фактора, които са открити и от Луис и Майлс: ниво на консенсус в организацията и заинтересованите страни за същността на проблема, изискващ промяна, и желаните стратегии за промяна; сложността и трудността на проблема; нивото на енергия/желанието за промяна; турбулентността на вътрешната среда/контекста на осъществяване на промяната [пак там, с.21].

1.2.3.Източници на промяната

Освен източници на промяна в специализираната литература по мениджмънт се употребяват и понятията стимули, причини и сили на промяната. Дж. Донъли разграничава два основни източници на промяна – външни и вътрешни. Външните източници на промяна са свързани с външната среда на организацията – икономически, правни, политически, демографски, екологични и културни фактори, пазарни условия, конкуренция, доставчици на ресурси, нови технологии и техника, клиенти. Вътрешна сила на промяната може да бъде всеки елемент на вътрешната среда – целите, ценностите, свързващите процеси (комуникации, вземане на решения), технологиите – методи на работа и използвана техника; организационната структура,

човешкият фактор, управлението или привличането на външни консултанти [пак там, с.4-5].

Р. Симеонова изброява следните най-често срещани външни стимули за промяна в организациите за социална работа: клиентите; провежданата от правителството социална политика; нормативната база; постъпващите в организацията ресурси; индиректното влияние – състояние на икономиката, социални и културни фактори; конкуренцията – за неправителствените организации. Според нея от вътрешните източници за промяна най-значимо е влиянието на човешкия фактор и на технологиите (прилаганите методи за социална работа с клиентите) [54, с.5].

В рамките на организациите източник на промяната може да бъде определен субект, който инициира промяната и така става неин агент. Промяната може да бъде от горе – от ръководството, и от долу – от служителите, и се определя от стила на ръководството. Авторитарният стил трудно ще допуска предложения за промени, идващи от служителите. Демократичният стил стимулира иницииране на промени от членовете на организацията. Клиентите на организациите за социална работа също могат да бъдат инициатори на промени, свързани с нови или подобрени услуги, помощи и др. [пак там, с.5].

В Годишник на СУ, том 98 Р. Симеонова посочва факторите, от които зависи силата и значението на конкретен стимул на промяната. На първо място поставя статута на организацията – дали е неправителствена, както и начина й на финансиране. Според нея готовността на неправителствените организации за промяна е по-голяма, по-гъвкави са, динамични, креативни и работят по проекти, докато държавните са консервативни, статични и зависими от държавното финансиране и законодателство.

На второ място силата на стимула за промяна се определя от конкретната ситуация в организацията: стадия й на развитие и стила на управление. Характерно за по-младите организации е, че са по-склонни към

експериментиране и прилагане на иновации. Също така по-гъвкавият, включващ и делегиращ стил на управление е по-склонен към иновации.

Трети фактор, който влияе върху силата на стимула за промяна, са характеристиките на хората в организациите. Предполага се, че професионалистите в социалната сфера са по-творчески, независими и динамични към света, съответно са по-отворени към промени и нов светоглед [54, с.5-6].

В книгата „Иновации и предприемачество" П. Дракър очертава 7 източника на „иновационна възможност", представени от Р. Симеонова в Годишника на СУ, том 98 от: неочакваното (успех, провал, външно събитие), несъответствията (разминаване между реалността и очакванията за нея), процесна нужда (наличие на проблем в начина на работа, предлагането на дейността, обслужването на клиентите), производствена и пазарна нужда (асортимент и обем), демографията (характеристики на клиентите – брой, възраст, потребности, заетост, образователно равнище, доходи и др.), изменения във възприятието, настроението и смисловото натоварване, ново значение. Ярката идея е посочена като отделен източник на промяна [пак там, с.6].

Според Р. Симеонова от посочените в класификацията на П. Дракър източници на промяна, най-значими източници на иновации за организациите за социална работа са демографията, процесната нужда, измененията в ценностите, нагласите и възприятията, и новото знание [пак там, с.6].

1.2.4. Видове промени

Видовете промени могат да бъдат обособени в няколко основни групи по следните признаци: степен на активност, според елемента на вътрешната среда, към който се отнасят; по степен на важност; промени, основани на иновации; степен на новост.

По степен на активност промените са промени–реакции (последващи промени) и проактивни (изпреварващи, целенасочени, планирани). При

промените-реакции има отговор на външни и вътрешни въздействия или естествена реакция в зависимост от фазата на развитие на организацията. Проактивните промени се основават на тенденциите в развитието на външните и вътрешните сили и се планират от мениджърите. В организациите за социална работа се наблюдават и двата вида промени, като тенденцията е да се комбинират и двата подхода [54, с.8].

Според елемента на вътрешната среда, до който се отнасят, промените в организациите са: структурни, технологични; в човешките ресурси (поведенчески); административни; промени в услугите [пак там, с.8-9].

По степен на важност промяната може да е тактическа – постоянно усъвършенстване на методите, стил на управление и др., и стратегическа – координирана политическа, техническа, културна промяна, която да изгради връзка на организацията със средата [пак там, с.9].

По степен на новост промяната се определя по типологията на новостите на П. Балкански: ново-ново (фундаментални открития); старо-ново (вече внедрени новости, които се прилагат на друго място); ново-старо (открития, които са били отхвърляни до момента); старо-старо (ретро-новости, които се възстановяват след определено историческо време); псевдоновости (открития, които причиняват вреди) [56, с1].

Промените, основани на иновации са субективно или обективно нови на организацията идеи, методи на работа, технологии, услуги и др., които са инструмент за осъществяване на промяната. Утвърдени са следните основни критерии, въз основа на които се определят видовете иновации в организациите за социална работа: степен на новост, характер на приложението; източник; ролята в производствения процес; сфера; за кого е нововъведението; степен на влияние върху потребителското поведение [54, с.9].

По степен на новост иновациите могат да бъдат радикални (революционни), усъвършенстващи (добавени) или еволюционни. По характер на приложението са иновации в услугата, в процеса или стратегически. Според източника на иновация са породени от развитието на науката (тласкани); от потребностите на работата; от потребностите на клиентите (теглени). По ролята на възпроизводствения процес са потребителски и инвестиционни. Според сферата на приложение, иновациите са технологични, нетехнологични, организационни. В зависимост от това за кого е предназначена иновацията, тя може да е иновация за организацията, пазара или конкретен потребител. По степен на влияние на потребителското поведение тя може да е малка промяна – разновидност на съществуваща услуга, когато не се променят потребителските навици. Възможно е да бъде голяма промяна, която променя съществено потребителското поведение. Най-голямо влияние на потребителското поведение оказва пробивът, когато иновацията създава нов навик, нова услуга [54, с.10].

Като интересна класификация на промените Р. Симеонова е посочила класификацията, предложена от Голембиевски за алфа, бета и гама промяна. Алфа промяната е промяната от едно ниво към друго чрез измерване на нивото; бета промяната включва сходна по степен промяна, освен, че значимостта, която придават хората на интервалите за мерене, може също да се промени; гама – обща промяна в състоянието, не само в степента [пак там, с.9].

1.2.5. Съпротива срещу промяната

Промяната в организациите предизвиква съпротива и това е нещо естествено. Тя засяга интересите, изменя статуквото, често е разрушителна и травматична, отнася жертви зад себе си. Въпреки това тя е част от организационния живот и е свързана с прогреса [25, Въведение xi].

В процеса на промяна хората в организацията се обособяват в две групи. В едната от групите са *съюзниците* – тези, които я подкрепят, а другата

са опонентите – *опозицията* срещу промяната. Необходимо е тези две групи да се идентифицират навреме и с подходящ инструментариум, за да се преодолее опозицията [54, с.10].

Р. Симеонова посочва, че причините за съпротивата се коренят в *индивида* и в *организацията*. Хората в организацията най-често се съпротивляват срещу промяната заради установените навици, потребността от сигурност, икономически причини, страх, различия във възприятията, неразбиране на промяната. Тук е ролята на ръководителя да се съобрази с негативните реакции и да създаде условия, при които да се увеличи подкрепата за промяна. Като причини за съпротива на организацията срещу промяната се посочват натрупаната инерция, разходите (на време, енергия, пари и др.), неразбирането, лошите идеи, непостоянството на инициаторите и др.[54, с.10-12].

Ефективен инструмент за анализ на съпротивите е т.нар. анализ на силовите полета. Той е разработен от Курт Левин – американският психолог и изследовател. Представлява практически подход за изясняване на възможностите за промяна чрез диаграма на движещите и задържащите сили. Чрез него се разкриват ключовите играчи според ролите им в процеса на промяната. Анализът на силовите полета подпомага мениджъра при избор и изготвяне на подход за справяне със съпротивите [пак там, с.12-13].

1.2.6. Преодоляване на съпротивата срещу промяната

Необходимо е ръководството на организацията да бъде добре подготвено за промяната. Да я планира, катализира и управлява, за да бъде успешна и да доведе до положителни резултати. Това е свързано с изработване на адекватна стратегия за справяне със съпротивата.

В Годишник на СУ, том 98 Р. Симеонова представя най-важните акценти, стратегии и методи в процеса на управление на промяна, свързани с преодоляване на съпротивата. Според нея доброто управление изисква да се осигури достатъчно време на хората за адаптиране към промяната, да бъдат

информирани за промяната, за причините и за ползите от нея – за тях и за организацията като цяло. Изборът на съответна техника за преодоляване на съпротивата зависи от конкретната ситуация в организацията [пак там, с.21-22].

Р. Симеонова проследява начините, чрез които се приемат промените: примирение („правя го, защото така трябва), отъждествяване („правя го, защото го правя"), вътрешно удовлетворение („правя го, защото си заслужава"). Посочва два основни подхода, стратегии за преодоляване на съпротивата срещу промяната – усилване на подкрепата и редуциране, ограничаване на опозицията. Като най-популярни методи Р. Симеонова посочва: обучение и комуникация; привличане/кооптиране и ангажиране на хората; подкрепа; преговаряне и договаряне. Известни са и два други метода: манипулиране и явна и скрита принуда, но те се избягват, защото употребата им предизвиква морални въпроси [54, с.21-23].

2. Социална работа и социални услуги за хора с психични разстройства

2.1.Социална работа

През 2014 г. общото събрание на Международната федерация на социалните работници приема следното определение за професията „социална работа":

„Социалната работа е основана на практиката професия и академична дисциплина, която насърчава социалната промяна и развитие, социалното сближаване и овластяването и освобождаването на хората. Принципите на социалната справедливост, човешките права, колективната отговорност и зачитането на различията са централни за социалната работа. Подкрепена от теории за социална работа, социални науки, хуманитарни науки и местни знания, социалната работа ангажира хора и структури за справяне с житейските предизвикателства и подобряване на благосъстоянието."

Определението може да бъде разширено на национално и/или регионално ниво [65].

В българското законодателство (Закон за социалните услуги, чл. 4) определението за социална работа гласи: „Социалната работа е дейност, която се основава на правата на човека и социалната справедливост и е насочена към подкрепа на отделния човек, семейството, групи или общности за подобряване на качеството им на живот чрез развитие на умения да използват собствените си възможности и тези на общността при посрещане на техните потребности.” [64].

В книгата „Управление на социалната работа като дейност и система” Р. Симеонова посочва, че социалната работа има комплексен и многоизмерен характер, защото представлява „взаимосвързана система от ценности, теория и практика” (Международна федерация на социалните работници). Тя посочва, че социалната работа има няколко проявления – вид човешка дейност, наука, професия, обществена дейност, организирана и управленска дейност, система от взаимосвързани компонента [53, с.7].

Основна цел на социалната работа е да подпомогне или възстанови взаимодействието между индивида и обществото с оглед да се подобри качеството на живот на всеки [5, с.10].

Чрез социалната работа се изпълняват различни социални услуги, заявени от отделни индивиди или групи от хора, най-многобройна от които е хората с увреждания. Сред тях са хората с психични разстройства. Всички те имат различни потребности, проблеми и очаквания като потребители на социални услуги. Социалната работа дава възможност за социална защита, реална интеграция и професионално застъпничество на хората с психични разстройства [пак там, с.7-8].

Концептуализация на социалната работа

Концептуализацията на социалната работа представлява единството между теоретичната концепция, теоретично познание и неговото приложение на практика в работата с клиенти.

Н. П. – Димитрова посочва, че концептуализацията на помагането, в случая – на социалната работа, се базира на осмисляне на дейностите (правенето) в ясна теоретична рамка, основана на научни критерии и подходи. Тази рамка може да допуска и други теоретични опори, други теоретични концепции, които да подпомагат работата с клиентите [43, с.105]. Такъв е например подходът резилианс – теоретична концепция, според която способността на човек да се справя с проблемите е много по-голяма и социалната работа има за цел да подкрепи човека да мобилизира ресурсите си за справяне с проблема [пак там, с.127].

Г. Механджийска в „Социална работа с индивидуални клиенти" представя концептуалните аспекти в социалната работа с индивидуални клиенти: научни теоретични ориентации и подходи (психологически теории, медицински теории, социологически теории и др.); специализирани професионални подходи и модели на социалната работа (договорен, биопсихосоциален, комплексен и др.); концептуални схеми, каквито са понятийните и класификационни модели на потребностите и др.[36, с.17].

В действителност в България социалната работа се основава по-скоро на житейски опит, не на теоретични концепции. Съществува разбирането, че теоретичното познание не може да обслужи практиката, която има повече връзка с реалния живот и интуицията, отколкото с научна концепция. Опитите да се концептуализира социалната работа по-скоро затвърждават това разбиране [43, с.99-100]. Единични са случаите, при които теоретична концепция е успешно интегрирана в социалната работа и се прилага на практика, какъвто например е подходът резилианс.

2.2 Организации за социална работа и тяхното управление

Първите опити за социална работа се коренят в доброволните движения. Доброволци започват да оказват помощ на социално слаби хора – болни, инвалиди и др. Постепенно тези практики се институционализират чрез създаване на социални организации [5, с.8].

Организациите за социална работа са функция на обществения и организиран характер на социалната работа като практика и професия. Различни по вид организации – доброволчески, неправителствени, общински и държавни, се създават и съществуват, за да реализират мисията и целите на социалната работа, като основават дейността си на нейните ценности и принципи [53, с.30].

Организациите за социална работа притежават основните характеристики на всяка организация – обща цел, дейност, ценности, интереси, норми. Те имат и специфичните особености, които ги отличават от другите организации. Първо – предмета им на дейност е социалната работа и тя определя характера и съдържанието на дейностите. Социалната работа включва комплекс от различни дейности, чрез които се подпомагат индивиди, групи и общности – социални помощи, социални услуги и ресурси. Организациите за социална работа предоставят социални услуги, чрез които се удовлетворяват потребности на определена целева група. Второ – те са организации с идеална цел, което означава, че тяхната мисия и дейност са в полза на обществото, не в частен интерес. Отличават се от стопанските организации по това, че са ориентирани към постигането на своите идеални цели, а не към печалба. Продуктът им е едно променено човешко същество, което функционира пълноценно в обществото. Трето – те са обществени, публични организации, които работят за обществото и индивидите в него и са обект на по-засилен обществен интерес и контрол. Друга особеност, която ги отличава е тяхното управление – то е функция на мисията на организацията и е ориентирано към удовлетворяване потребностите на клиентите [пак там, с.30-32].

Организирането (организация на работа) е дейност и съвкупност от действия за въздействие върху организацията. То е управленска функция/дейност, насочена към структуриране на организацията, разпределяне задачите между хората в организацията, координиране на съвместните усилия, делегиране на правомощия [пак там, с.30-32].

В организациите за социална работа организационната дейност следва да бъде насочена към реализиране на хуманната мисия, идеални цели и ценности на организацията. Да подпомага и улеснява осъществяването на дейностите по социална работа така, че да са ефективни, достъпни, адекватни на нуждите на клиентите.

Организирането като управленска функция следва пряко от планирането. За да бъдат реализирани плановете в една организация, трябва да се разпределят задачите, произтичащи от планираните цели. При организирането се разпределят задачите между хората в организацията и се координират действията за установяване на формални взаимоотношения между тях. Организирането отговаря на въпроса „Какво правят хората и как работят съвместно?”. [55]

Р. Симеонова разглежда три подфункции на организирането – структуриране на организацията, координиране, делегиране на пълномощия [55].

Структурирането на организацията е процес на създаване структурата на организацията, която дава възможност хората да работят съвместно и ефективно за достигане на нейните цели. При структурирането се обособяват функционалните звена и се създава йерархията между тях. В социалните организации се формират различни отдели, в които група от хора изпълняват сходни дейности/функции.

Структурата е един от елементите на организацията. Тя е нейната анатомия, осигуряваща основа за функционирането ѝ. Всяка организационна структура може да се опише чрез 3 елемента: хора, дейности и връзки между

тях. Всеки от тези елементи отговаря на въпросите "*Кой", "Какво прави ", "С кого*?".

По същността си координирането представлява постигане на единодействие на хората в организацията, синхронизиране на усилията им за постигане целите на организацията. Необходимо е, защото в действията на отделните хора в организацията трябва да се въведе порядък - някои дейности трябва да се извършват последователно, а други едновременно и еднопосочно, за да завършат заедно.

Делегирането е процес на предоставяне на задачи и пълномощия на лица, които поемат отговорността за тяхното изпълнение. Пълномощието е правото за вземане на решения и за разполагане с определени ресурси, присъщо на определена длъжност. Отговорността в контекста на делегирането представлява задължение да бъдат изпълнени задачи от конкретно лице, то да отговаря за удовлетворителното им изпълнение.

Организирането не е самоцел, то има смисъл само в контекста на определени цели и задачи. Подчинено е на необходимостта групата (организацията като институция) да постигне определени резултати. За да бъде ефективна, е необходимо организационната дейност да бъде планирана и адекватна на нуждите на хората и на организацията като цяло. Умелото организиране предполага на подходящите субекти (хора и групи хора) да се възложат подходящи задачи (такива, каквито са по силите на участниците в общата работа, за които те са добре мотивирани и др.) по подходящ начин. От значение в процеса на организиране е планирането и ресурсното осигуряване на общата работа [9, с.58].

2.3. Методи и методика на социалната работа

2.3.1.Методи на социалната работа

В книгата „Методи на социалната работа" Г. Механджийска представя етимологията на понятието „метод". То е свързано с латинската дума „metodos", което означава „път, средство, начин за постигане на дадена цел;

начин за въздействие върху личността.” Методът е „начин за постигане на определена цел, за теоретично изследване, за практическо прилагане на нещо в производството, учебно-възпитателната и друга работа” [33, с.5].

Методът на социалната работа е начин за въздействие и взаимодействие с клиента с цел разрешаване на открития му проблем [пак там, с.5]. Методът е пътят, начинът, чрез който помагащите специалисти реализират помощта си и съдействат за постигане на определена цел. Методите на социалната работа са систематични, организирани процедури, по които протича помагането и се постига промяната – в личността, в нейните възможности и отношения, в нейната среда [34, с.27].

Методите на социалната работа предизвикват и самата личност да се включи в процеса на осъществяване на конкретна помощ – стимулират клиента да си помогне сам. Притежават две основни особености: мобилност и конкретност. Мобилността означава, че методите непрекъснато се променят, в зависимост от проблема на клиента, неговите индивидуални и възрастови особености, социален статус и социална роля, особеностите на средата му. Конкретността означава, че методът винаги се отнася до конкретна личност с конкретни проблеми [33, с.6-10].

2.3.2.Видове методи за социална работа

Съществуват различни класификации на методите на социалната работа. В „Живот в общността. Наръчник на професионалиста” Г. Механджийска представя широко утвърдена класификация на методите на социалната работа. Според тази класификация методите на социална работа са разположени на три равнища: макроравнище, мезоравнище и микроравнище, и се определят в зависимост от областите на проблемите, потребностите и целите [34, с.27-28].

Нели Петрова-Димитрова посочва други класификации на методите на социална работа: според насочеността им към определена фаза на процеса на помагане – методи на изследване, методи за преценка и методи за

интервенция. Според насочеността към различни видове клиенти – социална индивидуална работа, социална групова работа и социална работа с общности [42, с.62].

Най-разпространен и утвърден при работа с индивидуални клиенти и работа със семейства е методът на социална индивидуална работа (работа със случай). При него човекът и неговата среда се разглеждат като „ансамбъл от сили на взаимодействие". Целта на метода е да се окаже помощ на отделния индивид или семейство, за да преодолеят проблем, да удовлетворят своя потребност за по-добро социално функциониране. Оказва се помощ за повишаване автономността на клиента, едновременно с оказване на социална подкрепа [пак там, с.70-71].

В книгата „Основи и методи на социалната работа" Н. Петрова-Димитрова представя фазите при работа със случай – първа фаза – изследване на случая, ориентация в проблема и предварително договаряне; втора фаза – диагностициране, преценка на случая; трета – работна фаза – изработване, договаряне и реализация на план за действие; четвърта фаза – оценка на резултатите и приключване [42, с.72-112].

При прилагането на метода работа със случай има два подхода. Първият подход се основава на т. нар. предписващ (медицински) модел, вторият – на т. нар. договорен (контрактен) модел. При медицинският модел отношенията социален работник-клиент не са равнопоставени. Помагащият предписва и разпорежда, властта и отговорността са съсредоточени в него. Докато при втория подход клиентът участва като равностоен партньор във фазите на метода. Помагащият е в ролята на изследовател, не на експерт [пак там, с.32-42].

Основен метод на социална работа за оказване на подкрепа на групата като клиент, е методът на социална групова работа. Целта на метода е постигане на промяна, чрез която да се подобри социалният живот на участниците в групата. Основен инструмент за постигане на промяна е опитът

в групата. Търсената промяна може да бъде по отношение на общогрупов интерес или потребност или по отношение на индивидуални лични проблеми и потребности. Същността на помощта се изразява в подпомагане на разбирането на проблемите и в намирането на най-добро решение. При този метод се използва програмата като подход за постигане на предварително определени цели [пак там, с.132-134].

Метод на социалната работа, който има широко приложение като метод за изследване, е интервюто. То е общонаучен метод, защото се използва във всички социални науки [пак там, с.86]. Чрез него се установява контакт с клиента, събира се информация, изграждат се работни отношения. Протича интензивно общуване и се оказва въздействие – подкрепящо, терапевтично, стимулиращо. То служи за обмен на информация във връзка с изясняване и решаване на проблем, съдействие за изработване на стратегия и план за действие за подобряване качеството на живот на клиента [34, с.30].

Наблюдението също е общонаучен метод за изследване. В социалната работа наблюдението е метод за събиране на обективна информация, подпомагаща заключенията и оценката по случая. Предмет на наблюдение са видимите аспекти на поведението – състоянието, отношенията на клиента, конкретни постъпки [пак там, с.31].

Друг общонаучен метод, който в социалната работа се използва като метод за интервенция е консултирането. Той е специфичен метод на помагане на хора в затруднено положение и в най-голяма степен се използва при работа с отделни клиенти и семейства. „Целта на консултирането е постигане на промяна в мисленето, способностите за учене, за вземане на решения и тяхното реализиране, чрез оказване на помощ за по-добро разбиране на проблемите, повишаване самочувствието на клиента и предоставяне на емоционална и рационална подкрепа” [42, с.114].

Консултирането съдържа в себе си информиране, ориентиране, учене, подкрепа. Представлява двустранен процес на взаимодействие, чрез който

клиентът повишава уменията си да се справя с житейските проблеми [пак там, с.112].

