

Клиничната социална работа и влиянието и върху възпитаване на емоционалната интелигентност при потребители в социалните услуги

Ирена Григорова Иванова

Clinical social work and its influence on the education of emotional intelligence users in social services: *The importance of emotional intelligence is evident in the relationship between feeling, character and moral instincts. The process of enhancing the emotional intelligence is underlying in the improvement of cognitive processes in relation to events in the outside world and their relation to experiences.*

Key words: *Emotional intelligence, clinical social work, cognitive processes, ability, emotions, patterns, methods*

ВЪВЕДЕНИЕ

Основите на нашия емоционален живот са поставени още в ранно детство. Децата учат най-често чрез повторение – имитация. Вместо да ни научат как да се справяме със собствените си чувства, как да реагираме в отговор на даден емоционален импулс, ние сме усвоили навиците на родителите си, те са се учили от своите родители и т.н. Нашите реакции сега най-вероятно са имитация на практиките на много поколения преди нас.

Емоционалната интелигентност е способността да разбираме и приемаме емоциите, чувствата и скритите механизми, които ни карат да реагираме по един или друг начин.[1]

Това самопознание ни прави отворени към емоциите на околните, води до развиване на емпатията, кара ни да разбираме чуждите мотиви у причинно-следствените връзки в общуването. Щом разпознаваме емоциите и тяхната роля, следващото умение е да ги използваме за разрешаване на оплетени житейски ситуации. Това означава, при промяна на емоционалното състояние, да реагираме адекватно, а от друга страна да не позволяваме на емоциите да ни пречат и заслепяват, а да ни помагат и мотивират. Това е базата, на която успешно се справяме с конфликти, влияем на другите, работим в групи, понасяме критика, усещаме слабите моменти, както в себе си, така и в околните.

Ниската емоционална интелигентност може да е отговорът на много проблеми в личен план, за които често нямаме никакво задоволително, обективно обяснение. Осъзнаването на собствените ни емоции ще изгони депресията, негативизма, хаоса, които са реалните пречки в ползотворното общуване и себerealизация.

Трупат се все повече доказателства, че фундаменталните етични настройки в живота са обусловени от емоционални способности. Импулсът е средство за проява на емоциите, а същността на всеки импулс е чувство, което избухва и се проявява чрез действие. Хората, които са се поставили под въздействието на импулса, лишени от контрол, имат сериозен морален недостатък: способността им да контролират импулсите си е в основата на волята и характера.

ИЗЛОЖЕНИЕ

1. Актуалността на темата може да бъде обобщена по следния начин:

✓ Съвременното общество изпитва остра потребност от социално адаптирани личности. В последните десетилетия в нашата страна, в резултат от неблагоприятното социално-икономическо състояние, рязко се умножиха проявите на неконтролируемо поведение от психично болни хора;

✓ Профилактиката и корекцията на рисковите поведения на психично-болни си остават един от най-актуалните въпроси в нашето общество, тъй като от приложна гледна точка имаме нужда от нови методи, форми и средства за корекция.

Характерът на поведението на човек е тясно свързан с особеностите на функционирането на всички сфери на личността. Деформациите в мотивационната, когнитивната, емоционалната сфера и волевите аспекти в личностовото развитие в следствие на психично заболяване;

✓ Необходимостта от психологична профилактика и корекция на поведението на психично-болните определя още един аспект в актуалността на изследването, тъй като се търсят причините, същността, психологичните условия и взаимовръзки, пораждащи процесите на неразбиране нас самите и реакциите ни спрямо житейски ситуации. Емоционалната сфера, наравно с интелектуалната, играе важна роля при формиране на навици и речевите умения;

✓ Говорейки за необходимостта от развитие на съвкупността от способности, качества и умения, обединени от понятието емоционалната интелигентност, трябва да се отбележи, че емоционалните умения и навици, заложи в детството, стават определящи за цял живот. Освен това, умението да управляваш своята емоционална сфера, оказва благотворно влияние върху психическото и соматичното здраве.

2. Модели на емоционалната интелигентност

Има различни определения за емоционална интелигентност (EQ). Първата дефиниция е на Саловей и Майер: „Способността да се наблюдават собствените и чуждите емоции и чувства, да се прави разлика между тях и да се използва получената информация за насочване на собственото мислене и действия”.

Различните модели на емоционалната интелигентност се опират на различни концепции за това, какво включва емоционалната интелигентност.

С течение на времето дефинициите са се умножили неимоверно много, като основно следват три модела за EQ:

Модел на способностите

Моделът на Саловей и Майер разглежда емоциите като полезен източник на информация, която помага на индивида да разбира и да се движи в социалното си обкръжение.

