

Универзитет „Св. Кирил и Методиј“ Скопје

Филозофски Факултет

Институт за социјална работа и социјална политика „Мајка Тереза“ Скопје

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

**ИНТЕРПЕРСОНАЛНА ОРИЕНТАЦИЈА И АФИЛИЈАТИВНА МОТИВАЦИЈА
КАЈ ПОМАГАТЕЛНИТЕ ПРОФЕСИИ ВО СОЦИЈАЛНАТА ЗАШТИТА**

Ментор: Доц. Др. Иван Трајков

Кандидат: Неда Аницин

Скопје 2013

СОДРЖИНА

ВОВЕД	5
ГЛАВА 1	8
1.1. ЧОВЕКОВАТА ПОТРЕБА ЗА КОМУНИКАЦИЈА	8
1.2. КОМУНИКАЦИЈАТА ВО СОЦИЈАЛНАТА РАБОТА	9
1.2.1. Поимно определување на интерперсоналната комуникација	13
1.2.2. Карактеристики на интерперсоналната комуникација	13
1.2.3. Интерперсоналната комуникација и личноста	14
1.2.4. Интерперсоналната комуникација е трансакциска	15
1.2.5. Интерперсоналната комуникација вклучува содржински и односни аспекти 16	
1.2.6. Интерперсоналната комуникација од учесниците бара непосредна повратна информација	16
1.2.7. Интерперсоналната комуникација ја чинат комуникатори кои се меѓусебно зависни 17	
1.2.8. Интерперсоналната комуникација е неповторлива	17
1.3. РАЗЛИКИ МЕЃУ СОЦИЈАЛНИТЕ, КОМУНИКАЦИСКИТЕ И ИНТЕРПЕРСОАЛНИТЕ ВЕШТИНИ	18
1.4. СОВРЕМЕН МОДЕЛ НА ИНТЕРПЕРСОАЛНАТА КОМУНИКАЦИЈА КАКО ВЕШТИНА	20
1.5. ОСНОВНИ ВЕШТИНИ ВО СОЦИЈАЛНАТА РАБОТА	30
1.5.1. Активно слушање	32
1.5.2. Поставување прашања	33
1.5.3. Испраќање „јас-пораки“	34
1.5.4. Показување емпатија	35
1.5.5. Фокусирање	35
1.5.6. Заклучување	36
1.6. ПОМАГАТЕЛНА И КОРИСНА КОМУНИКАЦИЈА ВО СОЦИЈАЛНАТА РАБОТА	37
1.7. ПОЛОТ И КОМУНИКАЦИЈАТА	38
1.8. КОМУНИКАЦИСКИ/ ИНТЕРПЕРСОАЛНИ СТИЛОВИ	40
1.8.1. Доминантен- Субмисивен	40
1.8.2. Драматичен- Резервиран	41
1.8.3. Конфликтен- Мирољубив	41
1.8.4. Експресивен- Неекспресивен	41
1.8.5. Опуштен- Напнат	41
1.8.6. Внимателен- Невнимателен	41

1.8.7.	Екстравагантен- Конзервативен	42
1.8.8.	Отворен (екстровертен)- Затворен (интровертен)	42
1.8.9.	Пријателски – Непријателски.....	42
1.9.	ТИПОВИ КОМУНИКАЦИЈА И ТИПОВИ ЛИЧНОСТИ.....	42
1.9.1.	WIN – WIN (јас добивам – ти добиваш)	42
1.9.2.	WIN – LOSE (победник – губитник)	44
1.9.3.	LOSE – LOSE (губитник – губитник).....	44
1.9.4.	LOSE – WIN (губитник – победник)	45
ГЛАВА 2	47
2.1.	МОТИВАЦИЈА.....	47
2.1.1.	Социјални мотиви	49
2.1.2.	Мотив за афилијација	52
2.2.	ХЕЛПЕР СИНДРОМ.....	54
ГЛАВА 3	59
3.1.	ПРОБЛЕМ НА ИСТРАЖУВАЊЕТО.....	59
3.2.	ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ НА ИСТРАЖУВАЊЕТО.....	60
3.3.	ПРЕДМЕТ НА ИСТРАЖУВАЊЕТО	62
3.3.1.	Теоретско определување на предметот	62
3.3.2.	Операционално определување на предметот	62
3.4.	ДЕФИНИРАЊЕ НА ПОИМИТЕ.....	63
3.5.	ОПЕРАЦИОНАЛНО ОПРЕДЕЛУВАЊЕ НА КЛУЧНИТЕ ПОИМИ	68
3.6.	ХИПОТЕЗИ НА ИСТРАЖУВАЊЕТО.....	70
	Општа хипотеза	70
3.7.	ВАРИЈАБЛИ НА ИСТРАЖУВАЊЕТО	70
3.8.	МЕТОД НА ИСТРАЖУВАЊЕТО.....	71
3.8.1.	Истражувачка стратегија	71
3.8.2.	Техники и инструменти за собирање на податоците	72
3.8.3.	Примерок на истражувањето.....	73
3.9.	ОПРАВДАНОСТ НА ИСТРАЖУВАЊЕТО	76
3.9.1.	Научна оправданост на истражувањето	76
3.9.2.	Општествена оправданост на истражувањето.....	77
3.9.3.	Релевантни истражувања од областа	78
ГЛАВА 4	82
4.1.	ПРИКАЗ НА РЕЗУЛТАТИТЕ ПО ПРОВЕРКАТА НА ХИПОТЕЗИТЕ	82
4.1.1.	Анализа на резултатите од општата хипотеза	82
4.1.2.	Анализа на резултатите од посебните хипотези.....	85

5. ДИСКУСИЈА НА РЕЗУЛТАТИТЕ.....	91
6. ЗАКЛУЧОЦИ И ПРЕПОРАКИ.....	98
ПРИЛОГ.....	100
Листа на општи податоци.....	100
Скала на афилијативна мотивација.....	103
Скала на интерперсонална ориентација.....	105
КОРИСТЕНА ЛИТЕРАТУРА.....	108

Најосновна човекова потреба е потребата да разбере и да биде разбран. Најдобар начин за да ги разбереме луѓето е да ги слушаме.

Ралф Николс

ВОВЕД

Психолозите истакнуваат дека 85% од нашата среќа потекнува од добрите односи со другите луѓе. За жал, 85% од нашите проблеми и незадоволство исто така е поврзано со другите луѓе.

Затоа е важно што повеќе да ги развиваме способностите за воспоставување и одржување на добрите односи со луѓето. За среќа тоа е вештина која може да се научи.

Постои цела низа на дејности и занимања каде комуникацијата со луѓето е од примарно значење, тоа се професии пред сè посветени на давањето помош. Работата на социјалните работници, психолозите, психотерапевтите или докторите е насочена кон поттикнувањето на развојот на различните аспекти на личната благосостојба на нивните клиенти. Овие професии се нарекуваат помагателни професии и во нив исто така се вбројуваат и наставниците и воспитувачите. Кај нив работата скоро стопроцентно подразбира комуникација со луѓе и посветеност на односот со нив.

Голем број млади луѓе се одлучуваат за студии по социјална работа или психологија како за две сродни дејности и тоа поттикнуваат пред сè од желбата да им помагаат на другите и/ или од доживувањето на овие професии како помагачки, често превидувајќи ја нивната научна или истражувачка димензија. Многу социјални работници и психолози работат во институционална (клиничка и здравствена) или образовна средина, каде нивните задачи се скоро исклучиво со помагачки карактер. Фокусот на ова истражување е насочен на две помагателни професии – психологијата и социјалната работа како професии чија заедничка дејност е давањето помош и поддршка на клиенти (поединци, групи, семејства) на кои од најразлични причини им е потребна помош.

Социјалната работа е научна дисциплина која го проучува човековото однесување и меѓучовечките односи со цел нивно унапредување. Социјалната работа се занимава со промоција на социјалните промени, решавање проблеми во меѓучовечките односи, како и охрабрување и зајакнување на луѓето со цел поттикнување на нивната благосостојба. Служејќи се со теориите за човековото однесување и социјалните системи, социјалната работа интервенира во меѓусебните интеракции на луѓето со нивната средина. Покрај сè посложената проблематика, сè поголемата потреба за снаоѓање во непредвидените и сложени ситуации, на социјалните работници им се потребни по сеопфатни знаења и вештини кои ќе им овозможат:

- Да им дадат квалитетна стручна поддршка и поттик на корисниците да ги искористат сите свои способности во решавањето на настанатите тешкотии
- Подигнување на стандардите и достапноста на одредени облици на социјални услуги и помош
- Да влијаат на правното уредување и развој на социјалната политика.

Тоа подразбира стручњаци од областа кои ќе бидат способни да одговорат на новите предизвици, на новонастанатата глобална ситуација и на новосоздадените потреби на луѓето како корисници на услугите на социјалните работници. Потребата за комуникација со компетентни личности кои можат да пружат соодветна помош и поддршка се неопходна основа на секое здраво општество. Припадниците на помагателните професии кои освен теоретската подготвеност и стручност, потребно е да поседуваат и одредени карактеристики на личноста и специфични вештини за работа со луѓе.

Во истражувањето на психолошките својства на припадниците на помагателните професии избрани се само два индикатора: обрасците и димензиите на интерперсоналната ориентација и афилијативната мотивација. Се претпоставува дека овие карактеристики спаѓаат меѓу поважните квалитети кои корисниците ги вреднуваат и кај социјалните работници и кај психолозите. И покрај нивното значење за ефикасноста намагањето, во образованието на социјалните работници и психолозите на овие две релевантни психолошки карактеристики скоро и да не им се посветува внимание.

Основните прашања кои ги поставуваме во овој труд се: дали професионалците од областа на социјалната работа и психологијата, како помагачи ги поседуваат овие квалитети и во кој степен ги поседуваат, дали постои разлика помеѓу едната и другата група професионалци, и кои би биле практичните импликации од добиените истражувачи резултати како за веќе вработените професионалци така и за студентите како идни припадници на помагателните професии.

Во најширока смисла, овој труд е посветен на просоцијалното однесување кај психолозите и социјалните работници кое се дефинира како волно, намерно однесување кое има позитивни последици за другите луѓе (Eisenberg&Miller, 1987, според Raboteg-Šarič, 1993).

ГЛАВА 1

1.1. ЧОВЕКОВАТА ПОТРЕБА ЗА КОМУНИКАЦИЈА

Потребата на човекот за контакт со други луѓе во стручната литература е означена како универзална човекова потреба која варираше и историски и културолошки (Doherty, 1994).

Но, значењето на односите со другите за среќата и здравјето на поединците особено се истакнува во поново време. Се чини дури како да во минатото повеќето луѓе не само што не биле засегнати од меѓучовечките односи, туку тие биле преокупирани првенствено со секојдневните обврски и грижата за преживување. Нивното однесување, зборувајќи со термините на теоријата за мотивација на Маслов, повеќе било управувано од потребите со понизок ранг, исто како и на луѓето од денешницата кои живеат во сиромаштија и беда.

Модерните општества со своите технолошки достигнувања ја произведуваат појавата да луѓето се повеќе си го регулираат животот едни со други, не само во смисла да едни со други се штитат од болести, незнаење, сиромаштија и сл. туку и на тоа да тие меѓусебно позитивно се поттикнуваат, едни на други си попречуваат.

Модерните општества во многу свои аспекти се динамични и променливи, па согласно тоа такви постанаа и односите меѓу луѓето. На развојот на свеста на современите луѓе, на природата на меѓучовечките односи, односно на човековата афилијативност влијаеле и некои широко прифатени психолошки теории (Katica Lackovic- Grgin, Zvezdan Penezic, Izabela Soric, 1998). Тоа се пред сè раните психоаналитички сваќања, Сауливановата интерперсонална теорија, теоријата на приврзаност на Болби, Ериксонската теорија на психосоцијален развој, но и некои когнитивни теории (Селмановата теорија на интерперсонално разбирање)

1.2. КОМУНИКАЦИЈАТА ВО СОЦИЈАЛНАТА РАБОТА

Комуникацијата е присутна во сите аспекти од животот. Сите социјални, семејни и службени односи се одвиваат преку интерперсонална комуникација. Со оглед на тоа дека таа е толку вообичаена и постојана, нејзиното проучување е сосема разбирливо. Во професионалниот живот на социјалните работници интерперсоналната комуникација е средство за работа. Постојат низа причини зошто успешната комуникација е потребна во социјалната работа (Pierson, Thomas, 2000):

- Потребно е да се обезбедат квалитетни информации со помош на различни средства за комуникација (на пр. Пишани документи, Интернет) за стручните услуги кои ги нудат на корисниците со цел истите станат достапни
- Сите социјални работници треба да развијат соодветни комуникациски вештини како при директниот „лице в лице“ контакт, така и во пишаната комуникација со корисниците на нивните услуги
- Потребно е да се избегнува професионалниот „жаргонски“ јазик и дијалекти (односно соодветна употреба на истиот), а да се развие способност да се употребува јасномајчиниот јазик
- Лицата со посебни потреби имаат специфични комуникациски потреби. Потребно е да им се овозможи со социјалниот работник да комуницираа на за нив прифатлив начин или со помош на соодветен интерпретатор/ преведувач (на пр. со помош на јазикот со знаци)
- Комуникацијата има своја невербална димензија. Социјалните работници мора да бидат свесни особено за говорот на телото и значењето на вештината за слушање како дел од ефективниот комуникациски процес.

Trevithick (2006) наведува дека постојат дури 50 општи вештини за социјалната работа кои ја вклучуваат комуникацијата во некој облик (најчесто интерперсонална), така што лицата што немаат добро развиени комуникациски вештини не можат да бидат компетентни социјални работници.

Основен показател за компетентноста во било која професија, не само во социјалната работа се вештините. Да се биде компетентен во комуникацијата значи да се има добро развиена низа од комуникациски вештини. Компетентноста може да се одреди и како производ на знаење, вештини и вредности. Компетентноста во себе содржи и евалуациски елемент за квалитетот на употреба, при што основни се следниве критериуми:

- Соодветност, како степен до кој некое однесување е прифатливо и оправдано, т.е. вештините се користат во вистинскиот момент
- Успешност и ефективност, како степен до кој е постигнат посакуваниот резултат, т.е. вештините се користат со одредена цел која се постигнува со нивна адекватна примена (Spitzber, 2003, според Hargie, 2006)

Професионалната компетентност вклучува ефикасна употреба на три типа вештини:

- Когнитивни- стручното знаење што и дава белег на професијата и ја разликува од другите
- Практични- специјализирани практични техники кои се клучни за професијата
- Комуникациски- со помош на кои професионалците имаат способност за ефективна интеракција со корисниците и другите експерти.

Интересно е тоа што образованието во различни професионални области традиционално било насочено кон првите два типа вештини, што оди во прилог на доскорешните убедувања дека комуникацијата, иако била означена како есенцијална за успех во многу професии, сама по себе е вродена и непроменлива.

Во социјалната работа, комуникациските вештини се воедно и практични вештини на кои се засноваат когнитивните вештини, затоа што различните облици на комуникација се основа на секоја интервенција независно од теоретскиот и практичен пристап.

Robbins и Hunsaker (1996; според Hargie i Dickson, 2004.) наведуваат дека за да се стане компетентен во било која вештина потребно е лицето таа вештина да ја разбира и концептуално и бихевиористички, да има можност да ја вежба, да добие повратна информација за тоа колку добро да применува, да ја користи доволно често за да стане интегрален дела од неговиот репертоар на однесување.

Учењето на комуникациските вештини бара соодветно самонабљудување (интроспекција), активно експериментирање и интеграција на теоријата и праксата (Richards, Ruch i Trevithick, 2006.).

Учењето на комуникациските вештини се темели на следниве претпоставки:

- Подготвеност за учење на различни комуникациски вештини
- Разбирање на различните комуникациски ситуации и примена (вежбање на тие вештини)
- Процес на учење на комуникациските вештини е подеднакво значаен и бара одредено време, како и содржината на учење

Zimmerman (2000; prema Hargie i Dickson, 2004.) дефинирал четири клучни нивоа на учење на вештините:

- Набљудување- личноста ја набљудува другата личност како изведува одредена вештина и обрнува внимание на различните димензии на примена на вештината како што се мотивациската ориентација, вредностите и стандардите на изведување помеѓу различни личности, промена на репертоарот зависно од тоа пред кого се применува вештината
- Емитирање- личноста е способна да го повтори однесувањето слично на перципираното, може да се препознае намерата на одредена вештина
- Самоконтрола- на овој степен личноста започнува да ја вежба вештината, односно да ја развива се додека не е потполно развиена во сите нејзини делови (на пр. испраќање на јас- порака)
- Саморегулација- личноста учи каде, кога и како соодветно да се користи вештината во различни лични и контекстуални услови (секако и професионални) со цел да се постигне максимумот во интеракцијата (кога да се покаже одредено чувство при активно слушање)

Учењето нови вештини се одвива во неколку степени: од несвесна некомпетентност- кога личноста не е свесна дека се однесува „без вештини“ и свесна некомпетентност- кога знае што би требала да прави и знае дека тоа не го знае, свесна компетентност- кога применува некоја вештина на релативно задоволувачки начин, се до несвесна компетентност- кога изведува некоја вештина и активност скоро без размислување и успева да ја оствари целта за примена на вештината (Hargie, 2006).

И учењето на интерперсоналната комуникација се обрне внимание на несвесната компетентност, до која се доаѓа по долго искуство на примена на одредени вештини и методи на интервенција.

Вештините се така организирани што покомплексните вештини, како на пример интервјуирање се состојат од повеќе едноставни вештини, на пример набљудување на лицето што се интервјуира, поставување прашања, активно слушање, кои пак се состојат од други поединечни вештини (на пр. зборување, препознавање на чувства и потреби и сл.)

Слично како и кај учењето на моторните вештини (на пример готвење), развојот на интерперсоналните комуникациски вештини се темели на совладување поедноставни вештини, кои со тек на времето се комбинираат во поширок репертоар на сложени вештини и професионални интервенции (Hargie i Dickson, 2004.). Со оглед на тоа дека секоја интерперсонална комуникација, истовремено може да е професионална, а исто така и лична, потребно е личноста да ги запознае своите лични карактеристики и стил на комуникација, како и да ги препознава своите мисли, чувства и искуства кои влијаат на интерперсоналната интеракција. Потребно е да се разликува личното од приватното. За тоа Juul, 1995 вели дека е важно преку разговор да се создаде отворено и персонално/ лично окружување/ атмосфера, наспроти затвореното и строго професионално. Според него да се биде „свој“ значи колку што е можно повеќе да се зборува во јас- форма и да се манифестираат сопствени реакции, како емотивни така и интелектуални, а да се биде приватен значи да се зборува за својот приватен живот.

Професионалците, припадници на помагателните професии за да бидат успешни во интерперсоналната комуникација со корисниците на нивните услуги од време на време би требало да размислуваат за следниве прашања:

- Во што се прилично компетентни? Како станале?
- Во што не станале компетентни а сакале да постанат? Што им недостасувало за да постанат компетентни? Знаење, мотивација, вештини или нешто друго?
- Да го утврдат својот комуникациски стил и да размислат што би сакале да променат или унапредат?

1.2.1. Поимно определување на интерперсоналната комуникација

Според Hartley, 1999 за разлика од јавната комуникација и комуникацијата во големите групи, интерперсоналната комуникација ја одредуваат три обележја:

- Станува збор за комуникација „лице в лице“ (без посредници)
- Се одвива во дијади (меѓу парови) или во мали групи
- Преку обликот и содржината на комуникацијата воедно се пренесуваат и личните квалитети на комуникаторите, како и нивните социјални улоги и односи.

Ова одредиште јасно покажува дека интерперсоналната комуникација не се однесува на писма, извештаи, медиуми, електронска пошта, телевизија и сл. Други облици на меѓучовечка комуникација, затоа што на овие облици на комуникација им недостигаат некои основни карактеристики на интерперсонална комуникација (како на пример, моментална повратна информација)

Иако овие облици на комуникација може да се користат во контекст на професионалното работење, тие не претставуваат интерперсонална комуникација по нејзиното потесно значење.

Интересна е уште една дефиниција:

Интерперсоналната комуникација е процес во кој поединецот применува низа на меѓусебно зависни и ситуациски прилагодени социјални однесувања кои се научени и контролирани (Hargie, 2006).

За подобро разбирање на интерперсоналната комуникација придонесува и следнава дефиниција: „Интерперсоналната комуникација е процес на трансакција меѓу луѓето на која и се додава заемно значење“ (Pearson i Spitzberg, 1987). Тука клучниот збор (како и во многу други дефиниции) е зборот процес кој укажува на промена и акција, како и поимот трансакција кој се однесува на реципрочно давање и примање на вербалните и невербални одговори и повратни информации кои се заемно предизвикани.

1.2.2. Карактеристики на интерперсоналната комуникација

Во контекст на социјалната работа, Pearson и Spitzberg, 1987 издвоиле неколку значајни карактеристики на интерперсоналната комуникација:

- Интерперсоналната комуникација започнува со самата личност
- Интерперсоналната комуникација е трансакциска
- Интерперсоналната комуникација вклучува содржински и односни аспекти
- Интерперсоналната комуникација бара од сите комуникатори да дадат непосредна, моментална повратна информација
- Интерперсоналната комуникација претпоставува комуникатори кои се меѓусебно зависни
- Интерперсоналната комуникација е неповторлива

1.2.3. Интерперсоналната комуникација и личноста

Учеството, доживувањето и разбирањето на комуникацијата е втемелено на чувствата и увидот кои се поврзани со одредена личност.

Конкретните комуникациски интеракции зависат од самата личност и нејзиното битие, како и од она што таа го носи како искуство од животот. Речникот кој некој го користи, ставовите кои ги искажува, идеите кои ги застапува, го одразуваат конкретното потекло и искуство на личноста.

Се смета дека во секоја комуникација помеѓу две личности се појавуваат т.н „шест перспективи“ (Barlund, 1970.; според Pearsoni Spitzberg, 1987.):

- како личноста се гледа самата себе
- како личноста гледа на другата личност
- како личноста верува дека е перципирана од страна на другата личност
- како другата личност се гледа самата себе
- како другата личност ја гледа првата
- како другата личност верува дека е перципирана од страна на првата личност

Луѓето ја градат својата личност преку односот којшто го имаат со другите луѓе, односот кој сакаат да го имаат и односот кој веруваат дека го имаат.

На ум секогаш треба да се имаат сите постоечки перспективи и да се земаат предвид и другите начини на доживување на една иста интеракција.