За подобряване на работата с клиенти, методите за социална работа се допълват от процеса на супервизия. Буквалното значение на понятието супервизия е „гледане отгоре", наблюдаване, надзираване. В социалната работа супервизията се прилага основно в три направления: при въвеждане на младите специалисти в работата; като насочване, професионална подкрепа и ръководство при справяне с проблемите в работата с клиенти; като контрол на ефективността на оказаната помощ. [35, с.31-32]

Методите на социалната работа са в основата на методиката на социална работа.

2.3.3.Методика на социалната работа

Съществуват две значения на понятието „методика" – 1.„Съвкупност от методи за обучение в нещо, за практическото извършване на някоя дейност" 2. Учебен предмет и учебник по тази наука [50, с.446].

Методиката на социалната работа е научнообоснована система от форми, методи, похвати и средства, с помощта на които се решава проблема с клиента, постига се промяна, задоволява се потребност, оказва се подкрепа [33, с.7].

За да бъде ефективна методиката, трябва да има интегритет на методите на социална работа. Необходимо е да бъдат последователни, целесъобразни и адекватни на нуждите на клиента. Те са основни начини за въздействие, които помагат на личността на клиента да преустрои себе си за решаване на проблема, стимулират го към промяна. Стимулират процеса на повторно включване на личността в обществото и нейното адаптиране към социалната среда [пак там, с.9].

Г. Механджийска посочва, че методиката на социалната работа има био-психо-социален характер, тя е комплексна и многофункционална [37]. Подборът и използването на методите на социалната работа стъпва върху

общофилософски закономерности, закономерности на теорията на социалната дейност, на педагогиката и социалната психология, физиологията на висшата нервна дейност [33, с.16]. Овладяването на методиката от социалния работник създава условия за оптимално реализиране на помощта, от която се нуждае личността на клиента [пак там, с.7].

Методиката и методите на социална работа са в основата на дейностите за грижи и подкрепа, предоставяни в социалните услуги и правят възможно тяхното реализиране.

В България има разработена Методика на социалните услуги за хора с психични разстройства от 2004 г. Нейната цел е да запознае обществеността с проблемите на хората с психични разстройства и да подпомогне работата с тях, с основен акцент – постепенното им социално включване [30, с.1]. При предоставяне на социални услуги за хора с психични разстройства се прилага и Методическото указание на Министерство на здравеопазването за обслужване на лица с тежки психични разстройства, което цели да улесни процеса на предоставяне на услуги за хората от целевата група.

2.4.Социална услуга

Чл. 3 от Закон за социалните услуги гласи: „Социалните услуги са дейности за подкрепа на лицата за превенция или преодоляване на социалното изключване, реализиране на права, подобряване качеството на живот. Социалните услуги се основават на принципите на социалната работа, индивидуален подход и индивидуална оценка на потребностите.”[64].

Индивидуалният подход поставя във фокус конкретните потребности, способности и възможности на лицето и съответните на тях професионални действия за подкрепа и придружаване [64, чл.5]. Индивидуалната оценка на потребностите е професионално проучване на житейската ситуация и психо-социално състояние и включва професионални становище, заключения, изводи и препоръки [пак там, чл.6].

В глава втора „Профилиране на социалните услуги” от ЗСУ се посочва,

че социалните услуги са профилирани според различни критерии: дейности, целева група, функции, продължителност и др.

Обособени са две големи групи социални услуги – общодостъпни и специализирани [пак там, чл.12]. Общодостъпните социални услуги се предоставят в две направления: услуги за информиране, консултиране и обучение, които са свързани с реализиране на социални права и развиване на умения и се предоставят за срок, не по-дълъг от два месеца; услуги за мобилна превантивна общностна работа.

Специализирани социални услуги се предоставят при следните обстоятелства: първо – настъпване на определен риск за живота, здравето, качеството на живот или развитието на лицето; второ – необходимост от удовлетворяване на специфична потребност на определена група лица.

В чл.15 от ЗСУ се посочва, че в зависимост от основните дейности за подкрепа, предлагани в социалните услуги, видовете социални услуги са: информиране и консултиране; застъпничество и посредничество; общностна работа; терапия и рехабилитация; обучение за придобиване на умения; подкрепа за придобиване на трудови умения; дневна грижа; резидентна грижа; осигуряване на подслон; асистентска подкрепа.

Организацията на предоставянето на социалните услуги се определя от доставчика на услугата в съответствие със стандартите за качество от Наредбата за качество на социалните услуги. Водещи критерии са възрастта на потребителите, специфичните потребности на потребителите, начинът на управление на услугата. В зависимост от начина на управление социалните услуги могат да се предоставят самостоятелно и като комплекс от различни социални услуги [64, чл.18].

2.5. Характерни особености на хората с психични разстройства

2.5.1. Психично здраве

Психичното здраве е важна съставна част на здравето. Според Световната здравна организация психичното здраве е "състояние на

благополучие, в което личността разбира своите собствени възможности, може да се справи с нормалните напрежения на живота, може да работи продуктивно и плодотворно и е в състояние да дава принос към своята общност"[63]. Психичното здраве е в основата на пълноценното социално функциониране, когато личността развива и реализира потенциала си и така допринася за всеобщото социално благополучие.

2.5.2. Етиология на психичните разстройства

Доц. Машонов посочва, че етиологичните фактори (причините) за настъпване на психични заболявания се обособяват в три основни групи: екзогенни, ендогенни и психогенни.

При екзогенните фактори се развива екзогенна психоза, която настъпва от причини извън организма – инфекции, интоксикации, черепно-мозъчни травми, телесни заболявания. При ендогенните фактори болестните процеси са обусловени от вътрешни, наследствени причини. Типични ендогенни заболявания са шизофренията и циклофренията. Психогенни са тези психични разстройства, които са причинени от остра или хронична психична травма. В тази група са неврозите и психогенните психози – реактивните състояния, са конкретен отговор на психотравмено въздействие [29, с.82-83].

2.5.3. Клинична характеристика

Психичните заболявания са с широка социална значимост, защото въздействат върху всички аспекти на обществения живот. Три вида психични заболявания се открояват с особено висока социална значимост: шизофренни разстройства, афективни разстройства и епилепсията. При тях има тежко инвалидизиране, което представлява сложен социално-психологичен проблем за близките и обществото [пак там, с.98].

Доц. Машонов посочва, че шизофренните разстройства се делят на две групи: ядрени форми на шизофренията и други разстройства (заболявания) от групата на шизофрениите.

Ядрените форми на шизофрения са четири вида: параноидна шизофрения, хебефренна шизофрения, кататонна шизофрения и проста форма на шизофрения. Най-злокачественото шизофренно разстройство е простата шизофрения, която започва в ранната юношеска възраст и бързо води до деградация на личността – емоционална и интелектуална. Втората група шизофренни разстройства се различава съществено от ядрените форми с по-лекото си протичане и по-добрата прогноза [пак там, с.98-99].

Афективните разстройства са голяма група психични заболявания, които се проявяват с два основни синдрома: маниен синдром и депресивен синдром. Високата социална значимост на афективните разстройства се предопределя от широкото им разпространение, особено сред младите хора, и съществуващия висок риск от самоубийство [29, с.99].

Като друго често срещано заболяване с висока социална значимост доц. Машонов посочва епилепсията. Тя е хронично заболяване, което е обект на неврологията и психиатрията. Характерни за епилепсията са т.нар. епилептични пристъпи. Наред с типичните характеристики, при нея се наблюдават и разстройства на психиката [пак там, с.100].

2.5.4. Основни проблеми при хората с психични разстройства

Проблемите, които често се срещат при хората с психични разстройства, са посочени в Методика на социалните услуги за хора с психични разстройства от 2004 г. [30, с.1-2] Към тях могат да се допълнят и други проблеми, характерни за целевата група:

- Липса на здравни умения – нямат основни познания за здравето и болестите. Не знаят как да реагират при здравословен проблем, отказват медицинска грижа. Страдат от зависимости – злоупотреба с алкохол, цигари и др. Не се отнасят критично към заболяването си, не спазват лекарските предписания и не приемат редовно медикаменти. Цялостното им деструктивно поведение води до хронифициране на различни заболявания.

- Липса на хигиенни и битови навици – Често не могат да изпълняват ежедневни дейности, свързани с личната хигиена и домашната работа. Живеят при опасни и нехигиенизирани условия, неподходящо облечени са. [пак там, с.1]

- Ниска степен или пълна липса на когнитивни умения – липсват умения за осъзнаване на личните ценности и практикуването им в живота, умения за справяне с проблемите. Не са способни самостоятелно да полагат продължителни и последователни усилия за постигане на целите, чрез които ще се подобри качеството на живота им.

- Ниска степен или пълна липса на личностни умения – самопознание, самочувствие и самооценка; емоционална грамотност и контрол над чувствата, емоционално благосъстояние; управление на свободното време.

- Ниска степен или пълна липса на междуличностни умения – умения за ефективно общуване; оценка на отношенията със значими фигури; липса на асертивност и автономност в семейните отношения; комуникативни умения.

- Ниска степен или пълна липса на социални умения – неспособни са да разпределят и управляват собствените си финансови средства [30, с.1] ; не умеят да планират ежедневието си и да разпределят времето си; нуждаят се от умения за работа с институции и умения за защита на гражданските си права и реализиране на гражданските отговорности.

- Липса на устойчиви трудови навици - някои от тях заболяването в ранна възраст не е позволило да придобият трудови умения. Други са имали трудови умения, но в периодите на кризи и/или хоспитализиране, са ги загубили. Нямат мотивация за работа и умения за търсене на работа.

- Ниски доходи - имат много ниски доходи и живеят в бедност. Получават социални помощи и минимални пенсии по болест.

- Социална изолация – намират се в социалната изолация заради обществената стигма, от една страна, и заради самоизолацията, вследствие на болестта.

2.5.5. Терапевтичен процес

Най-ефективен е комплексният подход на терапия на хората с психични разстройства, който се основава на био-психо-социалния модел на човека [29, с.103]. При лечението, основано на този модел, се използват следните терапевтични методи: биологични (соматични) методи – биотерапия, които влияят на физическо ниво; психотерапевтични методи – психотерапия, които влияят на психично ниво; социотерапевтични методи – социотерапия, оказват въздействие върху социалната среда. Методите се намират във взаимодействие и взаимно си допълват.

Биологичните методи включват три групи методи: „шокови" методи, медикаментозни методи – психофармак, и други биологични методи.

При психотерапията се използват различни психотерапевтични подходи – психоанализа, поведенческа терапия, когнитивна терапия и др. Всяка от тях поставя във фокус определена част от личността: несъзнаваното, поведението, съзнанието и др. [15, с.23-96]. Чрез терапията пациента разкрива аспекти от мисълта, действието и емоциите, които преди това не е осъзнавал, развива способност да се справя с трудностите, като става все по-независим [пак там, с.14].

Социотерапията е комплекс от дейности, чрез които се повишава ефективността на лечението на хората с психични разстройства. Чрез социотерапевтичните методи се създават оптимални условия за по-бързото и пълноценно включване в трудовата, семейната и социална среда [44, с.955].

3. Шахматната игра като инструмент за справяне с проблем

Първоначалната форма на шахмата – *чатурангата*, е отразявала бойния строй на индийската войска и се използва като средство за обучение на военачалниците. В древна индийска хроника от 7 в. се посочва, че шахматната игра приучава как да се разполага армията. [17, с.12]

Шахматната игра възниква като инструмент за изработване на военни стратегии, чрез които се подпомага военното дело. Тя е замислена да отразява

житейска реалност, да моделира определена ситуация на бойното поле, да подпомага постигането на военни цели. Така още със създаването си шахматната игра е предназначена да бъде инструмент за преодоляване на трудности, за справяне с проблеми.

3.1. Приложение на шахматната игра като инструмент за справяне с проблем в различни области

През 9 век персийският лекар, мислител и математик Разес, главен лекар на болницата в Багдад играел *шатранж* – предшественика на шаха. Той осъзнал ползите на шахматната игра за своите пациенти и ученици. Прилагал при консултациите си метафорите и приложенията на шахматните позиции в реалните житейски ситуации за обучение и терапия [69, с.7]

Днес шахматната игра има различни приложения, които са разпространени по света – Съединени американски щати, Южноафриканска република, Полша, Филипини, Украйна, Швейцария, Франция и др. Много изследователи, учени, специалисти в различни области се занимават със свойствата на шахматната игра, нейното практическо приложение и влиянието, което оказва върху личността. Правят се открития, че шахматната игра има положително въздействие при справяне със зависимости, ракови заболявания, при обучение на ученици в училище, превъзпитание на лишени от свобода в затвора и др.

Проф. Ювенсио Бланко в книгата „Защо изучаваме шахмат в училище" посочва пет аспекта на шахматната игра: игра, спорт, логико-математическо мислене, артистично изразяване и преподавателски инструмент [6, с.21]. Системното изучаване на шахмат развива мисленето, обучава на ценности, води към добродетелни навици и модели на поведение. Това са и основните цели на училището, поради което шахматната игра е подходяща за педагогически инструмент [пак там, с.15] . Според Ю. Бланко шахматната игра е „израз на интелекта, който представлява дълъг процес на създаване и решаване на проблеми, вземане на решения и култивиране на критично и

творческо мислене в ситуации на неопределеност” [пак там, с.24] . Така играейки шахмат в училище, учениците развиват мисленето си в посока справяне с проблеми.

Проф. Сабине Фолщет-Клайн от Майнхайм е изследовател в Централния институт за психично здраве на Хайделбергския университет в Германия. Съвместно с психолога от испанския шахматен клуб „Магия” Хуан Антонио Монтеро изследват влиянието на шахматната игра при лечението на разстройства от употреба на психоактивни вещества. Достигат до извода, че шахът може да доведе до по-добри терапевтични резултати като допълваща терапия при справяне със зависимостите [62, с.77].

В книгата си „Възпитание на характера чрез шах” Румен Безергянов – професионален консултант в Щатски университет в Аризона, представя идеята за търсене на смисъл в шахматната игра и разглежда отделните шахматни фигури като символи на определени важни аспекти от живота. Последовател е на школата на Виктор Франкъл, който създава центрирана върху смисъла психотерапия - логотерапия. Той използва шахматната игра в затвора като инструмент за превъзпитание на малолетни престъпници. Помага им чрез играта на шах да преосмислят живота си, да преоткрият истински ценните неща, за да избегнат бъдещи проблеми.

Румен Безергянов участва в голям международен екип със специалисти от Словакия, Испания, Великобритания и САЩ, които прилагат успешно идеята за шаха като логотерапия при лечение на мултиплена миелома – второ по честота раково заболяване на кръвта.

3.2. Шахматната игра в като инструмент за справяне с проблем в консултирането

Фернандо Морено – психолог и доктор по училищно консултиране, получава през 1996 г. от Американската шахматна асоциация национален приз за новаторска употреба на шахматната игра. Той обучава в житейски умения учениците в училище, използвайки шахматни стратегии. Своя опит Морено

описва в Ръководство за учители и съветници „Обучение на житейски умения чрез шахмат”. Той разказва за консултирането в училище, при което използва шахматната игра за обучение в социални и емоционални умения. Морено казва, че употребата на шаха като метафора на живота е много подходящо при лечение на деца с психични разстройства. [70, с.86]

При консултирането акцентът не е във въпроса: „Какъв е твоят проблем? Защо се държиш така?”, а във всеобщото усещане и атмосфера на доверие, защото „Ние играем игра и се учим един от друг.” Консултантът моделира трудната ситуация, която детето преживява. Не се говори за проблема, а се обсъжда през играта. С помощта на шахматната игра детето достига до прозрения, започва да вижда повече възможности и да анализира по-добре своя проблем [70, с.86-87].

Йоана Сброньец от Фондация „Хубаво семейство”, Полша използва потенциала на шахматната игра, за да подкрепя развитието на децата и юношите. Тя приема шахматната игра като „мост към света на децата”. Чрез шаха опознава вътрешния свят на детето, въображението, страховете, способностите да мечтае, за да го научи на ново поведение [49, с.93].

3.3. Шахматната игра като инструмент за справяне с проблем в терапията

В книгата „Шахматна терапия” двама филипинци – Хосе Фадул и Рейналдо Канлас, професор и спортен психолог в Де Ласел Колеж в Манила, за пръв път употребяват термина „шахматна терапия” (2009 г.). В книгата си те представят историята на употребата на шахматната игра в терапията, проследяват отношенията между психотерапевтичните школи и шахматната игра и представят случаи от практиката.

Хосе Фадул използва шахматната игра, за да помогне на юноши да се справят успешно с проблемите им, които възпрепятстват тяхното израстване и обучение. Всеки от случаите има свои характеристики и специфични

затруднения. Чрез терапията се преодолява пасивна и открита агресия, страх от загуба, непостоянство и др., усвояват се умения за самостоятелен живот.

3.4. Шахматната игра като модел на света при справяне с проблем

В България позитивното въздействие и универсално приложение на шахматната игра са в основа на дългогодишен труд на д-р Емил Марков – психиатър-консултант. Идеите си той систематизира в наука за справяне с личните проблеми – егология, която първоначално е замислена като теория за лична употреба.

Егологията има за основен предмет *личните проблеми*. Дава възможност да се изградят системни възгледи за настоящи и бъдещи проблеми, както и да се разработят ефективни стратегии за справяне с тях [26, с.4]. Егологията е необходима на съвременния човек, защото тя прилага рационално-ефективен подход при създаване на обяснителен модел за света с практична насоченост към личните проблеми [26, с.8]. Прилага се при работата с хора с психични проблеми.

Основен метод в егологията е моделирането, което представлява описание на обектите с други средства. Два са основните модели, които се използват като помощни средства за справяне с проблемите – кибернетичен модел на управлението, който е взаимстван от кибернетиката – наука за управление на живите системи и машините, и шахматен модел, който е оригинална разработка [пак там, с.6].

3.4.1. Същност на шахматния модел

Същността на шахматния модел се състои в това да използваме шахматната игра като модел за света, чрез който да опознаваме живота [пак там, с.7]. Изхожда се от идеята, че всеки проблем може да бъде решен само в контекста на света. За тази цел е необходим прост и приложим модел на света, чрез който да бъде описан всеки един проблем и да бъде намерено ефективно решение. Сравнението между шаха и живота установява прилики и разлики, като при всяко сравнение се получава информация, която ни помага

да решим проблема.

Според д-р Марков шахматната игра е подходящ модел за света поради многообразието от варианти на проблемни ситуации, които я доближават до живота. Шахматният модел включва елементи от шахматната игра, чрез които може да се диагностицира проблем на различни нива – чувства, разум, поведение, морал, отношения.

Има две позиции, от които бихме могли да виждаме света като шахматна дъска. Едната е позицията на играча – гледа дъската отгоре и вижда себе си като обект на нея (метапозиция). От тази позиция се виждат както отделните фигури, така и отношенията между тях. Втората позиция е позицията на фигурите на дъската – ние като фигури на шахматната дъска. При поглед от нивото на фигурите се виждат другите фигури, но не се виждат отношенията между тях. Това е т.нар. глобално-индивидуален подход при справяне с проблемите – да се погледне проблемът едновременно през очите на всички хора поотделно и от птичи поглед [26, с.8].

3.4.2. Принципи на шахматния модел

Шахматният модел има шест основни принципа, които се прилагат при справянето с проблем [27, с.111].

1.Целият свят е като една шахматна дъска.

Този принцип насочва вниманието на човек към сравнението на света с шахматната дъска; неговото възприемане като шахматна дъска, меридианите и паралелите като вертикалите и хоризонталите на дъската. Тук е необходимо абстрактно мислене.

2. Всички хора сме като фигури на тази дъска.

При този принцип има сравнение между хората по света – 7, 3 млрд., с шахматните фигури. Поставя се акцент върху техните индивидуални особености, лични качества, умения, правила за живота, социални роли, йерархия, по аналогия на фигурите на шахматната дъска.

3. Отношенията между всеки от нас са като малки шахматни дъски

– карти на голямата шахматна дъска на света. Всички отношения могат да се онагледят чрез т.нар. шахматограма. Тя е графично изображение на отношенията между произволен брой хора. Прилага се, за да се разрешат междуличностни проблеми, да се изяснят отношения.

4.Основните човешки ценности – честни отношения, любов, взаимопомощ, смисъл в живота, имат приоритет пред борбата за победа. При решаването на проблем съобразяваме нашият избор с основните човешки ценности.

5.Всеки проблем може да бъде описан като шахматна позиция. Въпросът е: "Какво бихме правили, ако сега играехме шах?". Чрез този въпрос се насочва мисленето към моделиране на житейската ситуация като шахматна позиция, използвайки знанията и уменията от шахматната дъска.

6. Всички гледаме една и съща дъска и виждаме различни неща, поради различния ни минал опит. Всеки от нас има различни знания, умения, възраст, образование, преживявания, заобикаляща среда. Може да обменим опит и да се обогатим взаимно, като така ще можем да виждаме много повече от контекста и ще се разбираме по-добре.

3.4.3. Ключови елементи на шахматния модел

Ключови елементи на шахматния модел са: дъска, фигури, правила, цели, ценностите, ходове, време, чувства [28].

Елементът „дъска" се използва, за да изясним къде се случва проблемът (отношенията) – дали е в стаята ни, в дома ни, в квартала ни, града или някъде другаде. Така може да определим на какво ниво е проблемът – лично, местно, национално, глобално.

На второ място е елементът „фигури" – това са всички хора, които имат отношение към проблема. Това може да са клиенти, родители, приятели, съученици, съседи, екип, работодатели, политици, правителство.

Третият елемент – „правилата" е много важен, защото са определящи за правилното поведение и са в основата на реда, последователността,

синхрона на действия. Игрите, включително играта на шах, се определят чрез правилата. Ако няма правила, играта не е възможна. Често в основата на проблемите е нарушаването на правила, тяхното непознаване, неразбиране или липсата на такива.

Четвъртият елемент „целта" – това е желаното състояние, което искаме да постигнем с решаването на проблема. Най-често целта е промяна на личността и отношенията ни. Целта може да е отнесена и към решаване на глобални проблеми – икономика, екология и др.

Петият елемент са „ценностите". Те са в основата на нашия избор на решение при справяне с проблем. Задължително е избраното решение да е в съответствие с основните човешки ценности: любов, смисъл, честни отношения, взаимопомощ. Не се допуска решение, което да противоречи на някоя от посочените ценности или на друга приета общочовешка ценност – живот, здраве, щастие и др.

Шестият елемент са „ходовете" – преднамерено, обмислено действие за постигане на цел. В шахматната игра „ход" е всяко включване на играча, след което се променя играта. Необходим е анализ на ходовете, за да се ориентираме дали са адекватни на целта. Важно е да се обмисля поредицата от ходове, които правим – и в шаха, и в живота, защото всеки грешен ход ни отдалечава от целта и усложнява ситуацията, в която се намираме.

Седмият елемент са „чувствата". И в играта на шах, и в живота трябва да разпознаваме и овладяваме чувствата си, както и да си даваме сметка, как се чувстват другите от нашите ходове. Това важи и за другите участници във взаимоотношенията – да си дават сметка как ние се чувстваме от техните ходове.

Осмият елемент е „време". То е много важен фактор при анализ на проблема и взимане на решение. Необходимо е да се направи точна преценка на времето за решаване на проблема – да не се избързва, закъснява или отлага. Ако не реагираме своевременно на проблемите, те се задълбочават и има

повече негативни последици.

По тези осем елемента може да бъде моделирана всяка една житейска ситуация.

3.4.4. Диагностични инструменти на шахматния модел

Диагностични инструменти на шахматния модел, които се използват при справяне с проблем са: шахматограма, Стълба, Обща теория, стари и нови модели, карта на живота.

