

Помогающие отношения в теории и практике социальной работы (на материалах зарубежных исследований)

Д.В. Лифинцев, А.Б. Серых, А.А. Лифинцева

Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта, Калининград, Россия

Поступила 23 октября 2017 / Принята к публикации: 30 ноября 2017

Helping relationship in the theory and practice of social work (based on foreign research)

Dmitry V. Lifintsev*, Anna B. Serykh, Alla A. Lifintseva

Immanuel Kant Baltic Federal University, Kaliningrad, Russia

* Corresponding author E-mail: DLifintsev@kantiana.ru

Received October 23, 2017 / Accepted for publication: November 30, 2017

Актуальность (контекст) тематики статьи. Функциональность социального работника, система его профессиональных компетенций и качество межличностного контакта с клиентом создают основу для анализа помогающих отношений как одного из факторов эффективности социально-психологической помощи. Проблема помогающих отношений имеет весьма ограниченный диапазон представленности в современной психологии.

Цели проведенного аналитико-теоретического исследования заключаются в подробном анализе феномена «помогающих отношений» в социальной работе, в выявлении специфики процесса «оказания помощи», в обсуждении основных составляющих помогающих отношений в социальной работе.

Описание хода исследования. В теоретико-аналитическом исследовании последовательно дан анализ работ пионеров в области изучения помогающих отношений, а именно, F. Biestek, H. Perlman, R. Weiss и многих других. Рассматривая феномен «оказания помощи», авторы описывают базис помогающих отношений в социальной работе. Охарактеризованы типы клиентских запросов, среди которых основными являются предоставление конкретных услуг и поддержка/руководство в трудных жизненных ситуациях. Представлены основные стадии развития помогающих отношений в практике социальной работы: начальный этап, исследование и оценка, решение проблемы, завершение.

Результаты исследования. Несмотря на весьма значительную роль, которую играют помогающие отношения в практике социальной работы, до сих пор остаются неясными вопросы их дифференциации с терапевтическими отношениями, проблемы содержания компетенций специалиста, способного к построению помогающих отношений и описания качества помогающих отношений как одного из факторов эффективности оказания помощи.

Выводы. Помогающие отношения – это долгосрочные отношения в рамках профессионально заданных ролей и статусов, связанные с поддержкой и сопровождением человека в его развитии и социальной адаптации, со стимулированием индивидуальных изменений и сохранением или восстановлением его психологического и социального благополучия. Построение и развитие помогающих отношений возможно только на основе эмпатического понимания, уважения, позитивной обратной связи, подлинности, конгруэнтности, непосредственности и проявления теплых чувств по отношению к клиенту.

Ключевые слова: социальная работа, социальная поддержка, помогающие отношения, оказание социальной помощи.

Background. The functionality of the social worker, their professional competencies and the quality of interpersonal contact with the client create the background for analyzing the helping relationships as a main factor of efficacy of psychological help.

The Objective of this paper is to analyze the phenomenon of «helping relationships» in social work. The phenomenon of “helping” lies in the basis of helping relationships. “Helping” means finding a joint solution of certain problem of the client and the development of their social competencies. Client requests are given in brief, they include the provision of certain services and support/guidance in difficult life situations. Particular attention is paid to the analysis of the pioneering works in the field of helping relationships, e.g. F. Biestek, H. Perlman, R. Weiss, etc. Helping relationships are viewed through the categories of communication, interaction, working alliance, form, connection. The key components of a helping relationship are reciprocity, feelings, knowledge, reality, interest, goals, impartiality, ability to offer something new and facilitation. Helping relationships are always associated with changes in both the social worker and their client. Helping relationship in the practice of social work developed for a specific purpose and terminate when the goal is achieved. Helping relationship differ from other types of interpersonal relationships. Care for the client system, expectations, empathy and clear communication, authenticity of experiences and acceptance, authority are important factors in the development of helping relationship. The main stages of helping relationship in the practice of social work are considered: the initial stage, research and evaluation, problem solving and completion.

Research Results. Despite a significant role that helping relationship plays in social work, there are still the issues that require further study, e.g. distinction of helping relationship and therapeutic relationship, expert competence, capability of building mutual assistance and describing the quality of mutual assistance.

Conclusion. Helping relationship is a long-term relation within the framework of professionally assigned roles and statuses related to the support and assistance to a person in their development and social adjustment, incentivizing individual changes and preserving or restoring their psychological and social well-being. Building and developing mutual assistance is possible only within the relations based on empathic understanding, respect, positive feedback, authenticity, congruence, immediacy and warm feelings towards the client.

Keywords: social work, social support, helping relationship, social assistance.

В современном обществе существует целый ряд профессий (педагог, психолог, социальный работник, врач и т.п.), основное содержание деятельности которых связано с ответственностью за организацию и оказание помощи людям, имеющим различные социальные, психологические или медицинские проблемы и ограничения. Несмотря на то, что эти профессии ин-

димность установления эмоционального контакта и специфических отношений между специалистами и клиентом (пациентом).