Този модел предполага, че EQ включва 4 типа способности:

1. Усещане на емоциите – способността да бъдат установени и разчетени емоциите на лица, снимки, гласове и културни артефакти – включително и способността да се идентифицират личните емоции. Усещането на емоциите представлява основен аспект на емоционалната интелигентност, тъй като то прави възможна последващата обработка на емоционалната информация.
2. Използване на емоциите – способността да се впрегнат емоциите в осъществяването на различни когнитивни дейности, като например мисленето и решаването на проблеми. Емоционално интелигентният човек може напълно да капитализира промяната в настроението като я използва максимално, за да изпълни текущата задача.
3. Разбиране на емоциите – способността да се разбира езика на емоциите и да се оценяват сложните връзки между емоциите. Например, разбирането на емоциите включва способността да бъдеш чувствителен при слаби промени в емоциите, както и способността да се разпознава и описва как емоцията се развива във времето.
4. Управление на емоциите – способността да се регулират емоциите, както своите собствените, така и на другите. Емоционално интелигентният човек може да впрегне емоциите, дори негативните, и да ги управлява така, че да постигне целите.[2]

Модел на отличителните черти

Моделът на „отличителните черти“ е разработен от Петридис и Фърнам и разглежда емоционалната интелигентност като характерна „отличителна черта“ на индивида.

Модел на Салови и Стърнбърг

Според Салови емоционалната интелигентност обхваща пет основни области:

1. Познаване на собствените си емоции. Самосъзнателността, пълноценното възприемане на чувството, докато то все още трае, е ключов елемент на емоционалната интелигентност. Хората, които са по-уверени в чувствата си по-добре управляват живота си.
2. Управление на емоциите. Контролът върху чувствата и изразяването им в адекватна форма е умение, което е тясно свързано със самосъзнателността. Хората със слаби заложби непрекъснато се борят с чувства на дистрес, докато онези, които ги владеят могат по-лесно да се възстановят.
3. Умения за самостоятелно мотивиране. Мобилизацията на емоциите за дадена цел е особено важна за вниманието. Емоционалният самоконтрол е основна опора за всяко постижение. Хората с такива способности са по-производителни и ефективни във всичко.
4. Признаване на емоциите на другите. Емпатията е друга способност, която е в тясна връзка с емоционалната осъзнатост. Емпатичните хора са по-чувствителни спрямо социалните сигнали.
5. Стабилни връзки. Изкуството на връзките до голяма степен предполага умение да управляваме емоциите на другите.[2]

Моделът на Бар-Он за Емоционална-Социална интелигентност /ESI/

Бар-Он дефинира емоционалната интелигентност като свързана с ефективното разбиране на себе си и на другите, съотнасяне добре с хората на адаптиране и справяне с непосредственото обкръжение по по-успешен начин в съответствие с изискванията на средата. Бар-Он приема, че EQ се развива с времето и може да бъде подобрена с трениране, програмиране и терапия. Бар-Он издига хипотезата, че хората с по-висок от средния EQ са като общо по-успешни в посрещане на изискванията на средата и при напрежение. Той също отбелязва, че дефицита в EQ може да означава липса на успех и съществуване на емоционални проблеми. Проблемите със справянето със средата на живот се определят от Бар-Он като особено често срещани при онези, при които липсва способността за тестване на реалността, за решаване на проблеми, толеранс към стреса и контролиране на импулса. Най-общо Бар-Он счита емоционалната и когнитивната интелигентност с еднакъв принос в общата интелигентност на човека, което дава възможност за индикация на потенциала за успех в живота.

Смесен модел

Смесеният модел на Голман пък разполага емоционалната интелигентност върху широк спектър от компетентности и способности, отразяващи се най-вече върху уменията за ръководене. Моделът, представен от Даниел Голман е фокусиран на EQ като широк набор от компетенции и способности, които водят до ръководно поведение.

Моделът на Голман очертава 4 основни EQ конструктори:

1. Самопознание – способностите да се разчетат собствените емоции и да се разпознае тяхното влияние, когато се използва интуицията за вземане на решения.

2. Самоуправление – включва управление на собствените емоции и импулси и адаптиране към променящи се обстоятелства.
3. Социално осъзнаване – способност да се усеща, разбира и реагира на емоциите на другите, когато индивида се включва в социална мрежа.
4. Управление на връзките – способността да вдъхновява, влияе и развива другите при управление на конфликт.[3]

Голман включва набор от емоционални компетенции във всеки един от конструктите на емоционалната интелигентност. Емоционалните компетенции не са вродени таланти, а по-скоро научени способности, които трябва да бъдат отработени и развити, за да бъде постигнато забележително поведение. Голман приема, че човек се ражда с определена обща емоционална интелигентност, която определя неговия потенциал да учи емоционални компетенции. Моделът на Голман е критикуван като обикновена „популярна психология“.

