



Стопански  
факултет

# Социално- икономически анализи

Книга 2/2016 (10)

Гинка Механджийска

## МОНИТОРИНГ В СОЦИАЛНАТА РАБОТА ПО СЛУЧАЙ

### MONITORING IN SOCIAL CASE WORK

**Abstract:** The article presents the case monitoring as substantial component in the practice of social work. Matters about the subject, criteria and methods for monitoring within the case-management during social work have been analyzed. The supported notion is that monitoring, as current observance and tracing the development of the case, has a key role. Thus, according to the observed hardships and obstacles, appropriate measures may be taken, and the individual plans, the social services parameters and methods of work may be actualized. In the analysis, attention has been paid to the client participation in the monitoring activity – the user of social services must have the opportunity to express and share his preferences, experiences and degree of satisfaction. Thus the client will navigate the social worker and the servicing team in the adequacy of the support and care in relation to his needs.

**Key words:** monitoring, social work, case management

#### Въведение

В социалната работа по индивидуални случаи ефективното и подходящо осъществяване на обслужването и подкрепата в голяма степен зависи от спазването на последователността на фазите на помагачия процес. Воденето на случая – след неговото поемане и първичния контакт, през етапите на събирането на информация, оценяването на потребностите на клиента, договарянето и планирането – се изправя в работната фаза пред необходимостта от текущ мониторинг и преглед на хода на работата и нейните резултати.

Често в практиката социалните работници прекомерно съсредоточават вниманието си върху изготвянето на оценките и индивидуалните планове на потребителите на услугите. Такъв акцент не е случаен – действително дейностите по оценяване и планиране имат ключово значение за структурираното и продуктивно протичане на същинската работна фаза от помагачия процес. Субектите и условията на този процес обаче никога не остават статични и такива, каквито сме ги установили в началото на работния процес. Те формират динамична система, в която взаимодействат специалистите, социалните услуги, клиентът и неговото близко обкръжение, външната среда, ситуационни фактори и т.н. При тези обстоятелства значима роля придобиват формите за проследяване на развитието на случая и за периодично преглеждане на натрупаните резултати или на евентуалните трудности и отклонения. В тази статия ще бъде разгледан именно *мониторинга* в социалната работа по индивидуални случаи. Целта е да се систематизират неговите методически параметри и да се аргументира възможностите му за осигуряване на пълноценно и ефективно довеждане на случая до удовлетворителна позитивна промяна в статуса на обслужвания клиент. Тук анализираме мониторинга *в по-тесен смисъл* в рамките на социалната работа при обслужването на отделен индивидуален клиент. За разлика от по-широкия контекст на мониторинга в мениджмънта на социалните услуги, мониторингът в процеса на воденето на случай е компонент от професионалната дейност на водещия случая социален работник, който, с помощта на съдействащия мултидисциплинарен екип, пряко наблюдава и проследява измененията в статуса на клиента и реалните резултати от предоставената подкрепа.

## 1. Същност и значение на мониторинга в социалната работа по индивидуален случай

Понятието мониторинг се отнася до текущото наблюдение на реализацията на компонентите от работата по случая, тяхната динамика и ефекти. Текущият характер при някои по-тежки случаи и в някои етапи на по-интензивна работа означава ежедневно наблюдаване, но в практиката целенасоченото и оценяващо наблюдение се реализира по-скоро посредством събиране на информация през определени интервали от време. Мониторингът в социалната работа по индивидуален случай е свързан силно с контрола и оценката на изпълнението на индивидуалния план, но това са преди всичко иманентни за процеса и вградени в самия него елементи за вътрешна регулация на протичането на помагачата дейност. Доколкото се прилагат и външни форми на контрол и оценка спрямо хода и резултатите на дейността, то те по-скоро се доближават до формите за супервизия. Автори и практики разглеждат регулярното провеждане на супервизия в социалната работа включително и като „професионален механизъм за мониторинг на качеството на услугите и подобряване професионалното развитие”<sup>1</sup>. Производна спрямо текущия мониторинг дейност е прегледът на случая или прегледът на проведената работа и постигнатите резултати по индивидуалния случай. Мониторингът закономерно осигурява текущо или периодично генериране на информация, констатации, преценки, заключения, както и постигане на по-цялостна равностетка по различни аспекти на работата по случая и резултатите. Именно ключовите констатации и обобщената равностетка от последователното и пълноценно провеждане на мониторинг регулират и насочват процеса на водене на случая.