1.2.4. Интерперсоналната комуникација е трансакциска

Комуникацијата се темели на кодови/ знаци и целокупна колекција на симболи, букви и зборови кои имаат договорено значење. Секогаш кога се пренесува некоја порака или мисла во некој вербален или невербален знак се скучува кодирање, а тогаш кога на одредена порака и даваме значење се работи за декодирање. Во минатото процесот на кодирање и декодирање на пораките во интерперсонален контекст се објаснувал како акција и интеракција, а денес се толкува како трансакција:

- Комуникацијата е акција што ја води и спроведува една личност. Некој ја испраќа пораката (кодира) а друг ја прима, односно ја декодира (Вообичаена е споредбата со додавање топка- една личност ја фрла топката, а друга ја прифаќа, при што секоја од личностите фрла своја топка)
- Комуникацијата е интеракција која се случува помеѓу две или повеќе личности. Едната личност ја кодира и испраќа пораката до друга личност која ја декодира. Примачот одговара и му враќа порака на испраќачот (интеракцијата на тој начин може да се спореди со додавање топка, но тука станува збор за додавање на една заедничка топка, при што во даден момент само една личност може да ја фати топката, и само една личност може да ја фрли
- Комуникацијата е трансакција- комуникаторите истовремено ја кодираат и декодираат пораката. Во исто време се примаат и испраќаат сите вербални и невербални знаци. Не се чека на ред за да се кодираат и декодираат пораките (Слично како додавањето топка во којасите учесници имаат неколку топки кои ги фрлаат и неколку кои истовремено ги примаат). Исто така кодирањето и декодирањето се одвиваат истовремено и кај секој учесник во интерперсоналната интеракција, затоа што интерперсоналната комуникација секогаш е пропратена со внатрешен дијалог

1.2.5. Интерперсоналната комуникација вклучува содржински и односни аспекти

Со секоја порака покрај содржината се пренесува и односот кон таа содржина, како кон примачот на пораката така и кон самиот себе. Во интерперсоналната комуникација всушност е невозможно да се пренесе содржина без однос, како што тоа до некоја мера можно во некои други помалку лични и персонализирани комуникациски облици, како што е на пример испраќањето смс порака, вид на комуникација која се избира како прикладна за дадена ситуација. Невербалните знаци често го пренесуваат односниот дел на пораката и го појаснуваат односот меѓу комуникаторите, додека пак вербалните најчесто се насочени кон содржината. Односот кој се искажува е клучен за разбирање на значењето односно ситуацијата. На пример, исти зборови може различно да се изговараат и да бидат пропратени со различни телесни пораки коишто укажуваат на различни односи. Така на пример изразот „Здраво како си?“ може да се искаже попатно со делумен поглед кон личноста, како фраза на поминување, и незаинтересирано за одговор или пак со застанување и искрено очекување за одговор.

1.2.6. Интерперсоналната комуникација од учесниците бара непосредна повратна информација

Повратната информација е било кој одговор на вториот учесник која влијае на однесувањето на комуникаторите (кои чувствувајќи ја својата околина односно реакциите на другите луѓе, го прилагодуваат своето однесување). Видовите комуникации може да се разликуваат и по карактеристиките на повратната информација, на пр. интеракцијата преку писма се разликува од интеракцијата „лице в лице“, токму по тоа што повратната информација е ограничена и задоцнета, и поради тоа се губи симултаното влијание на интеракцијата. Употребата на информатичката технологија (на пр. допишувањето преку интернет) дава можност за брза повратна информација, но тогаш повратната

информација не е целосна затоа што недостасува невербална повратна информација (и наместо тоа се употребуваат посебни знаци како што е „смајли“ кои го заменуваат односниот дел на пораката).

Непосредноста се однесува и на брзината со која повратната информација е примена, затоа што тоа овозможува реципрочно, на лице место да се влијае на однесувањето и значењето на сите актери вклучени во интеракцијата.

1.2.7. Интерперсоналната комуникација ја чинат комуникатори кои се меѓусебно зависни

Основното обележје на внатрешниот дијалог е тоа што поединецот е независен од другите луѓе, тој мисли и зборува самиот со себе се што ќе посака. Од друга страна пак, во јавната комуникација, како на пр. на предавање- говорникот е зависен од слушањето на публиката, додека пак публиката е зависна од говорникот да им го каже она што ги интересира. Но, комуникаторите во интерперсоналната комуникација не се ниту потполно зависни, ниту потполно независни. Нивниот однос е всушност, взаемна, циркуларна зависност помеѓу сите комуникатори за разлика од еднонасоочната, поточно линеарна зависност која е присутна во јавната комуникација. Со оглед на тоа дека сите разговори се целни, односно водени од некоја цел (дури и кога личноста не е во потполност свесна), станува збор за взаемна зависност за остварување на целта: степен во кој некој е значаен за остварување на целите на другата личност (Branka Sladović Franz, 2008).

1.2.8. Интерперсоналната комуникација е неповторлива

Во интерперсоналната комуникација често се случува личноста да зажали за кажаното или пак за некој невербален знак кој што го пренела со одредена порака, затоа што личноста или не го мислела она што го кажала па погрешно се изразила, или пак го сменила своето мислење. Но пораката која е пренесена преку интерперсоналната комуникација не може да се избрише, затоа што со неа истовремено се пренесени и содржината и односот, и затоа што повратната информација и одговорот на неа веќе се случиле, и со тоа настапиле и последиците од пренесената порака. Исто така,

интерперсоналната комуникација не може да се повтори, затоа што дури и кога ќе се повтори одреден содржински дел од поракта, останатите комуникациски елементи се променети. Комуникацијата секогаш влијае на односот кој со себе го носи, а кој повратно влијае на содржината. Со тоа, односот никогаш не е ист, а со комуникацијата секогаш се моделираат и менуваат односите. Поради тоа комуникацијата е важна за сите меѓучовечки односи и нејзиното влошување или подобрување има значајни последици на квалитетот на животот на луѓето.

1.3. РАЗЛИКИ МЕЃУ СОЦИЈАЛНИТЕ, КОМУНИКАЦИСКИТЕ И ИНТЕРПЕРСОНАЛНИТЕ ВЕШТИНИ

Многу честоовие три вида вештини се користат како синоними, затоа што во голема мерка тие содржински и навистина се поклопуваат. Нивниот меѓусебен однос кој се заснова на нивната употреба која има исто значење, го прикажал авторот Hargie, 2006: „Социјални се оние вештини кои ги употребуваме кога комуницираме на интерперсонално ниво со луѓето“.

Интерперсоналните вештини се во самиот центар на социјалното постоење на луѓето, затоа што интерперсоналната комуникација го сочинува најголемиот дел од животот на луѓето, најголемиот дел од комуникацијата која се одвива во текот на животот. На интерперсоналната комуникација всушност може да се гледа како на вештина. Исто така интерперсоналната комуникација, односно вештини се сметаат за дел од социјалните вештини. Комуникациските, социјалните и интерперсоналните вештини најдобро може да се разликуваат во однос на контекстот (Branka Sladović Franz, 2008):

Социјалните вештини имаат нагласена човечка развојна димензија, посебно во смисла на социјализација и усвојување на оние социјални однесувања кои се значајни за остварување на потребите, правата и желбите, без ограничување на поребите, прават и желбите на другите луѓе (Ajduković i Rečnik, 1994). Социјалните вештини ги опфаќаат сите комуникациски интерперсонални вештини, но ги опфаќаат и интраперсоналните и други

вештини, како на пр. препознавање на своите и туѓи чувства, асертивност, соочување со страв, самоконтрола и сл.

Комуникациските вештини ги вклучуваат сите начини на пренесување на пораката меѓу комуникаторите, на пр. пишана комуникација, но ги опфаќаат и вештините за интерперсонална комуникација.

Интерперсоналните вештини се однесуваат на оној дел од комуникацијата кој се користи во непосредната интеракција со друга личност или со мал број луѓе (во семејството, со пријателите, во група, во редица пред шалтер и сл.)

Некои луѓе имаат вродена предиспозиција за социјални и комуникациски вештини, што може да се види уште во однесувањето кај малите деца во градинка, има деца кои повеќе зборуваат, ги собира децата околу себе, ги организира во игрите и сл. Тие деца, подоцна во животот како возрасни единки и понатаму ги учат и усовршуваат овие вештини. Способноста за комуницирање може и треба трајно да се унапредува и подобрува. Ниту една вештина не може да се развива исклучиво со читање книги, за секое учење на одредена вештина потребна е пракса односно вежбање на вештината, но ни тоа само по себе не е доволно. Секогаш е потребна повратна информација за тоа како сме завршиле одредена работа, со цел вештината и понатаму да се унапредува.

Поимот вештини теоретичарите го толкуваат различно, и тоа како:

- Способност која некој може да ја поседува во помала или поголема мерка
- Однесување кое може да се примени во низа различни ситуации
- Добро организирано и целно насочено однесување
- Научено препознатливо однесување кое поединецот го користи во интерперсонална ситуација за да ја задржи или стекне поддршка од околината.

Иако денес постои согласност околу основните елементи на интерперсоналната комуникација, и понатаму постои разединување за точната природа, но тоа на некој начин и не е возможно затоа што интерперсоналните процеси се сложени, подложни на промени и под големо влијание на голем број меѓусебно поврзани фактори, специфични личности и ситуации. Исто така

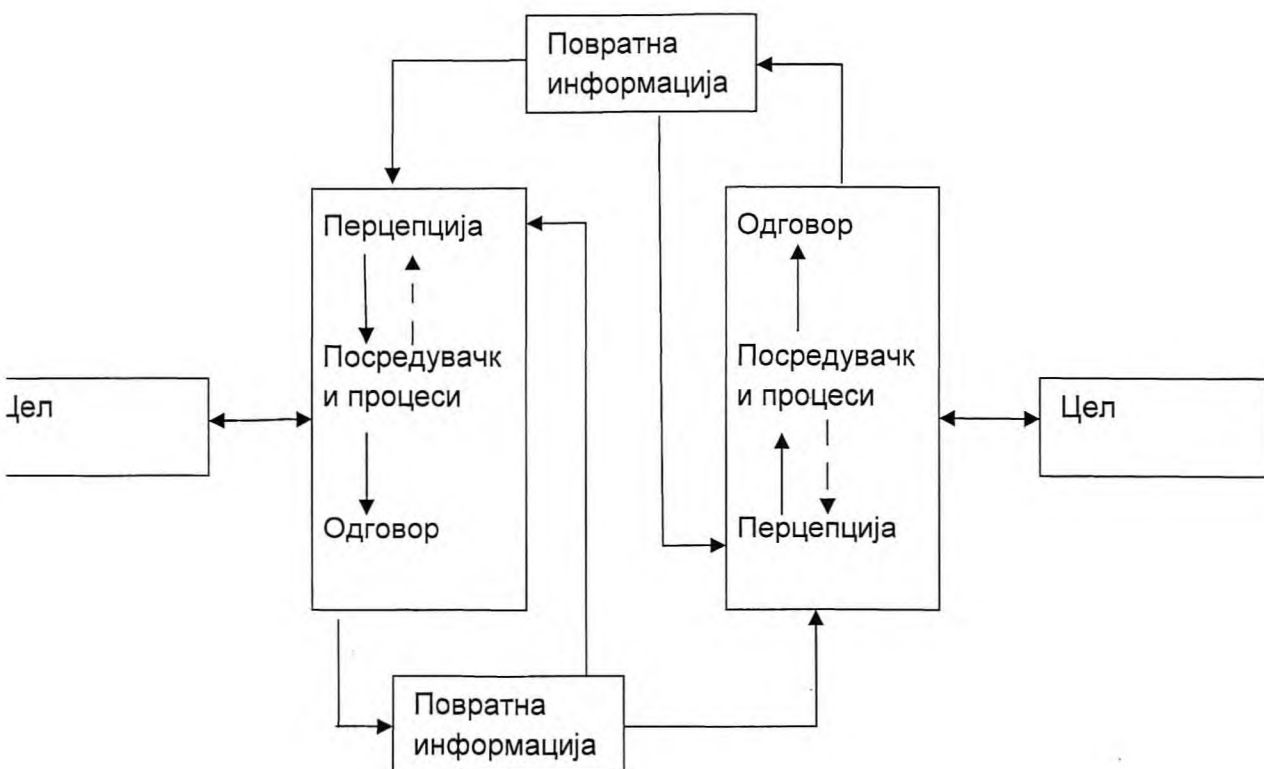
постои низа на различни вештини од кои некои вклучуваат многу едноставни активности кои можат многу лесно да се извршат, како на пример поздравувањето, додека пак други содржат низа дополнителни елементи и затоа е потешко да се усовршат (на пример, преговарање, советување). Со оглед на разликите во тоа што ја сочинува одредена вештина, како и динамичната природа на сите вештини, секој обид тие да се дефинираат би значело поедноставување на нешто што е заплеткано, разновидно и со многу различни облици.

1.4. СОВРЕМЕН МОДЕЛ НА ИНТЕРПЕРСОНАЛНАТА КОМУНИКАЦИЈА КАКО ВЕШТИНА

Овој модел се темели на три основни претпоставки:

- Луѓето се однесуваат целно
- Луѓето се чувствителни и ги препознаваат последиците од своите активности
- Луѓето преземаат чекори со кои ќе можат да ги модификуваат подоцнежните активности во светот на информации

Овој модел на интерперсоналната комуникација како вештина го сочинуваат шест елементи: индивидуално- ситуацискиот контекст, цел, посредувачки процеси, одговор, повратна информација и перцепција. Шематскиот приказ на елементите и процесите во интерперсоналната интеракција е прикажан на сл. 1.



Слика 1. Шематски приказ на интерперсоналната комуникација

Еве го накратко објаснувањето на шематскиот приказ на моделот на интерперсонална комуникација. Секое стапување во интеракција и комуницирање еден дел е резултат на одредени особини и карактеристики кои **личноста** ја прават единствена, а другиот дел го чинат карактеристиките на заедничката **ситуација** во која се нашле двете личности. Една од темелните карактеристики на социјалните интеракции е тоа што се насочени кој одредена **цел** (според Hargie и Dickson, 2004). Луѓето си поставуваат и потешки цели во ситуацијата во која се одвива интеракцијата. Тие цели варираат од наједноставни, на пр. смалување на здодевноста при вклучувањето во краткотрајниот разговор во чекалницата кај докторот, до посложени, како на пример, разјаснување на длабоки емотивни односи во семејството, преговарање за финансиски прашања, постигнување професионални резултати. За да се остварат поставените цели, се случуваат низа на **посредувачки процеси**, во прв ред когнитивни и афективни, кои ќе и помогнат на личноста да направи проценка на стратегијата за остварување на целите, проценка на можните последици од таа стратегија, како и на одлуката за планот на акција. Примената на планот се обликува и изведува во облик на **одговор**. Интерактивната природа на процесот е таква што секој комуникатор, реагирајќи на другиот дава повратна информација за значењето на донесувањето одлука за тоа како да се постигне целта поради која се одвива комуникацијата. **Повратната информација** се зема предвид само примателот ја примил, односно исперципирал. **Перцепцијата** е исклучително важна за вешта интерперсонална комуникација, затоа што нејзината селективна и субјективна природа често резултира во перцепциска неточност и грешки во комуникацијата (според Hargie и Dickson, 2004).

Иако исти елементи и процеси се присутни и во рамки на интеракцијата меѓу повеќе од две личности, интеракцијата сепак станува многу посложена. Еве ги централните процеси и елементи кои овозможуваат разбирање и интерпретација на интерперсоналната комуникација како во дијадната, така и во интеракцијата внатре во малите групи.

Индивидуално- ситуацискиот контекст се однесува на личните карактеристики на комуникаторот, како и на карактеристиките на ситуацијата кои ја даваат контекстуалната позадина на комуникацијата. Личните

карактеристики ги опфаќаат сите специфичности на поединецот кои свесно или не свесно ги внесува во интеракцијата, а се однесуваат на неговите знаења, мотиви, вредности, емоции, ставови, очекувања и склоности, како и полот, занимањето и сл. Сите наведени лични фактори го обликуваат интерактивниот процес во однос на поставување и остварување на целите, перцепцијата и однесувањето. Начинот на кој секоја личност се доживува себе си и верувањата кои ги има за своите способности за да успее во различни предизвици (самодоверба) исто така влијае во изборот на целите и начинот на нивната реализација.

Исто така, интеракцијата е одредена и од обележјата на ситуацијата во која се одвива. Постојат три причини зошто се значајни ситуациските фактори (Magnuson 1981, според Hargie 2006):

- За светот учиме и ја формираме сликата за него според ситуациите кои сме ги искусиле
- Сите однесувања се случуваат во одредени ситуации и може да се разберат само во светот на контекстуалните варијабли
- Поголемото знаење за ситуацијата го зголемува нашето разбирање на однесувањето на поединецот.

Ситуацискиот контекст ги вклучува и барањата кои произлегуваат од одредена улога што ја има личноста, како и правилата за комуницирање и однесувањата кои произлегуваат од таа улога. Така на пример, универзитетскиот професор и студентот за време на наставата се однесуваат различно, согласно нивните улоги. Влијание на интеракцијата има и физичкото окружување, начинот на кој е организиран просторот односно местото каде се одвива интеракцијата.

Влијанието на индивидуално- ситуацискиот контекст е двонасочно: не само што индивидуалните и ситуациски карактеристики влијаат на однесувањето на личноста, туку и тие самите може да се променат како резултат на интеракцијата. Всушност интеракцијата со друга личност може да доведе до промена на знаењето на една од личностите, промена на верувањата, ставовите и однесувањето (претпоставка врз која се темели секоја едукациска активност и помагателна интервенција, како што е интервенцијата на социјалната работа) и до некоја мера може повратно да ја менува и

социјалната ситуација во која се случува комуникацијата (така што со соодветен избор на цели и стратегија може да се постигне промена на ситуацијата).

Argyle 1994 заклучил „Вкупниот резултат е сосема јасен: личноста и ситуацијата се значајни, но нивната интеракција (личноста помножена со ситуацијата) е позначајна отколку тие двете засебно“.

Целите во прикажаниот модел се всушност посакуваниот исход кон кој луѓето се стремат. Целите се во тесна корелација со мотивите- зошто луѓето воопшто се впуштаат во некоја интеракција, зошто избираат цели кои сакаат да ги остварат, зошто се однесуваат во склад со целите кои ги поставуваат? Целите го обликуваат нашето однесување, но мотивацијата го одредува степенот на посветеност за реализација на целите. Целите кон кои се стреми некоја личност не се секогаш преточени во однесување и акција, а дали ќе бидат или не, зависи од мотивацијата како и од проценката на низата надворешни и внатрешни фактори, како на пр. дали околностите одат во прилог на веројатноста за остварување на целите и сопствената проценка за успешност, кои пак влијаат на заклучокот на личноста дали има доволно способности и средства достапни за успех (Bandura 1997, според Hargie и Dickson, 2004).

Целите можат да бидат:

- Краткотрајни или долготрајни
- Насочени кон одредена задача и цели насочени кон односот со другата личност
- Јасни цели (свесни) наспроти нејасни (несвесни, подсвесни)
- Инструментални цели (кои служат за постигнување на некои далечни резултати преку соработка со други личности) и кориснички (кои сами по себе ја задоволуваат потребата на личноста без потреба од активности на другата личност)

Целите може да имаат различен степен на конкретност односно апстрактност. Maes и Gebhardt сметаат дека целите содржинска димензија, која се однесува на целта која личноста сака да ја постигне, како и процесна димензија, која се

однесува на тоа начинот како ќе се постигне целта и колку личности се посветени на дадената цел (според Hargie и Dickson, 2004).

За успешност на интерперсоналната комуникација посебно е значајна усогласеноста на целите односно меѓусебниот однос на целите на комуникаторите, и се смета дека тие може да бидат: слични, комплементарни и спротивни.

Во најтесна врска со целите односно мотивите се потребите, а мотивите меѓудругото се објаснуваат и како внатрешен одговор на потребите. Јасно е дека личностите секогаш се мотивирани од своите биолошки потреби како и потребата за одржување на физичката сигурност, но и од низа други психолошки потреби. Значењето на потребата е во тоа што вештите интерперсонални комуникатори ја препознаваат, ја земаат предвид и реагираат на потребите на луѓето со кои комуницираат, а покрај тоа ги препознаваат и своите лични потреби.

Во секој случај, вештите професионалци на почетокот на професионалната комуникација одвојуваат посебно време со цел заедно со корисниците да ги утврдат целите на комуникацијата (а понатаму и на превенцијата) за што предуслов е откривањето на индивидуалните потреби во одредена ситуација. Во контекст на едукативните и други професионални цели, една од широко прифатените препораки е тоа дека целите треба да бидат прецизно артикулирани и тоа со јасни термини, што значи дека по извесно време може на точно одреден начин да се провери дали и во која мерка тие цели се остварени (Millar и сор. 1992, според Hargie и Dickson, 2004).

Посредувачките процеси се однесуваат на сите оние внатрешни состојби, активности и процеси кои се случуваат во личноста на секој поединец, а кои посредуваат помеѓу перцепираните повратни информации. Станува збор за мисловни и емотивни процеси кои влијаат на начинот на перцепција на личноста и настаните, и ја одредуваат способноста кај личноста да ја прифати, процесира и да одговори на социјалната информација што ја примила во текот на интерперсоналната комуникација. Токму на ова место во претставениот модел на интерперсоналната комуникација личноста носи одлука во врска со активностите кои треба да ги преземе за да ја постигне целта.

Основни чекори на когнитивните процеси кои водат до одредена акција и ја сочинуваат интерперсоналната комуникација, можат да бидат:

- Организација на информациите,
- Процесирање,
- Евалуација,
- Донесување одлуки,
- Избор на акциски стратегии (Kreps, 1998, според Hargie и Dickson, 2004)

Социјално вештата личност има поголема контрола над своите когнитивни процеси и ги користи за олеснување на социјалната интеракција.

Од друга страна пак, афективните процеси се однесуваат на улогата на емоциите кои се „внесуваат“ во интеракцијата и кои некој ги чувствува во текот на интеракцијата. Исто така и значењето кои му се придава на случувањата може да биде „обоено“ со тоа како личноста се чувствува во моментот. Посредувачката улога на емоциите во однесувањето има одредена реципрочност- имено личностите взаемно доживуваат некои чувства (тага, лутина) односно они кои ги перципираат дека комуникаторот им ги испраќа. Вештата личност е подеднакво успешна во освестувањето на своите емоции, како и во препознавањето и соодветното реагирање на емоционалните состојби на другите (Burlison, 2003, според Hargie 2006, според Branka Sladović Franz, 2008).

Токму чувствителноста за емоционалните состојби на другите е клучниот аспект за успешна комуникација со која може да се зачува и унапредат меѓучовечките односи (Clark, Fitness, Brissette, 2004). Постојат три компоненти на емоциите значајни во контекст на моделот за интерперсонална комуникација:

- Директното искуство односно чувствувањето одредена емоција (на пр. страв)
- Физиолошки процеси кои ги придружуваат емоциите (на пр. биење на срцето) и
- Видливото однесување и активности кои се користат за искажување на емоциите (на пр. нервозни движења).

За односот помеѓу когнитивните и афективните процесипостојат различни мислења. Поедноставеното сфаќање е дека помеѓу нив постои причинско-последична врска, при што емоциите се последица на когнитивните процеси, додека пак според посложените објаснувања емотивните состојби може да влијаат на когнитивните процеси. Како и да е, јасно е дека помеѓу когнитивните и афективните процеси постои реципрочен однос.

Понекогаш некои професионални интеракции со корисниците се одвиваат на повторувачки, стереотипен начин. Но, вештата интерперсонална комуникација и во професионалната ситуација треба да биде прилагодлива и да му одговара на другиот учесник во комуникацијата. Имено, иако на стручњакот во рамки на помагателните професии може да му се чини дека лесно ќе ги предвиди проблемите и решенијата за корисниците, сепак секој корисник на единствен начин ја доживува својата животна ситуација, и само неговите специфични лични потенцијали кои треба да се пронајдат можат позитивно да се искористат во процесот на планирање на промените.