Шахматограмата е графично изображение на отношения между хора, която се използва за диагностика на проблем. Чрез нея се разкриват две нива на човешките отношения – I ниво (материалното) – голямата "дъска" на света – територията, върху която се разиграват отношенията и "фигурите" – хора, животни, предмети, участващи в отношенията, и II ниво (нематериалното) – малката шахматна дъска между всеки двама участници, като карта на реалната територия, върху която "ходовете" им визуализират техните импулси, чувства и идеи [28].



Стълбата е модел за визуализиране на нивата на сложност на реалността и на всякакви проблеми като част от нея и начините за справяне с тях така, както би могъл да преживее всеки човек. Тя е тренажор за повишаване капацитета за справяне с проблеми. Има различни видове стълби – Стълба към Стокхолм, Стълба на планинското майсторство, Стълба на шахматното майсторство и др. [28].

Стълбата към Стокхолм е диагностичен инструмент, който представлява универсална технология за справяне с проблеми. Нарича се така,

защото всеки, който се катери по нея, може да стигне до Нобелова награда, която се връчва в Стокхолм. Идеята е, че всеки, който я приложи при справяне с проблем на всички стъпала, може да намери глобално решение на проблема. [28].

По първоначален замисъл Стълбата към Стокхолм е с десет стъпала. На първото стъпало се намира шахматният модел. На него се прави комплексна оценка на изходното положение на света и на тази част от него, която не ни харесва и която наричаме проблем.

На второто стъпало е кибернетичният модел, с помощта на който се прави оценка на желаното състояние и се изготвя алгоритъм за достигането му.

На третото стъпало са основните човешки ценности - честни отношения, взаимопомощ, любов и смисълът в живота. На него се прави оценка доколко взетото от нас решение съответства на тези ценности. Ако се установи противоречие, преосмисляме положението в тяхна полза.

Четвъртото стъпало включва усвояването на умения за справяне с проблема – технически, психологически и социални умения. Най-важното умение е да пренесеш опита от шахматната дъска в живота.

На петото стъпало се изграждат устойчиви психични структури – способността да действаш бързо и точно под стрес, при умора и в незащитена среда.

Шестото стъпало включва тренировка на наученото в защитена среда – КСУ „Човеколюбие” и навсякъде, където са запознати с проблема ти и ти оказват подкрепа. Защитена е средата, която подкрепя, обучава, насърчава при несправяне, но и изисква спазване на правила и съобразяване с ценности.

Седмото стъпало е тренировка в незащитената среда – средата, където не познават проблема ти и зависи от теб да отстояваш правата и ценностите си, без да наранява други. Тя е неутрална или враждебна по време на тренировката на новите умения.

Осмото стъпало се нарича „Предай нататък” – на него наученото до тук се предава на други хора. Това е нивото, на което човекът, който е намерил решение на проблема си, може да обучава други хора да се справят с аналогичен проблем. Тук се изгражда капацитет и осъзнава интерес за предаване на наученото.

На девето стъпало се търсят съмишленици – за да съществува една идея и да се работи за реализирането й, са нужни съмишленици. На това стъпало обучените се превръщат в съмишленици. Осъзнава се, че съмишлениците са ценност и че всеки е потенциален съмишленик.

На десетото стъпало се формира мрежа от съмишленици, чрез която моделът за справяне с проблем да се самовъзпроизвежда, самоусъвършенства и разраства неограничено. Обучените съмишленици работят в мрежа за решаване на констатирания на първо ниво проблем.

Друг диагностичен инструмент е *Общата теория*. Всяко нещо на този свят има обща теория – света, човека, отношенията, проблемите и др. Общата теория е парадигма – непротиворечив обяснителен модел, който включва всички известни до този момент факти. Съдържа принципите, моделите, границите, основните ориентири, т.е. цялото знание и опит, отнасящи се за различни понятия [26, с.7-8].

Всеки човек изработва индивидуална обща теория за света. Ако знанията за света са подредени в съответна на реалния свят система от взаимосвързани и непротиворечиви теории и практики, човек може да взима ефективни решения. Голяма част от проблемите ни са причинени от объркана обща теория за света с неясни и противоречиви понятия от различни обяснителни модели. Егологията се занимава с изготвянето, усъвършенстването и въвеждането на ефективна Обща теория за света [пак там, с.10].

Част от процеса на самоусъвършенстване е замяната на *стари модели на чувства, мислене и поведение (какъв съм аз) с нови (какъв искам да бъда)*.

При игра на шах могат да бъдат открити повтарящи се закономерности – връзка между действия, чувства и мисли, които да бъдат формулирани в модели. Моделите могат да бъдат отработени първо на шахматната дъска, като неефективните могат да се преформулират. Усвоените в шахматната игра нови модели се пренасят в живота. Най-често срещаните стари модели на поведение при спортистите от ШК „Човеколюбие” разпознати при игра на шах, и новите модели, с които ги заменят в живота [28].

Стари модели	**Нови модели**
1.Първо местя, после мисля.	1.Първо мисля, после местя.
2. Ако не успея от няколко опита, никога няма да успея.	2. Ако целта е важна, ще опитвам докато успея.
3.Взирам се във фигурите и не виждам решенията.	3.За да видя решенията трябва да се „взирам” в мрежата от отношения между фигурите, която не се вижда с очите, а с ума.

Картата на живота е нов поглед върху нашия живот. Този диагностичен инструмент представлява координатна система, в центъра на която е всеки от нас. На нея се нанасят шахматограми със значимите за нас хора в миналото, настоящето и бъдещето; Стълбите, по които искаме да се развиваме, както и периодите на житейски кризи – т. нар. терапевтични спирали; старите и новите модели, по които искаме да работим; общите ни теории. Картата на живота онагледява графично равносметката на живота ни и визията ни за бъдещето.

Втора глава. ДИЗАЙН И РЕЗУЛТАТИ ОТ ЕМПИРИЧНО ИЗСЛЕДВАНЕ

1. Обект и контекст на изследването

С настоящето изследване проучваме прилагането на шахматния модел като иновация в организацията на работа и методиката в Комплекс за социални услуги „Човеколюбие“, Пазарджик и ефектите от въведени иновации в Комплекс за социални услуги „Човеколюбие“, основани на шахматен модел: Ръководство за индивидуално консултиране по шахматен модел и обучителна програма „Справяне с проблемите по шахматен модел“ (вж. Приложение 1).

Обект на изследването бяха специалистите на Комплекс за социални услуги „Човеколюбие“ и потребителите на Комплекса, участвали в обучителната програма „Справяне с проблемите по шахматен модел“.

И двата инструмента за прилагане на шахматния модел в социалната работа бяха създадени в хода на разработване на настоящата дипломна работа. Основна база за изготвяне на инструментите беше теоретичната концепция на егологията на д-р Емил Марков.

Ръководството за индивидуално консултиране по шахматен модел е изготвен от мен в съавторство с Надежда Кузерманова – психолог и супервизор на Комплекса. В него е представено как шахматният модел се интегрира в консултативния процес и консултативната сесия при индивидуалното консултиране. Проучване на ефектите от приложението на Ръководството за индивидуално консултиране по шахматен модел чрез метода фокус-група също е съвместна дейност. Изготвени бяха сценарий за провеждане на изследването, (вж. Приложение 7), протокол от изследването и доклад за резултатите от изследването (вж. Приложение 8).

Обучителната програма „Справяне с проблемите по шахматен модел“ и приложенията към нея (вж. Приложения № 2, 3, 4, 5) са моя авторска разработка. Основно предназначение на програмата е да изгради умения за

справяне с проблем чрез прилагане на технология за справяне с проблемите, чийто автор е д-р Емил Марков. Технологията за справяне с проблем (т. нар. Стълба към Стокхолм) е основана на шахматния модел. За целите на програмата бяха приложени само първите няколко стъпала на Стълбата, които включват: идентифициране (описване) на проблем, изработване на алгоритъм за промяна, трениране на умения в защитена и незащитена среда.

За оценка на ефектите от прилагане на обучителната програма „Справяне с проблемите по шахматен модел“ бяха проведени две фокус-групи. Първата от тях имаше за цел да установи нагласата на клиентите на КСУ „Човеколюбие” за усвояване на технология за справяне с проблемите по шахматен модел. С втората фокус-група беше изследвано дали технологията за справяне с проблемите, основана на шахматния модел, е ефективна при справяне с житейски проблеми. Изготвих и проведох двете фокус-групи и инструментите към тях – сценарии за изследването (вж. Приложения 9, 11), протоколи и доклади за резултатите от изследването (вж. Приложения 10, 12).

1.1. Сдружение „Човеколюбие” – доставчик на социални услуги за хора с психични разстройства

Сдружение „Човеколюбие” е обществена организация, която работи за развитие на човешкия потенциал чрез утвърждаване на психичното здраве като ценност за личността и обществото. Сдружението осъществява маркетингова, консултантска, обучителна, информационна, рехабилитационна, спортна, спомагателна, научна и изследователска дейност, стопанска дейност и др.

Ценности на организацията са: 1. Взаимопомощ; 2. Честни отношения; 3. Смисъл в живота; 4. Любов; 5. Здраве; 6. Признание – благодарност, добро име, нобелова награда; 7. Развитие – професионална реализация, финансово благополучие, самоусъвършенстване; 8. Равнопоставеност – равни права и отговорности; 9. Личен пример; 10. Светът като по-добро място за живеене; 11. Вяра в собствените възможности.

Основни направления в работата са:

1. Подпомагане и защита на лица с психични проблеми, изразяващо се в обучение и подкрепа за самостоятелно справяне с проблеми и лично духовно израстване;

2. Повишаване на психологическата грамотност на обществото;

3. Утвърждаване на Център "Човеколюбие" като средище за духовна пробуда, осъзнаване на човешките ценности и популяризиране на световния опит по проблемите на психичното здраве.

Сдружение „Човеколюбие” има дългогодишен опит при предоставяне на социални услуги за хора с психични проблеми.

От 2005 г. Сдружение „Човеколюбие” е доставчик на социалната услуга „Център за социална рехабилитация и интеграция на хора с психични проблеми” – ЦСРИ. С приемането на нов Закон за социалните услуги от 2020 г. дейностите, предоставяни в ЦСРИ „Човеколюбие” се изпълняват от Комплекс за социални услуги „Човеколюбие”.

През 2006 г. беше създадено социално предприятие. От 2011 г. Сдружението предоставя Защитено жилище за хора с психични проблеми, което няма държавно финансиране и екипът му работи на доброволни начала. През 2013 г. беше създаден Център за психично здраве в гр. Септември. В гр. Стрелча бяха разкрити Клуб за психично здраве и Център за социална подкрепа.

1.2. Комплекс за социални услуги „Човеколюбие” – методика и организация на работа

Комплекс за социални услуги „Човеколюбие” включва шест социални услуги: „Информиране и консултиране” – общодостъпна и специализирана, „Общностна работа”, „Терапия и рехабилитация”, „Застъпничество и посредничество”, „Обучение за придобиване на умения”, „Подкрепа за придобиване на трудови умения”.

1.2.1. Характеристики на целевата група

Всяка от социалните услуги на Комплекса има за целева група пълнолетни лица с психични проблеми. Техните общи характеристики са: хора с психиатрични диагнози и трайно установена трудова неработоспособност; хора, израснали в социални институции, и други лица, които са в кризисна ситуация или с потребност за преодоляване на последиците от такава ситуация.

Целева група е и местната общност на област Пазарджик, и по-специално отношението на общността към хората с психични разстройства.

1.2.2. Персонал. Професионална подкрепа и супервизия

Персоналът за осъществяване на дейностите на Комплекс за социални услуги „Човеколюбие" е разпределен в две категории: специалисти и общ персонал.

Необходимите длъжности за специалисти са: управител, социален работник, психолог, педагог, трудотерапевт, консултант-психиатър. В част от дейностите някои от специалистите изпълняват и функция на застъпници, обучители, специалист по връзки с обществеността, библиотекар. Всички специалисти са пряко подчинени на управителя и комуникират помежду си за ефективно изпълнение на общите задачи. Общите длъжности са: касиер-домакин и хигиенист.

Всички форми за професионална подкрепа на членовете на екипа са обобщени в програма „Грижи за персонала". В нея са предвидени обучения, психологическа подкрепа, супервизия, оценка на персонала.

1.2.3. Дейности за грижи и подкрепа

Комплекс за социални услуги „Човеколюбие" е приемник на дейностите на социалната услуга в общността Център за социална рехабилитация и интеграция на хора с психични проблеми.

В КСУ „Човеколюбие" се предоставят два вида социални услуги „Информиране и консултиране" – общодостъпна и специализирана. Общодостъпната социална услуга се предоставя не по-дълго от два месеца. Тя

е дейност за изследване и разбиране заедно с лицето на проблемите и затрудненията, които среща при постигане на целите в живота. Лицето бива мотивирано да ползва услугите на Комплекса, за да получи необходимата подкрепа или бива насочено към подходящ доставчик на услуги, ако бъде установено, че се нуждае от друга специфична помощ.

Специализираната социалната услуга „Информиране и консултиране" е дейност за оказване на психологическа и социална подкрепа, която се предоставя дългосрочно и почасово.

Социалната услуга „Застъпничество и посредничество" е специализирана социална услуга, която предоставя дейности за подкрепа на клиента да защити и отстоява своите права и потребности в рамките на налични правни и административни процедури. Характеризира се с взаимодействие и координация между служител от социалната услуга със служители от различни институции в интерес на заинтересованото лице. Дейностите може да са планови или кризисни.

Социалната услуга „Общностна работа" включва три дейности: Народен университет за психично здраве, специализирана библиотека „Човекознание" и Връзка с обществеността. Народният университет за психично здраве е насочен към повишаване на информираността и здравната култура на хората с психични разстройства и на местната общност в областта на психичното здраве. Специализирана библиотека "Човекознание" разполага с повече от 1 500 тома специализирана психологическа и психиатрична литература, които са достъпни за потребителите на комплекса от услуги, професионалисти в областта на психичното здраве и заинтересовани граждани. Дейностите по Връзки с обществеността са насочени към борба със стигмата и промяна на дискриминационните нагласи спрямо хората с психични разстройства и включват: изготвяне на прессъобщения; изготвяне на информационно табло на входа на сградата; обновяване на сайта и фейсбук профила на организацията.

Социалната услуга „Терапия и рехабилитация” предлага две терапевтични дейности за подкрепа и развитие: психотерапия и социотерапия.

Психотерапията се осъществява в Служба за психологическо консултиране. Тя се състои в извършване на индивидуална работа по психологически проблеми на клиентите на Комплекса. Консултациите се провеждат в съответствие с индивидуалния план за подкрепа на клиентите и по индивидуална заявка от тяхна страна. Консултират се лица, брачни двойки и семейства. За диагностика на психичните проблеми на клиентите и за терапията им се използват и методите и техниките на шахматния модел.

Социотерапията се осъществява в Социалния клуб, който организира дейности в следните направления: трениране на социални умения, мотивиране за развитие (награждаване на Клиент на месеца и Клиент на седмицата за постигнато развитие), забавни дейности (отбелязване на празници, рождени и именни дни, видеоклуб, седянка) и интеграционни събития (посещение на изложби, концерти, спортни състезания, обучителни пътувания и др.).

Важна част от тренирането на социални умения е организационната среща, в която клиентите на Комплекса се включват в организиране на седмицата. Друг акцент на програмата са групите за възпитание и начин на живот в съответствие с основните човешки ценности – Група за взаимопомощ, Група за честни отношения, Час по любов, Клуб „Смисълът в живота”.

Социалната услуга „Подкрепа за придобиване на трудови умения” включва индивидуални консултации, свързани с намиране и запазване на работното място, и трудотерапия. Трудотерапията включва изработване на сувенири и изделия за украса в арт работилница „Човеколюбие” и работа в зеленчуковата градина, която се намира в двора на Комплекса.

Социалната услуга „Обучение за придобиване на умения” обхваща дейности за придобиване на умения за самостоятелност и независим живот.

Услугата има шест обучителни програми: „Здравословен живот”, „Доходи, бит и хигиена”, „Светът, в който живея”, „Живот със себе си”, „Живот с другите”, „Гражданско образование и възпитание”.

Програма „Здравословен живот” е насочена към формиране на здравна култура, повишаване на двигателната активност, самостоятелна грижа за здравето и превенция, здравословно хранене.

Програма „Доходи, бит и хигиена” включва обучение в умения за самостоятелно разпределяне на личните средства, грижа за външния вид и хигиена на дома, самостоятелно приготвяне на храна.

С програма „Живот със себе си” клиентите на Комплекса се учат да изграждат добро самочувствие и самооценка, да контролират чувствата си и да мислят позитивно.

Програмата „Живот с другите” е насочена към формиране на умения за ефективно общуване, изграждане на добри семейни отношения и автономност, формиране на критерии за пълноценно приятелство и любовна връзка. При оценка на отношенията със значими фигури се прилага диагностичен инструмент на шахматния модел: шахматограма. Програмата включва и обучение в умения за търсене на работа.

Програма „Гражданско образование и възпитание” е насочена към създаване на умения за работа с институции и реализиране на граждански права и отговорности.

Централно място в социалната услуга заема програма „Светът, в който живея” с неговите четири модула: „Светът, в който живея”, „Карта на живота”, „Справяне с проблемите по шахматен модел”, „Шахматен клуб”. С тази програма потребителите на социалната услуга усвояват умения за създаване на модел на света и за определяне на своето място в него. Осъзнават личните ценности и практикуването им в живота. Изготвят равносметка на живота и планират бъдещето си. Учат се да постигат цели, чрез които ще се

подобри качеството им на живот, да се справят с проблемите, да играят шах като средство за усвояване на житейски умения.

В модул „Справяне с проблемите по шахматен модел" клиентите на услугата усвояват технология за справяне с проблемите, основана на шахматния модел. Технологията за справяне с проблем се нарича Стълба към Стокхолм. Идеята е, че всеки, който открие глобално решение на проблема с помощта на Стълбата и достигне до най-високото стъпало, може да получи Нобелова награда.

За целите на модула се прилага само част от технологията за справяне с проблемите – първите няколко стъпала, които включват: идентифициране (описване) на проблем, изработване на алгоритъм за промяна, трениране на умения в защитена и незащитена среда.

1.2.4. Методика на работа в КСУ „Човеколюбие"

Методиката за предоставяне на Комплекс за социалните услуги „Човеколюбие" е съобразена с най-новите документи на Министерството на труда и социалната политика: Закон за социалните услуги (2020 г.), Правилник за прилагане на Закона за социалните услуги (2020 г.), Методически насоки за уеднаквяване на практиката и координация при прилагане на ЗСУ и ППЗСУ (2021 г.), Наредба за качеството на социалните услуги (2022 г.). Съобразена е с Методичното указание на Министерството на здравеопазването за обслужване на лицата с тежки психични разстройства.

Методът на работа с хората с психични проблеми в Комплекс за социални услуги „Човеколюбие" е методът на управление на случай. Същността на метода се състои в следната технология, описана в ЗСУ и ППЗСУ: изготвяне на индивидуална оценка на потребностите, изработване на индивидуален план за подкрепа и периодичната им актуализация. Лицето, за което е предназначен планът, е активен участник в планирането и в актуализацията му.

Всеки отделен клиент има водещ на случая, чиято основна цел е да синхронизира работата на отделните служби – личен лекар, личен психиатър, социален работник по местоживеене, трудов посредник, членове на семейството и др., с цел изпълнение целите в индивидуалния план за подкрепа и развитие. За ефективното прилагане на метода е сформиран мултидисциплинарен екип. За постигане целите в индивидуалния план за подкрепа и развитие от първостепенно значение е работата с близкото обкръжение на потребителя.

1.2.5. Организация на работата на КСУ „Човеколюбие”

Организацията на работа в Комплекс за социални услуги „Човеколюбие” е съобразена с изискванията в нормативната база и стандартите за качество. Социалните услуги се предоставят както в специализирана среда, така и мобилно при необходимост.

Организационната структура на КСУ „Човеколюбие” е от типа линейно-функционална. Обособени са три типа дейности: финансово-счетоводна, дейности за грижи и подкрепа и спомагателна дейност. За цялостната работа на Комплекса отговаря управителят.

Финансово-счетоводната дейност се осъществява от касиер-домакин, който съставя първичните счетоводни документи, отговаря за опазване на имуществото, за безопасността на труда и за трудово-правните отношения. Осчетоводяването се извършва като външна услуга от счетоводна фирма. Дейностите за грижа и подкрепа включват програмите за индивидуална и групова работа с клиентите на Комплекса. Спомагателната дейност подпомага извършването на дейностите за грижи и подкрепа – отопление, чистота, отчетност и др.

Координирането се извършва чрез провеждане на седмични оперативки за разпределяне и проследяване на задачите. Организират се работни и екипни срещи за взимане на екипно решение за важни и спешни

задачи. Изработва се седмична и месечна документация за отчетност на работата на специалистите.

Делегирането на пълномощия е съобразено с длъжностната характеристика, професионалните умения и опит на специалистите.

2. Иновации в методиката и организацията на работа в КСУ „Човеколюбие”

Въвеждането на иновации в КСУ „Човеколюбие” е свързано с концептуализация на социалната работа – социална работа, основана на научна концепция. Дейността на Комплекса се основава на теоретичната концепция на егологията – наука за справяне с проблемите, част от която е шахматният модел.

Обособяват се два периода на въвеждане на шахматния модел в социалната работа в организацията.

В периода 2005 – 2020 г. иновацията се прилага стихийно-интуитивно. През този период се развиват основите на шахматния модел, като негови елементи се ползват като личен опит от членовете на екипа и в работата с потребителите. Изготвя се процедура за подбор на персонала, която включва едномесечно обучение по шах и техники на шахматния модел за лична и професионална употреба. Провежда се ежеседмично обучение в школа по егология. Всеки месец членовете на екипа работят по график за индивидуално развитие, който включва обучение по шах и прилагане на принципите и техниките на шахматния модел в живота. Програмите за психосоциална рехабилитация се базират на основните принципи на егологията.

От 2021 г. започна процес на концептуализация на организацията на работа и методиката на КСУ „Човеколюбие” на основата на шахматния модел.

2.1. Иновации в методиката на КСУ „Човеколюбие”

Иновациите в методиката на КСУ „Човеколюбие” се изразяват в интегриране концепцията на шахматен модел на възприемане на света в

методи на социална работа – индивидуално консултиране, социална групова работа, управление на случай.

2.1.1. Индивидуално консултиране по шахматен модел

Консултирането е специфичен метод на помагане на хора в затруднено положение. Той представлява комплекс от психологически, педагогически и психиатрични техники, насочени към промяна в съзнателната сфера на човешката личност. Консултирането съдържа в себе си информиране, ориентиране, учене, подкрепа.

Цел на консултирането е постигане на промяна в мисленето, способностите за учене, за вземане на решения и тяхното реализиране, чрез оказване на помощ за по-добро разбиране на тези проблеми, чрез повишаване на самочувствието на клиента и предоставяне на емоционална и рационална подкрепа. Консултирането може да се определи и като помощ за самопомощ и взаимопомощ.

В социалната работа консултирането се прилага и като инструмент, част от по-широк план за интервенция. В различни случаи и при различните методи на работа – работа с отделен случай, работа с групи и общности, на социалния работник се налага да изпълнява ролята на консултант.