4. Емоционалната интелигентност е:
 - възможността да мотивираш себе си;
 - да проявяваш постоянство в трудни моменти;
 - да контролираш импулсите и да отлагаш възнаграждението за усилията си;
 - да регулираш настроенията си;
 - да не позволяваш тревогата да пречи на мисленето;
 - да проявяваш съпричастност;
 - да живееш с надежда.

Когато емоционалната интелигентност се прибави към умствената, се предизвиква едно усещане, което преди това е по-вероятно да е отсъствало. Това е усещането за пълнота в живота на клиента. Назоваването на емоциите с истинските им имена, разграничението между интерпретация и емоция и приемането на отговорността за преживяваните емоции, е не само проява на емоционалната интелигентност, но и показател за постоянна връзка с истинските потребности. Всичко това допринася за по-високата емоционална устойчивост, по-доброто себепознание и себеприемане, по-подходящия избор на поведение, по-качествения самоконтрол и по-ясното разбиране на позицията на отсрещната страна.

5. Коефициент на интелигентност и емоционална интелигентност

Коефициентът на интелигентност и емоционалната интелигентност не са противоположни умения. Те са отделни области. У всеки от нас има смес от интелект и емоционалност. Джак Блок, който е психолог във Калифорнийския университет, използва „мярка за гъвкавостта на егото“. Това понятие включва социалната и емоционалната интелигентност.

Емоционалната интелигентност не е даденост, това е навик, като например уменията да се брои или да се кара колело и като всеки навик може да се развие. Най-важно е всички емоции да бъдат осъзнавани. От значение е речниковия ни запас, използваме ли много думи, за да опишем чувствата си? Как се справяме с локуса на контрола?

EQ включва пет основни компонента според психолозите:

- Самоосъзнаване;
- Самоконтрол;
- Мотивация;
- Емпатия;
- Устойчивост.

За да повишим собствения си коефициент EQ или този на децата си, можем да започнем така:

- да създаваме нови познанства и приятелства и да ги запазваме;
- да работим в група;
- да понасяме шеги и подигравки;
- да зачитаме правата на другите;
- да се мотивираме в трудни ситуации;
- да приемаме разочарованията и да се учим от тях;
- да превъзможваме отрицателни чувства като гняв и обида;
- да придобием високо самоуважение;
- да владеем чувствата си и да ги изразяваме по адекватен начин.

6. Разпознаване и управляване на чувствата

Чувствата помагат на хората да разбират живота си. По същество те са съобщения, източник на важна информация. „Чувствата – повече от всичко ни правят хора. Чувствата ни сродяват“. За намирането на полезен отговор от тези послания е нужно да формулираме и правилни въпроси, които засягат нашите собствени мисли, отношение и поведение, а не на другите. При управлението на безкрайния поток житейски решения, пред които сме изправени ежедневно, решаваща е ролята на чувствата.

Чувствата се владеят чрез:

- определяне на емоцията;
- разбиране на вътрешния смисъл;
- избор на решение;
- предприемане на действие.

Методи и подходи на работа

Техника на подкрепата

Клиентът не се разглежда като болен, а просто като обезсърчен. Допуснатите грешки не са фатални човек трябва да затвърждава вярата в себе си. Всеки проблем се изследва на три нива: като абнормно поведение, например бездействие или социална изолация, като емоционално разстройство, например желание за бягство, и като мисли за безнадеждност и поражение.

На потребителите се казва, че ако са заети с нещо, ще се чувстват по-добре. Действията се степенуват, така че пациентът е мотивиран да изпълнява серия от задачи с увеличаваща се сложност, които са насочени към облекчаване на целия проблем. Ако трудностите се увеличават бавно потребителят постига поредица от успехи. Потребителят води дневник за всичките си действия, поставяйки О срещу тези, които са овладени, и У срещу тези, които му доставят огромно удоволствие.