В практике социальной работы качеству взаимоотношений социального работника и клиента исторически отводится особая роль. С самого начала становления профессии предполагалось, что именно хороший контакт с клиентом

В практике социальной работы качеству взаимоотношений социального работника и клиента исторически отводится особая роль. С самого начала становления профессии предполагалось, что именно хороший контакт с клиентом и способность завоевать его доверие являются ключевыми факторами эффективности оказываемой помощи

стигуализированы на разных правовых и научных основах, используют разные методы и формы работы и обнаруживают мало сходства в теоретических обоснованиях и профессиональной подготовке, всех их объединяет одно – необхо-

и способность завоевать его доверие являются ключевыми факторами эффективности оказываемой помощи (Martin et al., 2000; Horvath, Luborsky, 1993; Seabury, 2011; Bell, Smerdon, 2011; Ribner, Knei, Paz, 2002). Помогающие отношения яв-

лялись и продолжают оставаться в центре внимания многих ученых: R. Weiss, F. Biestek, P. Burnard, H. Perlman, A. Keith-Lucas, P. Trevitnick, S. Halverson, R. Miars, S. Morgan, M. Bogo, C. Munson, D. Ribner, C. Knei-Paz, T. Wills, M. Rosenberg и многих других. Отдельная часть трудов посвящена анализу, интеграции и/или дифференциации помогающих и терапевтических отношений в практике оказания психологической помощи (Burnard, 1989; Dillon, 1990; Lloyd, Maas, 1992; Nelson-Jones, 1988; Bond, 1993; Murgatroyd, 1985; D'Antonio, 2004; Priebe, McCabe, 2008; Borg, Kristiansen, 2004).

В контексте социальной работы помогающие отношения могут рассматриваться в трех основных аспектах. Во-первых, качество и характер отношений определяется теми функциями, которые выполняет социальный работник по отношению к клиенту. Во-вторых, поддержание профессионально целесообразных отношений можно рассматривать через призму системы профессиональных компетенций социальных работников. И, наконец, третьим аспектом анализа помогающих отношений является качество межличностного контакта и чувствительность работника к межличностным потребностям клиентов в качестве факторов эффективности социальной работы.

Ключевым для понимания специфики профессиональных отношений в социальной работе становится понятие «оказание помощи» («helping»). G. Egan, один из первых описавший роль отношений в контексте консультирования, предложил включить в феномен «оказание помощи» два аспекта, каждый из которых базируется на потребностях человека, ищущего поддержки. Первый аспект помощи связан непосредственно с решением конкретных проблем – «это то, что помогает клиентам более эффективно решать свои конкретные проблемы и обнаруживать неиспользованные или недостаточно использованные возможности». Второй – определяется более глобальной целью развития у человека общих социальных компетенций и способности самостоятельно справляться с жизненными трудностями и расширять диапазон ресурсов для решения повседневных проблем (Egan, 1998, P. 7–8). Различные аспекты обсуждения понятия «оказание помощи» в практике помога-



Дмитрий Валентинович Лифинцев –

доктор педагогических наук,
профессор Института гуманитарных наук Балтийского
федерального университета имени И. Канта.
E-mail: DLifintsev@kantiana.ru
<https://www.kantiana.ru/about/staff/03900007497/>



Анна Борисовна Серых –

доктор психологических наук,
профессор Института гуманитарных наук Балтийского
федерального университета имени И. Канта.
E-mail: ASerykh@kantiana.ru
<https://famous-scientists.ru/7872>



Алла Александровна Лифинцева –

доктор психологических наук, доцент
Института гуманитарных наук Балтийского
федерального университета имени И. Канта.
E-mail: ALifintseva@kantiana.ru
<http://psycdigest.ru/author/detail.php?Author=5143>

Для цитирования: Лифинцев Д.В., Серых А.Б., Лифинцева А.А. Оценка успешности воспроизведения эгоцентрических и аллоцентрических пространственных репрезентаций при использовании систем виртуальной реальности // Национальный психологический журнал. – 2018. – №2(30). – С. 38–45. doi: 10.11621/npj.2018.0205

For citation: Lifintsev D.V., Serykh A.B., Lifintseva A.A. (2018) Helping relationship in the theory and practice of social work (based on foreign research). National Psychological Journal, [Natsional'nyy psikhologicheskij zhurnal], 11(2), 38–45. doi: 10.11621/npj.2018.0205

ISSN 2079-6617 Print | 2309-9828 Online
© Lomonosov Moscow State University, 2018
© Russian Psychological Society, 2018

ющих профессий можно также встретить в работах К. Bailey, Н. Wood, G. Nava, С. Barker, R. Carkhuff, W. Anthony, A. Fletcher, J. Hattie, В. Hogan и других.