Индивидуалното консултиране по шахматен модел като иновация в методиката на КСУ „Човеколюбие” е представено в Ръководство за индивидуално консултиране по шахматен модел. То започва с въведение, което проследява исторически развитието на идеята за връзката между шахматната игра и живота, открита от различни учени и изследователи. Представя теоретичните концепти на шахматния модел и техники за консултиране по шахматния модел – Стълба към Стокхолм, шахматограма, Карта на живота, стари и нови модели на чувства, мислене и поведение, шахматни задачи и етюди. Запознава ни със същността, целите и задачите на консултирането. Проследява структурата на консултативната сесия и на консултативния процес по шахматния модел. Представя как техниките за

консултиране по шахматен модел се интегрират в класически методи на консултирането – наблюдение, беседа, експеримент, проективен тест. Разкрива различни аспекти на въздействие на консултирането по шахматен модел, посочва участниците в процеса на консултиране, включително атмосферата на консултиране и уменията на консултанта.

Шахматният модел се интегрира в консултативния процес и консултативната сесия при индивидуалното консултиране.

Консултативният процес по шахматен модел има характерна структура, която включва следните етапи: влизане в случая, изработване на карта на живота – минало и настояще, изработване на карта на живота – план за бъдещето; подкрепа за изпълнение на плана, оценка на съвместната работа.

Структурата на една консултативната сесия по шахматен модел има четири етапи. Първият етап включва дефиниране на заявката от инициатора на сесията. При втория етап има решаване на шахматна задача – целта е настройване към шахматния модел на света, активиране на способности за анализ на ситуация и търсене на решения, обясняване на причините за определени ходове. Това не е време за обучение по шах, а установяване на връзката между шаха и живота. Третият етап съдържа изработване на шахматограма на отношенията между консултанта и клиента - задава се рамката на теоретичния модел. Тук отношенията между консултанта и клиента се използват за модел за обучение и за образец, който да се прехвърли и в живота. Четвъртият етап включва изработване на шахматограма на проблема – събира се информация за толкова от елементите, за колкото клиентът е в състояние да даде. Търси се връзка между отношенията на клиента с хората, имащи отношение към проблемите му в живота и на шахматната дъска.

При консултиране по шахматен модел се очаква консултираният да участва доброволно, да бъде активен и да се включва във всички фази на процеса – при изследване на проблема, при съставянето на план за бъдещето и

при осъществяването му. Необходимо е консултираният да пренася ефектите от консултативната работа в живота си извън кабинета за консултации.

2.1.2. Обучителен модул „Справяне с проблемите по шахматен модел”

Уменията за справяне (coping) са социални умения, чрез които придобиваме способност да се справим със стреса. В книгата „Трениране в социални умения за психиатрични пациенти” Пол Либерман говори за модел „стрес-уязвимост-умения за справяне”. Според този модел симптомите на повечето психиатрични заболявания са комбинация от два вида въздействия – психобиологическа уязвимост и стрес от средата. Психобиологическата уязвимост е свързана основно с генетични фактори. Стресорите са жизнени събития или условия на средата, които имат негативен ефект върху личността и изискват адаптация. Уменията за справяне позволяват на човека да премахне източника на стрес или да сведе до минимум негативното му въздействие [24, с.27] .

В книгата си „Справяне с предизвикателствата на живота” Крис Клайнке говори за Лазарис и Фолкман, които посочват три основни характеристики на справянето: включва усилия и планиране; приемане, че резултатът от реакцията на справяне може да е отрицателен; процес, осъществяващ се във времето. Те идентифицират две общи форми на справяне: фокусирано върху проблема и фокусирано върху емоциите. В повечето ситуации е най-ефективно комбинираното прилагане на двете стратегии за справяне.

Справянето, фокусирано върху емоциите, е ориентирано към управляването на емоционалния дистрес. То включва стратегии за регулиране на чувствата и емоционалната реакция, породена от проблема.

Стратегиите за справяне, фокусирани върху проблем, могат да са насочени навън или навътре. Насочените навън са ориентирани към промяната на ситуацията или поведението на другите хора. Насочените навътре стратегии за справяне включват усилията, които полагам, за да помирим

нагласите и потребностите си и да развием нови умения и реакции. [23, с.21-22].

В теорията за справяне с проблемите – егология, д-р Емил Марков говори за модел за света, основан на шахматната игра. Според него нито един проблем не може да намери ефективно решение, ако не се разгледа в контекста на света. За тази цел е необходим сравнително прост и практически използваем модел на света, който гъвкаво да се използва за онагледяване на проблемите и за намирането на решенията им. Така открива шахматния модел, който се основава на представата за света като голяма шахматна дъска. Хората са като фигури върху нея, а отношенията между тях са малки шахматни дъски, чрез които могат да онагледят проблемите и начините за справяне с тях.

Единният обяснителен модел на света дава възможност за изграждане на ефективни стратегии за справяне. Ако знанията за света са подредени в съответна на реалния свят система от взаимосвързани и непротиворечиви теории и практики, отделният човек ще може да взима ефективни решения. Голяма част от проблемите се пораждат от неясните понятия, които използваме, за да дефинираме проблемите си и стратегиите за справянето с тях, или от смесване на понятия от различни обяснителни модели.

Самостоятелното справяне с проблем е в основата на успешното социализиране и пълноценен живот. С участието си в модул „Справяне с проблемите по шахматен модел” (вж. Приложение 1) клиентите на КСУ придобиват умения за справяне с проблем – самостоятелно идентифициране на проблем, изработване на алгоритъм за промяна, трениране на умения в защитена и незащитена среда. Основна цел на модула е клиентите да създадат умения за самостоятелно справяне с проблемите чрез усвояване на универсална технология за справяне с проблемите, основана на шахматен модел – Стълба към Стокхолм.

В основата на Стълбата към Стокхолм е шахматният модел, който в комбинация с кибернетичен модел на управление формират умения за

справяне с проблем. Стълбата към Стокхолм интегрира в себе си същността на двете основни стратегии за справяне. Тя включва както промяна на ситуацията и на собствените умения и нагласи, така и контрола на чувствата, породени от проблемната ситуация.

Участниците в модул „Справяне с проблемите по шахматен модел" са пълнолетни лица с увреждания. Това са хора с психични проблеми – хора с психиатрични диагнози и трайно установена трудова неработоспособност; хора, израснали в социални институции; пълнолетни лица, които са в кризисна ситуация или с потребност за преодоляване на последиците от такава ситуация. Обичайно хората с психични проблеми не са били подготвени за живота нито от семействата си, нито от образователната система и нямат успешни стратегии за самостоятелно справяне с житейските проблеми.

Модул „Справяне с проблемите по шахматен модел" се състои от три части: първа част „Описание на проблем с елементи на шахматния модел", втора част „Описание на желано състояние с елементи на шахматния модел" и трета част „План за справяне с проблем".

Модулът започва с входно ниво – оценка на уменията за справяне с проблем на участниците. След това в продължение на 9 занятия клиентите придобиват знания за това какво е проблем, справяне с проблем и се учат да описват проблем с елементите на шахматния модел – дъска, фигури, цел, правила, ходове, чувства, ценности, време. Тези осем елемента са основополагащи за моделирането на всяка една житейска ситуация. Клиентите успяват да моделират своя проблем, да го погледнат отстрани, да го разберат в дълбочина.

След като се научат да описват проблем, във втората част на модула клиентите преминават към усвояване на елементи второто стъпало на Стълбата – кибернетичен модел на управление. Кибернетичният модел на управление лежи в основата на психиката – всичко в човешкото тяло се

подчинява на принципите на управлението, включително психиката. Той се прилага върху универсалния шахматен модел на света.

Във втората част на програмата клиентите в продължение на 5 занятия се обучават да описват цел – желано състояние, с елементите на шахматния модел. Те се запознават с елементи на кибернетичен модел на управление – обект, субект, цел (желано състояние). Упражняват се да трансформират елементите от описание на проблема в елементи на желаното състояние.

В третата част клиентите се учат да изготвят алгоритъм – план за справяне с проблем. В четири занятия клиентите се запознават с основните моменти при изготвяне на плана, който включва цел и поредица от дейности за постигане на целта. При изготвяне на плана се ползва и анализира информацията, получена при описание на проблем и желано състояние с елементите на шахматния модел. При определяне на алгоритъма се уточняват необходимите знания и умения (четвърто стъпало на Стълбата), времето за реализиране на плана, други ресурси (човешки, финансови и др.). Изготвянето на плановете за справяне с проблем на клиентите се направи по време на индивидуални срещи.

След като бъде изготвен план за справяне с проблем, се преминава към неговото реализиране. Изпълнението на плана се случва както в защитена, така и в незащитена среда. Защитена е средата, която подкрепя, обучава, насърчава при несправяне, но и изисква спазване на правила и съобразяване с ценности. Това е средата на социалната услуга, в която клиентите са подпомогнати от водещия на случая, екипа и другите клиенти. Незащитена е средата, която е неутрална или враждебна по време на тренировката на новите умения. Това е средата извън социалната услуга. Клиентите тренират умението за справяне с проблем да бъде устойчиво и в незащитена среда. Считаме, че едно умение е устойчиво, когато човек е в състояние да действа бързо и точно дори под стрес, при умора и в незащитена среда. Модулът приключва с обратна връзка за обучението от участниците.

От значение за успешното реализиране на плана е да бъдат определени основните чувства – при работа по плана е важно да се справим с негативните емоции – страх, гняв, разочарование и др. и да продължим напред с позитивна нагласа. За това може да помогне техниката на стари и нови модели на мисли, чувства и поведение, която клиентите да използват.

Усвояването на умение за справяне с проблем, създаването на устойчиви психични структури и тренировката в защитена и незащитена среда са част от четвъртото стъпало на Стълбата към Стокхолм.

По първоначалния си замисъл Стълбата към Стокхолм е с десет стъпала, като усвояването на умение, устойчиви психични структури и тренировка в защитена и незащитена среда са на различни стъпала. Създаването на едно умение е свързано както с усвояване на теоретично познание, така и с практическо обучение – упражнения и тренировки за устойчивост на умението. Всъщност това е цялостен, неделим процес, който следва да е на едно самостоятелно стъпало от Стълбата към Стокхолм.

2.1.3. Шахматен модел и управление на случай – оценка на потребностите, план за подкрепа и развитие

Шахматният модел като иновация стана част от основния метод за работа с клиенти – управление на случай. При извършване на индивидуална оценка на потребностите на нов клиент на КСУ „Човеколюбие” се използва анкета за оценка на нуждите (вж. Приложение 14), в която има обособено ядро, свързано с умението за справяне с проблем и владеене на шахматната игра. Така предварително се проучва нивото на владеене на шахматната игра, отношението към нея, както и знанията и уменията за справяне с житейските проблеми.

В индивидуалния план за подкрепа и развитие (вж. Приложение 13) като цел в образователните потребности беше заложена необходимостта от усвояване на технология за справяне с проблемите. Въз основа на индивидуалната оценка на потребностите се определя дали клиента има

потребност от обучение в умение за справяне с проблем, като се посочва коя част от технологията за справяне с проблем е нужно да усвои.

2.2. Иновации в управлението и организацията на работа в КСУ „Човеколюбие”

От значение в процеса на организация на работа е планирането и ресурсно осигуряване.

2.2.1. Иновация при подбор на персонала - обучение на кандидати за екипа за работа с ШМ

Шахматният модел се утвърждава като част от организационната култура на КСУ „Човеколюбие”. При подбора на персонал се преминава през входно ниво (вж. Приложение 15), което представлява обучение за работа с ШМ. Кандидатите за екипа пишат Обща теория за човека, света, отношенията, равносметка и план за бъдещето, играят шахматни етюди за време, запознават се с научната концепция на егологията и книгата „Защо изучаваме шахмат в училище” на Ю. Бланко за ползите от прилагането на играта на шах като педагогически инструмент в училище.

Преминавайки входното ниво специалистите усвояват базисни знания и умения за прилагане на ШМ в социалната работа.

2.2.2. Иновация в длъжностната характеристика - изискване за използване на ШМ в длъжностната характеристика на специалистите в КСУ

Като част от длъжностната характеристика на специалистите в КСУ „Човеколюбие” е изискването за използване на ШМ при работата с клиентите. На входа на Комплекса се усвоява основната част от знанията и уменията за ШМ, които с през годините професионален опит се развиват и усъвършенстват.

2.2.3. Иновацията в Стълбата ремарке – кола- влекач – обективност за професионално израстване

Основен принцип в организационната култура на екипа е принципът на личния пример и личностно усъвършенстване. Той намира израз в Стълбата „Ремарке-Кола-Влекач". Три са основните елементи на Стълбата. Първият от тях е „ремарке" – това е човек, който не може самостоятелно да се справя с проблемите си и има нужда от помощ. От друг човек, който да го дърпа, за да се справи с проблемите си и да постигне развитие. Обикновено това са клиентите на КСУ „Човеколюбие". Вторият елемент е „лека кола" – човек, който на собствен ход се справя с ежедневните трудности и няма нужда някой да го „дърпа". Това са специалисти, които се справят самостоятелно с проблемите си и полагат усилия за собственото развитие, но не подкрепят другите в тяхното развитие. „Влекач" е всеки човек, който притежава добри знания и умения и умее да ги предава на другите, за да постигнат развитие и да се справят самостоятелно с проблемите си.

Всеки, който покрие входното ниво и покаже качества на влекач, може да стане член на екипа, независимо дали е с или без диагноза. Тук в пълна сила е принципът от шахматния модел, че както в шаха, така и в живота всяка пешка може да стане царица, ако извърви пътя от началото до края, като се справи с трудностите и изискванията.

Стълбата „ремарке-лека кола-влекач" е залегнала в структурата на плановете на лично и професионално развитие, които се отчитат през годината. (вж. Приложение 18, 19).

2.2.4. Иновацията в индивидуалните планове за личностно и професионално развитие – раздел шахматно майсторство

В КСУ „Човеколюбие" има индивидуални планове за личностно и професионално развитие, които се основават на графици за индивидуално развитие. Те включват и шахматно майсторство.(вж. Приложение 17)

Помага за затвърждаване на следните умения – взаимодействие между фигурите, план, междинни цели, правила, време, делегиране на задължения и

отговорности в съответствие с индивидуалните особености – образование, лични качества.

2.2.5. Иновацията в графиците на клиентите – включат се дейности, които съдържат шахматен модел

В седмичните графици на клиентите (вж. Приложение 16) се включват дейности за подкрепа, които съдържат шахматен модел. Програма „Светът, в който живея" се основава на принципите на шахматния модел и включва обучение за работа с инструментите на модела и шахматно майсторство.

Програма „Трениране на социални умения" включва социотерапия и трениране на основни човешки ценности – любов, взаимопомощ, честни отношения, смисъл. Те са трето стъпало от Стълбата към Стокхолм. Основните човешки ценности са разпределени в четири групи – Час по любов, Клуб „Смисълът в живота", Група за взаимопомощ, Група за честни отношения.

Общите правила за работа и поведение са утвърдени в Устройствения правилник за вътрешния ред, като особено място заема Групата за честни отношения. Чрез нея се взимат общи решения за справяне с конфликти. Групата е коректив на решенията на Управителя на Сдружението. Има своя дефиниция за „честни отношения", както и санкции за участник в групата, за който е гласувано, че не е играл честно. Преценката е обективна и се прави през определението за честни отношения.

В дейността на програма „Живот с другите" се прилага шахматограма – графично описание на отношенията с близките хора. Така чрез шахматограмата се улеснява организацията на работа в групата – създава се нагледно описание на отношенията по елементите на шахматния модел.

3. Дизайн и резултати от емпирично изследване „Индивидуално консултиране по шахматния модел"

3.1. Цел на изследването

Целта на това изследване беше да се установи дали шахматният модел може да се използва като теоретична и технологична база за индивидуално консултиране на клиенти с житейски проблеми.

3.2. Работна хипотеза

Работната хипотеза, с която започна изследването, бе: индивидуалното консултиране по шахматния модел е ефективно за справяне с житейските проблеми на клиентите.

3.3. Обект

Обект на изследване бяха специалистите, които провеждат индивидуални консултации. Участниците в изследването чрез фокус група бяха пет – всички членове на екипа на КСУ „Човеколюбие", които осъществяват пряка работа с клиентите на услугата. Екипът е мултидисциплинарен: управител, психолог, социален работник, педагог и трудотерапевт. Някои от специалистите работят в услугата повече от 15 години (управител и психолог), други – около 10 години (социален работник и трудотерапевт), а педагогът има три години стаж в тази служба. Клиентите на социалната услугата са 44.

Първата тема, обсъдена с участниците във фокус групата, касаеше техния предишен опит в сферата на индивидуално консултиране: 1. Имате ли предишен опит с консултиране в социалната работа – кога, колко?; 2. Какво според вас е консултирането в социалната работа – цели, задачи, техники, структура на процеса, резултати?; 3. Какви са необходимите умения на консултанта и вие какъв предишен опит имате в това отношение? Въз основа на отговорите, участниците в изследването могат да бъдат оценени като достатъчно компетентни, за да оценяват предложения нов продукт – консултиране по шахматния модел.

3.4. Предмет

Предмет на изследването бе процесът на индивидуално консултиране по шахматния модел в КСУ „Човеколюбие".

3.5. Изследователски методи

Изследователският метод, който беше използван за провеждане на изследването, беше качествения метод фокус-група.

3.5.1. Инструментариум

Инструментариумът включваше сценарий за провеждане на изследването (вж. Приложение 7)., протокол от изследването и доклад за резултатите от изследването (вж. Приложение 8).

3.6. Организация на изследването

Емпиричното изследване протече на два етапа: 1. Изработване и апробиране на Ръководство за индивидуално консултиране по шахматния модел (вж. Приложение 1); 2. Проучване на възможностите на шахматния модел като теоретична и технологична база за индивидуално консултиране на клиенти с житейски проблеми.

Първият етап от изследването протече през декември 2021 и януари 2022 г. Той включваше изработване на Ръководство за индивидуално консултиране по шахматния модел и обучение на екипа за работа с него. В процеса на обучение се използваха различни методи: демонстрация, лекция, супервизия, самоподготовка и рефлексия.

Вторият етап на емпиричното изследване се осъществи в началото на м. февруари 2022 г. и включваше подготовка и провеждане на фокус група. Беше изготвен сценарий за провеждане на фокус групата, протокол за проведените дискусии и доклад за резултатите. Изследването се проведе в две сесии по 2.5 часа. Работата на фокус групата се записваше и впоследствие беше направен протокол.

Сценарият за провеждане на изследването с фокус група съдържаше изследователският въпрос, правила за работа и въпроси към участниците в групата. Въпросите бяха общо 17 и бяха разделени в три тематични групи: Предишен опит в консултирането, Консултиране по шахматния модел и Обучение за консултиране по шахматния модел.

Въз основа на първичния протокол се изработи вторичен, в който информацията бе систематизирана във вид удобен за анализиране.

Докладът за резултатите от изследването (вж. Приложение 6) вече съдържаше някои етапни заключения. В него много прецизно бяха описани всички въпроси, които възникнаха в хода на изследването, които могат да бъдат отправка за следващи изследвания.

3.7. Резултати от изследването

Получените резултати от фокус-групата ще разделим в четири категории: констатации, заключения, хипотези и нови изследователски въпроси

3.7.1.Констатации

Участниците във фокус-групата разграничиха общи и специални умения за консултиране по шахматния модел. Общите умения включват всички умения за консултиране, независимо от психологическата школа, като например информиране, конфронтиране, перифразиране, емпатия, каталитични техники, активно слушане, работа със силни страни и др.

Специалните умения за консултиране по шахматния модел обхващат знанията и уменията на консултанта, които се отнасят до познаване и владеене на шахматния модел, като например познаване на шахматната игра, умения за решаване на шахматни задачи, умения за обучение по шах, умения да изработване на шахматограма и карта на живота, за анализиране на проблем чрез елементите на Стълбата към Стокхолм.

Констатирано е, че по време на практическото обучение с техниките на шахматния модел са постигнати следните резултати с клиенти: осъзнаване на проблем, повишаване на шахматното майсторство, нараснали умения за откриване на връзката между целта и направения ход (на дъската и в живота), изработена програма за справяне с гнева, оценка на отношенията в семейството, корекция на алгоритъм за промяна.

Друга важна констатация при изследването е, че по време на консултиране по шахматния модел клиентите имат противоречиви чувства – негативни и позитивни, на основата на два източника – травматичните преживявания извън консултативния кабинет от миналото и настоящето, и отношенията между консултанта и клиента.

Констатирано беше, че с техниките за консултиране по шахматния модел консултантите са получили нова информация за проблемите на своите клиенти.

Всички членове на екипа смятат да продължат използването на шахматния модел за консултиране. Всеки от тях има личен опит за справяне с житейски проблеми чрез техниките на шахматния модел и това им дава увереност, че техниките работят.

Между членовете на екипа има противоречия дали консултирането по шахматния модел е естествена част от общата им работа като социални работници. Всички членове на екипа имат въпроси, които чакат отговори, за да се впише консултирането по шахматния модел в цялостната работа на организацията.

От първостепенно значение беше направената констатация във връзка с Ръководството за индивидуално консултиране по шахматен модел. В този си вид Ръководството за индивидуално консултиране по шахматния модел удовлетворява нуждите на екипа, но има нужда от усъвършенстване с оглед бъдещите цели на екипа.

Преобладаващата част от екипа се чувства подготвена за консултиране по шахматния модел. Някои от специалистите имат нужда от още практически упражнения.

3.7.2. Заключения

По време на изследването на фокус-групата бяха направени важни заключения, свързани с консултирането по шахматния модел, неговите цели,

техники, структура на консултативната сесия и структурата на консултативния процес.

Беше установено, че основните цели на консултирането по шахматния модел са няколко: справяне с проблеми, развиване нивото на съзнание, промяна в мисленето и утвърждаване на ценности.

Разкри се, че техниките за консултиране по шахматния модел са подходящи за: събирането на информация за проблема на клиента, за решаване на проблеми, за обучение при практикуване на ценности, за систематично изследване на миналото, за целеполагане, за развитие на съзнанието и на личността.

Важни бяха заключенията, свързани със структурата на консултативната сесия и на консултативния процес при индивидуалното консултиране по шахматния модел. Установено беше, структурата на консултативната сесия помага за последователно постигане целите на консултирането и за изграждане на доверие между клиента и консултанта. Структурата на консултативния процес е последователна и ефективна.

Консултирането по ШМ е било полезно за всички клиенти.

Направено беше и следното генерално заключение: всички данни от емпиричното изследване потвърждават създадената в началото хипотеза, че индивидуалното консултиране по шахматния модел е ефективно за справяне с житейските проблеми на клиентите. С това се потвърди и нашето очакване, че идеите на шахматния модел могат да се използват като теоретична и технологична база за индивидуално консултиране на клиенти с житейски проблеми.

3.7.3. Хипотеза

По време на изследването възникна нова хипотеза: ако всички членове на екипа на социалната служба не са обучени в една и съща теоретична система за консултиране, всеки един от тях създава „своя система” и това

затруднява стандартизирането на очакваните резултати. Препоръчително е тя да бъде проверена чрез бъдещи изследвания.

3.7.4. Нови изследователски въпроси

Настоящето емпирично изследване генерира редица нови изследователски въпроси. Търсенето на отговорите им ще задълбочи и разшири процеса на концептуализиране на социалната работа на основата на шахматен модел на света. Ето част от тях:

1. Как да разграничим диагностика от консултиране и от терапия в контекста на ШМ?
2. Кой може да има инициативата за консултация – клиента или консултанта? Може ли да се „натрапи" консултация, ако консултантът вижда проблем, а клиентът не го вижда?
3. Как да се подкрепят консултантите в случай на преноси, контрапреноси и „удавяне" в емоциите на емпатията?
4. По кои от целите в индивидуалния план за подкрепа е най-подходящо да се работи чрез консултиране по ШМ?
5. Искаме ли процесът на консултиране по ШМ да се приложи извън нашата социална служба? Трябва ли да създадем ново Ръководство или да разширим съществуващото?