Изследователи на методиката на помагачия процес в социалната работа посочват като основна роля на мониторинга проследяването на прогреса и поддържането на работата, ориентирана към постигане на целите. D., Hepworth, R. Rooney, G. D. Rooney и K. Strom-Gottfried посочват четири причини за осъществяването на мониторинг:

1) Мониторингът служи за оценяване на ефективността на стратегиите и интервенциите. Социалните работници имат задължението да документират и отчитат качеството и ефективността на социалната услуга пред органите, които я финансират и управляват. Но също така специалистите имат задължение преди всичко към своите клиенти. Затова трябва да прилагат най-подходящите за тях интервенции и, ако не постигат желания резултат, трябва да обсъдят с клиента и да договорят нов и по-различен подход.

2) Мониторингът служи и за насочване и ръководство на действията и усилията на клиента към постигане на целите. Текущото оценяване на постигнатия напредък осигурява непрекъснатост на помагачия процес, способства за фокусиране на работата върху приоритетните области, спомага за ефективното разпределение и използване на времето.

3) С помощта на провеждания мониторинг социалните работници могат да бъдат в течение на реакциите на клиентите към постигането на подобрение или към липсата на напредък. Обикновено отсъствието на положителна промяна обезсърчава клиентите и те загубват доверието си в социалните услуги и в процеса на подпомагане. При регулярното проследяване на развитието на дейността социалните работници могат своевременно да забележат негативните реакции на клиентите и да предотвратят „подкопаването” на помагачия процес.

4) Мониторингът е необходим също така и за по-тясно концентриране върху постигането на целите и оценката на прогреса по случая. Той съдейства клиентите също да мобилизират своите сили, мотивация и възможности за справяне с проблемите си<sup>2</sup>.

Както отбелязват K. Kirst-Ashman и G. Hull мониторингът е тясно свързан с оценката на изпълнението на помагачата дейност, като той следи процеса на социалното обслужване, а оценяването се съсредоточава върху ефективността от предоставената социална услуга<sup>3</sup>. В развитието на социалната работа като професионална практика значението на мониторинга е било осъзнато постепенно с утвърждаването на работата по индивидуален случай като структуриран метод за помагане. J. Parker и G. Bradley отбелязват по този въпрос, че в по-ранни периоди мониторингът е бил по-скоро „пасивна

<sup>1</sup> Tsui, M.-S. Supervision Models in Social Work. *Asian Journal of Counselling*, 2004, Vol. 11, 1 & 2, с. 23.

<sup>2</sup> Hepworth, D., R. Rooney, G. Rooney, K. Strom-Gottfried. *Direct Social Work Practice: Theory and Skills*. Brooks/Cole, Cengage Learning, 2013, с. 43.

<sup>3</sup> Kirst-Ashman, K., Jr. Grafton, H. Hull. *Understanding Generalist Practice*, Fifth Edition, Brooks Cole, 2008, с. 271.

дейност<sup>4</sup>. С въвеждането на мениджмънта на грижите от мониторинга се очаква да предоставя данни и доказателства за оценка на ефективността на обслужването, според които да се усъвършенства основния индивидуален план при провежданите прегледи на случаите. Забелязаните при проследяването индикации за трудности съответно изискват и своевременно извършване на преглед на случая. Мониторингът с такъв характер налага и редовно отразяване на информацията в текуща документация и доклади. Те осигуряват на водещия случая работна рамка, при която по време на прегледа всичко може да бъде разгледано внимателно и подробно<sup>5</sup>.