Обзор исследований проблемы помогающих отношений в социальной работе, проведенный М. Russell, выявил ряд тенденций (Russell, 1990). Во-первых, большая часть работ сосредоточена на теории в попытках создать научную основу вмешательства при реализации практики клинической социальной работы. Во-вторых, ряд исследований ориентированы на анализ и проверку эффективности различных структурированных и регламентированных интервенций. В-третьих, лишь очень небольшое количество работ посвящено оценке роли отношений между социальным работником и клиентом при реализации тех или иных вмешательств. По мнению Е. Goldstein, эти данные резко контрастируют с большинством текстов по практике социальной работы, где постоянно подчеркивается важность помогающих отношений и их вклад в эффективность социальных вмешательств (Goldstein, 1995).

Обычно в практике социальной работы выделяют два типа клиентских запросов: предоставление конкретных услуг и поддержка/руководство в трудных жизненных ситуациях. В первом случае личность специалиста не имеет особого значения – клиент ожидает, что социальный работник будет компетентен в решении его проблемы, а его мировоззрение или характерологические особенности второстепенны и не будут вносить особый вклад в процесс оказания помощи. Но во втором случае потребность в поддержке и руководстве, в сопровождении изменений делают специалиста уникальной фигурой для клиента – сталкиваясь с серьезными жизненными трудностями, клиенты чувствуют потребность в тесном контакте с авторитетной фигурой, которая символически принимала бы их переживания как собственные и искала способы выхода из трудных ситуаций (Weiss, 1973).

Ф. Biestek, один из первых начавший обсуждать проблему отношений в социальной работе и оказавший значительное влияние на более поздние профессиональные дискуссии, характеризовал отношения как «душу» процесса помощи. В его понимании помогающие отно-

шения – это динамическое взаимодействие чувств и отношений социального работника и клиента. Ф. Biestek предполагал, что помогающие отношения могут быть построены только при соблюдении социальным работником семи базовых принципов: индивидуальности, целенаправленного и целесообразного выражения эмоций, создании контролируемой эмоциональной среды, принятия, отсут-

Если профессиональные отношения социального работника с клиентом чрезмерно сосредоточены на методах, техниках или безличных интервенциях, то это усиливает беспокойство клиентов, вызывает недоверие и индуцирует тревогу

ствия осуждения, конфиденциальности и поддержки самоопределения клиента (Biestek, 1954). Н. Perlman, ставшая родоначальником проблемно-ориентированного подхода в социальной работе, под помогающими отношениями понимала поддерживающий рабочий альянс между социальным работником и клиентом, который ограничен во времени и имеет определенные цели. Базируясь на работах К. Роджерса, она выделила пять основных характеристик этого процесса, которые способствуют развитию помогающих отношений: эмоциональное тепло, принятие, заинтересованность, забота и подлинность (Perlman, 1979).

А. Keith-Lucas определяет помогающие отношения в социальной работе как «поддерживающее средство, которое предлагается людям, находящимся в трудных жизненных ситуациях, с помощью которого им предоставляется возможность делать свободный выбор как в отношении принятия помощи, так и в способах ее использования». Он отмечает, что ключевыми элементами помогающих отношений являются взаимность, чувства, знания, признание реальности, заинтересованное отношение к другому, цели, беспристрастность, способность предлагать что-то новое и т.п. (Keith-Lucas, 1973, Р. 47). С. Bisman, продолжая описывать помогающие отношения, говорит, что последние представляют собой «форму связывающих убеждений» между социальным работником и клиентом – обе стороны должны верить, что «у социального работника есть что-то, что поможет его клиенту, а сам клиент способен к изменениям» (Bisman, 1994, Р. 77).

Наиболее распространенным на сегодняшний момент является определение помогающих отношений, предложенное М. Glickен: «это связь между двумя незнакомыми людьми, построенная на основе доверия к процессу помощи и веры в то, что он приведет к позитивным изменениям; социальный работник фасилитирует коммуникацию, вступает в диалог с клиентом и они совместно

ищут наилучший способ решения жизненных проблем клиента» (Glickен, 2004, Р. 50). Изучение помогающих отношений в реальной практике возможно с использованием специализированных психодиагностических инструментов, таких как, например, «Опросник помогающих отношений», разработанный Т. Young и J. Poulin (Young, Poulin, 1998).

И. Salzberger-Wittenberg говорит, что помогающие отношения – это двусторонний процесс, в котором обе стороны влияют друг на друга, учатся друг у друга и меняются каждый в свою сторону. Изменения выглядят как реципрокный процесс, где каждый опыт контакта впоследствии имеет значение для следующего этапа жизни человека. Как для клиента, так и для социального работника, каждая их встреча – это место приобретения нового социального опыта, расширения своих знаний и формирования новых навыков (Salzberger-Wittenberg, 1970). В ситуации жизненных кризисов и трудностей устойчивые помогающие отношения позволяют клиентам вернуть чувства надежды и оптимизма, сохранять доверие и чувство безопасности во взаимоотношениях с другими людьми. Помимо этого, если профессиональные отношения социального работника с клиентом чрезмерно сосредоточены на методах, техниках или безличных интервенциях, то это усиливает беспокойство клиентов, вызывает недоверие и индуцирует тревогу. Впоследствии это затрудняет повторное обращение за помощью к специалистам социальных служб (Trevitnick, 2003).