3.8. Анализ на резултатите

Шахматната игра се използва в консултирането в различни области на живота и страни по света. Фернандо Морено е доктор по училищно консултиране в Америка и използва шахматната игра за обучение в социални и емоционални умения. С играта на шах се помага детето да осъзнае проблема си и да намери решение. От първостепенно значение е равнопоставеността – няма учител и ученик, има двама партньори, които се учат един от друг в атмосфера на приятелство и взаимно доверие.

Йоана Сбрьонец от Полша използва шахматната игра при консултирането на деца, за да ги опознае и научи на ново поведение.

Румен Безергянов е професионален консултант в университет в Аризона и използва шахматната игра при превъзпитанието на малолетни престъпници. Помага им да открият смисъла на живота, да го заживеят по нов начин така, че да избягват бъдещи проблеми.

При консултирането по шахматен модел за пръв път се мисли светът в модел, използва се шахматната игра за модел на света. Тя помага да се мисли проблемът в цялост, в контекста на света, като се прилагат психодиагностични инструменти на шахматния модел. Във всички етапи на консултативния процес наред с класически психодиагностични методи: наблюдение, беседа и експеримент, се използват психодиагностични инструменти на шахматния модел: шахматограма, Стълба, Обща теория, стари и нови модели, карта на живота.

Шахматограмата е графично изображение на отношенията, чрез което се разкриват различни нива на отношенията – емоционално, поведенческо, ценностно и др. и се достига до същината на проблема. Нищо не може да остане скрито в отношенията с друг човек при изработване на шахматограма.

Картата на живота е психодиагностичен инструмент, който помага да видим живота си в цялост, да открием корените на проблема в миналото, като направим равносметка, да изготвим план за бъдещето, в който да опишем как виждаме себе си без този проблем.

Когато е необходимо, в консултирането по шахматен модел могат да бъдат включени и други техники – Стълба, Обща теория, стари и нови модели. Всички техники за консултиране по шахматния модел стимулират процеса на осъзнаване – какво е било и какво искаме да бъде, как да го постигнем. Играта на шах в процеса на консултативната сесия е незаменимо средство за трениране на нови модели. Тя дава възможност за емоционално отреагиране на травматични случки от миналото. Един опитен консултант, използвайки преносните процеси, може да превърне шахматната игра в стандарт за отношения, който да промени живота на клиента.

За провеждане на индивидуална консултация по шахматен модел освен добро владеене на техниките за индивидуално консултиране и на диагностичните инструменти на шахматния модел, консултантът трябва да има шахматни умения. Не е необходимо консултантът да е шахматен майстор, но би трябвало да познава основите на шахматната игра.

3.8.1. Изводи

Въз основа на резултатите от проведеното емпирично изследване могат да се направят следните изводи:

1. Шахматният модел разглежда живота на индивида и съответно неговите проблеми в контекста на света. За тази цел е създаден модел на света – шахматната игра.
2. Техниките за индивидуално консултиране по шахматния модел водят клиентите до позитивни резултати;
3. Техниките за индивидуално консултиране по шахматния модел подпомагат изграждането на доверие между клиента и консултанта;
4. С техниките за индивидуално консултиране по шахматния модел проблемите на клиентите се изследват многопластово и от много гледни точки; получената информация помага да се направят изводи от миналото и планове за бъдещето;
5. За ефективно приложение на техниките за индивидуално консултиране по шахматния модел е необходимо консултантите да имат личен опит с използването им;
6. Структурата на консултативната сесия по шахматния помага за последователно постигане целите на консултирането
7. Структурата на консултативния процес е последователна и ефективна.

3.8.2. Препоръки

Въз основа на направените заключения и възникнали въпроси, могат да бъдат направени следните препоръки:

1. Усъвършенстване на Ръководството за индивидуално консултиране с оглед цялостната работа на специалистите в КСУ

2. Разработване на практически упражнения за повишаване на уменията на консултантите

3. Разграничаване на проблемите, за които не е удачно да се използва Ръководството за индивидуално консултиране по шахматен модел

4. Дизайн на емпирично изследване „Обучителна програма „Справяне с проблемите по шахматен модел”

4.1. Цел на изследването

Целта на това изследване беше да се установи дали технологията за справяне с проблемите, основана на шахматния модел, е ефективна при справяне с житейски проблеми.

4.2. Работна хипотеза

Работната хипотеза, с която започна изследването, бе: технологията за справяне с проблемите по шахматен модел е ефективна при справяне с житейските проблеми.

4.3. Обект

Обект на изследване бяха клиенти на Комплекс за социални услуги „Човеколюбие”, които участваха в модул „Справяне с проблемите по шахматен модел”: 7 мъже и 6 жени – общо 13 души с психични проблеми с различно образование, възраст, с и без психиатрична диагноза.

В изследването се включиха и членовете на екипа, който е мултидисциплинарен: психолог, социален работник, педагог и трудотерапевт. Някои от специалистите работят в услугата повече от 15 години (психолог), други – около 10 години (социален работник и трудотерапевт), а педагогът има три години стаж в тази служба. Ролята на екипа беше да подпомага протичането на дискусията, да следи спазването на дисциплината и за превенция и овладяване на психични кризи.

4.4. Предмет

Предмет на изследването бе обучението в технология за справяне с проблемите по шахматен модел в КСУ „Човеколюбие”.

4.5. Изследователски методи

Изследователският метод, който беше използван за провеждане на изследването, беше качественият метод фокус-група.

4.5.1. Инструментариум

Инструментариумът включваше сценарий за провеждане на изследването (вж. Приложение 11)., протокол от изследването и доклад за резултатите от изследването (вж. Приложение 12).

4.6. Организация на изследването

Емпиричното изследване протече на три етапа: 1.Провеждане на фокус-група за установяване на нагласите на клиентите на КСУ „Човеколюбие” за усвояване на технология за справяне с проблемите по шахматен модел; 2. Изготвяне на обучителна програма „Справяне с проблемите по шахматен модел” и провеждане на обучение. 3. Провеждане на фокус-група, с която да се установи дали технологията за справяне с проблемите, основана на шахматния модел, е ефективна при справяне с житейски проблеми.

Първата фокус-група се проведе през юни 2022 г. Подготвен беше сценарий с въпроси (вж. Приложение 9). Изготвен беше протокол за проведените дискусии и доклад за резултатите (вж. Приложение 10). Изследването се проведе в една сесия от 1.5 ч. Работата на фокус групата се записваше и впоследствие беше направен протокол. Сценарият за провеждане на изследването с фокус-група съдържаше тема, цел, изследователски въпрос, правила за работа и въпроси към участниците в групата.

След проведената фокус-група беше изработена обучителна програма „Справяне с проблемите по шахматен модел” (вж. Приложение 1). В рамките на 6 месеца се проведе обучение в технология за справяне с проблемите по шахматен модел в обучителен модул „Справяне с проблемите по шахматният модел”. Модулът включваше 18 теми. Проведени бяха 19 занятия. Модулът

започна с входно ниво – оценка на уменията за справяне с проблем на участниците. Обучението беше ежеседмично по две сесии от 1.5 ч. Участваха 20 клиенти на КСУ „Човеколюбие”. Включваше групова и индивидуална работа. В 16 индивидуални срещи се изготвиха планове за справяне с проблем. Модулът приключи с обратна връзка от участниците.

Втората фокус-група, с която да се установи дали технологията за справяне с проблемите, основана на шахматния модел, е ефективна при справяне с житейски проблеми се проведе през март 2023 г. Подготвен беше сценарий (вж. Приложение 11), който съдържаше тема, цел, изследователски въпрос, правила за протичане на фокус-групата, въпроси към участниците. Изследването се проведе в една сесия от 2 ч. Работата на фокус-групата се записваше и впоследствие беше направен протокол. Изготвен беше доклад за резултатите (вж. Приложение 12).

Основните теми на изследване бяха: 1. Познания за проблем и справяне с проблем 2. Описание на проблем с елементи на шахматния модел – дъска, фигури, цел, правила, ходове, чувства, ценности, време 3. Описание на желано състояние с елементи на шахматния модел 4. План за справяне с проблем – защо правим план; резултати от работата по плана 5. Промяна в увереността при справяне с проблем и ползването й в живота 6. Оценка на ефективността на технологията 7. Познания за други технологии за справяне с проблемите.

4.7. Описание на резултатите

Резултатите от фокус-групата, проведена за проучване на резултатите от обучителен модул „Справяне с проблемите по шахматен модел” бяха обособени в две категории: заключения и нови изследователски въпроси.

4.7.1. Заключения

Направени бяха следните заключения въз основа на проведените дискусии:

● Технологията помага за решаване на по-сложни проблеми, простите технически проблеми по-скоро ги обременява

● Терминологията е сложна за запомняне и все още не е усвоена от участниците – необходимо е повече време, тренировки и подкрепа.

● Участниците получиха нови знания за проблемите си.

● Плановете за справяне с проблем са постигнали положителни резултати – здравословен начин на живот, реализирани музикални умения, намалени цигари, идване навреме в Комплекса за участие в групи и др.

● Забелязани бяха странични положителни ефекти от участието в обучението – устойчиво ползване на очила в група; клиентите започнаха уверено да търсят координаторите си за проблеми, да заявяват проблеми.

● Разглобяването на елементи на всеки един по-сложен житейски проблем води до неговата същност, а от там и до най-адекватното решение.

● С провеждането на обучение в технология за справяне с проблемите започна решаване на сложни, дългогодишни проблеми от индивидуалните планове за подкрепа и развитие на клиентите.

● Участниците все още не са уверени, че могат да се справят сами с технологията, особено когато става дума за финанси и по-сложни взаимоотношения. Смятат, че с опит ще постигнат увереност и добри резултати.

● Плановете за справяне с проблем ще бъдат довършени с помощта на координаторите. По преценка на координаторите проблеми от индивидуалния план за подкрепа ще бъдат решавани с технологията за справяне с проблемите по шахматен модел.

● Оформиха се две противоположни становища сред участниците относно ефективността на технологията: от една страна се смята, че технологията за справяне с проблемите по шахматен модел е много полезна, защото: структурира мисленето, като предлага модел на мислене; поставя рамки, за да не се разпаднем; кара ни да се организираме и усъвършенстваме; технологията е една готова рецепта за справяне с проблем, която можем да ползваме. От другата страна е противоположното мнение: технологията е

много ограничена, а животът е много шарен - много малко проблеми могат да бъдат решени с технологията; шахматната игра натоварва психически.

● Освен двете противоположни становища, има и трето – вместо сам да ползва технологията, клиентът може да се обърне към своя координатор.

Предвид създадената в началото хипотеза, че технологията за справяне с проблемите по шахматен модел е ефективна при справяне с житейските проблеми, може да бъде направено следното генерално заключение: данните от емпиричното изследване не потвърждават напълно хипотезата. Прието беше мнението, че технологията е подходяща за решаване на по-сложни проблеми, свързани с човешките взаимоотношения, по-големи житейски задачи и др., а за простите, технически проблеми е обременяваща. За да има положителен ефект, технологията трябва да се познава много добре, да се ползва от специалисти с опит и да се прилага компетентно.

4.7.2. Нови изследователски въпроси

По време на дискусиите в групата възникна следният важен изследователски въпрос: за кои проблеми е приложима технологията и кои са критериите, по които да ги определим?

4.8.Анализ на резултатите

Съществуват технологии за справяне с проблемите в различни области – в бизнеса, в управлението, в обучението, в психологията, в социалната организация и др. Почти всички технологии минават през няколко задължителни етапа: идентификация на проблема, събиране на допълнителна информация, обработване на информацията, създаване на варианти за справяне с проблема, избор на вариант, изпълнение, проверка на резултатите.

При проведеното обучение в технология за справяне с проблемите по шахматен модел обучаемите преминаха през всички етапи. С модул „Справяне с проблемите по шахматен модел" участниците се учиха да описват проблем и желано състояние по елементите на шахматния модел – дъска, фигури, цел, правила, ходове, чувства, ценности, време. С подкрепата на специалистите от

КСУ „Човеколюбие” изготвиха план за справяне с проблема с цел и конкретни дейности за постигане на целта – желаното състояние. Започнаха работа по план за справяне с проблем и резултатите до момента бяха положителни.

Резултатите показват, че хората с психични проблеми имат нагласа и желание да работят по проблемите си, но се нуждаят от подкрепа. Все още нямат нужните знания и умения, за да бъдат уверени да работят сами. Технологията за справяне с проблемите по шахматен модел е подходяща за по-сложни проблеми, които изискват намесата на специалист.

4.8.1. Изводи

Въз основа на резултатите от емпиричното изследване могат да бъдат направени следните изводи:

1. Технологията е ефективна за справяне с житейските проблеми, когато се ползва от професионалисти, които имат необходимият опит, познания и умения.

2. Технологията е ефективна за по-сложните житейски проблеми, по-простите технически проблеми ги обременява.

3. Технологията помага да се разкрие същността на проблема и той да бъде изследван в различни аспекти – човешки взаимоотношения, ценности, преживявания и т.н.

4.8.2. Препоръки

Въз основа на направените заключения и нови изследователски въпроси могат да бъдат направени следните препоръки:

1. Да се въведат критерии и да се направи категоризация на проблемите, които да се решават с технологията за справяне с проблемите по шахматен модел.

2. Да продължи прилагането на технологията за справянето с проблемите по шахматен модел при решаване на проблемите на клиентите от индивидуалните планове за подкрепа и развитие.

3. Да се помисли за опростяване на технологията така, че тя да бъде по-достъпна за всеки.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проведеното теоретико-емпирично изследване потвърди поставената хипотеза, че създадените инструменти за прилагане на шахматния модел в организацията на работа и методиката в КСУ „Човеколюбие" подобряват социалната работа и положителните ефекти за потребителите и специалистите.

Това генерално заключение е направено въз основа на резултатите от проведените фокус-групи за проучване на ефектите от прилагане на Ръководството за индивидуално консултиране по шахматен модел и обучителна програма за справяне с проблемите по шахматен модел.

Потвърдена беше хипотезата, че индивидуалното консултиране по шахматния модел е ефективно за справяне с житейските проблеми на клиентите. С това се потвърди и нашето очакване, че идеите на шахматния модел могат да се използват като теоретична и технологична база за индивидуално консултиране на клиенти с житейски проблеми.

Частично беше доказана и хипотезата, че технологията за справяне с проблемите по шахматен модел е ефективна при справяне с житейските проблеми. Тя е частично доказана, защото беше прието мнението, че технологията е подходяща за решаване на по-сложни проблеми, свързани с човешките взаимоотношения, по-големи житейски задачи и др., а за простите, технически проблеми е обременяваща.

Техниките за индивидуално консултиране по шахматния модел водят клиентите до позитивни резултати и подпомагат изграждането на доверие между клиента и консултанта. Проблемите на клиентите се изследват многопластово и от много гледни точки, като получената информация помага да се направят изводи от миналото и планове за бъдещето. Структурата на консултативната сесия по шахматния модел помага за последователно постигане целите на консултирането. Структурата на консултативния процес е последователна и ефективна.

За ефективно приложение на техниките за индивидуално консултиране по шахматния модел и на технологията за справяне с проблемите по шахматен модел е необходимо консултантите (специалистите) да имат личен опит с използването им, както и необходимите познания и умения.

Технологията за справяне с проблемите по шахматен модел помага да се разкрие същността на проблема и той да бъде изследван в различни аспекти – човешки взаимоотношения, ценности, преживявания и т.н.

Направени бяха следните препоръки по отношение на усъвършенстване на Ръководството за индивидуално консултиране с оглед цялостната работа на специалистите в КСУ: разработване на практически упражнения за повишаване на уменията на консултантите; разграничаване на проблемите, за които не е удачно да се използва Ръководството за индивидуално консултиране по шахматен модел.

Направени бяха и препоръки за усъвършенстване на технологията за справяне с проблемите по шахматен модел: да се въведат критерии и да се направи категоризация на проблемите, които да се решават с технологията за справяне с проблемите по шахматен модел; да продължи прилагането на технологията за справянето с проблемите по шахматен модел при решаване на проблемите на клиентите от индивидуалните планове за подкрепа и развитие; да се помисли за опростяване на технологията така, че тя да бъде достъпна за всеки.

ИЗПОЛЗВАНА ЛИТЕРАТУРА

1. Ангелов, А. Основи на мениджмънта. „Тракия – М”. София, 1998
2. Ангелов А. Организационно поведение, „Тракия – М”, София, 2002
3. Боно Е. Как да притежаваме красив ум, „Локус Пъблишинг” ЕООД, София, 2009
4. Божилова, В. Обучение за възрастни. СУ „Св. Климент Охридски“, София, 2017
5. Боянова, В. Основи на социалната работа. В: „Живот в общността. Наръчник за професионалисти”. Сдружение „Човеколюбие”. Пазарджик, 2011
6. Бланко, Ю. Защо изучаваме шахмат в училище?. ИнтелСис, 1999
7. Граве П., Растригин Л. „Кибернетика и психика”, ДИ „Техника”, София, 1974
8. Гюрова В., Божилова В. Формиране на умения за учене, Университетско издателство „Св. Климент Охридски”, 2008
9. Давидков Ц. Управление – част 1, М-8-М. София, 1995
10. Дамянов Д. и колектив. Иновациите – политика и практика. Първа глава в „Иновации и технологически стратегии на фирмата”. Фондация „Приложни изследвания и комуникация”. София, 2004
11. Джонев С. Организационно консултиране, Ен Джи Би Консултинг, София, 2014
12. Джонев С. Качествени методи за изследване в социалните науки, Ен Джи Би Консултинг, София, 2015
13. Дракър П. Управление на организациите с идеална цел. Фондация „София”, 1997
14. Дракър П. Иновации и предприемачество. Класика и стил. София, 2002
15. Ейвъри Б. Принципи на психотерапията. ЛаковПРЕС. София, 2000
16. Йорданова М. SOS приятели, ЕООД „Послание -96”

17. Кайкамджозов Ж. От царски гамбит до Веселин Топалов. София, 2007
18. Кындева Е. Публична администрация, Сиела софт енд паблишинг АД, София, 2007
19. Карагяурова Д. Приложна психология и социална политика, Стено, Варна, 2010
20. Кузерманова Н. Приложение на шахматната игра за психодиагностика и психовъздействие. В: Сборник с добри практики „Био-психо-социални приложения на шахматната игра". Пазарджик, 2017
21. Кузерманова Н. Дипломна работа „Приложение на шахматната игра за психодиагностика и психовъздействие" НСА, София, 2016.
22. Кузерманова, Н. Модел за супервизия в Център за психо-социална рехабилитация на хора с психични увреждания. Дипломна работа, СУ „ Св. Кл. Охридски", София, 2010
23. Клайнке К. „Справяне с предизвикателствата на живота", Наука и изкуство, София, 1999
24. Либерман, Р.-П., ДеРизи У. Дж., Мюзер К. „Трениране в социални умения за психиатрични пациенти", Българска психиатрична асоциация, София, 1999
25. Люки Р. Управление на промяната и прехода. Издателство „Класика и стил" ООД. София, 2005
26. Марков Е. Егология, 2015
27. Марков Е. Универсалният шахматен модел – универсален модел за справяне с проблемите. В: Сборник с добри практики „Био-психо-социални приложения на шахматната игра". Пазарджик, 2017
28. Марков Е. Дипломна работа „Универсалният шахматен модел като основа на теорията и методиката на спортната подготовка в шахматен клуб „Човеколюбие" – Пазарджик". НСА. София, 2016
29. Машонов Н. Кратък курс по психиатрия за специалисти от социални служби, работещи в сферата на психичното здраве. В: „Живот в

общността. Наръчник за професионалисти”. Сдружение „Човеколюбие”. Пазарджик, 2011
30. Методика на социалните услуги за хора с психични разстройства, 2004
31. Методично указание за обслужване на лицата с тежки психични разстройства
32. Методически насоки за уеднаквяване на практиката и координация при прилагане на Закона за социалните услуги и Правилника за неговото прилагане, 2021
33. Механджийска, Г., Рангелова, Е. Методи на социалната работа. ЕКС – ПРЕС. Габрово, 2008
34. Механджийска Г. Методи на социалната работа в сферата на психичното здраве. В: „Живот в общността. Наръчник за професионалисти”. Сдружение „Човеколюбие”. Пазарджик, 2011
35. Механджийска Г. Супервизията в социалната работа. Изток-Запад. София, 2008
36. Механджийска Г. Социална работа с индивидуални клиенти. Университетско издателство „Св. Климент Охридски”. София, 2019
37. Механджийска Г. Лекции „Методи на социалната работа”. Магистърска програма „Управление на институциите за социална работа”. СУ, 2018
38. Минчев Б. и екип. Енциклопедия на чувствата, Здраве и щастие, София, 2015
39. Морено Ф. Къде топът ще бъде в безопасност?. В: Сборник с добри практики „Био-психо-социални приложения на шахматната игра”. Сдружение „Човеколюбие”. Пазарджик, 2017
40. Мюлер С., Дар Дж. Тактики за вземане на решения, АлексСофт, София, 2020
41. Падески К., Грийнбъргър Д. Мисълта определя настроението, Изток-Запад, София, 2018

42. Петрова-Димитрова Н. Основи и методи на социалната работа. Литера. София, 2001
43. Петрова-Димитрова Н. Социална педагогика или педагогика на социалната работа. Издателство „Карина – Мариана Тодорова”, София, 2014 г.
44. Правилник за приложение на Закона за социалните услуги, 2020
45. Психиатричен енциклопедичен справочник. Академично издателство „Марин Дринов”. София, 2004
46. Паунов М. Организационно поведение, „Сиела Норма” АД, София, 2013
47. Пинк Д. Мотивацията, „Изток-Запад”, София, 2012
48. Рангелова Ц. и колектив „Развиване на умения за самостоятелен живот”, „Партньори-България”, София, 2007
49. Сброньец Й. Разперете вашите крила, благодарение на шаха. В: Сборник с добри практики „Био-психо-социални приложения на шахматната игра”. Сдружение „Човеколюбие”. Пазарджик, 2017
50. Съвременен тълковен речник на българския език. Издателство „Габероф”. Велико Търново, 1995
51. Славова М., Петров М. Иновации: Как да превърнем идеята в продукт. Princeps. Варна, 1996
52. Съвременен тълковен речник на българския език,. Велико Търново, 1995
53. Симеонова, Р. Управление на социалната работа като дейност и система, Издателство ИБИС, София, 2011
54. Симеонова, Р. Управление на промяната в организациите за социална работа. Годишник на СУ „Св. Климент Охридски”. Книга „Социални дейности”. Том 98, 2006

55. Симеонова, Р. Лекции „Организация и управление на социалната работа”. Магистърска програма „Управление на институциите за социална работа”. СУ, 2018
56. Симеонова, Р. Учебни материали по дисциплината „Управление на иновациите в сферата на социалната работа”. Магистърска програма „Управление на институциите за социална работа”. СУ, 2018
57. Скот-Пек М. Изкуството да бъдеш Бог, Кибеа, София, 1994
58. Славин Р. Педагогическа психология, Наука и изкуство, София, 2004
59. Соломон М. Потребителското поведение, Изток-Запад, София, 2011
60. Стърнбърг Р. Когнитивна психология, Изток-Запад, София, 2012
61. Темплар Р. Правилата на мисленето, Обсидиан, София, 2019
62. Фолщед-Клайн С., Монтеро Х. А. Шахът като допълваща терапия при разстройства от употреба на психоактивни вещества. В: Сборник с добри практики: „Био-психо-социални приложения на шахматната игра”. Пазарджик, 2017
63. Доклад на Световната здравна организация, Департамент по психическо здраве и злоупотреба с вещества, съвместно с Викторианската фондация за промоция на здравето и Университета в Мелбърн, 2005 г. - Сайт на Съвета на Европа – Concil of Eupope – www.coe.int
64. Закон за социалните услуги – Сайт на Министерство на труда и социалната политика, България – www.mlsp.government.bg
65. Сайт на Международна федерация на социалните работници - www.ifsw.org
66. Тонкин Ю. Започни, преди да си готов, Юли Тонкин, София, 2021
67. Чавдарова-Костова С., Делибалтова В., Господинов Б. Педагогика, Университетско издателство „Св. Климент Охридски”, 2012
68. Bezergianov, R. Character Education with chess. 2011.
69. Fadul, J, Canlas, R. Chess Therapy. Lulu Press Ins. North Carolina,USA. 2010.