„Техника на интерпретацията“

Някои интерпретации помагат на потребителят да постигне удовлетворяващо себепризнание, други пък се натъкват на съпротива, защото го конфронтират с аспектите на Аза, които застрашават чувството му за самоконтрол. [4]

Метод „Взаимоотношение“

Това е диалог, който изисква сътрудничество. Първата задача на социалният работник е да спечели потребителя за смислено сътрудничество. Чрез показване на симпатия и внимателно конструирани въпроси той навлиза все по-

дълбоко в изследването на живота, мислите, чувствата, сънищата, фантазиите и проблемите.[4]

Метод “Пренос“

Потребителят се доверява напълно на социалният работник и с готовност приема направените предложения. Освен това, обаче потребителите привнасят в терапевтичната ситуация характерните си начини за справяне със задачите и взаимоотношенията. Те се разглеждат като явления на жизнения стил и се тълкуват като такива, особено, ако пречат на научаването на ново, по-адаптивно поведение.[4]

Метод „Подпомагане на промяната“

Промяната става възможна благодарение на творческите възможности на потребителя да реконструира перцептивната си система. Желаната посока на промяната е към по-голямо осъзнаване на неосъзнатите мотиви и себепоразрушително поведение, нараснала способност за разбиране на другите и ефективно общуване с тях, засилено чувство за лична компетентност и себеприемане и смело ангажиране със задачите на живота.

Социалният работник действа като водач и насърчител на тези нови поведения. Предлага добре обмислени задачи, които ще осигурят преживяването на успех, и предупреждава против задачи, за които потребителя все още не е готов. Докато ученето на ново поведение продължава и се извършва промяна на старото поведение, социалният работник продължава по същия път. [4]

Метод “Спектър на интелигентността”, която включва различни полета:

- Вербална съставка;
- Математико-логически наклонности;
- Пространствено мислене;
- Кинестетически способности;
- Музикалност;
- Умения за междуличностно общуване ;
- Интрапсихичен капацитет (вътрешно задоволство, хармония между начин на съществуване и психическо състояние).[4]

Използваните терапевтични методи и скали включват: клинично-психопатологичен, катамнестичен, математически-статистически.

- Методи, ориентирани към подобряване на уменията: занаятчийски, приложни и арт-техники; упражнения от практическия живот и от свободното време; възстановяване на изгубени способности; трениране на сърчност и фина моторика.

- Методи, ориентирани към себеизразяването: използване на терапевтични средства и методи в креативно-изобразителна форма, като средство за себеизразяване, символизиране; възможност за развитие на лична близост и изразяване на чувства;

- Методи, ориентирани към подобряване на комуникацията: групово-динамичен процес (взаимоотношения в групата, съвместно съществуване в групата и заемане на различни позиции в групата). Организация на групите

- Груповите занимания са структурирани под формата на тематични сесии, с времетраене между 40-45 минути. Групите най- условно са разделени както следва: група за социални контакти и споделяне; група за арт-терапия и занимателна терапия; индивидуални занимания – организиране личното време на пациентите, чрез насърчаване четене, писане, умения за самообслужване, лична хигиена и бит; организирани групови разходки и спортни занимания; трудотерапия – развиване на трудови умения и придобиване на трудови навици.

Дейности:

- *Социални умения* - заниманията от този тип са насочени към практическо усвояване на умения, необходими за независим живот и по-специално предлагат обучение в следните области: контролиране на симптомите на психичното заболяване, умения за водене и поддържане на разговор; умение за общуване с институции, организации и други обществени служби (плащане на сметки, подаване на документи); пазаруване; ползване на транспортни средства, самостоятелно приемане на лекарствата и други.

- *Социални контакти* - занимания даващи възможност да се удовлетворят базисни потребности от свързаност с други хора (принадлежност към група) чрез съвместни дейности, да се структурира и осмисли свободното време, успешно да се практикуват социални роли в защитена среда и други.

- *Рехабилитация чрез изкуство (арт-терапия) и занимателна терапия* - осигурява възможност за практикуване на авторство чрез творчество и развиване на креативния потенциал на пациентите. Изобразителното изкуство ни помага и да анализираме психичното състояние и проблемите на пациентите.

- *Четене и писане*

- Библиотека и кинотека
- Осмисляне на отделни картини и епизоди;
- Приказкотерапия – въвеждане на морални ценности

- *Музикотерапия*

- Възприемане на музикални изпълнения;
- Възприемане на различно темпо и динамика;
- Изпълняване на ритмично темпо и динамика;
- Изпълняване на любими песни;
- Създаване на навик да се слуша музика и да се възпроизвежда;
- Успокояване и релаксация чрез слушане.

- *Ежедневни умения* - възстановяване и трениране на основни умения, необходими за самостоятелно справяне с поддържането на ежедневния бит: планиране на разходите, пазаруване, сервиране, съвместно хранене, отсервиране, почистване на масата, пране и навици за поддържане на личната хигиена. Персоналът следва да се насърчава да включва пациентите в ежедневната работа по бита. Всеки пациент, по възможност (не дежурни), да сервира, отсервира и почиства масата си след хранене, да поддържа хигиената и реда в спалните помещения. Дежурни пациенти да подпомагат работата на санитарите при поддържането на хигиената и реда в коридорите и санитарните помещения.