Помогающие отношения в социальной работе формируются с определен-

ной целью и прекращаются, когда эта цель достигнута. Социальный работник предпринимает сознательные, целенаправленные и определенные усилия по развитию помогающих отношений, которые содержат в себе следующие составляющие:

- систематическая забота о клиента;
- ожидания;
- эмпатия и ясная коммуникация;
- подлинность переживаний и принятие;
- авторитет/власть.

Ожидания клиента – оправданные или неоправданные – могут значительно влиять на построение помогающих отношений и на особенности взаимодействия с социальным работником

Забота о клиенте предполагает сосредоточение внимания социального работника на всем том, что происходит с клиентом в течение всего периода работы с ним. А. Keith-Lucas отмечает, что беспокойство и забота связаны с «обслуживанием интересов» клиента и включают в себя понимание, тепло, безусловное уважение, симпатию и многое другое, что может помочь клиенту преодолеть его трудности (Keith-Lucas, 1973).

Подлинное и конгруэнтное отношение базируется на открытости социального работника, а его поведение совпадает с вербальными интервенциями и соответствует ценностям социальной работы. Помогающие отношения строятся, исходя из идеи честности специалиста – если он говорит, что он искренен в отношениях с клиентом, то он должен признавать и собственные ошибки

Ожидания – это один из самых важных компонентов человеческого поведения. Ожидания клиента – оправданные или неоправданные – могут значительно влиять на построение помогающих отношений и на особенности взаимодействия с социальным работником. Исследовате-

Формальный авторитет позволяет клиенту увидеть социального работника как способного помочь ему справиться с его трудностями, найти возможность реализации прямых действий по решению его проблемы и создать условия по обеспечению доверия и безопасности в их отношениях

лями выделяются три набора ожиданий, которые могут возникнуть в практике социальной работы. Первый из них связан с тем, как социальный работник оценивает способность и желание клиента изменяться, а также свои собственные способно-

сти влиять на ситуацию клиента. Второй тип касается ожиданий клиента относительно действий социального работника – помощь не может быть эффективной, пока ожидания клиента не встретятся с некоторыми откликами в поведении социального работника. Чем больше несогласованность в ожиданиях клиента и того, что происходит в его отношениях с социальным работником, тем выше вероятность завершения совместной работы. И, наконец, третий набор ожиданий предполагает веру клиента в эффектив-

ность помогающего процесса и компетентность социального работника. По сути, это ожидания относительно результатов построения помогающих отношений с социальным работником.

Еще К. Роджерс рассматривал эмпатию как важнейший фактор помогающих отношений. Эмпатия в коммуникации свидетельствует о том, что социальный работник понимает всю глубину страдания клиента, и что он готов находиться

рядом с ним. В помогающих отношениях проявлениями эмпатии может быть: сосредоточение на помогающих интервенциях, формулировка интервенций в поддерживающем ключе, обратная связь в чувственном помогающем тоне, отзывчивость и т.п. Эмпатичными сооб-

щениями в поддерживающих отношениях будут: «Я понимаю, что ты расстроен», «Это должно быть трудно для тебя ...», «Я разделяю с тобой твоё переживание» и т.д. Роль эмпатии обсуждается в работах J. Clark, A. Bohart, L. Greenberg.

Подлинное и конгруэнтное отношение базируется на открытости социального работника, а его поведение совпадает с вербальными интервенциями и соответствует ценностям социальной работы. Помогающие отношения строятся, исходя из идеи честности специалиста – если он говорит, что он искренен в отношениях с клиентом, то он должен признавать и собственные ошибки. В то же время, принятие заключается в выражении доброжелательного отношения к клиенту, несмотря на его трудности или дезадаптивное поведение. Принятие подразумевает, что клиент – это уникальный человек с присущими только ему чувствами, мыслями и переживаниями.

Авторитет и власть – это та сила, которая делегирована социальным работникам обществом, институциональной системой или агентством. Власть всегда будет присутствовать в помогающих отношениях в социальной работе, что изначально не позволяет рассматривать нам их в понятиях «равных» или «одинаковых». Именно формальный авторитет позволяет клиенту увидеть социального работника как способного помочь ему справиться с его трудностями, найти возможность реализации прямых действий по решению его проблемы и создать условия по обеспечению доверия и безопасности в их отношениях.