70. Moreno, F. Teaching life skills through chess. American Literary Press, Ins.Baltimore, Meriland. 2002.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1. Обучителна програма „Справяне с проблемите по шахматен модел”

МОДУЛ „СПРАВЯНЕ С ПРОБЛЕМИТЕ

ПО ШАХМАТЕН МОДЕЛ”

1. Характеристика на целевата група

Участниците в модул „Справяне с проблемите по шахматен модел” са пълнолетни лица с увреждания. Това са хора с психични проблеми – хора с психиатрични диагнози и трайно установена трудова неработоспособност; хора, израснали в социални институции; пълнолетни лица, които са в кризисна ситуация или с потребност за преодоляване на последиците от такава ситуация.

Обичайно хората с психични проблеми не са били подготвени за живота нито от семействата си, нито от образователната система и нямат успешни стратегии за самостоятелно справяне с житейските проблеми.

2. Цел

Усвояване на умения за самостоятелно справяне с проблемите чрез усвояване на технология за справяне с проблемите, основана на шахматен модел – Стълба към Стокхолм.

3. Задачи

1. Придобиване на знания за понятията „проблем”, „справяне с проблем”.
2. Придобиване на знания за шахматен модел и кибернетичен модел на управление.
3. Усвояване на умение за описание на проблем с елементи на шахматния модел – дъска, фигури, цел, правила, ходове, чувства, ценности, време.
4. Усвояване на умение за описание на желано състояние с елементи на шахматния модел.
5. Усвояване на умение за изготвяне на алгоритъм (план) за справяне с проблем.
6. Усвояване на умение за работа по план за справяне с проблем.

4. Съдържание

Модул „Справяне с проблемите по шахматен модел” включва 18 теми, свързани с усвояване на технология за справяне с проблемите по шахматен модел, която включва няколко стъпала: идентифициране на проблем, изработване на алгоритъм за промяна, трениране на умения в защитена и незащитена среда.

ПЪРВА ЧАСТ – Описание на проблем с елементи на шахматния модел
Сесия 1 – Какво е проблем?
Сесия 2 – Справяне с проблем
Сесия 3 – Описание на проблем по шахматния модел
Сесия 4 – Целта в шахматния модел
Сесия 5 – Правилата в шахматния модел
Сесия 6 – Ходовете в шахматния модел
Сесия 7 – Чувствата в шахматния модел
Сесия 8 – Ценностите в шахматния модел
Сесия 9 – Времето в шахматния модел
ВТОРА ЧАСТ – Описание на желано състояние с елементи на шахматния модел
Сесия 10 – Описание на проблем и желано състояние по шахматен модел
Сесия 11 – Описание на проблем и желано състояние по шахматен модел с елементите дъска и

фигури
Сесия 12 – Описание на проблем и желано състояние по шахматен модел с елемента цел
Сесия 13 – Описание на проблем и желано състояние по шахматен модел с елементите правила, ходове, чувства
Сесия 14 – Описание на проблем и желано състояние по шахматен модел с елементите ценности и време
ТРЕТА ЧАСТ - План за справяне с проблем
Сесия 15 – Изработване на план за справяне с проблем
Сесия 16 – Определяне на първа стъпка от план за справяне с проблем
Сесия 17 – Обсъждане изпълнението на първа стъпка от план за справяне с проблем
Сесия 18 – Определяне на втора стъпка от план за справяне с проблем

5. Дизайн на обучението

Обучението се провежда всяка седмица по две сесии за период от пет месеца; продължителност на сесията - 1.5 ч. При необходимост наред с груповата работа, се провежда и индивидуално обучение.

6.Методи на обучение

Използват се следните методи на обучение: словесен метод – обяснение, лекция, дискусия; нагледен метод – непосредствено показване, интерактивен метод – обсъждане по зададена тема; практически метод – упражнение, решаване на казус.

7.Правила за провеждане на дейностите

Занятията на модул „Справяне с проблемите по шахматен модел” се провеждат при спазване на следните правила:

- идваме навреме в програмите на КСУ, в добър външен вид, без симптоми на разболяване
- говорим тихо
- не се прекъсваме
- не използваме цинични и обидни думи
- изключваме телефоните си по време на групи или ги оставяме на тих режим
- не се разхождаме и не излизаме по време на група
- участваме активно в работата на групата
- говорим само по темата
- групите започват навреме и завършват навреме
- след приключване на заниманието водещият спира климатика и проветрява помещението, а потребителите и членовете на екипа подреждат столовете

8. Обучителен екип

Анна Тилова (социален работник) – водещ; Гергана Петрова (педагог) – ко-водещ. Всички членове на екипа на КСУ „Човеколюбие” присъстват в занятията за спазване на дисциплината и овладяване на психичните кризи.

9.Очаквани резултати

Основният резултат, който се очаква от модула е повишена самостоятелност за справяне с проблемите – знания за описание на проблем, определяне на желано състояние, изготвяне на план за справяне с проблем и работа по него.

10.Оценка на резултатите

Участниците в модула попълват анкета за оценка на обучението (обратна връзка).

11.Взаимодействие с други услуги

Обучителния модул взаимодейства с други социални услуги в Комплекса: информиране и консултиране, терапия и рехабилитация, застъпничество и посредничество, с други обучения за придобиване на умения.

Забележка: Програмата може да се провежда мобилно.

Приложение 2. Входно ниво – оценка на умения за справяне с проблем

ОЦЕНКА НА УМЕНИЯ
ЗА СПРАВЯНЕ С ПРОБЛЕМ

(ВХОДНО НИВО)

1.Елементите за идентифициране на проблем са:

...……...……...
……
……
…….

2. Елементите при изработване на план за справяне с проблем са:

…….
.……
…….
…….

3. Изпълнението на план за справяне с проблем включва:

……
……
……
……

4. Оценявам резултатите си при справянето спроблем по следния начин:

…….
…….
…….
…….

Приложение 3. Бланка за описание на проблем и желано състояние с елементи на шахматен модел – дъска, фигури, цел, правила, ходове, чувства, ценности, време

ОПИСАНИЕ НА ПРОБЛЕМ И ЖЕЛАНО СЪСТОЯНИЕ

ПО ШАХМАТЕН МОДЕЛ

ОПИСАНИЕ НА ПРОБЛЕМ	**ОПИСАНИЕ НА ЖЕЛАНО СЪСТОЯНИЕ** ……
1. ДЪСКА (мястото на проблема – дом, двор, квартал, град, друго)	**1. ДЪСКА** (мястото на проблема – дом, двор, квартал, град, друго)
2.ФИГУРИ (хората, които са свързани с проблема)	**2. ФИГУРИ** (хората, които са свързани с проблема)
3. ЦЕЛ (какви са целите на отделните участници, имат ли обща цел)	**3. ЦЕЛ** (какви са целите на отделните участници, имат ли обща цел)
4. ПРАВИЛА (има ли ги, спазват ли се, справедливи ли са)	**4. ПРАВИЛА** (има ли ги, спазват ли се, справедливи ли са)
5. ХОДОВЕ (действията, които са направени, за да се стигне до проблема)	**5. ХОДОВЕ** (действията, които желая да бъдат направени)
6. ЧУВСТВА (какви чувства изпитват хората, свързани с проблема)	**6. ЧУВСТВА** (какви чувства желая да изпитват участниците)
7. ЦЕННОСТИ (има ли ценности и кои са те)	**7. ЦЕННОСТИ** (кои са желаните от нас ценности)
8. ВРЕМЕ (от кога датира проблемът)	**8. ВРЕМЕ** (кога искаме да приключи проблемът)

Приложение 4. План за справяне с проблем по шахматен модел – бланка

ПЛАН

ЗА.....

1.ЦЕЛ:..... .....

.....

(1.Дъска; 2.Фигури; 3.Цел; 4.Правила; 5.Ходове; 6.Чувства; 7.Ценности; 8. Време)

.....

2.ДЕЙНОСТИ

(1.Дъска; 2.Фигури; 3.Цел; 4.Правила; 5.Ходове; 6.Чувства; 7.Ценности; 8. Време)

.....

.....

.....

Приложение 5. Анкета за оценка на обучение – модул „Справяне с проблемите по шахматен модел”

А Н К Е Т А

ЗА ОЦЕНКА НА ОБУЧЕНИЕ – МОДУЛ „СПРАВЯНЕ С ПРОБЛЕМИТЕ ПО ШАХМАТЕН МОДЕЛ”

Скъпи участници, екипът на Комплекс за социални услуги „Човеколюбие” иска да разбере какво мислите за проведения модул „Справяне с проблемите” и дали сте удовлетворени от участието си в него.

Моля да споделите с нас откровено Вашето мнение – то е важно за нас, за да работим ефективно и постигнем заедно добри резултати.

1. **Удовлетворен съм от участието си в модул „Справяне с проблемите по шахматен модел”.**

а) Да

б) Не

в) Не мога да преценя

2. **Получих нови знания и умения, които ще ми помогнат в живота**

а) Да

б) Не

в) Не мога да преценя

3. **Учебното съдържание беше ясно и разбираемо за мен**

а) Да

б) Не

в) Не мога да преценя

4. **Начинът на преподаване привличаше вниманието ми и участвах с радост в модула**

а) Да

б) Не

в) Не мога да преценя

5. **Използването на шахматен модел ще ми помогне да се справям с проблемите в живота**

а) Да

б) Не

в) Не мога да преценя

6. **Искам пак да участвам в модула за надграждане на знанията**

а) Да

б) Не

в) Не мога да преценя

7. **За мен беше полезно да участвам в модула, защото:**

.....

.....

8. **Има неща, които бих променил и те са следните:**

.....

.....

Моля, попълнете следните данни:

Име, фамилия на участника: .....

Възраст: .....

Образование: .....

БЛАГОДАРИМ ЗА СЪДЕЙСТВИЕТО!

Приложение 6. Сертификат за участие в модул „Справяне с проблемите по шахматен модел”

КОМПЛЕКС ЗА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
„ Ч О В Е К О Л Ю Б И Е ”

Пазарджик, ул. „Д-р Лонг” 12.; info@chovekolubie.org; www.chovekolubie.org

ИЗДАВА НАСТОЯЩИЯ

С Е Р Т И Ф И К А Т

НА

.....

в уверение на това, че същият/ата е участвал/а в обучителен модул **„Справяне с проблемите по шахматен модел”** в периода септември 2022 – март 2023 година. Обучителният модул е част от програма „Светът, в който живея” на Социалната услуга „Обучение за придобиване на умения”

_____ _____

Анна Тилова **Мария Мерджанова**
Обучител Управител

Приложение7. Сценарий за провеждане на фокус-група за изследване на резултатите от обучение за индивидуално консултиране по шахматен модел

СЦЕНАРИЙ

за провеждане на фокус-група за изследване на резултатите от проведено обучение за индивидуално консултиране по шахматния модел в Комплекс за социални услуги „Човеколюбие" Пазарджик

ИЗСЛЕДОВАТЕЛСКИ ВЪПРОС:

Дали консултирането по ШМ е ефективно за справяне с житейски проблеми

ПРАВИЛА НА ГРУПАТА А) 1.Не се прекъсваме; 2. Говорим тихо; 3. Без телефони

Б) Запис на срещата

ЕКИП ЗА ПРОВЕЖДАНЕ Модератор: Н. Кузерманова, Ко-водещ: А. Тилова

НАЧАЛО: 15.00 часа

ВЪПРОСИ

Консултирането

1. Имате ли предишен опит с консултиране в социалната работа – кога, колко?

2. Какво според вас е консултирането в социалната работа – цели, задачи, техники, структура на процеса, резултати.

3. Какви са необходимите умения на консултанта и вие какъв предишен опит имате в това отношение?

4. Доколко идеята за шахматен модел на света е съвместима с целите на консултирането?

5. През м. януари т. г. в КСУ се проведе обучение за консултиране по ШМ – смятате ли, че предложените от него техники подпомагат изпълнението на целите на консултирането?

6. Разкажете за резултати, които постигнахте с консултиране по ШМ. С кои техники ги постигнахте?

7. Предложената структура за консултативна сесия по ШМ съответна ли е на целите на консултирането?

8. В Ръководството за консултиране по ШМ бе предложена структура на консултативния процес, т. е. поредица от сесии с цел справяне с проблем. Как я оценявате от гледна точка на натрупания вече практически опит в обучението ви?

9. Кои са общите и специалните умения, необходими на консултанта по ШМ?

10. Как се чувстваха клиентите според вас по време на консултативните сесии по ШМ?

11. Научихте ли нови неща за тях с този модел на консултиране?

12. Доколко им беше полезно според вас консултирането по ШМ? Станаха ли по-уверени и мотивирани за справяне с житейските проблеми?

13. Доколко консултирането по ШМ подпомага цялостната ви работа като координатори на грижи за хора с житейски проблеми? Как се вписва в нея?

14. Бихте ли продължили да го използвате в работата си? Как ще се отрази според вас на цялостната организация на работа?

15. Вие имате ли личен опит за справяне с житейски проблеми чрез техниките на ШМ? Позитивен или негативен?

Обучението

16. Беше създадено Ръководство за индивидуално консултиране по шахматния модел. Доколко е полезно за обучението за консултиране по шахматния модел? Какви препоръки имате към него?

17. Вие преминахте обучение за консултант по шахматния модел – считате ли се подготвен? Какво още бихте желали да научите?

Приложение 8. Доклад за резултатите от изследване с фокус-група на резултатите от обучение за индивидуално консултиране по шахматен модел

ДОКЛАД

за резултатите от изследване с фокус-група на резултатите от проведено обучение за индивидуално консултиране по шахматния модел в Комплекс за социални услуги „Човеколюбие" Пазарджик

СИТУАЦИЯ

През м. декември миналата година и м. януари на тази година в Център за социална рехабилитация и интеграция на хора с психични проблеми „Човеколюбие" – Пазарджик, се проведе обучение на екипа за индивидуално консултиране по шахматния модел.

Шахматният модел се прилага в дейността на ЦСРИ още от създаването му. Социалната услуга се основава на теоретичната концепция на егологията – наука за справяне с проблемите, част от която е шахматният модел. В периода 2005 – 2020 г. иновацията се прилага стихийно-интуитивно – развиват се основите на шахматния модел, като негови елементи се ползват като личен опит от членовете на екипа и в работата с потребителите; изготвя се процедура за подбор на персонала, която включва едномесечно обучение по шах и техники на шахматния модел за лична и професионална употреба; ежеседмично се провежда обучение в школа по егология; ежемесечно се покрива график за индивидуално развитие на членовете на екипа, включващо обучение по шах и организиране на собствения живот в съответствие с принципите и техниките на шахматния модел; програмите за психосоциална рехабилитация се базират на основните принципи на егологията.

От миналата година започна процес на концептуализация на организацията на работа и методиката на ЦСРИ в рамките на шахматния модел – в анкетата за оценка на потребностите от подкрепа на клиентите се прибави раздел за проучване на предварителния опит на клиента с шахматната игра; създадена бе програма за обучение в технология за справяне с проблемите, базирана на теорията на шахматния модел; в процес на реконструкция е програмата за оценка на персонала, за да се добавят критерии за ефективно използване на шахматния модел. Настоящото изследване е част от целия процес на практическо приложение на шахматния модел в социалната работа.

ЦЕЛ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО

Целта на това изследване беше да се установи дали шахматният модел може да се използва като теоретична и технологична база за индивидуално консултиране на клиенти с житейски проблеми.

МЕТОДИКА НА ИЗСЛЕДВАНЕТО С ФОКУС-ГРУПА

Изследването се проведе след обучение на екипа, което се осъществи в рамките на месец и половина. Беше изготвен сценарий за провеждането на групата, който включваше изследователски въпрос, правила за работа, екип за провеждане и въпроси, които ще се обсъждат. Беше предвидено изследването да се проведе в една сесия за 3 часа, но се оказа, че това време не е достатъчно и реално се проведоха две сесии за по 2.5 часа.

УЧАСТНИЦИ

Участниците в изследването бяха пет – всички членове на екипа на ЦСРИ „Човеколюбие", които осъществяват пряка работа с клиентите на услугата. Екипът е мултидисциплинарен: управител, психолог, социален работник, педагог и трудотерапевт. Някои от специалистите работят в услугата повече от 15 години (управител и психолог), други – около 10 години (социален работник и трудотерапевт), а педагогът има три години стаж в тази служба.

Клиентите на социалната услугата са 44.

ТЕМИ

Основните теми на изследване бяха три: 1. Предишен опит в консултирането; 2. Консултиране по шахматния модел; и 3. Обучението за консултиране по шахматния модел.

РЕЗУЛТАТИ ОТ ПРОВЕДЕНОТО ИЗСЛЕДВАНЕ С ФОКУС-ГРУПА

От проведените дискусии могат да бъдат направени следните констатации и заключения:

Предишен опит в консултирането

- Четирима от членовете на екипа категорично заявяват, че имат ***предишен опит като консултанти*** в социалната работа. Петият има опит, но не се чувства уверен като консултант.
- Екипът има опит при използването на някои техники за консултиране по шахматния модел.
- Предишният опит се оценява като откъслечен и като „собствено производство" за всеки един от консултантите.

Заключения: 1. Всички членове на екипа имат предишен опит с консултиране в социалната работа; 2. Опитът е с различна продължителност и това създава различна степен на увереност за справяне в процеса.

Процесът на консултиране се възприема от членовете на екипа като:

- взаимодействие на консултанта с клиента, за да се стигне до дадени резултати; решаване на проблеми; умение да съзреш невидимото под видимото; да се работи върху проблемни зони на клиента; да създадеш доверие, че си компетентен; помощ за самопомощ;
- подкрепа, обучение, информиране, мотивиране, работа със силните страни;
- осъзнаване, развитие на личността, мобилизиране на ресурси, увереност, че можеш да се справиш, проява на активност;
- умения за използване на консултативни техники;

Заключения: Въз основа на предишни обучения и на натрупан практически опит членовете на екипа възприемат процеса на консултиране в съответствие със съвременните теоретични дефиниции.

Необходимите умения за консултиране са: общи и специални.

- Общите се отнасят до процеса на консултиране, независимо от психологическата школа, която го обуславя – информиране, конфронтиране, перифразиране, емпатия, каталитични техники, активно слушане, работа със силни страни; умението да се работи с мълчанието на клиента, личностни качества на консултанта.
- Специалните се отнасят до умението да се работи с техниките на шахматния модел – шахматограма, Стълба към Стокхолм, карта на живота.

Заключения: Членовете на екипа ясно разграничават общите от специалните умения, необходими на консултанта за провеждане на индивидуално консултиране по ШМ.

Консултиране по шахматния модел

От проведените дискусии могат да бъдат направени следните констатации:

Съвместимост на шахматния модел и целите на консултирането

- И ШМ и консултирането имат за цел справяне с проблеми
- И ШМ и консултирането развиват гледната точка на Свидетеля;
- И в живота, и при играта на шах се опитваме да решаваме проблеми, възникнали от липсата на ценности
- И ШМ и консултирането подпомагат процеса на осъзнаване

- И ШМ и консултирането водят до промени в мисленето

Заключения: Според членовете на екипа и ШМ, и консултирането целят: справяне с проблеми, развиване гледната точка на Свидетеля, утвърждаване на ценности, подпомагат процеса на осъзнаване и водят до промени в мисленето.

Дали консултативните техниките на ШМ подпомагат процеса на консултиране

- Шахматните задачи съсредоточават вниманието тук и сега;
- Шахматограмата помага за събиране на информация за проблема;
- Стълбата към Стокхолм е технология за справяне с проблем; е урок за ценностите в живота;
- Картата на живота открива корените на проблемите и подпомага избирането на цели и приоритети; е координатна система, която осигурява поглед върху миналото и бъдещето
- Старите и нови модели водят до осъзнаване и развитие на личността

Заключения: Според членовете на екипа техниките за консултиране по ШМ са подходящи за: събирането на информация за проблема на клиента, за решаване на проблеми, за обучение при практикуване на ценности, за систематично изследване на миналото, за целеполагане, за развитие на съзнанието и на личността.

Постигнати резултати по време на практическото обучение:

- Осъзнаване на проблем – чрез шахматограма;
- Повишаване на шахматното майсторство – чрез шахматна задача;
- Повишаване на умение да се обясняват ходовете във връзка с целите – чрез шахматна задача;
- Събрана информация за произхода на проблем – чрез шахаматограма;
- Програма за справяне с гняв и агресия – чрез карта на живота;
- Програма за справяне с проблем – чрез шахматограма;
- Изводи за състоянието на отношението в семейството – чрез сравняване на шахматограми на отношенията с консултанта и на отношенията с роднините;
- Алгоритъм за промяна – чрез стари и нови модели;

Заключения: По време на практическото обучение с техниките на ШМ са постигнати следните резултати: осъзнаване на проблем, повишаване на шахматното майсторство, нараснали умения за откриване на връзката между целта и направения ход (на дъската и в живота), изработена програма за справяне гнева и агресията, оценка на отношенията в семейството, корекция на алгоритъм за промяна.

Съответствие между структура на консултативна сесия по ШМ и цели на консултирането

- Структурата помага за последователно постигане целите на консултирането
- Структурата помага за изграждане на доверие между клиента и консултанта

Заключения: Членовете на екипа установяват в практиката си, че структурата на консултативната сесия по ШМ помага за последователно постигане целите на консултирането и за изграждане на доверие между клиента и консултанта.

Оценка на структура на консултативния процес

- Разделянето на етапите „Карта на живота – минало и настояще” и „Карта на живота – бъдеще” е съвсем условно и е в зависимост от посоката, в която те води клиента;
- За да се стигне до Карта на живота, е необходима поредица от сесии с шахматограми и Стълби към Стокхолм, зависи от капацитета на клиента;

- Всичко, което излиза като проблеми от работата с другите инструменти на ШМ, е част от Картата на живота.

Заключения: Структурата на консултативния процес е последователна и ефективна.

Общите и специалните умения на консултанта по ШМ

- Общите се отнасят до процеса на консултиране, независимо от психологическата школа, която го обуславя – информиране, конфронтиране, перифразиране, емпатия, каталитични техники, активно слушане, работа със силни страни; умението да се работи с мълчанието на клиента, личностни качества на консултанта; работа с преноси и контрапреноси; умение да се контролира емпатията; умение да забелязваш напредъка на клиента, умение да работиш за повишаване на самочувствието му, че може да се справи, искреност, чувство за хумор и умение за невербална комуникация;
- Специалните се отнасят до умението да се работи с техниките на шахматния модел – познаване на шахматната игра, умения за решаване на шахматни задачи, умения за обучение по шах, умения да изработиш шахматограма и карта на живота, да анализираш проблем по Стълбата към Стокхолм.