Одговорите се оние чекори во моделот кои претставуваат примена на плановите и стратегијата. Сетот на одговори (глас, рака, лице) е вцушност спроведување на планот во облик на видливо однесување. За време на овој чекор од моделот на интерперсоналните вештини, комуникацијата станува изразена и видлива преку вербална и невербална активност кои се меѓусебно тесно поврзани.

Вербалната комуникација се однесува на лингвистичкиот дел од пораката, со точно одредени зборови, додека невербалната опфаќа низа телесни движења и изрази на лицето, заедно со вокалните аспекти на зборувањето (на пр. тон, гласност, пауза и сл.). Иако постои низа на методи за анализа на невербалното однесување, претежно се анализираат следните области (Manusov, 2005, според Hargie, 2006, според Branka Sladović Franz, 2008):

- Тактилно- кои делови на телото на личноста меѓусебно се допираат, колку често, со кој интензитет, во кој контекст, со кои последици
- Проксемично- анализа на просторните обележја, односно на која социјална оддалеченост се остварува интерперсоналната комуникација,

во кои ситуации, како се означува и штити личниот простор, каква положба на телото има личноста и сл.

- Кинетичко- истражување на движењата на телото односно значењето кое се поврзува со движењата на раката, ногата, гласот, позата на телото, погледот, изразот на лицето и сл.

За успех на интерперсоналната комуникација, вербалниот и невербалниот дел од пораката треба да бидат меѓусебно ускладени, доколку вербалниот дела на пораката „зборува“ едно, а невербалниот сосема друго, во тој случај станува збор за двострука порака која доведува до значајни комуникациски тешкотии. На пример. личноста вели „Не се лутам што задоцни“, а изразот на лицето и е намрштен, нема интерес за понатамошна комуникација, молчи и ја врти главата, што всушност покажува дека се лути.

Повратната информација е основниот интерактивен елемент без кој е невозможно да се спроведе интерперсоналната комуникација. Имено, за да една личност одговори соодветно неопходно е да биде свесна за достапните повратни информации во текот на комуникацијата. Branka Sladović Franz, 2008 дава доста едноставно дефинирање на повратните информации: „пораките кои му ги испраќаме на говорникот за своите реакции на она што тој го кажува“. Повратна информација се дава и за она што се искажува невербално, а начинот на кој ќе се даде исто така може да биде вербален и/ или невербален. Невербалните начини се посебно значајни за емотивните и односни прашања, додека пак на вербален начин повеќе се изразува когнитивниот дел од пораката со која се дава повратна информација.

Повратната информација има неколку функции:

- Обезбедува мотивација за да продолжи интеракцијата
- Обезбедува знаење односно информација за резултатите на однесувањето
- Со неа слушателот го поттикнува соговорникот, како со некој вид коментар

Откако личноста ќе прими некоја повратна информација, таа ги прилагодува своите понатамошни акции и ги менува подоцнежните одговори согласно

повратната информација. Кај овој модел се споменуваат два типа извори на повратни информации- едниот е личен и подразбира дека преку своите внатрешни рецептори (мускулни, визуелни, слушни) личноста може да дојде до сопствен увид во она што го зборува и прави во текот на комуникацијата со другите (односно самата себе се доживува), а другиот извор е другата личност која дава повратни информации значајни за постигнување на целта.

Перцепцијата е значајна затоа што само преку перцепцискиот апарат може да се изврши декодирање на информациите и според него соодветно да се реагира преку носење одлуки. Но не секоја информација која е потенцијално достапна преку повратните информации воедно е и перципирана, исто како што и не секоја примена информација е точно перципирана. Имено, перцепцијата е многу активен и високо селективен процес, посебно во текот на социјалните интеракции кога се примаат низа перципирани информации преку аудио- визуелно- тактилниот систем: преку слушање, набљудување, допир (Hargie и Dickson, 2004). Луѓето се секогаш активно вклучени во перцепцијата, така што обично „не го гледаат и не го слушаат“ она што им е помалку интересно и помалку воочливо. Спротивно од личното убедување дека луѓето ги перципираме и набљудуваме секогаш на точен, објективен начин и без предрасуди, перцепцијата во својата природа е многу лична и субјективна.

Последици на субјективноста и селекцијата, како и на тоа дека перцепцијата зависи меѓудругото и од знаењето, очекувањата и значењето кое примачот го дава на конкретната интеракција, често се перцепциските неточности кои доведуваат до комуникациски грешки (Branika Sladović Franz, 2008).

Потребно е да се потенцира дека вештата интерперсонална комуникација бара колку што е можно по точна перцепција на самиот себе како и колку што е можно поточна проценка на перцепцијата на другите за нас (каков впечаток оставаме) што се нарекува метаперцепција. Секогаш кога кај личноста постои слаба свест за сопственото однесување, се зголемува веројатноста за неуспешност на интерперсоналната комуникација.

1.5. ОСНОВНИ ВЕШТИНИ ВО СОЦИЈАЛНАТА РАБОТА

Основните вештини на социјалната работа се оние кои се темелат на успешна пракса во сите средини на социјалната работа, а кои може да вклучуваат работа со поединци, семејства, групи, во заедницата, како и во различни организациски и општествени средини (Trevithick, 2006). Успешната практична работа не зависи само од компетентноста на социјалниот работник, туку и од способностите на корисникот, поширокото окружување во кое се случува некоја интеракција, но и од различните комуникациски потешкотии кои можат да ја отежнуваат комуникацијата на социјалниот работник и корисникот.

Иако вештините во социјалната работа понекогаш се применуваат како посебни интервенции, а сложените интервенции се состојат од повеќе вештини, потребно е да се разликуваат. Интервенциите се целисходни активности што ги преземаат професионалците во социјалната работа, а се темелат на знаењето и разбирањето на ситуацијата, научените вештини и усвоените вредности. Интервенциите се знаење, вештини, разбирање и вредности во акција со јасно утврдени цели (Trevithick, 2006).

Постојат повеќе начини на диференцирање и обединување на вештините во социјалната работа, кои се менувале зависно промените на професионалните теоретски и практични пристапи во социјалната работа. За комуникацијата во социјалната работа може да се размислува во однос на

- Целите на интеракцијата и интервенцијата
- Во однос на вештините кои се користат.

Најопшто гледано, вештините во социјалната работа се делат на општи и специјалистички, што зависи од едукацијата и искуството на социјалниот работник, но не постои потполна согласност за тоа кои се специфичните вештини. По правило, сите социјални работници ги користат сите општи вештини на социјалната работа (а секоја од нив може да биде повеќе или помалку, подобро или полошо усвоена).

Со комбинација на целите и вештините, се разликуваат четири области на општите вештини (Trevithick, 2006):

- Комуникациски вештини
 - o Вештини за набљудување и социјална перцепција
 - o Вештини за слушање (парафразирање и рефлектирање)
 - o Вештини за зборување (поставување прашања, испраќање „јас-пораки“)
- Аналитички- кои доаѓаат до израз преку способностите за критичко евалуирање, применување и интегрирање одредени информации и знаења со цел обликување на стручното мислење (на пр. по развод на брак да се донесе стручно мислење за фреквенцијата на контакти на децата и родителот со кој тие не живеат).
- Вештини за проценување и носење одлуки – за кои е потребно да се развие способност за анализирање и примена на теоријата, истражување и практично знаење во контекст на социјалната работа во реална ситуација (на пример сеопфатна проценка на едно семејство во ситуација каде се загрозен развојот на детето кое расте во ризична средина)
- Акциски вештини- во смисла на способност за интервенција на начин кој влијае на верувањата, мислите, чувствата и настаните, што вклучува низа вештини од социјалната работа и практичен пристап базиран на анализа на податоци, практично искуство и добро интегрирано теоретско и истражувачко знаење (на пример советување).

Urbanc (2006) разликува емпатиски и експресивни комуникациски вештини. Емпатиски комуникациски вештини се: рефлектирање на чувства, рефлектирање содржини, рефлектирање мисли, комбинирање и резимирање. Експресивни комуникациски вештини се: појаснување на улогите, целите, очекувањата, барање корисникот да ги изрази своите мисли и чувства, изразување мисли, чувства, искуства, споделување знаење, информации и мислења со корисникот, интерпретирање, конфронтирање, давање совети и укажување поддршка.

Постојат неколку основни вештини кои според нивната честа примена во различни видови интервенции, независно од методот, теоретскиот и практичниот пристап во социјалната работа никако не можат да бидат изоставени во секојдневната работа на социјалниот работник. Се работи за следниве вештини: активно слушање, поставување прашања, испраќање „јас-пораки“, покажување емпатија, фокусирање и заклучување.

1.5.1. Активно слушање

Во помагателните професии, активното слушање е една од основните комуникациски вештини, на која се темелат останатите посложени професионални вештини. Активното слушање е всушност настојување на слушателот односно социјалниот работник или психологот, да себе си но и на соговорникот му помогне во разјаснувањето на примените пораки, затоа што на личноста (корисникот на услугата) не секогаш и е јасна пораката што сака да ја пренесе или пак ја пренесува недоволно концизно. Слушателот ги декодира и проверува информациите добиени од соговорникот на тој начин што му испраќа порака за тоа како го разбрал. Активното слушање во себе содржи одредени комуникациски и професионални вештини кои можат и самостојно да се користат во одредени интервенции: парафразирање, рефлектирање, поставување прашања и резимирање.

Активното слушање во социјалната работа може да се дефинира како „присутност на слушателот со цел да може да ги идентификува клучните пораки и чувства, обидувајќи се да го разбере корисникот во неговиот контекст, размислувајќи во текот на слушањето, процесирајќи го кажаното и забележувајќи што е пропуштено да се каже (Egan, 2002, според Trevithick, 2006).

Во социјалната работа исто така значајно е и индиректното или неселективно слушање, кое уште се нарекува и како „слушање со трето уво“. Инаку се однесува на слушање на неколку нивоа- што луѓето зборуваат, како тоа го зборуваат, во кој момент зборуваат одредена содржина, дали се зборува за одредени теми или се прескокнуваат, што е тоа за кое корисникот не зборува и сл.

Од големо значење е активното слушање да се разликува од физиолошкото слушање. Активното слушање го вклучува и мислењето како процес па поради тоа и се смета за церебрален чин. Се смета дека 45% од времето кога сме будни во животот го поминуваме во слушање, но во професионалниот живот на социјалниот работник тој процент треба да биде значително поголем.

Активното слушање се применува од две причини: прво, да можеме како слушачи да провериме дали добро сме го слушнале/ разбрале она што соговорникот сакал да ни го каже, и друго, да му овозможиме на соговорникот да слушне од слушателот што всушност кажал.

1.5.2. Поставување прашања

Поставувањето прашања е важна вештина во социјалната работа која не служи само за собирање информации, туку поставувањето прашања треба да се планира и анализира пред и после интервенцијата и контактот на социјалниот работник и корисникот, на пример која е целта на прашањата, дали тие информации се важни, дали му помагаат на корисникот да ја „раскаже својата приказна“, постои ли алтернатива на поставувањето прашања, дали парафразирањето на кажаното или рефлектирањето на чувствата подобро ќе го поттикнат понатамошното истражување на проблемот на корисникот.

Разликуваме:

- Затворени и отворени прашања
- Директни и индиректни прашања

Затворените прашања ги повикуваат луѓето да одговараат со „да“ или „не“, односно корисникот има на располагање тесен избор на можни одговори. Затворените прашања се корисни кога сакаме да добиеме специфични информации (на пр. дали сте вработен/на?) Отворените прашања пак оставаат простор за пошироки одговори, и лицето со кое разговараме е слободна да одбере како да одговори на прашањето. На тој начин корисникот се поттикнува да ги искаже своите мисли, чувства и ставови кои сам ќе ги добере. Директните пораки се оние со кои директно го прашуваме она што не интересира, на пример, „Како ги купивте лековите?“ при што личноста избира како ќе одговори на прашањето. Индиректните прашања пак подразбираат прашање, само

доколку корисникот го перципира како прашање, затоа што овој тип на прашања немаат прашалник на крајот од реченицата како интерпункциски знак, на пример „Сигурно ви е тешко да ги обезбедите лековите“.

1.5.3. Испраќање „јас-пораки“

Во комуникацискиот процес постојат два типа исказни пораки:

- Ти- пораки
- Јас- пораки

Основната карактеристика на Ти- пораките е вреднување на личноста со која се разговара, со што се предизвикува нејзиното одбранбено реагирање или противнапад (на пример, „Бавна си“) затоа што се користат кога сакаме некого да навредиме, нападнеме, да го етикетираме, обвиниме и сл. (Brajša, 1996 според Branka Sladović Franz, 2008). Употребата на „јас- пораките“ во истата ситуација служат за искажување на сопствените мисли, чувства, потреби и се однесуваат на самиот говорник. Brajša 1996, опишува и т.н. „ние пораки“ (на пример, „Ќе си помогнеме едни со други“) чијашто цел е да се сокрие сопственото мислење или да се зајакне сопствената позиција, но на индиректен начин со смалување на личната одговорност, како и т.н. безлични пораки во кои се исклучува самата личност и нејзината одговорност за содржината која се изговара, и всушност станува збор за фрази, на пр. „Секој е кројач на својата среќа“.

Јас пораките овозможуваат конструктивен комуникациски процес во кој потешкотиите во меѓучовечките односи се решаваат на ефективен начин затоа што не ја вреднуваме личноста во целина, туку се насочуваме на нејзиното конкретно однесување, искажуваме кое однесување кај нас предизвикува одредени чувства и зошто тоа го сакаме во иднина од неа. На тој начин тргнуваме од претпоставката дека однесувањето може да се менува доколку личноста тоа го сака. Со јас- пораките ја делиме одговорноста за меѓусебниот однос.

Пример за ти- пораки:

Девојката е лута затоа што момчето задоцнило на договорениот состанок и му вели:

„Навистина си неодговорен. Како можеше така да направиш? Секогаш доцниш. Мислиш дека имам премногу слободно време па само тебе ќе те чекам?“

Пример за јас- порака

„Кога доцниш половина час, чувствувам дека воопшто не ти е грижа за мене и посакувам да станам да си одам. Сакам следниот пат да дојдеш на договореното време или јави ми се ако доцниш“.

1.5.4. Показување емпатија

Емпатијата е подлабока од обичното препознавање и искажување разбирање за чувствата на корисникот. Со емпатијата покажуваме дека и самите до одредена мера „се внесуваме во чувствата, ги чувствуваме и ги покажуваме“. По идентификувањето следи рефлектирање на чувствата, искуствата и однесувањата кои стојат во позадина на тие чувства. На пр. ако професионалецот ја препознае и почувствува лутината кај корисникот поради повторување на одреден вид проблеми, тогаш може да му каже: „Имам впечаток дека сте лути поради тоа што повторно поминувате низ слично искуство“. На тој начин му помага на корисникот да ги истражи понатамошните аспекти на ситуацијата и да се насочи на клучните прашања и чувства. Со емпатичниот одговор не треба да се брза, тој треба да биде кус и точен, во спротивно ќе ја попречи приказната на корисникот, како и одредувањето на проблемот.

1.5.5. Фокусирање

Фокусирањето е насочување на вниманието на „она што е важно“. Во текот на интеракцијата со корисникот (на пр. спроведување интервју), истражувањето на ситуацијата може да биде со широк спектар поради големиот број проблемски области, со различни а понекогаш и контрадикторни чувства, желби и потреби или пак неможност на корисникот да се сосредоточи на целта на разговорот. Целта на вештината за фокусирање е да ги избалансира следниве потреби:

- Целокупната приказна на корисникот да биде доволно широка за да не се пропуштат значајни податоци
- Подлабоко да се насочи на некој дел од когнитивната или емотивна содржина
- Разговорот и интервенцијата да се насочат кон договорената цел

Корисниците на социјалната работа доаѓаат откако нивните проблеми ќе се наталожат и намножат, така што тие започнуваат системски да им влијаат на сите животни аспекти. Бројност и тежината на проблемските области може да бидат заморни за корисникот и социјалниот работник, и токму поради тоа е потребно со разговор да се насочи на некоја специфична област за да може да биде што по конструктивен. За Egan 1986(според Lishman, 1994, според Branka Sladović Franz, 2008) постојат неколку насоки како социјалниот работник може да се фокусира успешно:

- Ако корисникот е во криза, разговорот треба да се започне во врска со тоа
- Фокусот да биде на она што корисникот го смета за важно или го чувствува како најболно
- Фокусирање на она на кое корисникот е спремен да работи, дури и ако на професионалецот тоа не му се чини за најважно
- Фокусирање на помал дел од некој поголем проблем кој може да се реши, со цел корисникот да се охрабри за решавањето на други аспекти од проблемот.

1.5.6. Заклучување

Заклучувањето или сумирањето едноставно се одредува како проширено парафразирање. По внимателното слушање на она што корисникот го зборува и набљудување на неговото однесување, се одредуваат клучните области за кои зборувал и на корисникот му се дава повратна информација со која во краток облик и со други зборови му се пренесува смислата и резимето на кажаното. Заклучувањето е начин на повторување и проверување на она што корисникот го кажал- дали сме ја разбрале содржината и чувствата на

корисникот, и дали тоа што го кажал е всушност она што е важно. На тој начин му се помага на корисникот да ги дефинира различните аспекти на проблемот, потребните промени и решенијата.

1.6. ПОМАГАТЕЛНА И КОРИСНА КОМУНИКАЦИЈА ВО СОЦИЈАЛНАТА РАБОТА

За припадниците на помагателните професии неопходно е да знаат кој вид на комуникација корисниците ја доживуваат како помагателна, корисна и успешна. Многу често корисниците на социјална работа се збунети, не знаат што е социјалната работа, се чувствуваат посрамотени, доаѓаат во време кога кризата ја достигнала кулминацијата, и поради тоа се посебно осетливи за време на првиот контакт и првата средба со стручното лице. Корисниците на почетокот од контактот со социјалниот работник ја ценат топлината, неформалноста и пријателското однесување. Во смисла на конкретни однесувања, се смета дека следниве карактеристики се главните обележја на помагателната комуникација:

- Внимателно слушање
- трпение
- индиректен пристап
- покажување личен интерес за корисникот
- индивидуализација и признавање на проблемот и грижите на корисникот
- прифаќање на непријатните чувства на корисникот и препознавање на потенцијалните потреби и барања.

Кога станува збор за помагателната комуникација, потребно е да се направи дистинкција меѓу давањето совети од давањето информации на корисниците, како што исто така треба да се разликува и застапување на корисникот (на пр. пред Заводот за вработување) од вршењето активности наместо корисникот, затоа многу професионалци сметаат дека таквото однесување го става корисникот во пасивна позиција. Овие активности се во спротивност со темелните принципи на социјалната работа, затоа што класичното давање совети е спротивно на принципите за охрабрување, зајакнување и

осамостојување на корисникот. Истражувањата на корисничките перспективи покажале дека корисниците ги ценат активностите на стручните лица дури и кога тие се неуспешни, односно она што ним им е важно и корисно е напорот на социјалниот работник, а не успешноста на преземените активности.

Но, кога некоја комуникација се доживува како помагателна, не значи дека таа е и корисна во смисла на постигнување на посакуваниот резултат. Топлиот и пријателски пристап можат на почетокот да им дадат чувство на надеж и да ги зголемат очекувањата, но ако тие очекувања подоцна не се остварат корисникот може да се почувствува разочарано. Корисниците по воспоставувањето на односот на доверба, очекуваат компетентност. За перцепцијата за социјалниот работник како корисна личност во очите на корисникот, придонесуваат следниве нешта:

- знаењето и експертизата на социјалниот работник
- соодветната употреба на авторитетот
- разбирањето за целта на нивниот контакт
- прифаќањето на потребите на корисникот
- заземање на пристапот за насоченост кон задачата и целта
- давање совети
- материјалната и друг вид „конкретна“ помош

Како заклучок од наведеново може да се изведе дека социјалниот работник е соочен со предизвикот да балансира меѓу поддржувачката комуникација со онаа која е насочена кон планирањето промени и решавањето на проблемот заедно со корисникот.

1.7. ПОЛОТ И КОМУНИКАЦИЈАТА

Општо е познато, но и истражувањата покажале дека (Nag i Bradac,1993, според Hargie i Dickson, 2004) постојат разлики во вербалната и невербалната комуникација меѓу мажите и жените. Но, веднаш треба да се спомене дека тие разлики не треба да се пренагласуваат, ниту пак може да се генерализира дека се однесуваат на секој поединец, но важно е да се познаваат како тенденции

од кои произлегуваат специфичностите во комуникацијата. Така на пример, жените во споредба со мажите воспоставуваат поблиски интерперсонални интеракции, по толерантни се на просторната оддалеченост, повеќе го користат контактот со очите, повеќе се смеат, повешти се во фацијалната експресија, гестовите и вербалните квалитети, по способни се за кодирање и декодирање на невербалните пораки и имаат подлабок увид во своите цели кои се однесуваат на другите луѓе (Burgoon, 1994, Honeycutt et al., според Hargie i Dickson, 2004, според Branka Sladović Franz, 2008). Други автори пак истакнуваат дека жените имаат подобри вербални вештини- подобар изговор, употреба на граматиката и акцентирањето. Dimpleby i Burton, 1998, според Hargie i Dickson, 2004, според Branka Sladović Franz, 2008 сметаат дека мажите и жените преку јазикот себе си се изразуваат сосема различно, при што жените сакаат да зборуваат за чувствата, а мажите за случувањата. Во литературата можат да се најдат различни тврдења за тоа колку и во што се разликуваат мажите и жените во комуникацијата. Па така на пример може да се сретна тврдењето дека кога жените зборуваат за некој личен проблем, тие првенствено очекуваат, и најчесто тоа го добиваат од другите жени, да бидат внимателно ислушани, и да добијат потврда за своите размислувања. Мажите пак настојуваат да одговараат на проблемот на тој начин што започнуваат да го решаваат давајќи информации и нудејќи совет за решавање на проблемот. Еден од проблемите во комуникацијата меѓу половите произлегува токму од тоа: според мажите, жените само зборуваат за проблемите наместо да расправаат за практичните чекори како да ги решат, додека за жените, машките се тие кои не ја разбираат суштината на проблемот и не се подготвени да се потрудат да ги разберат жените.

Hargie i Dickson, 2004 според Branka Sladović Franz, 2008 при прегледот на истражувањата кои се однесуваат на јазикот и полот, ги пронашле следниве разлики. Мажките многу почесто користат:

- изјави за квантитет
- придавки со кои се евалуира личноста (слаб, паметен)
- упатства што треба да прават другите („Врати го тоа на место“)
- локации кои укажуваат на нечија позиција („Се наоѓа на 45 степени од...“)

- елиптични реченици од еден или два збора каде субјектот се подразбира („Каков безобразник“)
- Изјави кои се однесуваат на самите нив („Мое мислење е дека...“)

Жените почесто користат:

- Интензивни придавки (ужасно, прекрасно)
- Дополнителни појаснувања („Што значи дека...“)
- Изјави на емоции (лут, вознемирен)
- Просечно подолги реченици
- Речениците ги започнуваат поопширно („Благодарение на сето тоа...“)
- Глаголи кои искажуваат несигурност („Се чини дека..“)
- Неодлучни изјави („На некој начин како да...“)
- Негациски изјави („Тоа не е...“)
- Спротивни изјави („Уморна е но има сила да работи“)
- Прашања

Задача на социјалните работници, и другите припадници на помагателните професии е да ги земаат предвид сиве овие разлики при воспоставувањето на контактот и давањето психосоцијална помош и поддршка соодветно на родовите и половите разлики.