Развитие помогающих отношений, по мнению многих авторов, требует прохождения нескольких стадий, каждая из которых имеет свои особенности и требует от социального работника разнообразных действий. На первой стадии – развитии отношений – предполагается первая встреча с клиентом, создание раппорта, предоставление информации, определение совместных целей и информирование клиента об особенностях организации процесса оказания ему помощи (конфиденциальность, роли социального работника и клиента, частота встреч и т.д.). Вторая стадия – исследование и оценка – связана с деятельностью социального работника, который, используя разнообразные техники, теоретические подходы и стратегии, проводит анализ когнитивных и эмоциональных процессов клиента, параметров его проблем, предыдущего опыта совладания

с трудностями, способностей к изменению и принятию решений, переоценке жизненных целей и задач. Решение проблем – третья стадия построения помогающих отношений, здесь в центре внимания активность и клиента, и социального работника. Активность клиента предполагает переоценку его ценностей и установок, динамические характеристики личности, освоение новых форм поведения и их апробацию в реальном жизненном процессе. Фасилитация, демонстрация, инструктирование и предоставление безопасности среды для изменений составляют основу активности социального работника. И, наконец, последняя, четвертая стадия определяет завершение помогающих отношений и закрепление полученного в процессе работы опыта (Corey et al., 2011; Halverson, Miars, 2005; Kunyk, Olson, 2001; Velleman, Aris, 2010; France, Weikel, 2014; Howe, 1998; Horvath, Greenberg, 1994.)

Таким образом, можно определить, что помогающие отношения – это долгосрочные отношения в рамках профессионально заданных ролей и статусов, связанные с поддержкой и сопровождением человека в его развитии и социальной адаптации, со стимулированием индивидуальных изменений и сохранением или восстановлением его психологического и социального благополучия. Построение и развитие помогающих отношений возможно только на основе эмпатического понимания, уважения, позитивной обратной связи, подлинности, конгруэнтности, непосредственности и проявлении теплых чувств по отношению к клиенту. Это то, что делает контакт между специалистом и клиентом доверительным, устойчивым и эмоционально открытым. Именно такие черты характеризуют любые отношения, в которых есть прочная межличностная связь и взаимная приверженность общим целям. Но проблема, которая возникает в этом случае – как отличать профессиональные отношения от реальных, в которых возникают естественные формы помощи и поддержки: дружеских, детско-родительских, супружеских, родственных и др.? Мы полагаем, что коммуникативное содержание и эмоциональная сторона личных и профессиональных отношений имеют одну и ту же природу вне

зависимости от социальных контекстов, определяющих внешние рамки отношений – базовые потребности человека в основе своей стабильны и, хотя и трансформируются, но не меняют свое содержание в зависимости от того, где вы сейчас находитесь – на работе, в семье, в компании, друзей и т.д. Социальные контексты меняют только приоритетность и способы их реализации. С точки зрения потребностей клиента, отношения между детьми и педагогами, психологом (социальным работником), врачом и пациентом могут быть насыщены эмоциональными ожиданиями и личной вовлеченностью, но, очевидно, ограничены формализованными социальными контрактами и диапазоном взаимных обязательств. Для специалиста отношения с клиентом, несмотря на возможный интенсивный и прочный эмоциональный контакт с ним, остаются, как правило, в пространстве служебных отношений («работа»), отделенных от зоны частной жизни («private») – личного пространства, где люди ищут подлинную близость и эмоциональную связь. Хотя эмоциональное содержание личных отношений может быть близким к профессиональным

которые отличают их от других типов межличностных взаимодействий. Во-первых, помогающие отношения структурируются социальным работником и имеют свое начало и окончание. Во-вторых, в основе данных отношений лежат доверие, забота, принятие, разделяемые и социальным работником, и клиентом. В-третьих, помогающие отношения предполагают асимметричный коммуникативный обмен – они возникают на основе открытого сотрудничества и предназначаются для решения жизненных трудностей клиента, поэтому его потребности имеют приоритет и доминируют над потребностями социального работника. И, в-четвертых, помогающие отношения основаны на открытости новому опыту и предполагают рост и развитие обеих сторон, участвующих в помогающем процессе.

Социальным работникам, участвующим в процессе оказания непосредственной помощи клиентам, необходимо обладать рядом компетенций, которые можно обозначить, как «помогающие компетенции». Среди них особое место отводится способности ясно понимать границы профессиональных контрак-

Хотя эмоциональное содержание личных отношений может быть близким к профессиональным помогающим отношениям, но остается одно очень существенное различие – принципиально отличается форма этих отношений

помогающим отношениям, но остается одно очень существенное различие – принципиально отличается форма этих отношений. Профессиональные помо-

гов и условий предоставления помощи, наличие навыков и ресурсов, позволяющих оставаться вовлеченным в помогающий процесс и активно слушать клиента,

Социальным работникам, участвующим в процессе оказания непосредственной помощи клиентам, необходимо обладать рядом компетенций, которые можно обозначить, как «помогающие компетенции»

гающие отношения ограничены рамками специальных сеттингов т.е. наборами правил, контрактов, условий, определяющих границы отношений, за рамками которых обязательства по отношению друг к другу не действуют. Условно говоря, профессиональные помогающие отношения – это отношения со взаимно «ограниченной ответственностью».

Профессиональные помогающие отношения в социальной работе обладают определенными характеристиками, ко-

рефлексивным способностям к анализу эмоциональной динамики контакта и готовности к эмпатическому отклику на его эмоциональные потребности.