Мониторингът осигурява осведоменост и ориентация на специалистите в протичащите събития, в измененията (благоприятни или неблагоприятни), във възникващите обстоятелства по случая. Мониторингът разкрива процесите, тенденциите, сензитивността на клиента към интервенциите. Дейностите по наблюдение на развитието на случая улавят и съвместимостта между ресурса на подпомагането или услугата и реалния статус и среда на клиента. Както вече отбелязахме, прегледът на работата по случая (и в частност на изпълнението на индивидуалния план) е зависим изключително от обхвата и дълбочината на текущото наблюдаване и проследяване. Защото при прегледа се изготвя не просто равностметка за изпълнението на целите, но и анализ на причинността. А в този смисъл при прегледите на случай се преследва и своеобразна прогноза за следващия предстоящ период на работа. Анализът на приключващата работа открива коригираните пътища за по-продуктивни интервенции в бъдеще.

## 2. Предмет, критерии и методика на мониторинга в социалната работа по случай

Какво наблюдаваме и проследяваме? От какви норми се ръководим, когато оценяваме развитието на случая, промяната, напредъка? По какви начини извършваме мониторинг? Това са три съществени в методическо отношение въпроса, пред които се изправят социалните работници и екипите в практиката в работния етап от воденето на случая. И това са съответно въпросите за:

- **предмета** на наблюдение и оценка в работната фаза;
- **критериите**, от които се ръководят специалистите при текущото наблюдение и прегледа на изпълнението, за да формират своите оценъчни заключения относно напредъка, удовлетвореността и стабилизирането на клиента;
- **формите, методите, процедурите, техниките, инструментите**, чрез които чисто оперативно в практиката се осъществява мониторинг.

По-нататък в изложението ще разгледаме поотделно всеки от тях.

### 2.1. Въпросът за предмета

Към този въпрос може да се подходи от няколко гледни точки, като всички те трябва да намерят своята интеграция в хода на реалната помагача дейност и пряката работа с клиентите:

– **Теоретична гледна точка** – тя тръгва от приложните теории, теоретичните обяснителни модели, които обхващат праметната област и полето, в което се осъществяват интервенции чрез социалната работа като цяло – човешкото развитие, човешкото поведение, отношенията между хората, социалната адаптация, качеството на живота, психосоциалното благополучие и др. Теоретичните ориентации и направления задават своеобразен модел, ориентир, описват нормите за развитие, благополучие, адаптация и пр.

– **Правно-нормативна гледна точка** – мониторингът се съсредоточава върху нормите, свързани с правата на човека, правата на потребителя на услугата; наблюдава се следването или отклоняването от стандартите за добра практика; протичането на предписаните процедури;

– **Методическа гледна точка** – това е основен фокус в текущия мониторинг и периодичния преглед на случаите – наблюдават се измененията по **областите на оценката**. Този подход има водещо методическо значение, тъй като е проекция на цялостния методически модел на работата по случай и осигурява съгласуване, координирана цикличност и приемственост между етапите, през които минава случая: поемане, проучване, оценяване, планиране, интервенции, проследяване, преглед и заключения, актуализация на оценката и планирането, отново работни интервенции и т.н.

<sup>4</sup> Parker, J., G. Bradley. Social Work Practice: Assessment, Planning, Intervention and Review. Learning Matters, Exeter, 2003, с. 124.

<sup>5</sup> Пак там.

*Какво е основен предмет на мониторинг или на наблюдаване и проследяване в социалната работа по индивидуален случай?* В работната фаза вниманието на социалните работници се насочва към различни по-конкретни и приоритетни предметни области и фокуси на наблюдение и проследяване. Това са специфичните *результативни* аспекти на работата – тези, към чието укрепване, развитие или коригиране е прицелен индивидуалният план. Сред тях попадат например: поведението на клиента; емоционалното му състояние; придобиването на полезни умения; уреждането на проблемни области и теми в средата и начина на живот; адаптационните процеси; удовлетвореността от услугата; промяната в един или друг аспект от живота и т.н. Това са теми, които са предмет на мониторинг в по-тесен смисъл – според конкретните области на дисфункция и съответните работни задачи.