1.8. КОМУНИКАЦИСКИ/ ИНТЕРПЕРСОНАЛНИ СТИЛОВИ

Личниот комуникациски стил е релативно стабилен начин на меѓучовечката интеракција кој е поврзан со индивидуата и нејзините карактеристики. Norton 1983 опишал 9 главни комуникациски стилови кои се наоѓаат на спротивната страна на еден континуум. Вкупниот комуникациски стил на една личност го сочинуваат сите типови, како и специфичноста на секое место од континуумот. Комуникацискиот стил исто така е и под влијание на ситуацијата.

1.8.1. Доминантен- Субмисивен

Доминантните типови настојуваат да ја контролираат социјалната интеракција, даваат наредби и претежно се во центар на вниманието. Од друга страна

субмисивните типови се оние кои сакаат да бидат тивки, не сакаат да бидат во центар на вниманието, ниту да бидат погласни од другите

1.8.2. Драматичен- Резервиран

Драматичните типови претежно користат невербална комуникација и зборуваат на начин со кој ја пренагласуваат пораката која сакаат да ја пренесат. Резервираните типови се потивки, по скромни и склони кон разбирањето на другите.

1.8.3. Конфликтен- Мирољубив

Конфликтните типови се склони кон кавги и докажување пред другите. Од другата страна се наоѓаат оние кои на мирен начин и лесно се сложуваат со сите.

1.8.4. Експресивен- Неекспресивен

Експресивните типови се оние кои нагласено ја користат невербалната комуникација со цел да покажат ентузијазам и да привлечат внимание (движењата на телото, фацијалната експресија, мавтаат со рацете...и сл.) Од другата страна на континуумот се наоѓаат личности со не експресивен комуникациски стил со побавни и послаби, млитави движења.

1.8.5. Опуштен- Напнат

Опуштениот комуникациски стил е карактеристичен за личностите кои не се возбудуваат премногу, секогаш имаат контрола и никогаш не се вознемирени. Спротивен на овој е комуникацискиот стил кој го одликуваат личности што се често напнати, лесно ја губат самоконтролата и брзо се вознемируваат.

1.8.6. Внимателен- Невнимателен

Лицата што поседуваат внимателен комуникациски стил ги карактеризираат однесувања како што е на пример внимателното слушање придружено со јасни невербални знаци (гледање во очи, фацијална експресија). Спротивни на овие

се лицата кои слушаат површно и не покажуваат многу интерес за она што им го зборуваат другите.

1.8.7. Екстравагантен- Конзервативен

На едната страна се наоѓа комуникацискиот стил кој можеме да го наречеме екстравагантен (восхитувачки) кој го карактеризираат личности кои комуницираат на впечатлив начин односно „упаѓаат во око“ (на пр. кои носат „откачена“ облека, имаат необична гризура). Од друга страна се наоѓаат сите оние кои се „вклопуваат во мнозинството“, не се контроверзни и се облекуваат конзервативно.

1.8.8. Отворен (екстровертен)- Затворен (интровертен)

Луѓето со отворен комуникациски стил слободно зборуваат за себе, лесно им е да пријдат некому и зборлести се. Од другата страна се наоѓаат оние кои малку зборуваат за себе, таинствени се и немаат желба да го искажуваат своето мислење.

1.8.9. Пријателски – Непријателски

Пријателски стил имаат оние личности кои се однесуваат весело, често се смеат и не се натпреварувачки ориентирани. Од друга страна се наоѓаат комуникациски агресивни и многу компетитивни личности.

1.9. ТИПОВИ КОМУНИКАЦИЈА И ТИПОВИ ЛИЧНОСТИ

1.9.1. WIN – WIN (јас добивам – ти добиваш)

Личноста со win-win карактер е отворена за соработка. Се вреднува себе си и своите потреби но допушта и другите да се погрижат да ги задоволат своите. Оттука произлегува и верувањето дека другите можат да одлучуваат за себе и да бидат одговорни за себе. Од нивното размислување дека не е неопходно било кој да изгуби произлегува и нивниот однос дека „двајцата можеме да се

чувствуваме добро со одлуката која ја донесовме“. Овие личности поседуваат интегритет, богатство од ментални содржини, ширина, отвореност и одговорност. Постои доверба во другите луѓе, заинтересираност за другите, толеранција. Активни се, одлучни, директни, самоуверени, флексибилни.

Како да се изгради доверба во комуникацијата

Создавањето доверба се остварува преку:

- искрена љубезност
- почитување и вреднување на другите личности
- комуникација која е отворена, директна и која ги вреднува различностите

Како се постигнува win-win комуникација

- идентификација на потребите на двете страни
- очекувања на двете страни
- одговорности на двете страни
- се води отворена комуникација (со грижа за другиот и доверба во него)
- пред сè треба да се води грижа за тоа да го разбереме соговорникот, па потоа и тој нас

Како да знаеме дали сме разбрани?

Со отворено прашање дали нè разбрале. Не треба да се генерализира и треба внимателно да се слуша, да не се толкува туку да се слуша. Да се развива способноста за лично изразување, без проектирање на личните стравови.

Како да соработуваме со другите?

Да се охрабрува манифестацијата на стравот, сомнежот и збунетоста. Да се процени емотивната состојба на соговорникот. Не треба да се негираат, поништуваат и минимизираат изјавите на соговорникот. Потребно е прво да се испочитува она што е кажано, пред да се помине на друга тема. Да се охрабруваат кооперативните начини на комуникација и кај соговорниците. Да се негува флексибилен, неограничувачки и не наметлив пристап.

1.9.2. WIN – LOSE (победник – губитник)

Ако јас победувам– ти губиш, нема интеракција.

Ова е најчест тип на комуникација. Луѓето ја користат својата позиција, моќ, овластувања, материјалното богатство за да се пробијат. Не обрнуваат внимание на внатрешните, туку исклучиво на надворешните вредности. Овие личности постојано се споредуваат со некого или со она што се очекува и што е социјално прифатливо. Имаат потреба постојано да победуваат, да се наметнуваат. Главната идеја секогаш им е дека треба да победат, агресивни се, немаат доверба, и покажуваат емпатија само кога се сигурни дека нема да изгубат, што претставува одбрана од можната загуба. Болката да не изгубат нешто е поголема од задоволството кога добиваат. Во однос на чувството на сопственото „јас“ присутно е ниско самопочитување, несигурност и потребата за доминација. Размислувањето им е селективно, вертикално (сам со себе), исклучиво внимателно, со постојано преувеличување на опасноста, пресметано (морам да победам). Користат рационализација и негирање на ситуацијата. Имаат потреба нештата и настаните да ги проценуваат како катастрофални (се фокусираат на лошото наместо на доброто).

Во преговорите со нив нема компромис. Поради својата ранливост овие личности се однесуваат доста агресивно. Нивното главно мото во комуникацијата со другите е „Јас сум тој што е адекватен и ефикасен. Ти си неадекватен и неефикасен“. Однесувањето им е борбено и вербално агресивно. Користат гестикулации и се вербално елоквентни. Во емоционалните реакции преовладува анксиозност, пречувствителност, промени во расположението, фрустрации. Кај нив постојат многу скриени содржини, се служат со манипулации, омаловажување, отфрлање, обвинување на другиот, нетолерантност, егоцентричност, крутост, наметливост, лоша тимска работа.

1.9.3. LOSE – LOSE (губитник – губитник)

Меѓу овие два типа на личности постои интеракција, поточно конфликт меѓу две ригидни личности. Нивниот конфликт произлегува од загубата, бидејќи и двете сакаат да победат и не попуштаат воопшто, бидејќи и двете се

тврдоглави личности. Нивното мото е „Јас одлучувам- ти не“, „Јас сум шеф- ти слушаш“, „Јас морам да победам“. Мотивирачкиот фактор е инатот.

Примери :

- Кај бракоразводните парници, при делбата на имотот на сопругниците (мажот го распродава имотот за ниска вредност само за инат на сопругата.- Штом јас неможам да добијам, нема ни ти да добиеш“)

- Изреката “ Да му умре козата на комшијата. “

Размислување: Присутно е инаетчиско размислување. Нема конкретни, јасни насоки. Овие личности многу зависат од своите потреби – „Ако јас се чувствувам бедно и мизерно- тогаш и ти мораш да се чувствуваш исто така“. Кај овие личности не постои флексибилност, ниту пак се во состојба да ја смират ситуацијата. Ги користат сите средства, дури и по сена на загуба на своите интереси, само за да го повредат другиот, но и себе. Ранливи се, но и желни за одмазда. Во суштина се деструктивни („Кога немам јас, нема да имаш ни ти“).

1.9.4. LOSE – WIN (губитник – победник)

Тоа е тип на личност која лесно се откажува, отстапува, се повлекува во себе. Има постојана потреба да биде добар. Ја прифаќа својата слабост и да изигрува жртва, тоа го смета за своја доблест.

Овој тип на комуникација се заснова на личното чувство на несигурност. Другите луѓе го гледаат како хаотичен, лабилен, несигурен во себе, комуницира нејасно, испраќа нејасни пораки. Емотивно оставаат впечаток дека се ранливи, крехки, лесно се откажуваат. Имаат потреба да бидат жртва. За нив да се биде неодлучен е исто што и да се биде отворен. Во однос на мислењето тие се манипулативни- да се биде жртва е моќно средство за манипулација и предизвикување на чувство на вина кој другите (пасивно агресивни). Немаат јасно изразени ставови и убедувања, брзо се обесхрабруваат. Имаат потреба некој друг да носи одлуки место нив, не постои самоиницијатива.

Разбирањето и унапредувањето на комуникациските вештини почнува најчесто на почетокот на образованието на социјалните работници и претставува основа за усвојување на сите други практични вештини кои се користат во социјалната работа- од воспоставување на односи меѓу социјалниот работник и корисникот, преку процесот на соработка до советување, посредување и застапување. Понатаму во текот на студиите, студентите ги продлабочуваат своите знаења во врска со комуникациските вештини, а подоцна на таа основа градат широк репертоар на професионални вештини и постапки потребни за работа со поединецот (деца, млади, возрасни), семејствата, групите или пак со локалната заедница. Со оглед на тоа дека процесот на унапредување на комуникациските вештини е доживотна професионална задача на социјалните работници, основите на интерперсоналната комуникација кои се елаборирани во овој труд имаат за цел да послужат како надградба за оние кои веќе работат како социјални работници.

ГЛАВА 2

2.1. МОТИВАЦИЈА

Основна карактеристика на човекот претставува разновидна, обемна и богата активност, односно дејствување според однапред поставени цели. „Процесот на преземање активност заради остварување на одредени цели, насочување на активноста кон одредени објекти и регулирање на начинот на кој че се постапи се нарекува мотивација. Внатрешните фактори кои придвижуваат кон активност, кои ја насочуваат активноста и управуваат со неа се нарекуваат мотиви... Изоври на мотивите се потребите“ -Rot Nikola, 2010. Различните навики, интереси, ставови и други лични особини, исто така можат да делуваат како мотиви. Според Рот, за мотивацијата на лушето особено важни се чувствата (на пример, чувството на задоволство поради успешно остварување на целите, а незадоволство и лутина поради тешкотиите да се оствари поставената цел).

Никола Рот наведува дека најчестата мотивите се делат на биолошки, социјални и лични. Биолошките мотиви се поврзани со воспоставувањето на рамнотежа во организмот (мотив за глад и жед, мајчински мотив, сексуален мотив, потреба за кислород, потреба за одредена температура на телото, потреба за сон и одмор, потреба за избегнување болка, потреба за активност и сл.)

Социјалната природа на човековата мотивација се гледа во тоа што мнозинството на човекови потреби и мотиви е поврзано со социјалниот живот и настануваат како резултат на социјалниот живот на луѓето (мотив за друштвотенденција да се биде во присуство на други луѓе, желба да се биде во непосреден контакт со одредени личности, мотив за афективна/ емоционална поврзаност, потреба на луѓето да сакаат и да бидат сакани, мотив за самопотврдување- тенденција на поединецот да биде признат во средината во којашто живее, мотив за престиж или углед, кој се огледа во тенденцијата да се истакне пред останатите во својата средина, мотив за моќ или за доминација, мотив за постигнување, мотив за самостојност- тенденција на поединецот да биде конкретна личност, да има извесна самостојност во одлучувањето, да не

биде под постојан надзор, мотив за самоактуализација и творештво, мотив за сгресивност и агресивно реагирање како одговор на нападот врз сопствената личност, ослободува од сопствените агресивни импулси- катарза, мотив за сигурност, мотив за стекнување имот, мотив за морална свест кој претставува важна општа движечка сила на човекот).

Личните мотиви ја претставуваат специфичноста на личното искуство на поединецот. На нив влијаат личните интереси, личните склоности, личните ставови, стекнати навики, особините на личноста и чувствата карактеристични за поединецот. МекЛиланд формулирал теорија која заговара три основни мотиви и тоа: мотив за постигнување, здружување и моќ. Секој мотив опфаќа меѓусебно спротивни желби и стравови. Постигнувањето се однесува на желбат за успех и страв од неуспех. Мотивот за здружувањеги комбинира желбата за жаштита и страв од отфрлање.Моќта опфаќа желба за доминација и страв од зависност. Процесот на социјализација во културата и образовните системи придонесуваат за поголема или помала склоност и теннденција за постигнувања кај своите членови. Општествата кои ја охрабруваат автономијата и личното постигнување можат да постигнат побрз економски раст (Karpura, Ѓan Vitorio, Danijel Ćervone, 2003).

Однесувањето на секој поединец е условено од поголем број мотиви. Психологот Абрахам Маслов ја поставил хиерархијата на мотиви на следниот начин:

Биолошки(дишење, храна, вода, секс, спиење)

Сигурност(безбедност на телото, семејство, имот, сигурност на работа)

Припадности љубов(priјatelјспријателство, семејство, сексуална интимност)

Углед и почитување(самодоверба, доверба, достигнување, почитување на туѓата личност, почитување од другите)

Самоостварување(морал, креативност, спонтаност, решавање проблеми, недостаток на предрсуди, прифаќање факти)

Маслов е претставник на хуманистичката концепција на личноста. „Човекот според него не е суштество кое е управувано од несвесни и безобзирни нагони, ниту пак е механички робот... Изложувајќи го своето сфаќање за човековата

личност тој ја истакнува свесноста за постапките на човекот и неговата слобода. Човекот свесно си поставува цели и по пат на слободен избор ги донесува своите одлуки. Човекот е одговорен за сето она што го прави и знае дека е одговорен. Според Маслов за секој човек се карактеристични позитивни одлики, или се барем дадени како можност. Тие изразито позитивни особини се тенденција за добрина, правда, за љубов кон другите и за етички вредности. А особено за творење и создавачка активност. Маслов смета дека творештвото е универзална човекова особина, било да е тоа уметничко, научно или техничко дело, но и создавање во секојдневната дејност на луѓето. Најизразена и значајна одлика според Маслов е тенденцијата за самоактуализација.

2.1.1. Социјални мотиви

Јасно е дека постојат многу мотиви кои го насочуваат човекот кон различни активности кои се однесуваат на другите луѓе и на социјалниот живот. Во дискусиите за однесувањето кое се остварува во однос на другите луѓе се наведуваат различни сфаќања за тоа кои се основните мотиви- двигатели на социјалното однесување на луѓето. Многу научници сметаат дека таквиот општ мотив на социјалното однесување всушност е тенденцијата за задоволство. Други пак сметаат дека тенденцијата за моќ е основниот двигател на целокупното однесување на човекот. Постојат и сфаќања дека изворите на социјалното однесување лежат во вродената симпатија за другите луѓе, како и вродената склоност да се сочувствува со другите, односно вродената потреба на човекот за друштво/ присуство на други луѓе. Современите сфаќања отстапуваат од исклучивоста и наведуваат дека двигатели на социјалното однесување се многубројни мотиви. Сите тие се нарекуваат социјални мотиви поради тоа што можат да се задоволат исклучиво во контактот со другите луѓе, и исклучиво со создавање на одредени односи меѓу членовите на општеството. Тие не се темелат на биолошките мотиви, не се врзано со потребата да се отстани некој недостаток или пак вишок во организмот и нивното незадоволување не доведува до телесни пореметувања. Овие мотиви се темелат на психичките потреби и нивното незадоволување е придружено со

интензивни непријатни чувства: долготрајно незадоволување на овие мотиви може да доведе до сериозни психички страдања/ трауми, па дури и до психички пореметувања.

Позитивните социјални мотиви го покренуваат човекот на активности кои имаат за цел поврзаност со другите луѓе, на активност која има за цел приближување кон луѓето и остварување позитивни односи со нив. Тие не покренуваат на активност КОН луѓето.

Грегариот мотив го придвижува однесувањето на човекот кон поврзувањето со некоја група и се манивистрира во тенденцијата за припадност во групата, како и во желбата да се биде прифатен од групата. Во грегариот мотив може да се најде причината за поврзаноста на луѓето со одредени општествени групи. Многу автори го сметаат грегариот мотив за вроден мотив, додека пак други сметаат дека се стекнува по паат на инструментално учење. Луѓето го доживуваат присуството во толпите как рекреација, одат да шетаат на места каде има многу луѓе. Присуствувањето на спортските настани, фудбалските наптревари и сл. Дава одлична прилика за задоволување на овој мотив. Какво би било доживувањето на утакмицата доколку навивачот би бил потполно сам на стадионот? Како и сите мотиви, така и грегариот мотив може да биде претеран, како на пример кај луѓето кои никогаш неможат да бидат сами и кои имаат постојана потреба секогаш да бидат опкружени со други луѓе.

Мотивот за емоционална поврзаност претставува потреба на човекот да сака и да биде сакан. Многу психолози сметаат дека потребата за љубов е вродена човекова потреба. Задоволувањето на оваа потреба е најинтензивно изразено во детството, со оглед на тоа дека саканите деца се и емоционално и здравствено поздрави. Исто така е познато дека децата кои во детството биле лишени од љубов подоцна израстуваат во агресивни личности најчесто неспособни за љубов.

Мотивот за алтруизам ги покренува луѓето на несебично однесување кое има за цел пружање помош на другите и потекнува од потребата да се заштити секој оној што е слаб и секој оној што се наоѓа во невоља и му е потребна помош и заштита.

Има многу примери дека луѓето им пружаат помош на другите не водејќи сметка за своите интереси, дури и тогаш кога за тоа е потребно одрекување и вложување напор.

Во овој мотив лежи и изворот на чувството за правда како и подготвеноста да се помогна праведната борба. Во секое општество постои социјална активност со која им се помогна на оние кои се наоѓаат во тешка ситуација. Потребата за социјална правда, која е универзална се смета за основа на многу социјални акции.

Негативните социјални мотиви го покренуваат човекот на активности ПРОТИВ луѓето или ОД луѓето.

Мотивот за агресивност подразбира постоење јасна и свесна цел да се повреди друга личност и да и се нанесе штета. Овој мотив се разликува од агресивното однесување кое произлегува од лутината и кое има за цел неког да натера да го промени своето однесување. За агресивниот мотив може да се зборува само тогаш кога тоа однесување не е реакција на напад или суетност, туку кога личноста наоѓа задоволство во самиот агресивен чин како и тогаш кога не е средство за остварување на некоја друга цел туку е цел самиот по себе. Постојат неколку начини на манифестација на агресивноста. Најчесто таа е вербална и се манифестира со „тешки“ зборови, пцовки, викање, закани, навреди. Целта на овие зборови е да се повреди одредена личност. Уште потежок облик е физичката агресивност која се огледува во употребата на физички средства кога постои желба да се повреди неког. Агресивното однесување е често присутно во меѓучовечките односи и односите меѓу групи луѓе. Во секое општество агресивноста е правно регулирана и против агресивното однесување постојат многубројни санкции. Потеклото на агресивноста најчесто се бара во спреченото задоволување на потребите и мотивите. Колку повеќе мотиви човекот не задоволил толку повеќе агресивност во него се „насобира“. Така насобраната агресивност, тежнее да се „испразни“ и се насочува кон најпристапните објекти. Најпристапни се оние објекти кон кои агресивноста може да се насочи без страв од непожелно реагирање на истата. На пример, ако луѓето се незадоволни од својот живот, тие својата агресивност може да ја манифестираат врз своите деца. Отфрлањето, строгоста во воспитувањето на децата кај нив предизвикува агресивност која настанува како

резултат на незадоволување на потребите на детето за љубов и други важни потреби, но и како резултат на учење. Ова сваќање, познато како фрустрациона теорија на гресивноста, има и многу противници кои нагалсуваат дека не се агресивни сите луѓе кои се спречени да ги задоволат своите потреби. Оваа теорија не може докрај да ја објасни агресивноста, но сепак останува фактот дека незадоволените мотиви претставуваат чест извор на агресивност.

Мотивот за послушност и покорување претставува тенденција луѓето лесно и без отпор да прифаќаат да го прават она што од нив се бара дури и тогаш кога тоа барање не само што не е образложено и оправдано, туку и не во склад со моралните принципи. Овие луѓе многу лесно се конформираат, а често се подготвени да постапуваат според туѓи барања, иако тие барања понекогаш се дури и нехумани. Постојењето на ваквото однесување ја потврдува подготвеноста на луѓето лесно да се вклучуваат во војните, прогоните на другите луѓе, во бројни насилни акции кои не би ги сториле самоиницијативно. Луѓето се подготвени да се потчинуваат на надворешни сили, да прифатат и поднесат неправда, да прифатат намалување на сопствената вредност дури и кога ќе прифатат инфериорна позиција, да се воодушевуваат на други личности, да прифаќаат други личности како супериорни, да ги почитуваат, лесно да потпаѓаат под туѓо влијание. Без оваа подготвеност во историјата не би постоело уништувањето на луѓето на воените фронтови, затворите, логорите, не би било можно толку голем број на луѓе да бидат подготвени да се покоруваат на наредби (Miligram, 1996).

2.1.2. Мотив за афилијација

Афилијативниот мотив покренува на активности чијашто цел е здружување со други луѓе и избегнување на осаменоста. Со други зборови афилијативниот мотив се манифестира во тенденцијата на човекот не само да биде заедно со другите луѓе и во нивно присуство туку и во тенденцијата да се здружува со нив. Докази кои се наведуваат за постоењето на афилијативниот мотив како и на грегариот мотив е постоењето на интензивна непријатност која ја прати состојбата на осаменост.