Исследование выполнено при финансовой поддержке РФФИ в рамках научно-исследовательского проекта «Социальная поддержка как коммуникативный феномен в социальной работе и социально-педагогической практике» (№15-06-10871).

Литература:

- Bailey, K.G., Wood, H.E., & Nava, G.R. (1992) What do clients want? Role of psychological kinship in professional helping. *Journal of Psychotherapy Integration*, 2, 125–147. doi: 10.1037/h0101244
- Barker, C. & Pistrang, N. (2002) Psychotherapy and social support: Integrating research on psychological helping. *Clinical Psychology Review*, 22, 361–379. doi: 10.1016/S0272-7358(01)00101-5
- Bell, K. & Smerdon, M. (2011) Deep Value: A literature review of the role of effective relationships in public services. *Community Links*.
- Biestek, F. (1954) Analysis of the casework relationship. *Social Casework*, 35, 57–61.
- Bisman, C.D. (1994) *Social work practice: Cases and principles*. Pacific Grove, CA: Brooks Cole.
- Bogo, M. (2006) *Social Work Practice: Concepts, Processes, and Interviewing*. Columbia University Press.
- Bohart, A.C., & Greenberg, L.S. (Eds.). (1997) *Empathy reconsidered: New directions in psychotherapy*. Washington, DC: American Psychology Association. doi: 10.1037/10226-000
- Bond, T. (1993) Counselling, counselling skills and professional roles. In *Counselling and Psychology for Health Professionals* (eds. R. Bayne and P. Nicolson). London: Chapman & Hall, 3–14.
- Borg, M. & Kristiansen, K. (2004) Recovery-Oriented Professionals: Helping Relationship in Mental Health Services. *Journal of Mental Health*, 13: 493–505. doi: 10.1080/09638230400006809
- Braun, D, Davis, H., & Mansfield, P. (2006) *How Helping Works: Towards a shared model of process*. London: Parentline Plus.
- Burnard, P. (1989) *Counselling Skills for Health Professionals*. London: Chapman & Hall. doi: 10.1007/978-1-4899-3336-2
- Carkhuff, R.R. (1987) *The art of helping* (6th ed.). Amherst, MA: Human Resource Development Press.
- Carkhuff, R.R., & Anthony, W.A. (1979) *The skills of helping: An introduction to counseling*. Amherst, MA: Human Resource Development Press.
- Clark, J. (2003) Reconceptualizing empathy for culturally competent practice. In W. Shera (Ed.) *Emerging perspectives on anti-oppressive practice*. Toronto: Canadian Scholars Press.
- Corey, G., Corey, M.S., & Callanan, P. (2011) *Issues and Ethics in the Helping Professions*. 8th Edition. Belmont CA: Brooks/Cole.
- D'Antonio, P. (2004) Relationship, reality, and reciprocity with therapeutic environments: A historical case study. *Archives of Psychiatric Nursing*, 18, 11–16. doi: 10.1053/j.apnu.2003.11.003
- Dillon, I.T. (1990) *The Practice of Questioning*. London: Routledge.
- Egan, G. (1998) *The Skilled Helper*. CA: Brooks/Cole.
- Fletcher, A.M. (2003). Renewed hope for self-change. *American Psychologist*, 58, 822–823. doi: 10.1037/0003-066X.58.10.822
- France, K., Weikel, K. (2014) *Helping skills for Human Service Workers: Building Relationships and Encouraging Productive Change*. Springfield, IL: Charles C.Thomas.
- Glicklen, M.D. (2004) *Using the strengths perspective in social work practice*. Boston: Pearson.
- Goldstein, E. (1995) *Ego psychology and social work practice*. 2nd ed. New-York: Free Press.
- Halverson, S., Miars, R. (2005) The helping relationship. In D. Capuzzi, D.Gross. *Introduction to the counselling profession*. Boston, MA: Allyn&Bacon, 56–74.
- Hattie, J.A., Sharpley, C.E., & Rogers, H.J. (1984) Comparative effectiveness of professional and paraprofessional helpers. *Psychological Bulletin*, 95, 534–541. doi: 10.1037/0033-2909.95.3.534
- Hogan, B.E., Linden, W., & Najarian, B. (2002) Social support interventions: Do they work? *Clinical Psychology Review*, 22, 381–440. doi: 10.1016/S0272-7358(01)00102-7
- Horvath, A.O., Luborsky, L. (1993) The role of the therapeutic alliance in psychotherapy. *J. Consult. Clin. Psychol*, 61, 561–573. doi: 10.1037/0022-006X.61.4.561
- Horvath, A., & Greenberg, L. (1994) *The Working Alliance: Theory, Research and Practice*. New York: Wiley.
- Howe, D. (1998) Relationship-based thinking and practice in social work. *Journal of Social Work Practice: Psychotherapeutic Approaches in Health, Welfare and the Community*, 12(1), 45–56. doi: 10.1080/02650539808415131
- Keith-Lucas, A. (1973) *Giving and taking*. NK: Univ. Of North Carolina Pr.
- Kunyk, D., & Olson, J.K. (2001) Classifications on conceptions of empathy. *Journal of Advanced Nursing*, 35(3), 317–325. doi: 10.1046/j.1365-2648.2001.01848.x
- Lloyd, C., & Maas, E. (1992) Interpersonal skills and occupational therapy. *British Journal of Occupational Therapy*, 55(10), 379–382. doi: 10.1177/030802269205501005
- Lloyd, C., & Maas, F. (1992) The helping relationship: The application of Carkhuff's model. *CJOT*, 60(2), 83–89. doi: 10.1177/000841749306000205
- Martin, D.J., Garske, J.P. & Davic, M.K. (2000) Relation of the therapeutic alliance to outcome and other variables: A meta-analytic review. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 68, 438–450. doi: 10.1037/0022-006X.68.3.438
- Morgan S. (1996) *Helping relationships in mental health*. London: Chapman & Hall. doi: 10.1007/978-1-4899-3224-2
- Munson, C. (1978) The Worker/Client Relationship: Relevant Role Theory. *The Journal of Sociology & Social Welfare*, 5(3), 404–417.
- Murgatroyd, S. (1985) *Counselling and Helping*. London: Methuen.
- Nelson-Jones, R. (1988) *Practical Counselling and Helping Skills*, 2nd edn. London: Cassell.
- Pelrman, H. (1979) *Relationship: The heart of helping people*. Chicago: University of Chicago Press.
- Priebe, S. & McCabe, R. (2008) Therapeutic relationships in psychiatry: The basis of therapy or therapy itself? *International Review of Psychiatry*, 20,