Но в един по-широк план можем да определим като предмет на мониторинг цялостния *случай*. Това понятие само по себе си е комплексно и, ако обобщим множеството популярни схващания и дефиниции<sup>6</sup>, то можем да приемем, че под случай в социалната работа се разглеждат:

- **клиентът** с неговите индивидуални особености и история;
- **проблемът** – това може да бъде конфликт, уязвимост, дефицит на ресурси, неудовлетворена потребност, противоречие, риск или опасност;
- тясно и непосредствено свързаните с клиента и проблема **обстоятелства, ситуации, условия**, в които се намира клиентът и в които проблемът съществува и се поддържа;
- по-широкият **социален контекст**, социалните фактори, социалната среда и социалното обкръжение;
- специфичното **индивидуално значение**, с което се съизмерва връзката **клиент – проблем – ситуация – среда** – т.е. определена нужда или проблем имат различна тежест за различните хора; проблематизирането на едни или други обстоятелства може да бъде индивидуално и да се възприема и преживява различно от различните хора.

Всички изброени компоненти са предмет на мониторинг в процеса на воденето на случая. Социалните работници ги наблюдават и проследяват и поотделно, но преди всичко обхванати в динамична взаимовръзка. Т.е. предмет на мониторинг е развитието на случая, разглеждано като **динамична система „личност – проблем – обстоятелства – среда“**. Към тази система обаче в работната фаза на дейността вече е добавен още един фактор. Предполага се, че той е най-мощният и затова към него са отправени най-големите очаквания – **това е самата социална услуга** с включените в нея грижи, професионална помощ, специализирани интервенции. И именно това е **централната предметна област в мониторинга на воденето на случай** – задействането на фактора „социална услуга“; влиянието на услугата върху системата с цел нейната позитивна трансформация; неутрализирането на неблагоприятните фактори; промяната на нейното вътрешно „разпределение на силите“ в полза на стабилизирането на клиента и подобряването на неговата социална и функционална автономия и качеството на живот.

## 2.2. Въпросът за критериите

Критериалният подход при провеждането на мониторинг поставя тази дейност на обективни и професионални основи. Определено можем да твърдим че в съвременните модели и методики на социалната работа по индивидуален случай проследяването на измененията е в немалка степен обезпечено чрез налични норми и ориентири, спрямо които се преценяват подобрението и промяната. В този смисъл мониторингът може да се води според две ориентации:

– **първа ориентация** – проследяване на измененията спрямо първоначалното състояние, в което е поет случаят – т.е. съобразно оценката на началната картина на случая с всички проблеми, дефицити, слабости, неудовлетворени потребности на клиента. При тази ориентация критерий за прогрес е отдалечаването от началния статус; отпадането на един или друг проблем; постепенното намаляване на нарушенията във функционирането.

– **втора ориентация** – проследяване на случая с оглед доближаването до желаните резултати, до постигането на целите и реализирането на очакваното ново състояние. При тази ориентация критерий за напредък е появата на ново състояние, като това може да бъде ново умение на клиента, нов модел

<sup>6</sup> По **Механджийска, Г.** Социална работа по случай – реконцептуализация на традиционните разбирания в съвременна приложна перспектива. – *Социална работа*, 2013, № 1, с. 4–29, <http://www.swjournal-bg.com/>

на поведение, нов интерес, нов смисъл на живота, физическо и психично здраве, нови позитивни преживявания, активност, адаптивност, удовлетворение.