Извештаите на луѓето кои подолго време биле социјално изолирани, пришто не биле во контакт со други луѓе, полни се со описи на огромна непријатност, апатичност и депресивност па дури и губиток на смислата за живот. За постоењето на овој мотив постојат поделени мислења. Некои автори сметаат дека афилијативноста е вроден мотив, додека други мислат дека основата на афилијативноста лежи во беспомошноста на детето и неговата зависност од мајката. Детето долго време е беспомошно и токму поради таа беспомошност за да ги задоволи своите основни потреби принудено е да биде со другите луѓе. Најверојатно е дека потеклото на афилијативноста лежи и во вродената потреба на човекот за присуство на други луѓе, но и во фактот дека само во контактот со другите може да се задоволат многу лични потреби. Афилијативниот мотив кај различни луѓе е различно изразен, и во однос на формата и во однос на неговиот интензитет. Се смета дека неговото присуство се зголемува во состојби на страв, и дека исплашените личности се многу повеќе мотивирани да бараат друштво.

Мотивот за афилијација може да се дефинира како релативно трајна когнитивна и бихејвиорална насоченост кон доживувањата поврзани со воспоставување, одржување и обновување на позитивни афективни врски со други личности. Мотивот за интимност кој во литературата погрешно се поистоветува со афилијативниот мотив, може да се дефинира како релативно трајна когнитивна и бихејвиорална насоченост кон воспоставување и одржување на блиски интерперсонални врски, како и кон доживување позитивни емоции во присуство на други луѓе (Emmons, 1997).

Иако помеѓу мотивот за афилијација и мотивот за интимност постои значајно преклопување, некои истражувања (McAdams i Constantian, 1983) покажуваат дека мотивот за афилијација всушност е мотив за избегнување и дека во нековата основа се наоѓа страв од социјално отфрлање. Па така на пример мотивот за афилијација е позитивно поврзан со желбата за социјални контакти, но единствено кога личноста е сама (McAdams i Constantian, 1983).

Мотивот за интимност ги одразува проактивните аспекти на социјалната интеракција, односно тенденцијата кон пријатни интерперсонални доживувања, кои самите посебе се пријатни, а не поради стравот од осаменост или социјална изолација.

Карактеристики на личностите со изразен мотив за афилијација

- поадекватни реакции кога се присутни афилијативни поттикнувачи
- одржување интерперсонални мрежи
- кооперација, конформизама избегнување конфликти
- страв од социјално отфрлање

Според авторот Heckhausen постојат две компоненти на афилијативниот мотив:

- афилијативен интерес
- анксиозност поради отфрлање

Мотивот за афилијација и здравјето

Во лонгитудиналните истражувања афилијацијата е негативно поврзана со крвниот притисок, а позитивно со мерките на имунолошкиот систем (David McClelland, 2001)

Извори на мотивот за афилијација

- Децата чишто мајки често користеле пофалба и поретко одговарале на нивното плачење, во подоцнежната возраст развиваат поголема афилијација

2.2. ХЕЛПЕР СИНДРОМ

Синдром карактеристичен за припадниците на помагателните професии.

Мал е бројот на истражувања кои се занимаваат со мотивите зошто терапевтите, докторите, психолозите, социјалните работници, односно помагачите ги избираат своите занимања. Мотивите се веројатно комплексни и многубројни. Pavlicevic (1997) го отвора прашањето зошто терапевтите трошат толку време барајќи ја смислата на својата клиничка работа, а толку ретко ги истражуваат мотивите зошто воопшто ја избрале својата професија. Помагачите често имаат изразен алтруистички, нематеријален и хуманистички склоп на животни и професионални вредности. Дури во шеесетите години од

дваесетиот век помеѓу психолозите се појавува поголем интерес за проучување на позитивните облици на социјалното однесување. Во најширока смисла просоцијалното однесување се дефинира како волно, намерно и целно однесување кое има позитивни последици за другите луѓе (Eisenberg & Miller, 1987, prema Raboteg-Šaric, Z., 1995).

Алтруизмот е посебен, несебичен облик на давање помош и значи вистинска, искрена, безусловена наклоност кој другите луѓе. Некои автори како Kerbs (1970) според (Raboteg-Šaric, Z., 1995) наведуваат дека алтруистичното однесување мора да содржи барем малку одрекување или жртвување. За да може одредено однесување да се нарече алтруистично предвид мора да се земат не само последиците, туку у мотивите на однесувањето. Во социјално-психолошките истражувања, заедно со поимот „просоцијално однесување“ се споменува и група на постапки на „пружање помош“ или „помагање“.

Помагањето како однесување може да биде и егоистички и алтруистички мотивирано. Крајната цел на однесувањето, а не само однесувањето покажува дали одредена постапка е алтруистична или не.

Голем број истражувачи како на пример Piliavin (1982) претпоставува дека емотивните состојби се медијатори на алтруизмот, но не и аверзивноста, туку емпатичната грижа за друга личност. Ваквиот облик на давање помош е мотивиран од чувството на емпатија. Егоистички мотивираното помагање е насочено кон смалување на сопствената нелагодност. Доживувањето на лична вознемиреност доведува до егоистички мотивирано помагање, но само тогаш кога сопствената нелагодност не може да се намали на друг начин.

Karlowski наведува два извори на мотивација. Првиот извор се нарекува ендоцентричен алтруизам. Вниманието е помалку насочено на другата личност, а повеќе на себе. Личноста дејствува во склад со сопствените морални стандарди. Овие личности се насочени на тоа колку помагањето на другите може да одржи рамнотежа во нивното самодефинирање, па работат за други затоа што чувствуваат дека тоа мора да го прават, а не затоа што сакаат. Кај егзоцентричните алтруисти однесувањето е мотивирано од желбата да се измени нешто во надворешниот свет, така да подобрувањето на другите личности може за нив да има само поттикнувачка вредност. За мнозинството

луѓе својствена е алтруегоистична амбивалентност и егоистична мотивација (Poplawski, 1995).

Земајќи предвид дека прашањето за алтруизмот и понатаму останува отворено, често за постапките кои го задоволуваат критериумот дека однесувањето е вољно започнато, дека е преземено со цел подобрување или оджување на благосостојбата на другите и кое ги исклучува очекувањара за материјална или социјална награда се користи називот „просоцијално однесување“ или „помагателно однесување“.

Во бројните истражувања од статистичка природа, како и истражувањата кои се темелат на искуствата на индивидуалната и групна психотерапија, се покажало дека луѓето кои работат во областа на социјалната и здравствената заштита, во приватниот живот отстапуваат од просекот според бројот на случаи „неприлагодени на социјалната околина“ (Vaillant, 1996). Еден дел од нивните потешкотии може да се објаснат преку некои од личните особини на самите помагачи. Синдромот на помагачите или т.н. „helper sindrom“ го опишал Schmidbauer во 1977 година.

Хелпер синдром структурата на личност се однесува на луѓето кои за да го одржат чувството на сигурност во себе и своето знаење фиксираат одредени компоненти на личност како што е тоа на пример неспособност за изразување на сопствените желби и потреби, негирање на сопствената слабост и некомпетентност и сл. Се претпоставува дека личностите со ваква структура на личноста често бираат занимања во социјално- медицинските служби во смисла на компензација на своите неиздиференцирани начини на задоволување на потребите за „потврдување“ и „прифаќање“ од страна на друштвото во средината во која живеат (Zarevski, P., Bezic, I., Masnjak-Fulgosi, R., 1986).

Феноменологијата на Хелпер синдромот или конструктот на синдромот на помагачи Schmidbauer (1977) го дели во три области: постојано неодредено чувство на незадоволство со самиот себе си, зависност од постоењето/ имањето клиенти, односно саботирање на сопствениот успех во давањето успех со цел клиентот да се задржи што подолго и потешкотии во

воспоставувањето контакти во приватниот живот поради неможноста да се напушти улогата на стабилна и силна личност.

Конструктот на синдромот на помагателите претпоставува дека овие професионалци не се сигурни во ефикасноста на својата помош, од што произлегува нивното инсистирање на самотопомагањето, а не на остварувањето на целта на давањето помош.

Хелпер синдромот влијае на социјалниот живот на поединецот затоа што подразбира регулација на чувството на вредност преку едностарни врски. Овие личности ја прилагодуваат околината кон нивниот став дека ионака е невозможно да се воспостават врски и односи кои би се темелеле на заемност и рамноправност. Тоа го постигнуваат со постојано бегство во улогата „посилен“ или „вработен“ и секогаш се многу подготвени да им помагаат на другите отколку да им допуштат на другите да им помагаат ним затоа што со тоа би ги разоткриле сопствените слабости и чувства. Поради постојаниот напор да ја задржи својата „Хелпер синдром“ улога овој тип на личност не може никого да одбие да му направи некаква услуга, и често кон оние кои сметаат дека не им е потребна помош стануваат индиректно агресивни (Zarevski, P., Bezic, I., Masnjak-Fulgosi, R., 1986).

Успешните здравствени организации во светот гледаат на вработените како на примарен развоен ресурс. Акцентот се става на активното управување со нивните потенцијали. Мотивацијата и задоволството на вработените стануваат клучни прашања. Важен елемент во управувањето со човечките ресурси на успешните здравствени организации и социјални институции е пред сè системот на мотивација на вработените. Во контекст на управувањето со човечки ресурси, се повеќе се развиваат модели и системи за мерење на задоволството и мотивацијата на вработените. Заедничка цел на овие модели и системи е тенденцијата кај секој поединец- професионалец да се развие чувството дека сите вработени делат заедничка судбина/ судбината на здравствената, односно социјалната установа и настојување преку материјални и нематеријални поттикнувачи да се ослободи творечкиот потенцијал на вработените. Квалитетот на животот на работното место на сите професионалци кои работат не само во социјалната заштита, туку и пошироко се смета за клучен фактор на мотивацијата.

Истражување

ГЛАВА 3

3.1. ПРОБЛЕМ НА ИСТРАЖУВАЊЕТО

Недостатокот на квантитативни и квалитативни сознанија во нашата земја за тоа колку професионалците од областа на социјалната заштита поседуваат вештини за афилијативност и интерперсонална ориентација како персонални црти во склоп на структурата на личноста, ја наметна потребата од поставување на истражување од ваков вид.

Имајќи го тоа во вид, ова истражување треба да даде одговор за тоа колку припадниците на помагателните професии, поточно психолозите и социјалните работници ги поседуваат овие персонални карактеристики, и дали тие се разликуваат кај психолозите и социјалните работници кои работат во областа на социјалната заштита.

Според многу автори, афилијативната мотивација и интерперсоналната ориентација се дел од специфичниот склоп на особини кои психолозите и социјалните работници мора да ги поседуваат за да бидат успешни во своето професионално работење, бидејќи се во постојан контакт со лица на кои им е неопходна нивната помош.

Интерперсоналната ориентација ги опфаќа ставовите кон другите луѓе во смисла на меѓусебни меѓучовечки односи. Овие односи/ ставови најдобро може да се опишат преку потребата за луѓето и (не)пријателските односи кон нив: кон луѓето, од луѓето и против луѓето.

Се смета дека природата на интерперсоналните односи се формира уште во најраното детство и е детерминирана од природата на односите на децата со родителите или други значајни личности во нивниот живот. Но, односите со луѓето исто така можат да се надградуваат и унапредуваат со текот животот, со помош на образованието, специјализираните обуки и секојдневната пракса. Авторот на интерперсоналната теорија- Herbert S. Sullivan (1953г.), ја нагласува важноста на потребата за интимност како социјална потреба и тоа во контекст

на интерперсоналните односи. Квалитетот на социјалните односи како и субјективната реакција на тој однос, резултира соодветно со емоционално доживување. Поради тоа оваа вештина на професионалците им овозможува квалитет на социјалните односи со своите клиенти кои ќе резултираат со помало или поголемо задоволство на клиентот во комуникацијата со професионалецот од чијашто помош има потреба.

Афилијативната мотивација е дефинирана пак како мотивација за социјален контакт, некои автори дури и сметаат дека афилијативниот мотив е основната човекова потреба за контакт со другите луѓе. Афилијативноста го мотивира професионалецот на социјално однесување и го поттикнува на социјална интеракција.

Социјалните работници, психолозите, педагозите, дефектолозите и сите останати припадници на помагателните професии за да бидат успешни во својата работа и односите со клиентите неопходно е адекватно да комуницираат со луѓето, заедницата и општествените установи.

Токму затоа се очекува дека социјалните работници и психолозите треба да бидат натпросечно отворени спрема луѓето и заедницата, со висока самосвест и способност за контрола на сопственото однесување.

Оттука следи и основното прашање на кое ова истражување настојува да даде одговор: ***Колку професионалците од областа на социјалната заштита поседуваат вештини за афилијативност и интерперсонална ориентација како персонални црти во склоп на структурата на личноста, и дали постојат разлики меѓу припадниците на овие две професии?***

3.2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ НА ИСТРАЖУВАЊЕТО

Општата цел на ова истражување е да се добие сознание за поседувањето на интерперсоналната ориентација и афилијативната мотивација кај социјалните работници и психолозите кои работат како професионалци во социјалната заштита.

Научната цел на истражувањето е да се утврди влијанието на интерперсоналната ориентација и афилијативната мотивација како најзначајни чинители за професионалниот однос на социјалните работници и психолозите кои дејствуваат во областа на социјалната заштита. За таа цел, во ова истражување се опфатени професионалци кои работат во неколку јавни установи и центри за социјална работа на територијата на Република Македонија:

- Јавна установа за деца и млади со воспитно социјални проблеми- „Ранка Милановиќ“ Скопје
- Домот за деца без родители „11 Октомври“ Скопје
- ЈУ Меѓуопштински Центар за социјална работа Скопје
- ЈУ Меѓуопштински Центар за социјална работа Охрид
- ЈУ Меѓуопштински Центар за социјална работа Битола

Опфаќајќи ги сите овие категории на стручни лица, истражувањето има **задача** да утврди:

- Дали постои поврзаност меѓу афилијативната мотивација и интерперсоналната ориентација кај социјалните работници и психолози?
- Дали видот на професијата (социјална работа или психологија) влијае врз степенот на афилијативна мотивација?
- Дали видот на професијата (социјална работа или психологија) влијае врз степенот на интерперсоналната ориентација?
- Дали степенот на афилијативна мотивација и интерперсоналната ориентација кај социјалните работници и психолозите зависи од полот на професионалците?

Практична цел на ова истражување согласно претходно поставените цели и задачи, е да се унапредат знаењата и вештините на социјалните работници и психолозите како припадници на помагателната професија, сè со цел да се подобри нивната практична работа при опслужувањето на клиентите.

Ова истражување ќе помогне социјалниот работник и психологот да бидат што подобро обучени и помотивирани за да може квалитетно да ја извршува својата работа. Резултатите од ова истражување даваат насоки за начинот на кој социјалниот работник ќе може од ден во ден да ги учи и развива своите вештини во работата со луѓето.

3.3. ПРЕДМЕТ НА ИСТРАЖУВАЊЕТО

3.3.1. Теоретско определување на предметот

Основен предмет на ова истражување е да се испита степенот на присутност на интерперсоналната ориентација и афилијативна мотивација кај социјалните работници и психолози како припадници на помагателната професија. Ова истражување дава слика за капацитетите, постоењето и можностите за унапредување на овие способности и карактеристики кај професионалците кои работат на територијата на Скопје, но во различни установи. Исто така ни дава слика и за можните разлики кои постојат помеѓу професионалците од различна област, како и за тоа дали постојат разлики помеѓу двете групи (социјални работници и психолози) во однос на искуството што го имаат во областа во која работат, но и според полот на кој припаѓаат.

3.3.2. Операционално определување на предметот

Со ова истражување и неговите резултати, се добива преглед на сегашната состојба, за тоа во колкав степен се присутни афилијативната мотивација и интерперсоналната ориентација кај социјалните работници и психолозите кои работат во областа на социјалната заштита. Со тоа се добиваат и насоки за потребите од развивање на овие карактеристики кај постојните кадри кои делуваат во соодветните социјални институции, но и кај идните професионалци кои се подготвуваат за работа во таа дејност.

3.4. ДЕФИНИРАЊЕ НА ПОИМИТЕ

Помагатели

Припадниците на помагателните професии се дефинираат како професионалци, парапрофесионалци и волонтери кои овозможуваат специфична нега и помош на луѓето во незгода, каде давањето услуги често се одвива во ситуации со емоционален набој (Ajdukovic, M., Ajdukovic, D., 1996). Помеѓу помагателите има личности со различни струки и работно искуство. Но, пред се тука спаѓаат професии чиј предмет на дејствување е помош и поддршка на поединци и групи со цел постигнување на највисокото можно задоволство и унапредување на менталното здравје.

Социјална работа и социјална заштита

Меѓународната федерација на социјални работници (International Federation of Social workers- IFSW, 2004) ја дефинира социјалната работа како професија ги поттикнува социјалните промени, решавањето на проблемите во меѓучовечките односи, како и охрабрување и ослободување на луѓето со цел да се подобри нивната благосостојба. Користејќи ја теоријата за човековото однесување и општествената структура, социјалната работа делува на места каде доаѓа до интеракција на луѓето и нивното окружување. Начелата за човековите права и социјалната правда се основи на социјалната работа.

Социјалната работа е професија која поттикнува социјални промени, решавање проблеми во меѓучовечките односи и охрабрување на личностите со цел подобрување на нивната благосостојба и квалитет на животот. Значајна цел на социјалната работа е интеграција, солидарност и поврзаност со општеството во кое се одвива социјалната работа.

Социјалната работа примарно е насочена кон поттикнување позитивни промени во општеството и давање помош и поддршка на корисниците на социјалните услуги, при што таквиот однос не смее да загрози ниту еден друг интерес или намера.

Оваа професија спаѓа во групата на помагателни професии (исто како и психологијата) чишто предмет на дејствување е адекватно функционирање на поединците, групите и заедниците, како и превенирање и надминување на проблемите во функционирањето со што би се поттикнал нивниот личен раст и развој. Специфичноста на подрачјето на работа на социјалните работници бара постоење и на одредени карактеристики и особини на нивната личност кои ќе им овозможат успех во работата.

Социјалната заштита е дејност со која се остварува општествена грижа и интерес за социјалната сигурност за лицата на кои и покрај сите други мерки и регулативи за остварување на економска, социјална и лична сигурност им е потребна помош и од заедницата.

Клиенти во социјалната заштита се поединци, семејства и групи во криза или невоља, за чишто животи се врзани ризици од различен вид и со различен степен. Тие се оптеретени со лични проблеми, проблеми во семејството, неретко маргинализирани и стигматизирани, понекогаш отфрлени од средината и општеството. Станува збор за пореметени односи и злоупотребување со семејството, развод на бракови, злоупотребување и занемарување на деца, проблематилно, асоцијално и деликвентно однесување на млади, невработени, сиромаштија, душевно болни и телесно хендикепирани личности, личности со криминално однесување и сл. Таквите состојби ги смалуваат животните прилики на поединците, ги нарушуваат односите во семејството, поттикнуваат меѓучовечки конфликти, проблеми во одгледувањето и однесувањето на децата и сл. Во личниот, односно психичкиот живот и однесување тоа може да се огледа како нарушена самосвест и самодоверба, раздразливост, агресивност, неснаоѓање со животните потешкотии, незнаење или неспособност за решавање ситуации кои ги оптеретуваат или загрозуваат, избегување социјални контакти, тегоби и депресија, психосоматски пречки или други знаци кои упатуваат на фактот дека постои проблем.

Психосоцијална работа

Темелната намера и задача на психосоцијалната работа во социјалната заштита е да се овозможи компензација на последиците кои настануваат како резултат на делувањето на ризични причинители кои можат да бидат од лична

природа како и да потекнуваат од социјалното или семејно окружување. Во психосоцијалната работа, согласно природата и интензитетот на проблемот на клиентот, професионалното дејствување на психологот може да покрива релативно ограничен дел од сложените лични, семејни и социјални ситуации на клиентот, и тоа специфични аспекти од животната ситуација, но и комплетностс животна ситуација. Психосоцијалната работа подразбира помош и поддршка на загрозиениот поединец, семејство и група- клиенти во социјалната заштита на емоционално, психичко, егзистенцијално и социјално ниво. Тој што ќе се одлучи за оваа хумана професија, треба добро да комуницира со луѓето, без разлика на возраста, образованието и културата од која потекнуваат, а посебно треба да биде осетлив на проблемите на другите и да биде мотивиран да им помогне. Истовремено треба да биде толерантен, односно лицето кое ќе се затекне во социјално неповолна ситуација да не го обвинува за тоа. Затоа е важно социјалниот работник да биде емоционално стабилна личност, ориентирана кон помагањето.

Психосоцијалната работа опфаќа работа со поединци, семејства, работа со групи за поддршка и сл. Тоа вклучува бројни услуги и активности, од материјална поддршка и помош во остварување одредени права, проширување на осознавањето и поттикнување на клиентот за самоувидување па се до други специјализирани интервенции како што е психолошкото советување, психотерапија, семејна терапија, групна терапија.

Социјален работник

Социјалните работници им помагаат на луѓето да ги надминат социјалните потешкотии кои може да настанат поради здравствени или семејни проблеми, сиромаштија, невработеност, криминал, зависност од алкохол и дрога, како и поради елементарни незгоди и воени страдања. Социјалните работници настојуваат преку директно и конкретно информирање да им помогнат на семејствата и поединците да ги препознаат своите вистински проблеми, да ги разгледаат можните решенија, и со помош на сопствените сили, односно можности да излезат на крај со тие проблеми. Проблемите може да се однесуваат на невработеност, губиток на работните вештини, финансиски потешкотии, проблеми кои настануваат поради старост, болест, инвалидност,

несаката бременсот, асоцијално однесување, алкохолизам или зависнот од дроги. Социјалните работници помагаат и за време на неповолни околности како што се тешките конфликти во семејството, злоставување на деца или брачен партнер. Социјалните работници се стручњаци кои имаат увид во службено воспоставените облици помош, имаат преглед на соодветните установи, приватни и јавни служби и здруженија и знаат како може да се оствараат одредени облици помош.

Социјалните работници може да имаат различна улога со оглед на примарните цели на професијата како што се: унапредување на квалитетот на животот на граѓаните, развој на потенцијалот на секој поединец, семејство, група и заедница во општеството, како и прашањата за човековите права и социјалната правда. Социјалните работници дејствуваат како организатори и даватели на социјални услуги. Важно повел на работа на социјалните работници се информирање на корисниците за правата и посредување за корисниците во остварувањето на правата.

Во одредени области на дејствување на социјалната работа како што е заштита на правата на децата и семејството болни и изнемоштени лица, социјалните работници спроведуваат социјална проценка на целокупните околности на корисникот, даваат свое мислење и препораки, и носат важни одлуки кои можат деа влијаат на понатамошниот живот на корисникот.

Психолог во социјална заштита

Во психосоцијалната работа, психолозите земајќи ги предвид внатрешната и надворешната реалност на клиентот, тежнеат кон остварување на неговата психичка и социјална благосостојба, создавање можности за личен развој на клиентот и зголемување на неговите животни прилики. Третманот е пред се процес на психичко и социјално зајакнување, прилагодување и промена на однесувањето на клиентот за да стекне потпора и начини да ги развие сопствените потенцијали за надминување на кризата, и од состојба на загрозеност и немоќ да дојде до психички и социјално коректен начин на живот без штетни последици по себе и другите. За време на тој процес психологот му помага и му пружа поддршка на клиентот во различните аспекти на животните

ситуации охрабрувајќи го за активен однос во остварувањето на сопствената благосостојба и/ или благосостојбата на своето семејство.