Заключения: 1. Членовете на екипа ясно разграничават общите от специалните умения за консултиране; 2. Членовете на екипа могат да изброят богат набор от общи и специални умения на консултанта.

Как се чувстваха клиентите по време на консултативните сесии по ШМ

- Вдъхновени, благодарни, удовлетворени, заинтересовани;
- Уважавани и приети, зачетени, подкрепени;
- Притеснени, припряни, неуверени, разстроени, ядосани;

Заключения: Преживяванията на клиента имат два източника – травматичните преживявания извън консултативния кабинет от миналото и настоящето и отношенията между консултанта и клиента.

Научихте ли нови неща за клиентите си с този модел на консултиране

- Да, с всяка една техника се извлича нова допълнителна информация
- Да, новите факти за миналото обясниха настоящето тревожно и агресивно поведение
- Да, клиентът ми използва проблема си като защитен механизъм – бях в потрес
- Да, видях как потребителката структурира своите мисли
- Да, разбрах, че моята потребителка е имала много труден живот и дори не знаех как да реагирам

Заключения: Инструментите на ШМ са довели до обогатяване на информацията за проблемите на клиентите във всички консултации.

Доколко консултирането по ШМ беше полезно за клиентите

- Беше полезно – открихме грешки в алгоритъма за справяне с проблем
- Беше полезно – осъществи се помощ за самопомощ
- Беше полезно
- Беше полезно – мисленето и стана по-структурирано
- Беше полезно – забеляза се повишена мотивация за справяне.

Заключения: Консултирането по ШМ е било полезно за всички клиенти.

Как консултирането по ШМ се вписва в цялостната ви работа

- Няма координиране на грижи без консултиране по ШМ;

- Координирането на грижи няма нищо общо с консултирането;
- Консултирането по ШМ помага за решаване на житейските проблеми на нашите клиенти, но как ще се впише в цялостната ни работа сега не може да се прецени – предстои да приложим новия закон за социални услуги;
- Чрез техниките на ШМ намирам най-правилния начин за решаване на проблемна ситуация;
- При консултирането по ШМ понякога се стига до много тежки проблеми, с които трябва да работи психолог или психиатър;
- Ефективно е за работа, но е доста времеемко – докато работиш с един човек, чакат още 13;
- Трябва да решим по кои проблеми в Индивидуалния план ще работим чрез консултации по ШМ;
- Консултирането по ШМ спомага под видимото да видиш невидимото, помага да видиш всички малки проблемчета, които изграждат големия проблем, но на този етап не мога да кажа как ще се впише в цялостната ни работа, защото тя самата ще се преустройва.

Заключения: 1. Между членовете на екипа има противоречия дали консултирането по ШМ е естествена част от общата работа; 2. В момента социалните услуги са в преустройство, предизвикано от нов ЗСУ, и не могат да се дадат категорични отговори.

Бихте ли продължили да използвате в работата си консултиране по ШМ

- Разбира се, че ще го използвам и в бъдеще, но трябва да открия формула за периодичността на използването и за съхраняване на информацията с натрупване;
- Да, но след всяка консултация трябва да се възлагат самостоятелни задачи на клиента;
- Да, защото ми дава подреденост и увереност в успешното решение на възникналите житейски проблеми не само пред потребителите, но и в личен план;
- Да, бих продължила, най-малкото, за да се усъвършенствам и развивам, но ще ми взема много от времето и ще е в ущърб на много други задачи.

Заключения: 1. Всички членове на екипа смятат да продължат използването на ШМ за консултиране; 2. Всички членове на екипа имат въпроси, които чакат отговори, за да се впише консултирането по ШМ в цялостната работа на организацията.

Имате ли личен опит за справяне с житейски проблеми чрез техниките на ШМ

- Да, предизвика много позитивни промени в живота ми;
- Да, помогна ми да реша в голяма степен десетилетен проблем;
- Да, работила съм за подобряване на отношенията в семейството;
- Да, използвал съм техники на ШМ, за да си решавам проблеми;
- Да, правила съм шахматограми по някои лични проблеми, но не съм стигала до значим резултат;
- Не смятам, че един консултант може да приложи ШМ в работата с клиенти, ако той не го е използвал лично;
- Когато се стигне до много дълбоки травми, човек може да започне съпротиви.

Заключения: Всички членове на екипа имат личен опит за справяне с житейски проблеми чрез техниките на ШМ и това им дава увереност, че техниките работят.

Обучението за консултиране по шахматния модел

Доколко Ръководството за индивидуално консултиране по шахматния модел беше полезно за обучението

- Дава ориентация за консултативния процес;
- За нашите условия е ОК, можем да го прилагаме и да се развиваме;
- Изключително полезно за работата ми;
- Смятам, че човек може да се научи на консултиране по ШМ с него.

Заключения: В този си вид Ръководството удовлетворява нуждите на екипа.

Какви препоръки имате към него

- По-подробно да се опишат целите и дейностите в отделните етапи на консултативната сесия и на консултативния процес;
- Ако искаме да се използва извън нашата служба, трябва по-подробно да се опише ШМ и неговите техники, да се дадат примери;
- При уменията на консултанта да се допълни познаване и владеене техниките на ШМ;
- Трябва да се пригоди към нашата програма и плановете на клиентите;
- Трябва да се доизяснят елементите на Картата на живота.

Заключения: Ръководството има нужда от усъвършенстване с оглед бъдещите цели на екипа.

Считате ли се подготвен да консултирате по ШМ

- Чувствам се подготвена, защото познавам много добре всички елементи на ШМ
- На мен ми е средно положението;
- Считам подготвен за подобно консултиране по ШМ, защото имам надежден наръчник;
- Не се чувствам подготвена, имам нужда от още тренировки на уменията и техниките.

Заключения: 1. Преобладаващата част от екипа се чувства подготвена за консултиране по ШМ; 2. Някои от специалистите имат нужда от още практически упражнения.

Какво още бихте желали да научите?

- Трябва ми повече практически опит, за да се чувствам уверена за практикуването на поглед отгоре, устойчиво прилагане на техниките;
- Повече информация за психологическия аспект на консултирането по ШМ;
- Имам нужда от още демонстрации на това как работи целия процес.

Заключения: Някои от специалистите имат нужда от още практически упражнения.

В дискусиите на фокус-групата възникнаха ***теми и въпроси, които останаха без отговор*** в това изследване, но вероятно са отправни точки към следващи изследвания, затова ги отбелязваме в доклада:

6. Как да разграничим диагностика от консултиране и от терапия в контекста на ШМ?
7. Кой може да има инициативата за консултация – клиента или консултанта? Може ли да се „натрапи" консултация, ако консултантът вижда проблем, а клиентът не го вижда?
8. Как да се подкрепят консултантите в случай на преноси, контрапреноси и „удавяне" в емоциите на емпатията?
9. По кои от целите в индивидуалния план за подкрепа е най-подходящо да се работи чрез консултиране по ШМ?
10. Искаме ли процесът на консултиране по ШМ да се приложи извън нашата социална служба? Трябва ли да създадем ново Ръководство или да разширим съществуващото?

11. Може ли в консултирането по ШМ да имплантираме принципа на взаимопомощта и могат ли консултантът и клиентът да бъдат съмишленица? В кои отношения?

12. Има ли проблеми, за чието решаване не е удачно да се използва ШМ?

13. Как да стимулираме активността на клиентите при търсенето на решения и при осъществяването на изработените алгоритми в живота?

14. Как да съхраняваме събраната с консултация по ШМ информация, така че да не се изгуби до следващия планов период, ако не е отработена през текущия?

15. Как индивидуалното консултиране да прерасне в семейно консултиране? Имаме ли сили за това?

16. Какво точно съдържа Картата на живота – откакто се появи тази техника, вече не използваме „равносметка"; какво стана с кибернетичния модел и т. нар. „желано състояние"?

17. По какво си приличат и по какво се различават Картата на живота и Стълбата към Стокхолм?

18. Да разграничим Стълбата към Стокхолм от другите стълби за изкачване в живота! Можем ли да изброим най-често изкачваните и да определим стъпалата им?

19. Консултирането по ШМ не е урок по шах! Макар че присъстват някои елементи!

20. Да обърнем специално внимание на задачите за самостоятелна работа!

21. Да проведем дискусия/обучение за емпатията в консултативния процес – къде и колко?

22. Координирането на грижи включва ли консултиране за решаване на проблем? Кога се намесва психолог и психиатър?

23. Колко е „времеемко" консултирането по ШМ?

Приложение 9. Сценарий за провеждане на фокус-група на тема „Обучение в технология за справяне с проблемите по шахматен модел”

СЦЕНАРИЙ

за провеждане на фокус-група с клиенти на КСУ „Човеколюбие” за проучване на нагласите за участие в обучение в технология за справяне с проблемите

по шахматен модел

Тема „Обучение в технология за справяне с проблемите по шахматен модел”

Цел на дискусията Да се установи каква е нагласата на клиентите на КСУ „Човеколюбие” за усвояване на технология за справяне с проблемите по шахматен модел.

Изследователски въпрос: Дали клиентите на КСУ „Човеколюбие” имат желание да усвоят технология за справяне с проблемите по шахматен модел.

Правила на групата А) 1.Не се прекъсваме; 2. Говорим тихо; 3. Без телефони; .Честността е основно изискване Б) Запис на срещата

Екип на провеждане Модератор: А. Тилова; Ко-водещ: М. Мерджанова; Ко-водещ: Л. Куртанов **Начало**: 13.00 часа

Въпроси

1. Какво според Вас е проблем и как се справяте с него?

2.Какви са най-важните знания и умения, които човек трябва да притежава, за да се справя успешно с проблемите?

3. Смятате ли, че можете сами да се справите с проблемите, имате необходимите качества и знания, или имате нужда от напътствие, подкрепа?

4. Познаване на основни житейски понятия – правило, цел, план, ценност, чувство, време, пространство ?

5. Какво знаете за шахматната игра?

6. Като чуете думата шах с какво я свързвате – любов, война, друго?

7. Какво знаете за шахматен модел на възприемане на света?

8. Смятате ли, че ще станете по-успешни личности, ако познавате технология за справяне с проблемите по шахматен модел?

Приложение 10. Доклад за резултатите от изследване с фокус-група „Обучение в технология за справяне с проблемите по шахматен модел”

СИТУАЦИЯ

Още от създаването си Сдружение „Човеколюбие” работи на принципите на шахматния модел. Предоставяната от организацията социална услуга се основава на теоретичната концепция на егологията – наука за справяне с проблемите, част от която е шахматният модел. Универсалността на шахматния модел се базира на идеята, че всеки житейски проблем може да бъде решен с негова помощ.

В периода 2005 – 2020 г. иновацията се прилага стихийно-интуитивно – развиват се основите на шахматния модел, като негови елементи се ползват като личен опит от членовете на екипа и в работата с потребителите; изготвя се процедура за подбор на персонала, която включва едномесечно обучение по шах и техники на шахматния модел за лична и професионална употреба; ежеседмично се провежда обучение в школа по егология; ежемесечно се покрива график за индивидуално развитие на членовете на екипа, включващо обучение по шах и организиране на собствения живот в съответствие с принципите и техниките на шахматния модел; програмите за психосоциална рехабилитация се базират на основните принципи на егологията.

От 2021 г. започна процес на концептуализация на организацията на работа и методиката на Комплекс за социални услуги „Човеколюбие” в рамките на шахматния модел – в анкетата за оценка на потребностите от подкрепа на клиентите се прибави раздел за проучване на предварителния опит на клиента с шахматната игра; създадено бе Ръководство за индивидуално консултиране по шахматния модел Настоящото изследване е част от целия процес на практическо приложение на шахматния модел в социалната работа.

Сред екипа на Комплекс за социални услуги „Човеколюбие” се появи идеята за разработване на обучителна програма за справяне с проблемите, предназначена за потребителите на Комплекса. Специалистите откриха, че потребителите нямат умения за самостоятелно справяне с проблемите. Провеждането на обучение в технология за справяне с проблемите, базирана на теорията на шахматния модел, може да формира у тях познания за справяне с проблемите.

ЦЕЛ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО

Целта на това изследване беше да се установи каква е нагласата на клиентите на КСУ „Човеколюбие” за усвояване на технология за справяне с проблемите по шахматен модел.

МЕТОДИКА НА ИЗСЛЕДВАНЕТО С ФОКУС-ГРУПА

Изследването се проведе през месец юни 2022 г. Беше изготвен сценарий за провеждането на групата, който включваше изследователски въпрос, правила за работа, екип за провеждане и въпроси, които ще се обсъждат. Фокус.групата се състоя в една сесия от 1.5 часа.

УЧАСТНИЦИ

Първоначално участниците в изследването бяха седем – двама мъже и пет жени, хора с психични проблеми – клиенти на Комплекс за социални услуги „Човеколюбие”. В хода на изследването отпадна една от участничките поради влошено здравословно състояние.

Екипът за провеждане на фокус-групата включваше социален работник, трудотерапевт и управителя на КСУ.

ТЕМИ

Основните теми на изследване бяха пет: 1. Познания за проблем, справяне с проблем; 2. Познаване на основни житейски понятия. 3.Познаване на шахматната игра и шахматния модел 4. Усвояване на технология за справяне с проблемите по шахматен модел

РЕЗУЛТАТИ ОТ ПРОВЕДЕНОТО ИЗСЛЕДВАНЕ С ФОКУС-ГРУПА

От проведените дискусии могат да бъдат направени следните констатации и заключения:

Познания за проблем и справяне с проблем

• Участниците дават примери за проблем, но не могат да дефинират какво е проблем.

• Нямат техники за откриване на проблемите – разчитат на усещанията си.

• Трима се справят с чужда помощ, трима се опитват и самостоятелно – в случай, че не успеят сами, търсят чужда помощ.

• Един от участниците не осъзнава, че има проблеми – смята, че няма никакви проблеми.

• Най-важни знания и умения, които клиентите посочват за справяне с проблем – да тренира, да усеща нещата, да знае как да подходи към проблема, да знае какво да прави във всяка една ситуация, да умее да общува, да прави нужното, да търси помощ, да не е агресивен, да има знания, твърдост, упоритост, да не се отказва, да мисли, да търси ефективен начин за решаване.

• Участниците посочват като пречки при справянето с проблем липсата на самостоятелност, подценяването, липсата на увереност, невъзможност за осъзнаване на проблема

Заключения: 1. Всички участници не могат да дефинират проблем и нямат технология за откриване на проблем; 2. Всички участници търсят чужда помощ. 3.Преобладаващата част от участниците смятат, че е необходимо да имат определени знания, умения, качества и подход при справяне с проблемите. 4. Смятат, че липсата на самостоятелност и определени качества и умения е основна пречка при справяне с проблемите.

Познания за основни житейски понятия – правило, цел, план, ценност, чувство, време, пространство

•Двама от участниците не знаят какво е ***правило***

•Един участник направи връзка с правилата в шахматната игра.

•Един от участниците изрази мнение, че всичко си има правила в природата.

•Участниците смятат, че правилата са за да се спазват. Не само да са написани и да ги знаем, но и да се спазват.

• Един от тях осъзнава,че нарушава правилата - вика, крещи, обижда без причина. Необходимо е да му ги напомнят.

• Друг участник направи извод, че човек първо трябва да е запознат с правилата, за да може да ги спазва.

• Някои от участниците се затрудняват да отговорят какво е ***цел.***

• Разбирането на един от тях е, че когато играем на шах- целта е да се мисли внимателно всеки ход, да се преценява. Направи връзка, че така е и в живота.

• Част от участниците са наясно, че целта се постига последователно и се следи, нужна е борба, усилия

• Някои от участниците имат ясна представя какво е ***план*** и какво е нужно да се направи план - за да съставиш план, трябва да имаш знание. Да стигнеш от точка А до точка Б, да знаеш какво да направиш, да организираш целите си

• Преобладаващо са склонни да имат план, да търсят помощ и алтернатива, ако плана се провали, да измислят нов план

• Необходимо е разяснение какво е ***ценност***

• Участниците посочват като ценности живота и здравето

• Нямат трайни знания за провежданите групи за основни човешки ценности любов, взаимопомощ, смисъл в живота, честни отношения

• Декларират ценности, но не живеят съобразно тях, реално не доказват, че нещо за тях е ценно

• Част от участниците знаят какво е ***чувство*** и могат да назовават и разпознават чувства.

• Част от участниците имат понятие за ***време***

• Един от участниците не разпознава часовника

• Част от тях организират времето си добре, друга част имат проблем, времето не им стига, въпреки че полагат усилия

• Част от участниците имат понятие за ***пространство***

Заключения: 1.Част от участниците имат добри познания за посочените основни житейски понятия 2.Други участници не познават основните житейски понятия поради липса на знания и умения (напр. не познават часовника) и е необходимо разясняване и подкрепа. 3. Някои от участниците откриват връзка между житейските понятия и шахматната игра.

Познаване на шахматната игра и шахматния модел

• Участниците имат различно ниво на шахматни познания и умения

• Участниците не знаят какво е етюд

• Преобладаваща част от присъстващите свързват шаха с любов

• Един от участниците посочва, че шахът развива умствените възможности така, че като играеш, да спечелиш

• Двама от участниците не са запознати с шахматен модел.

• Трима от участниците знаят за методите на шахматния модел - правили са шахматограма, чували са за Стълба към Стокхолм и знаят, че има стъпала

Заключения: 1. Участниците нямат задълбочени шахматни познания и умения 2. Има положителна нагласа към шахматната игра – свързват я с положителна емоция, развиване на умствените възможности, победа. 3. Знанията за шахматния модел са на двата полюса – или знаят за основни инструменти на модела, или изобщо нямат понятие.

Участие в обучение за справяне с проблемите

• Всички присъстващи единодушно пожелаха да се включат в обучение в технология за справяне с проблемите по шахматен модел

• Всички присъстващи смятат, че ако познават технология за справяне с проблемите, ще бъдат по-успешни в живота и ще решават по-добре проблемите си.

Заключения: Участниците във фокус-групата изявиха желание и готовност за участие в обучение в технология за справяне с проблемите по шахматен модел, за да се научат да се справят с тях.

Приложение 11. Сценарий за провеждане на фокус-група на тема „Модул „Справяне с проблемите по шахматен модел”

СЦЕНАРИЙ

за провеждане на фокус-група с клиенти на КСУ „Човеколюбие” за проучване на резултатите от обучителен модул „Справяне с проблемите по шахматен модел”

Тема: Модул „Справяне с проблемите по шахматен модел”

Цел: Изследване на резултатите от обучение в технология за справяне с проблемите по шахматен модел

Изследователски въпрос: Дали технологията за справяне с проблемите по шахматен модел е ефективна при справяне с житейски проблеми

Правила на групата А) 1.Не се прекъсваме; 2. Говорим тихо; 3. Без телефони; .Честността е основно изискване Б) Запис на срещата

Екип на провеждане Модератор: А. Тилова; Ко-водещ: Г. Петрова; Ко-водещ: Н. Кузерманова

Начало: 13.00 часа **Продължителност:** 1.5 ч.

Въпроси

1. След шест месеца обучение за справяне с проблеми, какво е според вас „проблем”?

2. Какво разбирате под „справяне с проблем по шахматен модел”? Етапи?

3. Какво знаете за „описание на проблем” елементите на шахматния модел?

4. Смятате ли, че с тези елементи може ясно и точно да се опише всеки един проблем?

5. Как може да опишете „желаното състояние” на ситуацията, която искате да промените?

6. За какво ни е необходим „план”?

7. Разкажете за работата си по плановете за справяне с проблемите – какви резултати постигнахте?

8. Имате ли по-голяма увереност, че можете да се справяте с проблемите си след обучението?

9. Имате ли намерение да използвате наученото в модула за справяне с проблемите по шахматен модел в живота и занапред?

10. Смятате ли, че технологията за справяне с проблемите по шахматен модел е ефективна при справяне с проблемите и защо?

11. Знаете ли за други технологии/начини за справяне с проблемите?

Приложение 12. Доклад за резултатите от изследване с фокус-група на тема „Модул „Справяне с проблемите по шахматен модел"

ДОКЛАД

за резултатите от изследване с фокус-група за проучване на резултатите от обучителен модул „Справяне с проблемите по шахматен модел”

СИТУАЦИЯ

От м. септември 2022 г. до м. февруари 2023 г. в Комплекс за социални услуги „Човеколюбие” – Пазарджик, се проведе обучителен модул „Справяне с проблемите по шахматен модел” с потребители на Комплекса. Обучителният модул се проведе след изследване с фокус-група, с която бяха установени положителните нагласи на клиентите на КСУ „Човеколюбие” за усвояване на технология за справяне с проблемите.

Шахматният модел се прилага в дейностите на социалните услуги, предоставяни от Сдружение „Човеколюбие”. Социалната работа в КСУ „Човеколюбие” се основава на теоретичната концепция на егологията – наука за справяне с проблемите, част от която е шахматният модел.

В периода 2005 – 2020 г. иновацията се прилага стихийно-интуитивно – развиват се основите на шахматния модел, като негови елементи се ползват като личен опит от членовете на екипа и в работата с потребителите; изготвя се процедура за подбор на персонала, която включва едномесечно обучение по шах и техники на шахматния модел за лична и професионална употреба; ежеседмично се провежда обучение в школа по егология; ежемесечно се покрива график за индивидуално развитие на членовете на екипа, включващо обучение по шах и организиране на собствения живот в съответствие с принципите и техниките на шахматния модел; програмите за психосоциална рехабилитация се базират на основните принципи на егологията.

От 2021 г. започна процес на концептуализация на организацията на работа и методиката на Комплекс за социални услуги „Човеколюбие” в рамките на шахматния модел – в анкетата за оценка на потребностите от подкрепа на клиентите се прибави раздел за проучване на предварителния опит на клиента с шахматната игра; създадено бе Ръководство за индивидуално консултиране по шахматен модел.

Настоящото изследване е част от целия процес на практическо приложение на шахматния модел в социалната работа.

ЦЕЛ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО

Целта на това изследване беше да се установи дали технологията за справяне с проблемите, основана на шахматния модел, е ефективна при справяне с житейски проблеми.

МЕТОДИКА НА ИЗСЛЕДВАНЕТО С ФОКУС-ГРУПА

Изследването се проведе след приключване на обучителен модул „Справяне с проблемите по шахматен модел”, по време на който клиенти на Комплекс за социални услуги „Човеколюбие” бяха обучени в технология за справяне с проблемите по шахматен модел. Обучението се проведе в рамките на 6 месеца.

Беше изготвен сценарий за провеждането на групата, който включваше изследователски въпрос, правила за работа, екип за провеждане и въпроси, които ще се обсъждат. Изследването се проведе в една сесия за 1.5 часа.

УЧАСТНИЦИ

Участниците в изследването бяха на две нива. От една страна, това бяха клиенти на КСУ „Човеколюбие", които участваха в модул „Справяне с проблемите по шахматен модел": 7 мъже и 6 жени – общо 13 души с психични проблеми с различно образование, възраст, с и без психиатрична диагноза.

В изследването се включиха и членовете на екипа, който е мултидисциплинарен: психолог, социален работник, педагог и трудотерапевт. Някои от специалистите работят в услугата повече от 15 години (психолог), други – около 10 години (социален работник и трудотерапевт), а педагогът има три години стаж в тази служба. Ролята на екипа беше да подпомага протичането на дискусията, да следи спазването на дисциплината и за превенция и овладяване на психични кризи.