Една рамка, подходяща за социалната работа, ориентирана към индивидуалните потребности, предлагат С. Franklin и С. Jordan. Според тях фактологичната и количествена информация, която се събира от помагачия специалист, не само му помага да определи размера и тежестта на проблемите на клиента по времето на изготвяне на оценката, а и го ръководи при текущите наблюдения и оценки в процеса на работните интервенции. Според авторите, които всъщност се опират на моделите на експерименталните изследователски методики, препоръчаната система за мониторинг на прилаганите дейности е моделът на единичния случай. Подобен модел е различен от традиционния, при който се сравнява цялостно съвкупността от представителна информация преди и след интервенцията. Вместо измерване на състоянието на проблемите на клиента само в две времеви точки (преди и след), ориентираната към индивидуален случай методика за мониторинг изисква многократни (преди, по време и след) измервания в хода и на оценяването, и на реализирането на дейностите за подпомагане и промяна. Това дава на практикуващия специалист по-задълбочен поглед върху напредъка и подобрието на клиента в течение на целия процес на дейността по случая. Наблюдението върху индивидуалния случай дава възможност, ако е необходимо, да се направят промени *във всеки един момент* от работния процес. Например, ако резултатите от наблюденията и текущото оценяване показват, че участието на клиента в терапевтична или педагогическа програма не дава очакваните изменения в неговото поведение, умения или качества, както се е очаквало, водещият случай може да инициира предложения и решения за промяна на интервенцията<sup>7</sup>.

В рамките на въпроса за критериите ще засегнем и още една тема, към която практикуващите социални работници се отнасят с особена сензитивност. Става дума за индивидуалните особености на потребителя на услугата – за неговите лични възможности и ограничения, за потенциала му за справяне, но и за слабостите и дефицитите, които възпрепятстват промяната. И в научната литература, и в практиката активно се поддържа тезата за използването и усилването на вътрешния личностен потенциал на клиента, на неговия собствен ресурс за справяне с трудните житейски ситуации. Набляга се на хуманистичната ориентация в социалната работа и подкрепянето на самосъзнанието, собствените мотиви и потребности на клиента<sup>8</sup>. И действително мониторингът трябва да отчита измененията включително и съобразно вложените собствени усилия и преодолени изпитания от самия клиент. Едновременно с това, когато критериите за оценка на напредъка в работата по случая не отчитат тежестта на индивидуалните дисфункции, сложността на статуса, устойчивостта на нарушенията в състоянието и функционирането на клиента, то тогава мониторингът се превръща за социалните работници в източник на стрес, емоционално натоварване, чувство за неудовлетвореност от работата. Следователно, във всяка конкретна сфера на социалната работа, провеждането на мониторинг на случаите трябва да е придружено от изключително гъвкави, премерени, реалистични и сензитивни към индивидуалните възможности на клиентите норми.

### *2.3. Въпросът за формите и методите или – как оценяваме развитието на случая, промяната и напредъка?*

Мониторингът не трябва да деперсонализира обслужваните лица и да ги поставя в позиция на външен и безличен обект на наблюдение. От методите и формите за мониторинг се очаква да въвличат клиента в споделяне на собствените му преживявания и гледни точки относно това как усеща ефекта на социалната услуга, как тя се отразява на живота и чувството му за благополучие. Използваните от социалните работници форми за мониторинг трябва да служат за получаване на достоверна и откровена информация за удовлетвореността и предпочитанията на клиентите. Начинът на провеждане на мониторинг трябва да служи за адаптиране на услугата към нуждите на клиента в хода на помагачия процес, така че клиентът да има възможности за избор и промяна, когато това се окаже необходимо. Мониторингът във воденето на случай изпълнява значима функция в особено популярните и възприети

<sup>7</sup> Franklin, C., C. Jordan. An integrative skills assessment approach. In: **Clinical assessment for social workers**. Lyceum books, Chicago, 2011, с. 40.

<sup>8</sup> Милушева, Т. Теории за поведенческата промяна и приложението им в социалната работа. *Годишник на Софийски университет "Св. Климент Охридски"*, Кн. Социални дейности. Т. 105, 2013, с. 253.

в социалната работа договорен и целево-центриран подход. Според тяхната концепция социалният работник и клиентът влизат в роли на сътрудничество, съвместно планиране и договаряне. В този контекст от клиента също се очаква да изпълнява функция на мониторинг над резултатите и подобренията. Хората, получаващи помощ и услуги, проследяват през личното си възприятие и себеусещане измененията в собствените си преживявания, умения, навици, начин на живот, отношения с околните; подобренията в социалните условия и статус. Те могат да споделят доколко имат чувството, че получаваната подкрепа генерира резултати, които отговарят на техните нужди и очаквания и подобряват качеството на тяхното функциониране. По този начин **самонаблюдението и самоконтролът** също се явяват методи за мониторинг в хода на работата по случая. Към тях се добавят и ролите на семейството, приятели, колеги, учители и други близки, от които също може да бъде поискано да предоставят информация, подпомагаща цялостния мониторинг<sup>9</sup>.