Интерперсонална ориентација

Интерперсоналната ориентација се однесува на степенот до кој едно лице е одговорно за меѓучовечките аспекти на неговите односи со другите луѓе (Swar, Walter C, 1980).

Интерперсоналната ориентација се базира на Sullivan-овата интерперсонална теорија на развој според која паралелно со развојот на самоспознавањето се развива и интерперсоналната ориентација. Двата овие конструкти се одредени со односот на личноста кон за неа значајните личности. Исто така според Horney, непријателскиот однос и емоционалното отфрлање влијае врз развојот на личноста, односно на развојот на неврзои кои настануваат поради конфликтот помеѓу трите ставови кон генерализираните други, а тоа се: движење кон луѓето, движење од луѓето и движење против луѓето. Лицата кои функционираат нормално може да доживеат конфликт помеѓу овие ставови, додека кај невротичните личности овие ставови се потполно инкопатибилни затоа што претставуваат синтеза на невротичните потреби (Penazić i saradnici, 2002).

Интерперсоналната теорија е врска помеѓу три гледишта. Кружното прикажување во интерперсоналната психологија е инспирирано до теоријата на Harry Stack Sullivan и социолошката теорија на George Herber Meade. Timothy Laery го претставил пак циркуларниот поредок на варијаблата позната како интерперсонално кружно прикажување. Интерперсоналната теорија содржи три принципи: принцип на комплементарност, принцип на векторска должина и принцип на кружна структура. Првата ставка на интерперсоналната теорија е принципот на комплементарност (Carson, 1969, Kiesler, 1983, Orford, 1986, Wiggins, 1982) кој зборува дека луѓето во двојните интеракции дискутираат за дефиницијата на нивниот однос преку вербална и невербална комуникација. Дискусијата се одвива преку следните црти: доминантен-пријателски бара адаптибилен- пријателски и обратно, доминантен-непријателски бара адаптибилен- непријателски и спротивно. Следната ставка

на интерперсоналната теорија е принципот на векторска должина, кој наоѓа дека во суштината на дијагнозата на личните типови во интерперсоналниот круг, лежи векторската должина (мерка на статистичката девијација) како индекс на психопатологијата. Односно луѓето со ригидни, нефлексибилни карактеристики имаат повеќе проблеми- дури и ако тие луѓе се нефлексибилни во пријателска насока, додека луѓето со флексибилни, прилагодливи карактеристики имаат помалку проблеми, дури и ако тие луѓе се генерално повеќе непријателски настроени.

Афилијативна мотивација

Овој мотив е дефиниран како несвесна загриженост за воспоставување, одржување и враќање на блиски лични односи со другите. Поединци со висока афилијативна мотивација се загрижени за воспоставување, одржување и повторно воспоставување блиски лични односи со другите (McClelland, 1985b).

Merhabian (1994) ја дефинира како мотивација за социјален контакт. Некои уште ја нарекуваат и основна човекова потреба за присуство (друштво) на други луѓе, или како позитивни очекувања во социјалните односи.

Центри за социјална работа

Центарот за социјална работа е поливалентна институција основана од страна на државата со јавни овластувања за одлучување во врска со правата на граѓаните од областа на социјалната заштита, остварување на улогата на орган за старателство, превентивна дејност како и следење и проучување на социјалните проблеми. Функцијата на центрите за социјална работа вклучуваат и остварување на социотерапевтски услуги и третмани на широкиот спектар на социо- патолошки пореметувања кај различни категории на корисници.

3.5. ОПЕРАЦИОНАЛНО ОПРЕДЕЛУВАЊЕ НА КЛУЧНИТЕ ПОИМИ

Со операционалното определување дефинициите на клучните поими се расчленети на неколку дела:

➤ Афилијативна мотивација

Афилијативната мотивација е расчленета на четири димензии:

- *Емоционална поддршка* (склоност на испитаникот во за него критични мигови да бара поддршка и разбирање од другите луѓе, потреба од вниманието и присуството на блиските во тешки моменти)
- *Позитивна стимулација* (чувството на задоволство кое испитаникот го доживува при контактот со другите луѓе)
- *Внимание* (потребата на испитаникот да биде забележан и посакуван во друштвото на луѓето со кои е во контакт)
- *Социјална споредба* (потребата на испитаникот да се споредува со другите луѓе кои се во негово присуство)

➤ **Интерперсонална ориентација**

Интерперсоналната ориентација е исто така расчленета на четири димензии:

- *Потреба за луѓето* (личноста се чувствува пријатно кога е во контакт со други луѓе)
- *Пријателство* (посветеност на личноста на меѓусебните односи со пријателите)
- *Недоверба* (личноста во другите луѓе гледа потенцијална опасност за измама и непријателство)
- *Социјална изолација* (дружењето со другите луѓе за личноста е губење на драгоценото време)

➤ **Професионалци во помагателните професии**

- *Социјални работници* вработени во следните институции: Јавната установа за деца и млади со воспитно социјални проблеми- „Ранка Милановиќ“ Скопје, ЈУ Меѓуопштински центар за социјална работа- Скопје, Домот за деца без родители „11 Октомври“ Скопје, ЈУ Меѓуопштински Центар за социјална работа Охрид, ЈУ Меѓуопштински Центар за социјална работа Битола
- *Психолози* вработени во следните институции: Јавната установа за деца и млади со воспитно социјални проблеми- „Ранка Милановиќ“ Скопје, ЈУ Меѓуопштински центар за социјална работа- Скопје, Домот за деца без родители „11 Октомври“ Скопје, ЈУ Меѓуопштински Центар за социјална работа Охрид, ЈУ Меѓуопштински Центар за социјална работа Битола.

3.6. ХИПОТЕЗИ НА ИСТРАЖУВАЊЕТО

Општа хипотеза

Во спроведеното истражување општата хипотеза гласи:

Постои поврзаност помеѓу афилијативната мотивација и интерперсоналната ориентација кај социјалните работници и психолози како професионалци во помагателните професии.

Во ова истражување се тестираат четири посебни хипотези и тоа:

- *Видот на структурата (социјална работа и психологија) не влијае врз степенот на афилијативна мотивација кај професионалците од помагателните професии кои работат во областа на социјалната заштита*
- *Видот на структурата (социјална работа и психологија) не влијае врз степенот на интерперсонална ориентација кај професионалците од помагателните професии кои работат во областа на социјалната заштита*
- *Степенот на афилијативна мотивација и интерперсонална ориентација кај социјалните работници и психолози кои работат во социјалната заштита зависи од полот*
- *Степенот на афилијативна мотивација и интерперсонална ориентација кај социјалните работници и психолози кои работат во социјалната заштита зависи од годините на работното искуство*

3.7. ВАРИЈАБЛИ НА ИСТРАЖУВАЊЕТО

Од предметот на истражувањето, како *независни варијабли* се јавуваат:

- Видот на професијата (социјална работа и психологија)

Како *зависни варијабли* се јавуваат:

- Степен на афилијативна мотивација;
- Степен на интерперсонална ориентација;

Како посредувачки варијабли се јавуваат:

- Години работно искуство
- Полот на професионалците

3.8. МЕТОД НА ИСТРАЖУВАЊЕТО

3.8.1. Истражувачка стратегија

Испитувањето спроведено со примена на три инструменти: листа на општи податоци, скала на афилијативна мотивација и скала за интерперсонална ориентација, беше обемно и за нивно пополнување беше потребно околу 90 минути. Од тестовите се добиени квантитативни податоци. Квалитативни податоци се добиени со набљудување, а обработката е извршена со помош на класифицирање на одговорите во категории, т.е. „затворање на одговорите”.

Резултатите се добиени од анализите на листите на општи податоци, како и податоците добиени од скалите за афилијативна мотивација и интерперсонална ориентација.

Во овој труд се употребени пред се **квантитативни методи** при истражувањето на интерперсоналната ориентација и афилијативната мотивација кај припадниците од помагателните професии (социјални работници и психолози). Бидејќи во емпириските истражувања проблемот се проучува преку мерење на појавата, како што е случај и во ова истражување, се определив за примена на квантитативната истражувачка стратегија. Но, бидејќи се укажа потреба, како помошно средство употребена е и квалитативна техника- набљудување, со цел добивање на повалидни и порелијабилни резултати, како и порелевантна интерпретација на квантитативните податоци. Овој метод претставува значајна истражувачка стратегија чија што цел е да се постигне блиско запознавање на одредена група индивидуи (како што се верски, професионални, девијантни и сл.) и нивното однесување во групата и природното окружување.

Квантитативниот приод е употребен при формулацијата на хипотезите, конструкциите на варијаблите и анализата на односите меѓу варијаблите. За таа цел, спроведена е анкета со прашалник (употребени се два прашалника, стандардизирани за македонска популација). Анкетниот прашалник за мерење на степенот на афилијативна мотивација содржи 23 искази (тврдења) за кои постојат 5 можни одговори, додека пак скалата за мерење на интерперсоналната ориентација ја сочинуваат 29 тврдења, на кои испитаниците одговараат на скала од 1 до 4.

Бидејќи е употребен и квалитативен приод, истиот е спроведен преку набљудување како методолошка постапка.

Податоците добиени во ова истражување, најпрво се средени, прегледани, а потоа се пресметани основните показатели кои се користат во статистичкото заклучување.

За опис на квантитативните податоци добиени од ова истражување се користи **аритметичката средина** која претставува збир на мерни податоци поделени со бројот на мерења. За мерење на варијабилноста на податоците се користи мерката на варијабилност- **стандардна девијација**, која е најдобар индикатор за растурањето на скоровите во примерокот и претставува основа за проценка на варијабилноста на појавата во популацијата. За да се утврдат разликите помеѓу групите се користи **t- тест на статистичка значајност**, како и АНОВА, а за да се утврди поврзаноста на варијаблите- **Пирсонов коефициент на корелација**.

Обработката на податоците добиени со помош на спроведените набљудувања е направена со помош на групирање на податоците и нивна категоризација.

3.8.2. Техники и инструменти за собирање на податоците

За испитување на афилијативната мотивација и интерперсоналната ориентација кај професионалците од помагателните професии -социјални работници и психолози, употребени се следните скали:

- **Скала на афилијативна мотивација** конструирана од авторот Хил во 1987 година како адаптација на Interpersonal orientation scale. Оригиналната скала

е од Ликертов тип и содржи 26 тврдења со по пет можни одговори, односно искази на база на самопроценка (самоискажување). Во можните одговори, 1 означува исказ дека тврдењето воопшто не се однесува на испитаникот, а 5 значи дека тврдењето во потполност се однесува на испитаникот. Со факторска анализа на главните компоненти авторот Хил утврдил постоење на четири фактори. Четирите супскали покажале солидна релијабилност на внатрешна конзистенција, како и на тест- ретест испитувањето. По преводот и примената на хрватската популација, три од тврдењата се покажале како неадекватни, па скратената и адаптирана верзија на скалата содржи 23 ајтеми со релијабилност .87. Оваа скала ја мери, односно ја испитува мотивацијата за социјален контакт.

- **Сакала на интерперсонална ориентација**- конструирана од Петар Бежиновиќ во 1987 година со цел да ги мери општите ставови кон луѓето од опкружувањето. Конструкцијата на скалата се одвивала во неколку фази, за да на крај се утврдат 29 тврдења за кои постои скала од пет степени за тоа колку (во кој степен) тврдењето се однесува на испитаникот, при што 1 значи дека испитаникот воопшто не се сложува со тврдењето, а 5 значи дека во потполност се сложува. Оваа скала мери два генерални фактори: 1. Позитивна (филантропска) ориентација и 2. Негативна (мизантропска) ориентација, при што субскалите потреба за луѓе и пријателство се користат како мерки на позитивната ориентација, а субскалите недоверба и социјална изолација како мерки за негативната ориентација.
- **Набљудување**- Набљудувањето е спроведено како помошна квалитативна постапка при собирањето на податоците и со негова помош се добиени дополнителни директни сознанија за релевантноста на исказите на професионалците на двете скали со кои се испитува степенот на нивната афилијативна мотивација и интерперсонална ориентација преку опсервација на нивната работа со клиентите.

3.8.3. Примерок на истражувањето

На територијата на Република Македонија постојат бројни институции, поточно центри каде социјалните работници и психолозите извршуваат услуги од

областа на социјалната заштита. Во ова истражување се опфатени професионалци од вкупно пет институции, од кои три се во Скопје, еден во Битола и еден во Охрид, и тоа:

- Јавна установа за деца и млади со воспитно социјални проблеми- „Ранка Милановиќ“ Скопје
- Домот за деца без родители „11 Октомври“ Скопје
- ЈУ Меѓуопштински Центар за социјална работа Скопје
- ЈУ Меѓуопштински Центар за социјална работа Охрид
- ЈУ Меѓуопштински Центар за социјална работа Битола

Со набљудувањето се опфатени по 2 професионалци (социјален работник и психолог) во трите центри опфатени на територијата на Скопје.

Примерокот во ова истражување е пригоден, избран според одредени критериуми како што се струка, години на работно искуство и пол, меѓутоа во текот на истражувањето се водеше сметка да се опфатат приближно ист број на социјални работници и психолози.

Примерокот го сочинуваат вкупно 41 испитаник, од кои 23 социјални работници и 18 психолози (табела 1.). Од вкупниот број на испитаници, во истражувањето учествуваа 24 припадници на женскиот пол и 17 припадници на машкиот пол (табела 3.). Примерокот го сочинуваат испитаници од четири возрасни групи. Најголем број од испитаниците (31,7%) се на возраст од 55 до 64 години (табела 2.). Согласно возрасната структура, примерокот го сочинуваат претежно испитаници кои се во брак (75,6%) (табела 4.). Во однос на работното искуство, најбројни (17%) се испитаниците со работен стаж од пет години. Највисоката граница, односно најголемото работно искуство кое го поседува само еден испитаник изнесува 38 години работен стаж во струката (табела 5.).

Дескриптивен приказ на примерокот

Табела 1. Приказ на примерокот во однос на професијата

Професија	f	%
Социјални работници	23	56,1
Психолози	18	43,9
Вкупно	41	100,0

Табела 2. Приказ на примерокот во однос на возраста

Возрасна група	f	%
25-34	11	26,8
35-44	8	19,5
45-54	9	22,0
55-64	13	31,7
Вкупно	41	100,0

Табела 3. Приказ на примерокот во однос на полот

Пол	f	%
Мажи	17	41
Жени	24	59
Вкупно	41	100,0

Табела 4. Приказ на примерокот во однос на брачниот статус

Брачен статус	f	%
Неженет/а	3	7,3
Женет/ Мажена	31	75,6
Разведен/а	2	4,9
Вдовец/ Вдовица	4	9,8
Вкупно	40	97,6
Не се изјаснил	1	2,4

Табела 5. Приказ на примерокот според работното искуство/ стаж

Години раб.искуство	f	%
2	1	2,4
3	2	4,9
4	4	9,8
5	7	17,1
7	1	2,4
8	4	9,8
10	2	4,9
13	2	4,9
14	1	2,4
15	1	2,4
18	2	4,9
19	2	4,9
20	1	2,4
21	1	2,4
25	2	4,9
26	1	2,4
30	4	9,8
34	1	2,4
38	1	2,4
Вкупно	40	97,6
Не се изјаснил	1	2,4

3.9. ОПРАВДАНОСТ НА ИСТРАЖУВАЊЕТО

3.9.1. Научна оправданост на истражувањето

Непостоењето на ваков тип истражување во стручната литература на нашите простори во кое се доведуваат во корелација афилијативната мотивација и интерперсоналантата ориентација како варијалби, го прави овој труд интересен и корисен за науката. Дополнително, научната дескрипција на овие две персонални карактеристики значајни за професионалното извршување на

работата на социјалните работници и психолози во социјалната заштита му даваат на ова истражување уште една научна оправданост.

3.9.2. Општествена оправданост на истражувањето

Секој што ќе се одлучи за извршување хумана професија, како што е тоа случај со социјалната заштита, потребно е да има пред се добро развиена комуникација со луѓето, без оглед на образовните, културните и социјални разлики, а уште повеќе да биде осетлив на проблемите на другите и да биде мотивиран да им помогне. Истовремено професионалците од т.н. помагателни професии треба да бидат толерантни, емоционално стабилни личности, и ориентирани кон помагањето на другите. Пожелно е социјалниот работник да има добри организациски способности, со цел да што повеќе услуги и облици на помош бидат подобро организирани и ускладени, а помошта и заштитата на загрозениот поединец што поделотворна.

Афилијативната мотивација како професионална карактеристика до сега е многу ретко испитувана, и поради тоа во научната литература постојат пред се теоретски разгледувања за неа. Интерперсоналната ориентација е исто така ретко истражувања. Што се однесува до помагателните професии, како што се социјалната работа и психологијата во Р. Македонија речиси и да не постојат истражувања во кои се вклучени овие две варијабли.

Токму поради тоа, резултатите од ова истражување би можеле да помогнат да се унапреди пред се праксата, но исто така и едукацијата, односно наставата како подготвителен процес за идните професионалци кои се образуваат на Институтот за социјална работа и социјална политика и Институтот за психологија. Во таа насока би била и потребата од построга селекција на кандидатите за работа во институциите од областа на социјалната заштита во согласност со карактеристиките на личноста кои професијата од нив ги бара. Исто така ова истражување може да помогне и за надополнување на наставните содржини со нови методи и практики за развивање на посакуваните особини.

3.9.3. Релевантни истражувања од областа

Истражувањата едногласно потврдуваат дека интерперсоналната насоченост/ ориентација е поврзана со бројни индикатори на менталното здравје и личната благосостојба: подобра адаптација и психосоцијалното функционирање- помалку стрес и помала осаменост, поголемо задоволство со академските постигнувања (Moore & Leung, 2002), чести позитивни чувства во секојдневните социјални интеракции (Mikulincer & Shaver, 2007), повисоко вреднување на себе си, складни односи со авторитетни личности, поквалитетни пријателски односи, поголема прифатеност од страна на врсниците, поотворени односи со родителите (Allen, Moore, Kuperminc, & Bell, 1998 според Sroufe, Egeland, Carlson & Collins, 2005).

Истражувањата исто така покажуваат дека психотерапијата овозможува многу возрасни лица да „преминат“ од несигурни во сигурни обрасци на врзување (Hesse, 2008). Освен тоа, може да се претпостави дека лицата со изразена интерперсонална ориентација се поефикасни како помагачи, бидејќи ги карактеризира доверба, алтруизам и емпатија, па со самото тоа се мотивирани за воспоставување односи со луѓето, поефикасни се во проценката на внатрешните состојби на луѓето и поподготвени се да понудат помош. За разлика од нив, лицата со несигурни обрасци на врзување, им пристапуваат на интерперсоналните односи со занемарување или пренагласување, па нивната грижа за другите најчесто е неадекватна.

Сигурната поврзаност е во директна корелација и со капацитетот за ментализација- „мисловен процес со помош на кој некоја личност имплицитно или експлицитно ги толкува своите или туѓите постапки настанати врз основа на волни ментални состојби како што се желбите, потребите, чувствата и верувањата (Bateman & Fonagy, 2004). Од дефиницијата е јасно дека без висока развиеност на ова својство невозможно е да се биде ефикасен во разбирањето на другите луѓе и давањето психолошка помош. Ова посебно се однесува на професионалците кои работат со лицата со изразито оштетена или неразвиена ментализација.

Пресудното развојно значење на интерперсоналната ориентација и поврзаност денес е општоприфатено, и се толкува како систем по пат на кој се остваруваат клучните задачи во психолошкиот развој на единката- развојот на self-от и

неговите механизми за регулација, а пред се капацитетот за ментализација (Fonagy, Gergely, Jurist, & Target, 2002; Mikulincer, Shaver, & Pereg, 2003; Schore, 2003). Изградбата на односот на поврзаност во првата година од животот претставува централен настан за понатамошниот развој, затоа што во рамките на сигурното поврзување се остваруваат оптималните услови за созревање на специфичните нервни структури кои се задолжени за афективната контрола и посредуваат во сите интерперсонални и интрапсихички аспекти на идните социоемоционални функции (Schore, 2003).

Истражувањето на Katica Lacković-Grgin, Zvezdan Penezići Izabela Sorić од 1998 година за осаменоста на студентите и улогата на афилијативната мотивација, покажува дека најдобар предиктор на осаменоста се варијаблите од Масловиевиот модел (негативна поврзаност со афилијативната мотивација, самопочитувањето и самоактуализацијата).

Истражувањата на позитивните облици на социјално однесување се со релативно понов датум како во психологијата така и во социјалната работа. Поголемиот интерес за оваа област започнал по ситемските истражувања на Latane и Darley (1970) за реагирањето на набљудувачите во ситуациите кога некој друг се наоѓа во опасност, како и по првите обиди за интеграција на различните идеи и низа емпириски наоди во оваа област (Krebs, 1970; Macauley i Berkowitz, 1970, според Raboteg-Šarič, 1993).

Просоцијалното однесување станува едно од најчестите истражувања во областа на социјалната психологија и во останатите општествени науки, особено во периодот до осумдесеттите години на 20 век. Ако предвид се земе практичното и теоретско значење на истражувањата на алтруизмот, воопшто и не е чудно што таа област предизвикала толкав интерес. Имено, ситуациите на изразено несебично однесување едноставно неможеле да се објаснат со дотогашните сфаќања според кое човековото однесување е насочено кон задоволување на сопствените потреби. Од друга страна соработката,магањето на другите и сличните облици на однесување претставувале една од најважните цели на социјализацијата. Потребно е таквите облици на однесување да се поттикнуваат поради одржување на складни

интерперсонални односи и хармонично функционирање на општествените групи (Humprey, 1997).

Истражувањата на просоцијалното однесување се развивале во различни насоки. Во почетокот се настојувало да се откријат различните надворешни детерминанти, поточно условите на средината кои го поттикнуваат просоцијалното однесување (Raboteg-Šarič, 1993).

Подоцна се појавува се поголем интерес за објаснување на внатрешните детерминанти или мотивациската структура на просоцијалното однесување, а во поново време се побројни се обидите за интеграција на различните пристапи. Истражувањата се разликуваат и по тоа на кој начин го проучуваат просоцијалното однесување: како генетска предиспозиција, како црта на личноста, ситуациски предизвикана состојба или како резултат на комбинација од сите овие фактори.

Разликите во методолошките и теоретски пристапи еден дел се условени и од тоа што се испитува комплексен феномен кој опфаќа низа специфични облици на однесување, а во чијашто основа може да лежат многу различни мотиви (Wilson, 2005).

Кај повеќето автори постои мислење дека интерперсоналната ориентација е детерминирана од природниот однос на децата и младите со за нив значајните личности, особено родителите. Кандијаш (1990) нашла значајна поврзаност меѓу интерперсоналната ориентација и алтруизмот но само во примерок од машки адолесценти на 14 годишна возраст. Полот, возраста и образованието не се во значајна корелација со интерперсоналната ориентација иако истражувањата со помош на некои други скали за мерење на интерперсоналната ориентација покажале дека жените постигнуваат малку повисоки резултати од машките (Шваб и Рубин, 1983).