521–526. doi: 10.1080/09540260802565257

Ribner, D.S & Knei-Paz, C (2002) Client's view of a successful helping relationship. *Social Work*, 47, 379–387. doi: 10.1093/sw/47.4.379

Rogers, C.R. (1967) *On Becoming a Person: A Therapist's View of Psychotherapy*. London: Constable.

Rogers, CR. (1951) *Client-Centred Therapy*. London: Constable.

Rosenberg, M. (1999). *Non-violent Communication: A Language of Compassion*. Del Mar, CA.: Puddle Dancer Press.

Russell, M. (1990) *Clinical social work: Research and practice*. Newbury Park, CA: Sage.

Salzberger-Wittenberg, I. (1970) *Psycho-Analytic Insight, and Relationships*. London, Routledge.

Seabury, B.A., Seabury, B.H. & Garvin, C.D. (2011) *Foundations of interpersonal practice in social work: Promoting competence in generalist practice*. London: Sage Publications.

Trevitnick, P. (2003) Effective relationship-based practice: at theoretical exploration. *Journal of Social work practice*, 17(2), 163–176. doi: 10.1080/026505302000145699

Velleman, R., Aris, S. (2010) *Counselling and Helping: Psychology in Action*. London: Wiley Blackwell, British Psychological Society.

Weiss, R. (1973) Helping relationships: relationships of clients with physicians, social workers, priests, and others. *Social problems*, 20(3), 319–328. doi: 10.2307/799596

Wills, T.A. (1982) *Basic Processes in Helping Relationships*. New York: Academic Press.

Young, T., & Poulin, J. (1998) The helping relationship inventory: A clinical appraisal. *Families in Society*, 79(2), 123–134. doi: 10.1606/1044-3894.3613

References:

Bailey, K.G., Wood, H.E., & Nava, G.R. (1992) What do clients want? Role of psychological kinship in professional helping. *Journal of Psychotherapy Integration*, 2, 125–147. doi: 10.1037/h0101244

Barker, C. & Pistrang, N. (2002) Psychotherapy and social support: Integrating research on psychological helping. *Clinical Psychology Review*, 22, 361–379. doi: 10.1016/S0272-7358(01)00101-5

Bell, K. & Smerdon, M. (2011) Deep Value: A literature review of the role of effective relationships in public services. *Community Links*.

Biestek, F. (1954) Analysis of the casework relationship. *Social Casework*, 35, 57–61.

Bisman, C.D. (1994) *Social work practice: Cases and principles*. Pacific Grove, CA: Brooks Cole.

Bogo, M. (2006) *Social Work Practice: Concepts, Processes, and Interviewing*. Columbia University Press.

Bohart, A.C., & Greenberg, L.S. (Eds.). (1997) *Empathy reconsidered: New directions in psychotherapy*. Washington, DC: American Psychology Association. doi: 10.1037/10226-000

Bond, T. (1993) Counselling, counselling skills and professional roles. In *Counselling and Psychology for Health Professionals* (eds. R. Bayne and P. Nicolson). London: Chapman & Hall, 3–14.