Методиката на мониторинга е тясно свързана с прецизността на планирането, тъй като именно в индивидуалния план по случая е посочено какво целим, за какво работим, какво очакваме. В тази връзка методите и формите за провеждане на мониторинг са по-успешни, когато се опират на ясно и недвусмислено формулирани измерими индикатори на промяната<sup>10</sup>. По този начин измененията стават наблюдаеми, тяхното проследяването е операционализирано, а заключенията на специалистите се оформят по-категорично съобразно приближаването или отдалечаването от целта.

Можем да акцентираме въпроса за формите и методите на мониторинга в работата по случая, като подчертаем тяхното богатство и многообразие. Т. О’Наре посочва, че в хода на работната фаза по случая се използват и количествени, и качествени методи за проследяване, с чиято помощ може да се направи текущо актуализиране на оценката, регулиране на интервенциите и измерване на подобренията, промяната, напредъка на клиента<sup>11</sup>.

Социалните работници използват множество източници и пътища за проследяване на измененията и това са: периодичните (например седмични) индивидуални и/или фамилни сесии с клиентите; личните разкази и споделени преживявания на клиентите; домашните посещения; срещите и интервютата с близки на клиентите или с други специалисти, които имат отношение към случая; документационния обмен с колеги; използването на въпросници, оценъчни и самооценъчни скали, анкетни или проективни методи; преките наблюдения и информацията за реални промени – в поведението на клиента, в заниманията, качеството на социалното му функциониране, условията за живот и пр. Мониторингът, реализиран чрез различни методи и форми, трябва да бъде преди всичко последователен и регулярен, защото едно от неговите предназначения е също и да покаже доколко солидни и устойчиви са първите забелязани резултати, доколко трайни са постигнатите положителни промени в следствие на подкрепата по потребностите и целите на клиента<sup>12</sup>.

Ако се фокусираме върху кръга на специалистите, ангажирани в процеса на социалната работа, то следва да изтъкнем, че едни от най-популярните форми, насочващи проследяването на случая, са **екипните мултидисциплинарни срещи** за обсъждане на текущото състояние на работата, трудностите и напредъка. Подобни срещи понякога имат характер и на **екипна супервизия**, особено когато са ръководени от външен супервизор и по-опитен експерт. Тогава той помага на работещите по случая професионалисти да сверяват информацията и гледните си точки така, че да бъде „сглобена“ съгласувана картина за развитието на случая. Наред с това в процеса на работа по случая **всеки от специалистите в екипа проследява** тези резултати и изменения, които се очакват като непосредствен ефект от специализираните интервенции в неговата по-частна професионална област. В този процес особено ценно е регулярното отразяване на наблюденията в структурирана **документация**, която може да служи и за обмен на информация с останалите професионалисти от екипа. Функция на водещия случая обаче е да **синтезира** наблюденията, сведенията и данните, постъпващи както от

<sup>9</sup> Freeman, E. Methods of practice interventions. In: Encyclopedia of social work. Vol. 3, Ed. by T. Mizrahi and L. Davis. NASSW Press, Oxford University Press, N. Y., 2008, с. 261.

<sup>10</sup> Hepworth, D., R. Rooney, G. Rooney, K. Strom-Gottfried. Direct Social Work Practice: Theory and Skills. Brooks/Cole, Cengage Learning, 2013, с. 356.

<sup>11</sup> O’Hare, Th. Essential Skills of Social Work Practice. Assessment, Intervention, Evaluation. 2009, с.5.

<sup>12</sup> Freeman, E. Methods of practice interventions. In: Encyclopedia of social work. Vol. 3, Ed. by T. Mizrahi and L. Davis. NASSW Press, Oxford University Press, N. Y., 200, с. 261.