За афилијативната мотивација се вели дека е позитивно поврзана со емоционалната чувствителност (емпатијата), со степенот на самооткривање во интеракцијата со другите, како и со некои особини на личноста како на пример екстровертноста. Екстровертните и афилијативни личности се дружељубиви и

поттикнувачки. Тие добро ги контролираат социјалните ситуации, односно нивните животни случувања (Мерхабиан, 1997).

Повеќе истражувачки резултати зборуваат за половите разлики во афилијативната мотивација. Жените константно се покажуваат како поафилијативни и поемпатични од машките. Истражувањето на Лацковиќ-Гргин, 1998, Чалушич 1998 и Валчич, 2000 покажува полови разлики само во една од четирите димензии на афилијативната мотивација, поточно во емоционалната поддршка.

House et al. (1991) нашле дека афилијативно мотивираните американски претседатели се помалку ефикасни отколку другите претседатели во однос на економските и социјалн-домашните перформанси. Понатаму, House et al. (2001) покажале дека афилијативната мотивација на извршните директори е во значително негативна корелација со показателите на ефикасноста на организациите со кои раководат.

Woodward (1974) пронашол дека американските претседатели со висока афилијативна мотивација имале повеќе скандали и правни престапи во нивните администрации од претседателите со низок степен на афилијативна мотивација. Се претпоставува дека ова откритие е резултат на неподготвеноста на високо афилијативно мотивираните претседатели за следење на работата на нивните потчинети и преземе дисциплински мерки кога е потребно.

Прегледот на литературата од областа на релевантните и сродни дисциплини покажуваат дека афилијативната мотивација и интерперсоналната ориентација кај припадниците на помагателните професии повеќе се подразбираат отколку што практично се применуваат во работата или пак се истражуваат. Поради тоа ретки се и податоците кои можат да се најдат во врска со овие лични карактеристики кои треба да ги поседуваат овие професионалци во својата работа.

ГЛАВА 4

4.1. ПРИКАЗ НА РЕЗУЛТАТИТЕ ПО ПРОВЕРКАТА НА ХИПОТЕЗИТЕ

4.1.1. Анализа на резултатите од општата хипотеза

- **Општа хипотеза:** *Постои поврзаност помеѓу афилијативната мотивација и интерперсоналната ориентација кај социјалните работници и психолози како професионалци во помагателните професии.*

Табела 1. Поврзаност меѓу афилијативната мотивација и интерперсонална ориентација

ДИМЕНЗИЈА	r	P	**	N
Афилијативна мотивација и интерперсонална ориентација	,454	,003	**	41

Табела 1.1. Поврзаност меѓу афилијативната мотивација и сите аспекти на интерперсоналната ориентација

ДИМЕНЗИЈА	r	P	**	N
Потреба за луѓе	,526	,000	**	41
Пријателство	,571	,000	**	41
Недоверба	,075	,639	/	41
Социјална изолација	,079	,623	/	41

1.2. Поврзаност меѓу интерперсоналната ориентација и сите аспекти на афилијативната мотивација

ДИМЕНЗИЈА	r	P	**	N
Емоционална поддршка	,277	,079	/	41
Социјална споредба	,425	,006	**	41
Позитивна стимулација	,397	,010	*	41
Внимание	,507	,001	**	41

Легенда:

r- корелација

p- значајност на корелацијата

** - ниво на значајност, *- ниво 0,05, ** - ниво 0,01

N – број на испитаници

Со помош на Пирсонов коефициент на корелација за целиот примерок (Табела 1) е утврдено дека постои поврзаност помеѓу варијаблите афилијативна мотивација и интерперсонална ориентација, статистички значајна на ниво $p < .01$ ($r = .46$), што би значело дека професионалците од областа на социјалната заштита поседуваат вештини за афилијативност и интерперсонална ориентација како персонални црти во склоп на структурата на личноста. Од тоа произлегува дека основната хипотеза на ова истражување се потврдува.

Со оглед на тоа дека и двете варијабли поседуваат по четири димензии со помош на Пирсонов коефициент беше испитана и поврзаноста на главните варијабли со секоја од димензиите (Табела 1.1 и 1.2). Афилијативната мотивација највисоко корелира со пријателството (Табела 1.1) како димензија на интерперсоналната ориентација, каде постои статистички значајна корелација на ниво $p < .01$ ($r = .57$). Според приложените резултати не постои статистички значајна корелација меѓу афилијативната мотивација и недовербата, како и меѓу афилијативната мотивација и социјалната изолација.

Резултатите добиени за поврзаноста на интерперсоналната ориентација и секоја од димензиите на афилијативната мотивација (Табела 1.2.), покажуваат

највисока поврзаност на интерперсоналната ориентација и вниманието, статистички значајна на $p < .01$ ($r = .51$). Од приложените резултати може да се види дека не постои статистички значајна корелација меѓу интерперсоналната ориентација и емоционалната поддршка како димензија на афилијативната мотивација.

Основната хипотеза се потврди.

4.1.2. Анализа на резултатите од посебните хипотези

Во ова истражување се тестираат четири посебни хипотези.

1. Видот на струката (социјална работа и психологија) не влијае врз степенот на афилијативна мотивација кај професионалците од помагателните професии кои работат во областа на социјалната заштита

Табела 2. Поврзаност меѓу видот на професијата и афилијативната мотивација

ДИМЕНЗИЈА	М на соц. раб.	М на псих.	T	P
Афилијативна мотивација	96,00	69,92	1,808	,078
Емоционална поддршка	30,00	22,32	1,454	,154
Социјална споредба	17,00	12,85	1,195	,239
Позитивна стимулација	27,00	20,75	1,488	,145
Внимание	22,00	14,00	2,035	,049

Од податоците прикажани во Табела 2 може да се заклучи дека единствена разлика меѓу социјалните работници и психолозите постои во однос на вниманието како една од четирите димензии на афилијативната мотивација. Со помош на T- тестот за утврдување на значајност меѓу две групи (Табела 2), е утврдена статистички значајна разлика ($t=2,035$, $p<0.05$), и тоа во прилог на социјалните работници, кај потребата да се биде забележан и посакуван во друштвото на луѓето, односно кај потребата за внимание како потскала на афилијативната мотивација.

Посебната хипотеза 1 делумно се потврди.

2. Видот на структурата (социјална работа и психологија) не влијае врз степенот на интерперсонална ориентација кај професионалците од помагателните професии кои работат во областа на социјалната заштита

Табела 3. Поврзаност меѓу видот професијата и интерперсоналната ориентација

ДИМЕНЗИЈА	М на соц. раб.	М на псих.	T	P
Интерперсонална ориентација	69,00	55,70	,864	,393
Потреба за луѓе	22,00	16,80	,865	,393
Пријателство	28,00	20,88	1,315	,196
Недоверба	9,00	10,150	-,217	,829
Социјална изолација	10,00	7,88	,553	,584

Резултатите од Табела 3 покажуваат дека нема статистички значајна разлика во аритметичките средини на тестот за интерперсонална ориентација помеѓу психолозите и социјалните работници. Тоа би значело дека помеѓу психолозите и социјалните работници не постојат статистички значајни разлики во однос испитуваната варијабла, односно и едните и другите поседуваат вештини за интерперсонална ориентација.

Од тестирањето на посебните хипотези 1 и 2 произлегува дека видот на структурата не влијае врз степенот на афилијативност и интерперсоналната ориентација кај професионалците од помагателните професии.

Посебната Хипотеза 2 се потврди.

3. Степенот на афилијативна мотивација и интерперсонална ориентација кај социјалните работници и психолози кои работат во социјалната заштита зависи од полот

Табела 4. Влијание на полот на помагателите врз степенот на афилијативна мотивација

ДИМЕНЗИЈА	М на мажи	М на жени	T	P
Афилијативна мотивација	54,33	71,84	-2,074	,045
Емоционална поддршка	16,66	22,97	-2,069	,045
Социјална споредба	9,66	13,21	-1,757	,087
Позитивна стимулација	16,00	21,28	-2,191	,034
Внимание	12,00	14,36	-,979	,334

Социјалните работници и психолозите по однос на полот, се разликуваат меѓу себе во степенот на афилијативноста, односно полот кај припадниците на помагателните професии влијае врз афилијативната мотивација. Од анализираниите податоци (Табела 4) може да се забележи дека статистички значајна разлика меѓу двете групи има кај вкупниот скор на афилијативна мотивација ($t=-2,074$, $p<0.05$), емоционалната поддршка ($t=-2,069$, $p<0.05$), и кај позитивната стимулација ($t=-2,191$, $p<0.05$) и тоа во прилог на припадничките од женскиот пол.

Табела 5. Влијание на полот на помагателите врз интерперсоналната ориентација

ДИМЕНЗИЈА	М на мажи	М на жени	T	P
Интерперсонална ориентација	44,66	56,92	-1,362	,181
Потреба за луѓе	10,66	17,42	-1,969	,056
Пријателство	18,00	21,28	-1,016	,316
Недоверба	9,00	10,21	-,387	,701
Социјална изолација	7,00	8,00	-,438	,663

По однос на интерперсоналната ориентација, мажите и жените припадници на помагателните професии се разликуваат кај димензијата која ја мери пријатноста на чувството при контактот со другите луѓе. T- тестот изведен меѓу двете групи (Табела 5) покажува статистички значајна разлика кај потребата за луѓе како потскала на интерперсоналната ориентација ($t=-1,969$, $p=0.05$) повторно во полза на женскиот пол.

Посебната хипотеза 3 се потврди.

4. *Степенот на афилијативна мотивација и интерперсонална ориентација кај социјалните работници и психолози кои работат во социјалната заштита зависи од годините на работното искуство*

Табела 6. Значајност на разлики помеѓу интерперсоналната ориентација и афилијативноста кај помагателите во однос на должината на работниот стаж

Димензија	Групи	M	F	P
Афилијативна мотивација	Помеѓу групите	62,20		
	Во групите	218,40		
	Вкупно		,28	,59

Емоционална поддршка	Помеѓу групите	2,05		
	Во групите	28,62		
	Вкупно		,07	,79
Социјална споредба	Помеѓу групите	5,04		
	Во групите	12,07		
	Вкупно		,41	,52
Позитивна стимулација	Помеѓу групите	1,71		
	Во групите	18,15		
	Вкупно		,09	,76
Внимание	Помеѓу групите	30,43		
	Во групите	15,89		
	Вкупно		1,91	,17
Интерперсонална ориентација	Помеѓу групите	42,11		
	Во групите	234,58		
	Вкупно		,18	,67
Потреба за луѓе	Помеѓу групите	24,69		
	Во групите	35,33		
	Вкупно		,69	,40
Пријателство	Помеѓу групите	1,90		
	Во групите	29,84		
	Вкупно		,06	,80
Недоверба	Помеѓу групите	3,99		
	Во групите	27,24		
	Вкупно		,14	,70
Социјална	Помеѓу	65,30		

изолација	групите			
	Во групите	12,85		
	Вкупно		5,07	,03

Со помош на еднонасочна АНОВА (Табела 6) е утврдено дека не постојат разлики помеѓу годините на работно искуство на помагателите во однос на нивното ниво на афилијација и интерперсонална ориентација. Единствена разлика помеѓу социјалните работници и психолозите со различен работен стаж постои во однос на социјалната изолација ($F=5,07$, $p<0.05$).

Посебната хипотеза 4 делумно не се потврди, односно се потврди само кај една од вкупно десетте испитувани димензии.

5. ДИСКУСИЈА НА РЕЗУЛТАТИТЕ

Во ова поглавје ќе бидат разработени и дискутирани резултатите коишто беа прикажани погоре, и тоа според редоследот на поставените хипотези.

- ***Постои поврзаност помеѓу афилијативната мотивација и интерперсоналната ориентација кај социјалните работници и психолози како професионалци во помагателните професии.***

Како што покажуваат резултатите од спроведеното истражување постои позитивна поврзаност помеѓу интерперсоналната ориентација и афилијативната мотивација статистички значајна на ниво $p < .01$ ($r = .46$), што упатува на тоа дека интерперсоналната ориентација и афилијативната мотивација се две меѓусебно поврзани варијабли, и дека припадниците на помагателните професии се истовремено високо мотивирани за социјален контакт, но и пријателски насочени кон луѓето.

И покрај различностите во однос на дејноста на социјалниот работник и психологот, сепак станува збор за две хумани професии, чијашто основна задача е пружање помош на луѓето кои треба да се справат со одредени проблеми. Со оглед на природата на нивната работа, и социјалните работници и психолозите неопходно е да поседуваат силни комуникациски и човечки вештитни, оттука и очекуваниот резултат дека меѓудругите црти на личноста, овие помагачи во одреден степен поседуваат афилијативност и интерперсонална ориентација во склоп на структурата на личноста.

Професијата на социјалниот работник спаѓа во групата т.н. помагачки професии чијашто цел е пружање помош на луѓето во совладувањето на животните потешкотии, и поради тоа е многу одговорно хуманистичко зимање (Žganec, 1995).

И на психолозите и на социјалните работници, особено клиничките социјални работници, им се потребни вештини за решавање проблеми како би можеле да пронајдат соодветени третмани за проблемите од областа на менталното здравје или решенија за социјалните проблеми на клиентите.

Постојат повеќе важни квалитиети кои треба да ги поседуваат овие професионалци, но на клиентите пред се им е потребна емоционална поддршка и задоволство од односот и комуникацијата со професионалецот.

Клиничките социјални работници и психолозите исто така мора да бидат способни да го интерпретираат однесувањето, како што се фацијалната експресија или положбата на телото, што е во корелација со терапевтските цели (Greenwood, B., 2011).

Оттука и потврдата која доаѓа како резултат на ова истражување дека професионалците припадници на помагателните професии кои имаат повисока афилијативна мотивација имаат и повисока интреперсонална ориентација.

Со потврдата на основната хипотеза на ова истражување потврдена е и претпоставката дека основни предиспозиции кои треба да ги исполнуваат овие лица за да работат со луѓе на кои им е потребна помош е пред сè љубовта кон луѓето и способноста за емпатија, што значи дека овие лица се вешти во препознавањето на состојбата во која другите луѓе се наоѓаат како и да сочувствуваат со истата.

Статистички значајната корелација $p < .01$ ($r = .57$) меѓу афилијативната мотивација и пријателството како една од четирите димензии на интерперсоналната ориентација, ни дава за право да заклучиме дека афилијативните и екстровертните личности, во нашиов случај професионалците- помагачи, се дружељубиви и поттикнувачки, пријателски насочени, посветени и одадени на меѓучовечките односи со луѓето со кои се во контакт, односно со своите клиенти.

Сосема очекувано, добиените резултати покажуваат дека не постои статистички значајна корелација меѓу афилијативната мотивација и недовербата, како и меѓу афилијативната мотивација и социјалната изолација. Тоа би значело дека афилијативните социјални работници и психолози, им пристапуваат на своите клиенти со доверба и на тој начин ги поттикнуваат на истото. Оние професионалци кои покажуваат висок степен на афилијативност, не покажуваат тенденција на избегнување на социјалните контакти, што е исто такако сосема разбирливо, бидејќи нивниот секојдневен контакт со клиентите влијае врз нивните позитивни чувства кон луѓето.

Што се однесува до поврзаноста на интерперсоналната ориентација и секоја од димензиите на афилијативната мотивација, резултатите покажуваат највисока поврзаност на интерперсоналната ориентација и вниманието, и тоа статистички значајна на $p < .01$ ($r = .51$). Се претпоставува дека психолозите и социјалните работници кои се посветени на социјалните односи (односно оние кои имаат изразена интерперсонална ориентација) се лица кои имаат високо мислење за себе, висок степен на самопочитување и се сметаат себе си за компетентни. Оттука и сознанието кое доаѓа како резултат на ова истражување, дека овие помагачи во комуникацијата со клиентите очекуваат од нив одредено почитување, односно потреба нивната работа да биде проследена со внимание. Резултатите покажуваат дека овие професионалци сакаат да бидат маркантни, односно забележани и посакувани.

Според Мерхабиан (Merhabian, 1997) афилијативните личности умеат добро да ги контролираат социјалните ситуации, односно животните случувања, што би значело дека овие лица не покажуваат склоност во за нив критични мигови да бараат поддршка и разбирање од другите луѓе, потреба од внимание, ниту присуство на блиските во тешки моменти. Ова ги потврдува и добиените резултати дека не постои статистички значајна поврзаност меѓу интерперсоналната ориентација и емоционалната поддршка како димензија на афилијативната мотивација.

- ***Видот на структурата (социјална работа и психологија) не влијае врз степенот на афилијативна мотивација кај професионалците од помагателните професии кои работат во областа на социјалната заштита***

Иако генерално може да се заклучи дека и социјалните работници и психолозите поседуваат и манифестираат афилијативност како персонална црта во состав на нивните личности, резултатите од тестирањето на првата посебна хипотеза покажуваат дека овие професионалци се разликуваат единствено во потребата за внимание како една од четирите димензии кои ја сочинуваат афилијативната мотивација.

Со помош на T- тестот за утврдување на значајност меѓу две групи, е утврдена статистички значајна разлика ($t=2,035$, $p<0.05$), и тоа во прилог на социјалните работници, што би значело дека овие помагачи како личности имаат поизразена потреба да бидат забележани и посакувани кога се во друштво на луѓе. Се претпоставува дека оваа нивна потреба, на професионално ниво би се проектирала на тој начин што, за разлика од психолозите, овие помагачи во процесот на комуникацијата со клиентите имаат по изразена потреба за видливост на нивната експертиза, професионалност и компетентност. Но од друга страна пак, компетенцијата на социјалните работници се разгледува и како етички стандард: социјалните работници со оглед на тоа дека пружаат широк спектар на услуги и постојано мораат да користат нови техники на интервенција, надградувајќи се со соодветно учење, тренинг, консултации и супервизија со луѓе кои се компетентни во тие интервенции или техники. Компетентниот социјален работник е темел на квалитетната социјална работа, оттука сосема очекувана и нивната потреба за соодветна перцепција на нивната професионална вредност и компетентност кај своите клиенти за кои треба да обезбедат адекватна помош во решавањето на проблеми кои ја загрозуваат нивната благосостојба.

- ***Видот на структурата (социјална работа и психологија) не влијае врз степенот на интерперсонална ориентација кај професионалците од помагателните професии кои работат во областа на социјалната заштита***

Резултатите од ова истражување покажуваат дека нема статистички значајна разлика во аритметичките средини на тестот за интерперсонална ориентација помеѓу психолозите и социјалните работници. Тоа би значело дека помеѓу психолозите и социјалните работници не постојат значајни разлики во однос испитуваната варијабла, односно и едните и другите поседуваат вештини за интерперсонална ориентација.

Со оглед на тоа дека од социјалните работници и психолози кои работат во рамки на социјалната заштита се очекува дека се мотивирани и способни за вршење на дејноста, резултатите од ова истражување сосема оправдано потврдуваат дека просоцијалното однесување е типично за професионалците

од помагателните професии, како и нивната тенденција, односно способност за афективно поврзување.

Ова истражување покажува дека видот на конкретната струка не влијае врз степенот на афилијативност и интерперсоналната ориентација кај професионалците од помагателните професии.

- ***Степенот на афилијативна мотивација и интерперсонална ориентација кај социјалните работници и психолози кои работат во социјалната заштита зависи од полот***

Социјалните работници и психолозите по однос на полот, се разликуваат меѓу себе во степенот на афилијативноста, односно полот кај припадниците на помагателните професии влијае врз афилијативната мотивација. Од анализираниите податоци се забележува дека меѓу двете групи има статистички значајна разлика кај вкупниот скор на афилијативна мотивација ($t=-2,074$, $p<0.05$), емоционалната поддршка ($t=-2,069$, $p<0.05$), и кај позитивната стимулација ($t=-2,191$, $p<0.05$) и тоа кај сите три димензии во прилог на припадничките од женскиот пол. Тоа би значело дека жените како професионалци- помагачи се по екстровертни, стимулирачки личности, односно поттикнувачки насочени во конкретната социјалната ситуација. Ова сознание, односно резултат кореспондира и со самиот систем на вредности општо прифатен на нашето поднебје, дека во самата женска природа лежи пожртвуваност, грижливост и поголема емоционална чувствителност (емпатија). Социјалните мотиви отсекогаш им се припишувале како по типични на личности од женскиот пол, пред се како резултат на воспитувањето на женските деца во насока на алтруизам и поголема емоционална приврзаност.

Всушност и повеќе истражувачки резултати зборуваат за половите разлики во однос на афилијативната мотивација. Жените се покажуваат како по афилијативни и по емпатични за разлика од мажите. Во истражувањето на Лакович- Гргин и соработниците (Lackovic- Grgin I sur. 1998; Calusic, 1998, Valcic, 2001) се покажале полови разлики само по однос на една од четирите димензии на афилијативната мотивација – емоционалната поддршка.

Полот во ова истражување се покажа и како релевантен фактор во однос на интерперсоналната ориентација. Имено резултатите говорат дека мажите и жените припадници на помагателните професии се разликуваат кај димензијата која ја мери потребата за луѓе. Статистички значајната разлика ($t=1,969$, $p=0.05$) добиена со Т- тестот изведен меѓу двете групи, е повторно во полза на женскиот пол.

Полот, возраста и образованието не корелираат значајно со интерперсоналната ориентација иако истражувањата со помош на различни типови скали за мерење на интерперсоналната ориентација, покажуваат дека женските личности постигнуваат повисоки резултати од машките (Schwar i Rubin, 1983).

Што се однесува пак до интерперсоналната доверба, постојат одредени разлики (Jones i sur., 1997) и затоа во мерењето на овој конструкт неретко се користат различни, засебни форми за мажите и жените.

- ***Степенот на афилијативна мотивација и интерперсонална ориентација кај социјалните работници и психолози кои работат во социјалната заштита зависи од годините на работното искуство***

Единствената статистички значајна разлика ($F=5,07$, $p<0.05$) помеѓу социјалните работници и психолозите со различен работен стаж постои во однос на социјалната изолација. Професионалците со подолго работно искуство повеќе тежнеат кон намалување на социјалните контакти и социјалниот живот, што би било резултат на презаситеноста која доаѓа од нивниот секојдневен професионален ангажман кој вклучува работа со и за луѓето.

Според Шкрињар (Škrinjar, 1996), помагачите кои се одлучуваат за таа професија претежно се ентузијастички, перфекционисти и личности кои го идеализираат своето занимање и имаат високи очекувања, па поради тоа се и кандидати за професионално согорување. Овој резултат води кон претпоставката дека социјалните работници и психолозите поради самата природа на работата се многу повеќе подложни на емоционална исцрпеност која претставува основа за понатамошна тенденција кон социјална изолација.

Ова кореспондира со добиените сознанија од нашето истражување.

Во истражувањето пак на Акер (Aker, 1999) ви кое учествувале 128 социјални работници, утврдено е: 1. Дека поголемата вклученост околу работата со клиенти кои имаат сериозна ментална болест е поврзана со емоционална исцрпеност и деперсонализација, 2. Помлади и помалку искусни социјални работници се по подготвени да дадат отказ отколу повозрасните, 3. Задоволството на работа е поврзано со поголемиот степен на социјална поддршка на работното место.