- *Трудотерапия* – практика и теория - трудови умения и придобиване на общи (неспецифични) трудови навици. Ролята на груповите занимания до голяма степен е да улесни формирането на доброжелателно обкръжение, което да позволи на болния човек да рискува и експериментира с нови социални роли и да трупа опит в ролята на работещ. Заниманията от този тип целят да създадат у пациентите умения за активно търсене и намиране на работа, както и за задържане на работното място. Роузен, Берфут и Нютън посочват няколко посоки в развитието на програмите за психосоциална рехабилитация в общността.

Освен групата на хора с по-тежки увреждания, съществува голяма група от хора, боледуващи от продължителни психични разстройства, които са довели до

дефицит във функционирането, но не непременно тежък и при които възможностите за възстановяване са съхранени в значителна степен. Това позволява планиране на рехабилитационните усилия в относително краткосрочен план и предоставяне на услуги в естествена среда. Акцентът ще бъде не върху компенсиране на дефицитите от професионалисти в рамките на дневно обгрижване, а върху укрепване на възстановяването чрез овластяване, въвличане и осигуряване на участие в максимално широк кръг дейности в естествената им среда.

Индивидуални подходи:

- Травма фокус – когнитивно-поведенческа терапия (TF-CBT), разработена от Бек (2006), Сондърс (2003);
- Обучение в решаване на междуличностни проблеми. Този подход е ефективен при хронично болни психиатрични пациенти, импулсивни хора, както и при пациенти, зависими от наркотични вещества;
- Диалектическа поведенческа терапия. Представява друг вид структурирана КПТ за лечение на импулсивност, свързана с гранично личностово разстройство, разработена от Марша Линехан. Подходът използва трениране на специфични умения за обучение на пациенти в решаване на проблеми, стратегии за емоционална регулация, междуличностни умения, толерантност по отношение на справяне с дистреса;
- Междуличностна психотерапия (IPT). Създадена е от Мъфсън (2004) и Хазел (2003). Намалява симптомите на депресия.

Групови подходи:

- еферентна група на потребителите;
- семейството като среда.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

При добро протичане на процеса на повишаване на емоционалната интелигентност става лесно осъществимо на практика успешното справяне с ежедневните стрес, агресия, страх, безпокойство (тревоги) и депресия без при това да се причиняват емоционални вреди на околните.

Повишаването на емоционалната интелигентност води до обективно и спокойно приемане на собствените емоции, което е съпътствано от:

- освобождаване на потиснати афекти или спомени, свързани с такива афекти;
- увеличаване на личната автентичност;
- значителна увереност при проявите на творческа самоизява;
- уважение към личната и чуждата независимост;
- зачитане на различията и съобразяване с емоциите на околните.

Емоционалната интелигентност гарантира удачна регулация на откритостта на емоциите, придобиване на умения да се контролира степента на преживяван стрес, а оттук и откриване на необходимия баланс в междуличностните отношения. Балансът в отношенията е ключов фактор при всяка комуникация, тъй като прекалената емоционалност, съчувствие или съпричастност лесно се превръщат в пречка да се направи обективна преценка на ситуацията, да се намери най-удачното решение или пък то да бъде своевременно приложено, а прекаленото отсъствие на емоции често оставя околните с усещането за неразбиране.

ЛИТЕРАТУРА

[1] Coleman, Andrew (2008). A Dictionary of Psychology (3 ed.). Oxford University Press

[2] Rosen, A., K. Barfoot, L. Newton. Day care and occupation: structured rehabilitation and recovery programmes and work. In: Thornicroft G, Szumukler G, editors.

Textbook of community psychiatry. Oxford: Oxford University Press; 2001. (Rosen & Barfoot, 2001).

[3] Голдмън, Д. Емоционалната интелигентност, Издателство „Изток – запад“,2011

[4] Гарднър, Х. Нова теория за интелигентността. Множествените интелигентности на 21. Век“, Издателство „Сиела“

[5] Адлер, А. Индивидуална психология: Практика и теория, ИК “Здраве и щастие“

За контакти:

Ирена Григорова Иванова – Русенски университет, Катедра „Обществено здраве и здравни грижи“, магистър „Клинична социална работа“
irena_ivanova@abv.bg, ЦПЗ – гр.Русе

Докладът е рецензиран.