колегите му, така и от самия клиент и неговите близки. Този синтез следва да се съпостави с възприетите в съответната сфера на социалната работа норми и стандарти за качество, успех, развитие и позитивна промяна в положението и начина на живот на клиента.

### Заклучение

Мониторингът в работата по индивидуален случай е необходим и детерминира ефективността компонент на помагачата дейност, особено в работната фаза от развитието на случая. Текущият мониторинг и прегледът на случай се реализират организационно-методически посредством различни форми: екипни работни срещи и обсъждания; проучвания на случая или на нови обстоятелства в него; анализ на документация; преки наблюдения, текуща диагностична, аналитична и оценъчна работа на социалните работници; срещи и интервюта с клиента и лица от неговото обкръжение; индивидуална, екипна и групова супервизия и други.

Едно съществено условие за пълноценния мониторинг в хода на работата по индивидуални случаи е осигуряването на многообразие и баланс относно гледните точки и позициите, от които се представя и „вижда” картината на ефективността и напредъка. Когато са балансирани, мониторингът и прегледът на случаите интегрират информацията и гледните точки на водещия случай, на екипа, на самия клиент, на неговите близки, на ръководители, супервизори или други експерти. В този смисъл, като други условия за качество на мониторинга и прегледа на работата по случай, се очертават съгласуваността и координираността в оценките и заключенията.

Не на последно място е важно да се посочи и нуждата от структурирани форми и процедури, от регулярност, а също от документационно отразяване на текущите проследявания и оценки. Макар в редица помагачи дейности развитието на отношенията и контактите с клиентите да се сдобиват и с немалко неформални характеристики, то все пак структурираното и документирано преценяване и отразяване на заключенията гарантират впоследствие обосноваване на решенията при актуализиране на индивидуалните планове или при насочване на случая за приключване.

### ЛИТЕРАТУРА

1. **Механджийска, Г.** Социална работа по случай – реконцептуализация на традиционните разбирания в съвременна приложна перспектива. – *Социална работа*, 2013, № 1, с. 4 – 29, <http://www.swjournal-bg.com/>. // **Mehandzhyska, G.** Sotsialna rabota po sluchay – rekontseptualizatsiya na traditsionnite razbiraniya v savremenna prilozhna perspectiva. *Sotsialna rabota*, 2013, 1, s. 4 – 29, <http://www.swjournal-bg.com/>.
2. **Милушева, Т.** Теории за поведенческата промяна и приложението им в социалната работа. *Годишник на Софийски университет “Св. Климент Охридски”*, Кн. *Социални дейности*. Т. 105, 2013, с. 227 – 263. // **Milusheva, T.** Teorii za povedencheskata promyana i prilozhenieto im v sotsialnata rabota. *Godishnik na Sofiyski universitet „Sv. Kliment Ohridski”*, Kniga *Sotsialni deynosti*, 2013. Т. 105, s. 227 – 263.
3. **Franklin, C., C. Jordan.** An integrative skills assessment approach. In: *Clinical assessment for social workers*. Lyceum books, Chicago, 2011.
4. **Freeman, E.** Methods of practice interventions. In: *Encyclopedia of social work*. Vol. 3, Ed. by T. Mizrahi and L. Davis. NASSW Press, Oxford University Press, N. Y., 2008.
5. **Hepworth, D., R. Rooney, G. Rooney, K. Strom-Gottfried.** *Direct Social Work Practice: Theory and Skills*. Brooks/Cole, Cengage Learning, 2013.
6. **O’Hare, Th.** *Essential Skills of Social Work Practice. Assessment, Intervention, Evaluation*. 2009.
7. **Kirst-Ashman, K., Jr. Grafton, H. Hull.** *Understanding Generalist Practice*, Fifth Edition, Brooks Cole, 2008.
8. **Parker, J., G. Bradley.** *Social Work Practice: Assessment, Planning, Intervention and Review*. Learning Matters, Exeter, 2003.
9. **Tsui, M.-S.** Supervision Models in Social Work. *Asian Journal of Counselling*, 2004, Vol. 11, 1 & 2, с. 7 – 55.