ТЕМИ

Основните теми на изследване бяха: 1. Познания за проблем и справяне с проблем 2. Описание на проблем с елементи на шахматния модел – дъска, фигури, цел, правила, ходове, чувства, ценности, време 3. Описание на желано състояние с елементи на шахматния модел 4. План за справяне с проблем – защо правим план; резултати от работата по плана 5. Промяна в увереността при справяне с проблем и ползването й в живота 6. Оценка на ефективността на технологията 7. Познания за други технологии за справяне с проблемите.

РЕЗУЛТАТИ ОТ ПРОВЕДЕНОТО ИЗСЛЕДВАНЕ С ФОКУС-ГРУПА

От проведените дискусии могат да бъдат направени следните констатации и заключения:

Познания за проблем и справяне с проблем

• Част от участниците имат собствено тълкуване за проблем, което се доближава до дефиницията по шахматния модел

• Един от участниците не може да каже какво е проблем

• Един от участниците смята, че не е повишил познанията си за това какво е проблем

• Участниците все още не могат да осъзнаят етапите на справянето с проблем – описание на проблем, описание на желано състояние, план за справяне с проблем. Спомнят си, че има елементи.

Заключение: 1. По-голяма част от участниците все още не могат да дефинират проблем по шахматния модел 2. Участниците все още предпочитат да потърсят специалист, вместо да се справят сами с проблемите си 3. Участниците не знаят етапите за справяне с проблем, спомнят си само някои от елементите.

Описание на проблем с елементи на шахматния модел

• Все още участниците не знаят всички елементи наизуст, трябва да имат елементите написани на лист, не ги възприемат в цялост. Знаят тяхното значение.

• Очертава се че има някои по-прости технически проблеми, който са с ясни решения и при тях няма нужда да се включват елементите. Когато става въпрос са отношения и конфликти, тогава е по – ефективно използването на целия набор от елементи.

Заключение: 1. Технологията помага за решаване на по-сложни проблеми, простите технически проблеми по-скоро ги обременява 2. Терминологията е сложна за запомняне и е необходимо повече време и тренировки за усвояването й.

Описание на желано състояние с елементи на шахматния модел

• Участниците знаят, че елементите при описание на проблем и елементите при описание на желано състояние са едни и същи

• Един от участниците изрази мнение, че желаното състояние е състоянието, в което трябва да се трансформира проблема в процеса на неговото решаване.

• Желаното състояние го свързваме с радостни чувства, а когато то не е постигнато – с негативни чувствата.

Заключение: 1. Участниците са наясно, че елементите за описание на проблем и на желано състояние са едни и същи. 2. Все още се затрудняват да разберат разликата между описание на проблем и желано състояние и е нужна подкрепа.

План за справяне с проблем – защо правим план; резултати от работата по плана

• Планът е необходим, за да улесни решаването на проблема; изобщо за да решим проблема.

• Планът е какво искаме да променим и как да го променим - това можем да го направим с действие. Планът е да имаме някакви действия, с които да си послужим.

• За да изясним на себе си кой ход след кой следва до постигане на целта – желаното състояние. Последователността на действията. Това е план - цел и поредица от стъпки за постигане на резултат, на целта.

• Един от участниците е забравил какво е план.

• Планът помага да се разберат повече неща за проблема

• При определяне на целта на плана за справяне с проблем се достигна до същността на проблемите на някои от участниците. При единият от тях се тръгна от конкретики и се стигна до широкия контекст при формулиране на целта на плана. Другият участник подменяше проблема, като дефинира не свой проблем, а проблемът на друг човек, за който се грижи. Ядосва се, че той е обездвижен и дефинира негов проблем, не своя проблем на дъската. При изготвянето на плана това се изясни и той успя да формулира своя проблем.

• Една от ползите от групата е, че много хора бяха мотивирани да представят, заявят проблем, да направят план и дори да го решат в голяма степен в хода на обучението. При всички има напредък в решаването на сложни, дългогодишни проблеми.

• Постигнати бяха положителни резултати – здравословен начин на живот, реализирани музикални умения, намалени цигари, идване навреме в Комплекса за участие в групи и др.

• Забелязани бяха странични ефекти – устойчиво ползване на очила в група; клиентите започнаха смело да търсят координаторите си за проблеми, да заявяват проблеми.

Заключение: 1. Повечето участници са наясно защо им е необходим план и знаят неговите елементи. 2. Плановете за справяне с проблем са постигнали положителни резултати, включително и странични положителни ефекти 3. Започна решаване на сложни, дългогодишни проблеми от индивидуалните планове за подкрепа и развитие.

Промяна в увереността при справяне с проблем

• Един от участниците споделя, че неговата увереност за справяне с проблемите винаги е била голяма и след обучението не се е увеличила.

• Увереността идва от оказаната помощ, че някой е готов наистина да ти помогне

• И координаторите придобиха увереност, че повишиха уменията си за решаване на проблемите по шахматния модел като участници в обучението.

• Поставен беше въпрос как ще продължи работата по проблемите на клиентите от индивидуалните им планове за подкрепа и развитие. Дали координаторите трябва да поведат следващите проблеми в индивидуална работа? Координаторите трябва да довършат реализирането на плановете за справяне с проблем. По тяхна преценка да прилагат технология за справяне с проблемите с други проблеми от плана за подкрепа - всяка технология има сегашно положение, желано състояние, план.

• Към момента участниците се нуждаят от подкрепа при прилагане на технологията за справяне с проблемите. Все още не могат да я прилагат сами в живота си – те са на етап работа по план за справяне с проблем.

Заключение: 1. Участниците все още не са уверени, че могат да се справят сами с технологията, особено когато става дума за финанси и по-сложни взаимоотношения. Смятат, че с опит ще постигнат увереност и добри резултати. 2. Плановете за справяне с проблем ще бъдат довършени с помощта на координаторите. По преценка на координаторите проблеми от индивидуалния план за подкрепа ще бъдат решавани с технологията за справяне с проблемите по шахматен модел.

Оценка на ефективността на технологията

• Не е приложима за всички проблеми – при по-прости технически проблеми не е нужно описание по елементи, а се преминава към конкретни действия. Предстои да се категоризират проблемите, да се въведат критерии за прилагане на технологията занапред.

• Помага, защото мислим, с шаха се учим да мислим. Все по-добре, по–качествено, ставаме по-успешни с шаха. С решаването на тези проблеми, решим ли ги, ставаме по-успешни в живота.

• Технологията помага, защото с елементите вкарва мисленето в шахматната игра, която е структурирано малко общество. В живота се обърквaме какви са ни емоциите, кой е партньора ни в момента по този проблем или други и т. н По- скоро ни водят чувства, задачи и т.н. Но като си помислиш за шахматната игра, нещата започват да се подреждат - това е полезно.

• Технология, това е една рецепта, помагало, което ако го използваш малко или много ще ти се подпомогне, да свършиш това, за което ползваш тази технология. . Като имаш технология за справяне с проблема, защо да не опиташ да я ползваш.

• Вместо технология, координаторът да помогне за справяне с проблема.

• Технологията е много ограничена. Животът е много шарен и много малко от нещата, които съществуват, можем да ги вкараме в този модел. Проблемите са много разнообразни и шахматният модел ги вкарва в едни рамки, в които други не могат да бъдат наместени.

• Една от целите на шахматния модел е точно тази – да създаде рамки, защото иначе се разпадаме. Да има модел на мислене.

• Проблеми, които не зависят от нас, не могат да се решат с технологията по шахматния модел. Обществото е подредено по определен начин. Живеят хората по определен начин, ние искаме да живеем по друг. Не можем да го постигнем заради насочеността на обществото в определена посока. Искаш да живееш по различен начин от обществото, но то има определена насоченост и те увлича със себе си.

• Шахматната игра натоварва психически. Като играя шах, правя грешки, аз съм разсеян, после се ядосвам, затова изобщо не играя вече.

• В шахматната игра има много психология. Шахматната игра ни помага да мислим, да се развиваме и да доловим положителният момент да действаме. Помага ни да не се откажем, примерно от играта, защото като местим, ние вече използваме и себе си и шаха като нещо повече. Буквалният шах е свързан със здравето и помага. Основното на шахматния модел е да ни накара да се организираме и усъвършенстваме. Това има място и при решаването на проблемите. Обучението е било „път на душата” , по който спокойно можем да вървим, да се развиваме.

Заключения: 1. Необходимо е да се определи за кои проблеми е приложима технологията: да се категоризират проблемите и да се въведат критерии за решаване на проблеми с технология по шахматен

модел. 2. Оформят се две противоположни становища относно ефективността на технологията: от една страна се смята, че технологията за справяне с проблемите по шахматен модел е много полезна, защото: структурира мисленето, като предлага модел на мислене; поставя рамки, за да не се разпаднем; кара ни да се организираме и усъвършенстваме; технологията е една готова рецепта за справяне с проблем, която можем да ползваме. От другата страна е противоположното мнение: технологията е много ограничена, а животът е много шарен - много малко проблеми могат да бъдат решени с технологията; шахматната игра натоварва психически. 3. Освен двете противоположни становища, има и трето – вместо сам да ползва технологията, клиентът може да се обърне към своя координатор.

Познания за други технологии за справяне с проблемите.

• Един от участниците запозна присъстващите с непоходова стратегия. Направи сравнението, че шахът е по ходова стратегия – ход след ход, а непоходова стратегия е тази, при която правиш безразборен брой много ходове, независимо какво прави другият.

Приложение 13. Индивидуален план за подкрепа и развитие с шахматен модел

ИНДИВИДУАЛЕН ПЛАН ЗА ПОДКРЕПА И РАЗВИТИЕ НА

……..

За периода ……

ПОТРЕБНОСТИ	ЦЕЛ/ АЛГОРИТЪМ	ДЕЙНОСТИ	ИЗПЪЛНИТЕЛ	ОЧАКВАНИ РЕЗУЛТАТИ
1.Ежедневни потребности				
2.Здравни потребности				
3.Образователни и обучителни потребности	1. Усвояване на технология за справяне с проблеми по шахматен модел 1.1. Формиране на умение за описание на проблем с елементите на шахматния модел: дъска, фигури, цел, правила, ходове, чувства, ценности, време 1.2. Формиране на умение за описание на желано състояние с елементите на шахматния модел 1.3. Формиране на умение за изработване на	1. Участие в програма „Светът, в който живея” – модул „Справяне с проблемите по шахматен модел” 2. Индивидуално обучение в технология за справяне с проблемите	Клиент Водещ на програмата Водещ на случая	1. Усвоена технология за справяне с проблеми по шахматен модел 1.1. Формирано умение за описание на проблем с елементите на шахматния модел: дъска, фигури, цел, правила, ходове, чувства, ценности, време 1.2. Формирано умение за описание на желано състояние с елементите на шахматния модел 1.3. Формирано умение за изготвяне на план за справяне с проблем 1.4. Формирано умение

	план за справяне с проблем 1.4. Формиране на умение за работа по плана за справяне с проблем			за работа по план за справяне с проблем
	2.Повишаване на шахматното майсторство 2.1. Начална шахматна грамотност 2.2. Разучаване на етюд с цар и топ (първи етюд) 2.3. Разучаване на етюд с цар и два офицера (втори етюд) 2.4. Разучаване на етюд с цар, офицер и кон (трети етюд) 2.5. Разучаване на цяла партия 2.5.1. Дебют 2.5.2. Мителшпил 2.5.3. Ендшпил	1.1.Участие в програма „Светът, в който живея” – модул „Шахматен клуб“ 1.2. Индивидуално обучение	Клиент Водещ на програмата Водещ на случая	1. Повишено шахматно майсторство
4.Потребност от терапия и рехабилитация				
5.Потребност от придобиване на трудови умения				
6.Потребност от контакт със семейство, близки, приятели и др. лица				
7.Потребности в свободното време				
8.Потребност от управление на случай				
9.Допълнителни дейности				

Изготвен на: …… Съгласуван с потребителя:.....

Приложение 14. Анкета за оценка на нуждите с шахматен модел

АНКЕТА

за оценка на нуждите на

……..

1. ЕЖЕДНЕВНИ ПОТРЕБНОСТИ

1.1. Спешни нужди от храна, подслон, здравна помощ

1.2. Доходи, бит и хигиена

1.2.1. Доходи

а/заплата, пенсия, други

б/ умения за боравене с лични средства

1.2.2.Физическа среда (жилище)

а/ чия собственост е?

б/ описание на жилището, самостоятелна стая

а/ поддържане на жилището, стаята

1.2.3. Външен вид

а/облекло

б/лична хигиена

1.2.4. Умения за самостоятелно приготвяне на храна

2. ЗДРАВНИ ПОТРЕБНОСТИ

2.1. Грижи за физическото здраве

а/ здравна култура

б/ наблюдение и контрол на здравното състояние

в/ проблеми; вредни навици; потребност от оздравителни програми

г/ опити за справяне в миналото

д/ хранене и диети

е/ двигателна активност

2.2. Психично здраве

а/ датиране на заболяването, причини

б/ хоспитализации, задължително лечение

в/ влияние на значителни събития

г/ досегашен опит с лечение и диагнози

д/ собствени разбирания относно диагнозите и симптомите, свързани с тях

е/ причини, според които предишните лечения не са били успешни

ж/ тежест на кризите

з/ психотична продукция

и/ поддържаща терапия

й/ медикаментозна терапия

к/ спазване на лекарските предписания; редовни контакти с психиатър

л/ критично отношение към заболяването

3. ОБРАЗОВАТЕЛНИ И ОБУЧИТЕЛНИ ПОТРЕБНОСТИ

3.1. Образователна степен, професия

а/ образователна степен

б/ професия

в/ интерес към ученето

г/ желание за повишаване на образованието

3.2. Умения за справяне с проблемите

а/какво е проблем?

б/какви са Вашите проблеми?

в/как се справяте с проблемите?

г/ реалистични цели

д/ има ли идея за план и осъществяване на план

4. ПОТРЕБНОСТ ОТ ТЕРАПИЯ И РЕХАБИЛИТАЦИЯ

4.1.Социална рехабилитация

4.1.1. Социално участие /контакти/

а/ работа и занимания през деня

б/ умения за общуване

в/ умения за справяне с конфликти

г/ обръща внимание на поведението на другите

д/ работа с институции – самостоятелно или с придружител

е/ противообществени прояви, присъди

4.2. Психологическа рехабилитация

4.2.1. Психически особености на личността

а/ самооценка

б/ базисна емоционална нагласа

в/ емоционална грамотност

г/ ценностна система

д/ справяне със загуба

е/ разстройство на съня

ж/ идея за собствени ресурси

з/ религия, светоглед

4.2.2.Прояви на агресия

а/ вербална

б/ невербална

в/ директна

г/ индиректна

д/ автоагресия

е/ опозиционно поведение

ж/ агресивна раздразнителност има ли нещо, което да го/я дразни, какво го/я дразни

з/ вина след агресия

и/ ревност и омраза

4.2.3. Бъдеще

а/ визия за бъдещето

б/ защо желае да се включи в програмите на КСУ

4.2.4. Оценка и управление на риска

а/ пол, възраст

б/ риск от постоянна институционална грижа

в/ риск от социална изолация

г/ халюцинации, налудности

д/ самообвинение и чувство за вина

е/ депресия

ж/ злоупотреба с алкохол, наркотици, медикаменти

5.ПОТРЕБНОСТ ОТ ПРИДОБИВАНЕ НА ТРУДОВИ УМЕНИЯ

а/ работи ли в момента?

б/ трудов стаж

в/ желание за трудова реализация

г/ лични умения и компетенции

д/ причини за напускане на работа

е/ необходимост от професионална ориентация

ж/трудови умения

6. ПОТРЕБНОСТИ ОТ СВОБОДНО ВРЕМЕ

а/ любими дейности, хоби

б/ умения за почивка

7. ПОТРЕБНОСТИ ОТ КОНТАКТ СЪС СЕМЕЙСТВО, ПРИЯТЕЛИ, БЛИЗКИ И ДРУГИ ЛИЦА

а/ генеративно семейство

б/ собствено семейство

в/ принос на грижещите се за потребителя

г/ отношение на близките към участието на клиента в програмите на КСУ

д/ приятели

е/ интимен партньор

8. ВЛАДЕЕНЕ НА ШАХМАТНАТА ИГРА

8.1.Установяване нивото на владеене на шахматната игра

а) познаване на фигурите

б) познаване на правилата за движение на фигурите

в) познаване стойността на фигурите

г) познаване етапите на играта

д) познаване на някои принципи в различните етапи от играта

е) понятие за комбинации

ж) понятие за план на играта

8.2. Кой го/я е учил

8.3. Отношения с обучителя – в миналото и сега

8.4. Желание за развитие по Стълбата на шахматното майсторство

8.5. Установяване на нагласата към шахматната игра – любов, война…

Легенда:

ДК – данни от клиента; ДБ – данни от близките; ДИ – данни от институции

ДП – данни от познати; ДС – данни от съседи; ДД – данни от документи

Приложение 15. Входно ниво за кандидати за екипа

ВХОДНО НИВО
за приемане на член на екипа на Сдружение „Човеколюбие”

I. ПРИНЦИПИ

1. Търсим съмишленици, а не наемници!
2. Членовете на екипа са пример за клиентите с начина си на живот и начина си на справяне с проблемите!
3. Всеки влиза в екипа със семейството си.

II. ЗАДАЧИ

1. Равносметка на живота и план за бъдещето
2. Обща теория за света, Обща теория за човека и Обща теория за отношенията
3.Мат с цар и топ – 1 мин.; Мат с два офицера – 2 мин.; мат с офицер и кон – 3 мин.
4. Ювенсио Бланко. Защо играем шах в училище.
5. Емил Марков. Егология.

III. ПРАКТИКА

1. Един месец обучение без такса и без възнаграждение.
2. Обучение за безопасни условия на работа.

Приложение 16. Седмичен график на потребителите на КСУ

КОМПЛЕКС ЗА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ „ЧОВЕКОЛЮБИЕ”
СЕДМИЧЕН ГРАФИК
За рехабилитация и интеграция

На: …….
Период: …….

ПОНЕДЕЛНИК	ВТОРНИК	СРЯДА	ЧЕТВЪРТЪК	ПЕТЪК
14.00-14.30 Програма „Човешки ценности“ (Група за честни отношения, Час по любов, Клуб „Смисълът в живота“, Група за взаимопомощ) (веднъж месечно и при нужда)	**13.00-14.30 Програма „Светът, в който живея“**	**14.30-16.00 Програма „Живот с другите“**		
	14.30-16.00 Шахклуб			

Приложение 17. Програма за индивидуално развитие – 1

ПРОГРАМА ЗА ИНДИВИДУАЛНО РАЗВИТИЕ
на членовете на екипа на Сдружение „Човеколюбие” през първата година от трудовия стаж

Показатели	1-во тримесечие	2-ро тримесечие	3-то тримесечие	4-то тримесечие
Професионална квалификация				
Книги				
Егология	ОТ на живота	ОТ на душата, Стари и нови модели	ОТ на любовта	ОТ на избора
Шах	Мат с офицер и кон – 2 дъски	Мат с офицер и кон – 3 дъски	Мат с офицер и кон – 4 дъски	Мат с офицер и кон – 5 дъски
	За здраве и удоволствие			

Приложение 18. Програма за индивидуално развитие – 2

ПРОГРАМА ЗА ИНДИВИДУАЛНО РАЗВИТИЕ

На членовете на екипа на Сдружение „Човеколюбие”

след деветата година от трудови стаж

Индивидуалното развитие на членовете на екипа на Сдружение „Човеколюбие” преминава през следните етапи:

I. САМ СЕ КАТЕРЯ ПО ГРАФИКА ЗА ЛИЧНОСТНО И ПРОФЕСИОНАЛНО РАЗВИТИЕ (АЗ КАТО ЛЕКА КОЛА)

II. АЗ ПОМАГАМ НА ДРУГИ ДА СЕ КАТЕРЯТ (АЗ КАТО ВЛЕКАЧ)

III. АЗ ОБУЧАВАМ ВЛЕКАЧИ

IV. ПОМОЩ НА НОВИТЕ ВЛЕКАЧИ И ПОДКРЕПА ДА ДЪРПАТ ТЕЗИ ПОД ТЯХ

Конкретното съдържание за всяко едно от нивата се определя от самия член на екипа. Очакването е, че след 9 години подпомогнато усъвършенстване, той ще може да работи в това отношение на собствен ход, да дава пример на новите си колеги и да им помага да извървят своя път на осъзнаване и развитие.

Приложение 19. Отчет за индивидуално развитие

ОТЧЕТ ЗА ИНДИВИДУАЛНО РАЗВИТИЕ
На Анна Тодорова Тилова – социален работник
За периода: януари – юни 2022

I. САМА СЕ КАТЕРЯ ПО ГРАФИКА ЗА ЛИЧНОСТНО И ПРОФЕСИОНАЛНО РАЗВИТИЕ (АЗ КАТО ЛЕКА КОЛА)

1.1. Професионално развитие

1.1.1. Усъвършенстване на уменията за работа в социалните мрежи; усъвършенстване на уменията за организиране на събития онлайн – Народен университет за психично здраве с участието на Р. Бостанджиев, лекция „Съзнателно партньорство”, участие в студентски научен форум с презентация „Индивидуално консултиране по шахматния модел в КСУ „Човеколюбие”**;**

1.1.2. Участие в подготовка на международна приложно-научна конференция „Био-психо-социални приложения на шахматната игра”

1.1.3. Работа по програма „Справяне с проблеми” като част от дипломна работа „Шахматния модел като иновация в организацията на работа и методиката на КСУ „Човеколюбие”.

1.2.4. Участие в онлайн обучение на Български център за нестопанско право – Пролетна обучителна сесия.

1.2.5. Повишаване на психологическите познания чрез участие в онлайн обучения на Клуба по психология към ПУ: „Разопаковане на травмата”, „Междуличностни възприятия”, “Пропуски и грешки в психологичната помощ на пациенти с депресия” и др.

1.2. Книги

1.2.1. „Педагогическа психология” – Робърт Славин

1.2.2. „Педагогика” – С. Чавдарова – Костова, В. Делибалтова, Б. Господинов

1.2.3. „Социална работа с индивидуални клиенти” – Гинка Механджийска

1.2.4. Литература на тема проблем и справяне с проблем

Егология

Лично развитие

1.3.1. Работа по стари и нови модели – противоречия, страх, перфекционизъм, вина

1.3.2. Изготвяне на Обща теория за планирането

Принос към теорията на егологията

1.3.1. Участие в изработване на Ръководство за индивидуално консултиране по шахматния модел

1.3.2. Работа по програма „Справяне с проблеми”

1.3.3. Изготвяне на презентация „Индивидуално консултиране по шахматния модел в КСУ „Човеколюбие”

1.4. Шахматно майсторство

1.4.1. Трениране на трети етюд – Л. Куртанов; игра цяла партия шах с Надежда К., Мария М.

1.4.2. Участие в Общински работнически шахтурнир с Мария Н. – първо място

II. АЗ ПОМАГАМ НА ДРУГИ ДА СЕ КАТЕРЯТ (АЗ КАТО ВЛЕКАЧ)

2.1. Игра на шах с майка ми като средство за справяне със стреса и безпокойството

2.2. Обучение на Гергана П. за игра на етюд с офицер и кон на две дъски

2.3. Игра на етюд с цар и топ с Ивелин П. за време; етюд с два офицера и с офицер и кон с Гюргена С.

2.4. Обучение на Елисавета И. за игра на етюд с цар и топ

2.5. Мотивиране на родителите на Асен за игра на първи етюд

2.6. Игра с Л. Куртанов на 2 и 4 дъски етюд с офицер и кон

2.7. Игра цяла партия шах с Красимира П.

28.06.2022 г.

Изготвил:.....

/Анна Тилова, социален работник/