6. ЗАКЛУЧОЦИ И ПРЕПОРАКИ

Социјалната работа од самиот свој почеток во својата практична примена го вклучува човекољубието, милосрдноста, помошта на сиромашните, со еден збор сите хумани принципи се дел од оваа професија. Значи, станува збор за особено хумана дејност, која на пример Алис Чејн (Alis Čejn, според Ivan Vidanović, 2005) ја одредува како „сите доброволни обиди за ширење на благосостојбата кои претставуваат одговор на потребите, се занимаваат со социјалните односи и располагаат со научни сознанија и методи“.

Дејноста на социјалните работници од самиот почеток па до денес имала и има значајна улога во секое едно општество.

Психолозите се исто така професионалци кои пружаат помош и поддршка, и чиешто значење особено во денешница се огледа во грижата за психолошкото здравје на преоптеретените и презафатените современи луѓе со се покомплексни потреби и барања.

Оттука и огромната одговорност која социјалните работници и психолози, како припадници на помагателните професии, ја носат во своето секојдневно работење. За успешно справување со предизвикот „професионално пружање помош“, овие професионалци мора да поседуваат одреден склоп на вештини но исто така и лични особини, како што се меѓу многуте други, интерперсоналната ориентација и афилијативноста, варијабли кои беа предмет на ова истражување.

Поради ограниченоста на примерокот, добиените резултати од ова истражување не можат да се генерализираат на сите помагателни професии кои покрај психолозите и социјалните работници, ги вклучуваат уште и педагозите, социолозите, здравствените работници, просветните работници и тн.

Истражувањето дава увид и јасна слика за актуелната состојба кај социјалните работници и психолози во поглед на испитуваните карактеристики и во градење на стратегија за нивно унапредување.

Истовремено, тие претставуваат и значаен индикатор кој ја афирмира идејата за одредени промени (или пак ревизија) на студиските програми кои ги образуваат и подготвуваат овие професионалци во насока на создавање можности студентите навремено да стекнат компетенции кои ќе им овозможат понатамошен професионален успех и полесно снаоѓање во пракса.

Секој поединец кој ќе се одлучи за оваа хумана професија, треба да има добро развиена комуникација со луѓето, без оглед на разликите во годините, образованието и културното окружување, а особено треба да биде осетлив за проблемите на другите, и можеби најважно да поседува мотивација да им помогне. Затоа е важно овие професионалци да бидат емоционално стабилни личности, ориентирани кон помагањето на другите.

Заради што поефективна помош и заштита на загрозените поединци, ова истражување може да претставува поттик за подобрување на мотивацијата на вработените во рамки на социјалните служби, особено поради фактот дека мотивацијата е важен предиктор за успешност во секоја една професија, односно работа. Новите знаења и вештини во областа на професионалниот стрес, справување и одбрана од истиот, како и професионална помош на стручните лица во помагателните професии, може да бидат само еден начин за нивна мотивација во работата.

Тука некаде би требало да се нагласи дека ова истражување, со оглед на тоа дека во потполност се потпира на методот на самоперцепција и самопроцена, не дава податоци за фактичката односно реална компетентност на психолозите и социјалните работници кои работат во полето на социјалната заштита. Оттука произлегува и можноста за евентуално идно проширување на ова истражување, на тој начин што би вклучило и одредени објективни мерки, како на пример тестови за проверка на усвоените вештини, проценка од страна на претпоставените и надредени лица и сл.

Интердисциплинарноста опфатена со ова истражување, може да се каже дека е една од неговите предности и се надеваме дека во иднина ова истражување ќе има можност да се прошири и на другите помагачки професии.

ПРИЛОГ

Листа на општи податоци

Почитувани,

Пред Вас се прашалници конструирани за потребите на истражување како дел од магистерски труд. Давајќи ги Вашите одговори на овие прашања, Вие всушност ќе допринесете за исполнување на целта на ова истражување. Затоа Ве молиме да дадете прецизни и искрени одговори на сите прашања.

Резултатите ќе бидат искористени единствено за целите на истражувањето и ќе бидат прикажани само збирно на целата група, така што секој испитаник ќе остане анонимен. Сепак доколку сметате дека Вашата интимност ќе биде загарантирана доколку не го напишете Вашето име, тогаш на местото предвидено за Вашето име ставете ја вашата професија.

Ви благодарам за соработката,

Неда Аницин Темелковска, дипл. Психолог

1. ИМЕ И ПРЕЗИМЕ

2. Пол

1. Машки
2. Женски

3. НА КОЈА ВОЗРАСТ СТЕ?

1. 18- 24
2. 25-34
3. 35-44
4. 45-54
5. 55-64
5. 66+

4. БРАЧЕН СТАТУС?

1. Неженет/ немажена
2. Женет/ мажен
3. Вдовец/ вдовица
4. Разведен/ разведена

5. ВО КОЈ ГРАД ЖИВЕЕТЕ?

6. ИМАТЕ ЛИ ДЕЦА?

1. Да
2. Не

7. НАВЕДЕТЕ ГО ТОЧНИОТ НАЗИВ НА ИНСТИТУЦИЈАТА ВО КОЈА РАБОТИТЕ?

8. КОЛКУ ГОДИНИ РАБОТЕН СТАЖ ИМАТЕ ВО ОВАА ИНСТИТУЦИЈА?

9. ЗАНИМАЊЕ/ ПРОФЕСИЈА?

1. Социјален работник
2. Психолог

10. КОЛКУ ГОДИНИ ЈА РАБОТИТЕ ОВАА ПРОФЕСИЈА?

11. ДАЛИ ИМАТЕ ЗАВРШЕНО СПЕЦИЈАЛИЗАЦИЈА? АКО ОДГОВОРОТ Е ДА ВЕ МОЛАМ НАВЕДЕТЕ ГО СМЕРОТ

1. Да
1.1 Назив _____ на _____ смерот
2. Не _____

12. ДАЛИ ИМАТЕ ЗАВРШЕНО ПОСТДИПЛОМСКИ СТУДИИ? АКО ОДГОВОРОТ Е ДА ВЕ МОЛАМ НАВЕДЕТЕ ГО ИМЕТО НА ФАКУЛТЕТОТ, КАКО И ЗАВРШЕНИОТ СМЕР

1. Да
1.1 име _____ на _____ факултет
1.2 назив _____ на _____ смер
2. Не _____

13. ДАЛИ СТЕ ПОСЕТУВАЛЕ НЕКОИ СТРУЧНИ ЕДУКАЦИИ/ СЕМИНАРИ ОД ОБЛАСТА НА МЕНТАЛНОТО ЗДРАВЈЕ? АКО ОДГОВОРОТ Е ДА ВЕ МОЛАМ НАВЕДЕТЕ ГО НИВНОТО ТОЧНО ИМЕ

1. Да

1.1. _____

1.2. _____

1.3. _____

2. Не

14. ДАЛИ ВО МОМЕНТОВ ПОСЕТУВАТЕ НЕКОЈА ПРОФЕСИОНАЛНА ОБУКА, ШКОЛУВАЊЕ ИЛИ ДОУСОВРШУВАЊЕ? АКО ОДГОВОРОТ Е ДА ВЕ МОЛАМ НАВЕДЕТЕ ГО ТОЧНОТО ИМЕ НА ОБУКАТА

1. Да

1.1. Назив на обуката _____

2. Не

15. ДАЛИ СТЕ ПОСЕТУВАЛЕ ОБУКА ОД ОБЛАСТА НА УНАПРЕДУВАЊЕ НА ИНТЕРПЕРСОНАЛНАТА КОМУНИКАЦИЈА И ВЕШТИНИ? АКО ОДГОВОРОТ Е ДА ВЕ МОЛАМ НАВЕДЕТЕ ГО ТОЧНОТО ИМЕ НА ОБУКАТА

1. Да

1.1. Назив на обуката _____

2. Не

16. ДАЛИ СТЕ ПОСЕТУВАЛЕ ОБУКА ОД ОБЛАСТА НА МОТИВАЦИЈАТА? АКО ОДГОВОРОТ Е ДА ВЕ МОЛАМ НАВЕДЕТЕ ГО ТОЧНОТО ИМЕ НА ОБУКАТА

1. Да

1.1. Назив на обуката _____

2. Не

17. ДАЛИ ИНСТИТУЦИЈАТА ВО КОЈА ВО МОМЕНТОВ РАБОТИТЕ ИМА ПРОГРАМА ЗА ЗГОЛЕМУВАЊЕ НА МОТИВАЦИЈАТА КАЈ СВОИТЕ ВРАБОТЕНИ? АКО ОДГОВОРОТ Е ДА НАВЕДЕТЕ ДАЛИ ВИЕ СТЕ КОРИСНИК НА ТАА ПРОГРАМА?

1. Да

1.1. Корисник сум

1.2. Не ја користам

2. Не

18. НА КОЈА ПРОБЛЕМАТИКА ВО РАМКИ НА ИНСТИТУЦИЈАТА РАБОТИТЕ ВО МОМЕНТОВ?

19. НАВЕДЕТЕ ДАЛИ ПРЕД ДА РАБОТИТЕ ВО ОВАА ИНСТИТУЦИЈА РАБОТЕВТЕ КАКО СОЦИЈАЛЕН РАБОТНИК/ ПСИХОЛОГ? И ВО КОЈА ОБЛАСТ

1. Да
1.1 Област

2. Не

20. НАЦИОНАЛНОСТ

- | | |
|------------------|-------------|
| 1. Македонец/ ка | 5. Ром/ ка |
| 2. Албанец/ ка | 6. Србин/ка |
| 3. Турчин/ ка | 7. Друго |
| 4. Влав/ инка | |

Скала на афилијативна мотивација

Пред Вас се 23 тврдења кои се однесуваат на Вашето доживување за Вашата личност.

За секое од тврдењата треба да заокружите еден од следниве броеви, како Ваш одговор на истото.

- 1- Воопшто не се однесува на мене
2- Претежно не се однесува на мене
3- Не можам да се одлучам
4- Претежно се однесува на мене
5- Во целост се однесува на мене

1. Кога некои нешта ќе ми тргнат наопаку, најголема утеха може да ми пружат луѓето со своето присуство
1 2 3 4 5
2. Во некои активности повеќе сакам да учествувам заедно со други луѓе, отколку сам/а, затоа што на тој начин можам да видам колку сум успешен/на во таа активност
1 2 3 4 5
3. Најважната работа поради која сакам да бидам во присуство на други луѓе е топлината која ја добивам при контактот со нив
1 2 3 4 5
4. Секогаш кога ми се случува нешто лошо, сакам да сум во друштво со блиските пријатели
1 2 3 4 5

5. Претежно сакам луѓе кои сум ги привлекол/ла во голема мера, и кои се фасцинирани од мене
1 2 3 4 5
6. Мислам дека во контактот со другите луѓе јас чувствувам повеќе задоволство отколку што повеќето други луѓе можат некогаш да го почувствуваат во тој степен
1 2 3 4 5
7. Кога не сум сигурен/а колку сум успешен/а во нешто, обично сакам да бидам со други луѓе така што ќе имам можност да се споредам со нив
1 2 3 4 5
8. Ми се допаѓа да бидам во друштво со луѓе тогаш кога сум во центар на нивното внимание
1 2 3 4 5
9. Кога сум неуспешен/а во нешто што ми е многу важно, и самото присуство на други луѓе може да ме расположи
1 2 3 4 5
10. Една од најинтересните работи која можам да ја правам е да бидам во друштво на други луѓе, како и самиот факт што од нив можам да научам нешто ново
1 2 3 4 5
11. Изгледа дека мене присуството на други луѓе ми претставува поголемо задоволство отколку на повеќето други личности
1 2 3 4 5
12. Ако не сум сигурен/а што се очекува од мене во некоја задача или во некоја социјална ситуација, пријатно ми е околу мене да има други луѓе кои можат да ми послужат како пример
1 2 3 4 5
13. Кога сум близок/блиска со некого, чувствувам дека сум постигнал/а навистина нешто вредно
1 2 3 4 5
14. Кога не знам што точно се случува, повеќе сакам да бидам со други луѓе кои се наоѓаат во истата ситуација како мене
1 2 3 4 5
15. Кога има некоја покрај мене, тешките ситуации ми се чинат безболни
1 2 3 4 5
16. Често чувствувам потреба да бидам со луѓе на кои сум им оставил/а силен впечаток со мојата личност
1 2 3 4 5
17. Ако сум несреќен/на или нерасположен/на обично настојувам да бидам во друштво со луѓе кои ќе ме расположат
1 2 3 4 5
18. Ми се чини дека често ги анализирам и набљудувам однесувањата на другите за да можам да стекнам увид во тоа колку се сложувам со луѓето
1 2 3 4 5

19. Претежно сакам да контактирам со луѓето кои за мене мислат дека сум значајна и интересна личност
1 2 3 4 5
20. Често имам желба луѓето да ме проценат и ценат таков/ва каков/ва што навистина сум
1 2 3 4 5
21. Обично најголема потреба од присуство на луѓе имам кога сум поради нешто вознемирен/а
1 2 3 4 5
22. Мислам дека слушањето, блискоста и комуникацијата со другите луѓе, за мене претставува една од моите омилени забави
1 2 3 4 5
23. Ќе бидам задоволен/на доколку имам можност да остварувам нови пријателства со оние луѓе што ми се допаѓаат
1 2 3 4 5

Скала на интерперсонална ориентација

Пред Вас е низа од 29 тврдења. Покрај секое од тврдењата има и скала со пет степени. За секое тврдење треба да заокружите само еден број од петостепената скала. Тој број ќе го отслика степенот до кој даденото тврдење се однесува на Вас. При тоа, броевите го означуваат следново:

- 0- Воопшто не се согласувам
- 1- Донекаде не се согласувам
- 2- Неутрален/ на сум
- 3- Донекаде се согласувам
- 4- Потполно се согласувам

1. За мене е важно секогаш да можам да бидам во друштво со други луѓе
0 1 2 3 4
2. Целосно се вложувам во контактот со луѓето
0 1 2 3 4
3. Луѓето се сурови и немам доволно доверба во нив
0 1 2 3 4
4. Времето на секој човек денес е премногу ограничено, а луѓето се обидуваат тоа време да му го скратат
0 1 2 3 4
5. Во потполност сум им посветен/на на пријателите
0 1 2 3 4
6. Моето најголемо богатство се бројните пријателства што ги имам
0 1 2 3 4
7. Често посетувам места каде што има многу луѓе

- 0 1 2 3 4
8. Во клучни моменти луѓето секогаш ти го вртат грбот
0 1 2 3 4
9. Сакам да бидам пријател со секој човек
0 1 2 3 4
10. Без оглед што работам, секогаш го работам со поголемо задоволство доколку соработувам со други
0 1 2 3 4
11. Животот со други луѓе е вечна борба
0 1 2 3 4
12. Луѓето ми се толку потребни, што кога сум сам/а морам дури и радио да пуштам само за да слушнам нечии глас
0 1 2 3 4
13. Човекот на човек му е непријател
0 1 2 3 4
14. Во мојот живот најважни ми се луѓето
0 1 2 3 4
15. Колку повеќе луѓе запознавам, толку потешко ми е да го сочувам мирот и животното задоволство
0 1 2 3 4
16. Дружењето со луѓето го сфаќам како нужно зло и затоа се трудам да го избегнувам
0 1 2 3 4
17. Луѓето се најдобриот лек за мојата тага
0 1 2 3 4
18. Луѓето по природа се злобни
0 1 2 3 4
19. Сè што доживувам во животот морам да го споделам со некого
0 1 2 3 4
20. Најдобро се чувствувам кога сум во друштво со пријателите
0 1 2 3 4
21. Мислам дека дружењето често пати е губење на драгоценото време
0 1 2 3 4
22. Најсреќен/ на сум кога сум во присуство на други луѓе
0 1 2 3 4
23. Моите најсреќни настани претежно се поврзани со одредени луѓе
0 1 2 3 4
24. Често посакувам и да не сум се родил/а само поради луѓето околу мене
0 1 2 3 4
25. Присуството на други луѓе најмногу ми помага кога сум несреќен/на
0 1 2 3 4
26. Најубаво се чувствувам кога сум сам/сама
0 1 2 3 4
27. Мојата потреба за луѓе е многу мала

0 1 2 3 4

28. Често одам во кино само за да бидам меѓу луѓе

0 1 2 3 4

29. Среќен/на сум кога ќе пронајдам некое мирно катче каде што не можат да ме вознемируваат

0 1 2 3 4

КОРИСТЕНА ЛИТЕРАТУРА

- Ajduković, M. (1997). *Grupni pristup u psihosocijalnom radu*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć
- Ajduković, M. i Hudina, B. (1996). *Značaj učinkovite komunikacije u radu pomagača*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć
- Ajduković, M. i Pečnik, N. (1994). *Nenasilno rješavanje sukoba*. Zagreb: Alinea.4
- Aronson, E; Wilson D.T. i Akert, R. (2005). *Socijalna psihologija*. Zagreb: MATE
- Andersen, S.M., Chen, S. (2002): *The relational self: An interpersonal social-cognitive theory*. Psychological Review. 109. 619-645.
- Bašić, J., Hudina, B., Koller Trbović, N., Žižak, A. (1994). *Integralna metoda*. Zagreb: Alinea
- Bezinović, P. (1987): *Koncept o sebi i interpersonalna orijentacija*. Primijenjena psihologija, 8 (1). 59-65.
- Brajša, P. (1996). *Umijeće razgovora*. Pula: C.A.S.H.
- Brajša, P. (1993). *Menadžerska komunikologija*. Zagreb: Biblioteka informacijsko društvo
- Bojanović, R. (1998). *Psihologija međuljudskih odnosa*. Beograd: Centar za primenjenu psihologiju Društva psihologa Srbije
- Coover, G. i Murphy, S. (2000) .*The communicated self: exploring the interaction between self and social context*. Human Communication Research, 26, 125 – 147.
- Golubović, Z. (2007). *Ličnost, društvo i kultura*. Beograd: Centar za primenjenu psihologiju Društva psihologa Srbi
- Gable, S. i Shean, G. (2000.) *Perceived social competence and depression*. Journal of Social and Personal Relationships, 17, 139 – 150.
- Gordon, T. (1996.) *Škola roditeljske djelotvornosti*. Zagreb: Poduzetništvo Jakić
- Fox, R. (2001). *Poslovna komunikacija*. Zagreb: Hrvatska sveučilišna naknada
- Hargie, O. (2006.a) *Skill in theory: Communication as skilled performance*. U: Hargie, O. (ur.) *The Handbook of Communication skills* , 7 – 36. London: Routledge.

- Hargie, O. (2006.b) *Skill in practice: An operational model of communicative performance*. U: Hargie, O. (ur.) *The Handbook of Communication skills*, 37 –70. London: Routledge.
- Hargie, O. i Dickson, D. (2004). *Skilled Interpersonal Communication: Research, Theory and Practice*. London: Routledge.
- Hartley, P. (1999) *Interpersonal Communication*. London: Routledge.
- Hromatko, I. (2008.) *Koja karika nedostaje? Evolucijski pristup tumačenja spolnih razlika*. U: Čorkalo Biruški, D. (ur.) *Primijenjena psihologija: Dvadesetpitanja, dvadeset odgovora*. Zagreb: Školska knjiga (u tisku).
- Juul, J. (1995). *Razgovori s obiteljima: perspektive i procesi*. Zagreb: Alinea
- Kavran, D. (1968). *Rukovođenje i međuljudski odnosi*. Beograd: Savremena administracija
- Kadushin, A. i Kadushin, G. (1997). *The social work interview*. New York: Columbia University Press
- Karpara, Đan Vitorio, Danijel Červone. (2003). *Ličnost: determinante, dinamika i potencijali*. Beograd: Dereta
- Lishman, J. (1994). *Communication in Social Work*. London: British Association of Social Workers
- Miczo, N., Segrin, C. i Allspach, L. (2001). *Relationship between non verbal sensitivity, encoding, and relational satisfaction*. *Communication Reports*, 14, 39 – 48.
- Nietzel, M. T., Bernstein, D. A. i Milich, R. (2002). *Uvod u kliničku psihologiju*. Jastrebarsko: Naklada Slap
- Novosel, P. (1991). *Komuniciranje*. U: Kolesarić, V., Krizmanić, M. I Petz, B. (ur.) *Uvod u psihologiju*. Zagreb: Grafički zavod
- Plevnik, Darko (1986). *Informacija i komunikacija*. Zagreb: Informatika
- Pearson, J.C. i Spitzberg, B.H. (1987). *Interpersonal Communication: Concepts, Components and Contexts*. Dubuque: Wm. C. Brown Publishers
- Petar, S. (2004). *Osnove uspješne komunikacije*. Zagreb: Euro hoper
- Pierson, J. i Thomas, M. (2000). *Collins Dictionary of Social Work*. London: Collins.
- Savic- Pesevic D. (2009). *Karakteristike komunikacija socijalni radnik- klijent*. Banja Luka: Univerzitet za poslovni inženjering i menadzment
- Stanton, N. (2004). *Mastering Communication*. New York: Palgrave Macmillan

Stewart, J. (2002). *Bridges Not Walls: A Book About Interpersonal communication*. New York: Mc Graw Hill Higher Education

Schultheiss Oliver C. and Brunstein Joachim B. (2010). *Implicit motive*. Oxford: University Press

Sladović Franz, Branka. (2008). *Osnove interpersonalne komunikacije za socijalne radnike*. Zagreb: Studijski centar socijalnog rada, Pravni fakultet Sveučilišta

Šarić, Lj. (1962). *Psihologija međuljudskih odnosa*. Zagreb: Grafički centar

Trevithick, P. (2006). *Social work skills*. Open University Press.

Reardon, K. Kathleen. (1998). *Interpersonalna komunikacija*. Zagreb: Alinea

Richards, S; Ruch, G. i Trevithick, P. (2005). *Communication Skills Training for Practice: the Ethical Dilemma for Social Work Education*. Social Work Education 24(4), 409-422

Rosenberg, M.B. (2006). *Nenasilna komunikacija*. Osijek: Centar za mir, nenasilje i ljudska prava

Rot Nikola, (2010). *Opšta psihologija*. Beograd: Zavod za udžbenike, str. 283

Urbanc, K. (2006). *Izazovi socijalnog rada s pojedincem*. Zagreb: Alinea

Van Osten, N. i Van der Vlugt, I. (2004). *Rod i spol u psihosocijalnom radu*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć

<http://www.scribd.com/doc/95144338/Osnove-Interpersonalne-Komunikacije-Za-Socijalne-Radnike-Skripta>

http://e.foi.hr/wiki/blog/kristina_sms/projekt-kvaliteta-koristenja-interpersonalne-komunikacije/

http://books.google.mk/books?id=1YEE5AloelIC&pg=PA71&lpg=PA71&dq=affiliative+motive+definition&source=bl&ots=zib2Bh-ISp&sig=p-4UMn1-exU0NcpXSLVHn_JSwSs&hl=en&sa=X&ei=6fRAUYrQE4bKsgbU2oH4Ag&redir_esc=y#v=onepage&q=affiliative%20motive%20definition&f=false

<http://www.scribd.com/doc/94803555/Komunikacija-Socijalni-Radnik-klijent>