Borg, M. & Kristiansen, K. (2004) Recovery-Oriented Professionals: Helping Relationship in Mental Health Services. *Journal of Mental Health*, 13, 493–505. doi: 10.1080/09638230400006809

Braun, D, Davis, H., & Mansfield, P. (2006) *How Helping Works: Towards a shared model of process*. London: Parentline Plus.

Burnard, P. (1989) *Counselling Skills for Health Professionals*. London: Chapman & Hall. doi: 10.1007/978-1-4899-3336-2

Carkhuff, R.R. (1987) *The art of helping* (6th ed.). Amherst, MA: Human Resource Development Press.

Carkhuff, R.R., & Anthony, W.A. (1979) *The skills of helping: An introduction to counseling*. Amherst, MA: Human Resource Development Press.

Clark, J. (2003) Reconceptualizing empathy for culturally competent practice. In *W. Shera (Ed.) Emerging perspectives on anti-oppressive practice*. Toronto: Canadian Scholars Press.

Corey, G., Corey, M.S., & Callanan, P. (2011) *Issues and Ethics in the Helping Professions*. 8th Edition. Belmont CA: Brooks/Cole.

D'Antonio, P. (2004) Relationship, reality, and reciprocity with therapeutic environments: A historical case study. *Archives of Psychiatric Nursing*, 18, 11–16. doi: 10.1053/j.apnu.2003.11.003

Dillon, I.T. (1990) *The Practice of Questioning*. London: Routledge.

Egan, G. (1998) *The Skilled Helper*. CA:Brooks/Cole.

Fletcher, A.M. (2003). Renewed hope for self-change. *American Psychologist*, 58, 822–823. doi: 10.1037/0003-066X.58.10.822

France, K., Weikel, K. (2014) *Helping skills for Human Service Workers: Building Relationships and Encouraging Productive Change*. Springfield, IL: Charles C.Thomas.

Glicklen, M.D. (2004) *Using the strengths perspective in social work practice*. Boston: Pearson.

Goldstein, E. (1995) *Ego psychology and social work practice*. 2nd ed. New-York: Free Press.

Halverson, S., Miars, R. (2005) The helping relationship. In *D.Capuzzi, D.Gross. Introduction to the counselling profession*. Boston, MA: Allyn&Bacon, 56–74.

Hattie, J.A., Sharpley, C.E., & Rogers, H.J. (1984) Comparative effectiveness of professional and paraprofessional helpers. *Psychological Bulletin*, 95, 534–541. doi: 10.1037/0033-2909.95.3.534

Hogan, B.E., Linden, W., & Najarian, B. (2002) Social support interventions: Do they work? *Clinical Psychology Review*, 22, 381–440. doi: 10.1016/S0272-7358(01)00102-7

Horvath, A.O., Luborsky, L. (1993) The role of the therapeutic alliance in psychotherapy. *J. Consult. Clin. Psychol*, 61, 561–573. doi: 10.1037/0022-006X.61.4.561

- Horvath, A., & Greenberg, L. (1994) *The Working Alliance: Theory, Research and Practice*. New York: Wiley.
- Howe, D. (1998) Relationship-based thinking and practice in social work. *Journal of Social Work Practice: Psychotherapeutic Approaches in Health, Welfare and the Community*, 12(1), 45–56. doi: 10.1080/02650539808415131
- Keith-Lucas, A. (1973) *Giving and taking*. NK: Univ. Of North Carolina Pr.
- Kunyk, D., & Olson, J.K. (2001) Classifications on conceptions of empathy. *Journal of Advanced Nursing*, 35(3), 317–325. doi: 10.1046/j.1365-2648.2001.01848.x
- Lloyd, C., & Maas, E. (1992) Interpersonal skills and occupational therapy. *British Journal of Occupational Therapy*, 55(10), 379–382. doi: 10.1177/030802269205501005
- Lloyd, C., & Maas, F. (1992) The helping relationship: The application of Carkhuff's model. *CJOT*, 60(2), 83–89. doi: 10.1177/000841749306000205
- Martin, D.J., Garske, J.P. & Davic, M.K. (2000) Relation of the therapeutic alliance to outcome and other variables: A meta-analytic review. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 68, 438–450. doi: 10.1037/0022-006X.68.3.438
- Morgan S. (1996) *Helping relationships in mental health*. London: Chapman & Hall. doi: 10.1007/978-1-4899-3224-2
- Munson, C. (1978) The Worker/Client Relationship: Relevant Role Theory. *The Journal of Sociology & Social Welfare*, 5(3), 404–417.
- Murgatroyd, S. (1985) *Counselling and Helping*. London: Methuen.
- Nelson-Jones, R. (1988) *Practical Counselling and Helping Skills*, 2nd edn. London: Cassell.
- Pelzman, H. (1979) *Relationship: The heart of helping people*. Chicago: University of Chicago Press.
- Priebe, S. & McCabe, R. (2008) Therapeutic relationships in psychiatry: The basis of therapy or therapy itself? *International Review of Psychiatry*, 20, 521–526. doi: 10.1080/09540260802565257
- Ribner, D.S & Knei-Paz, C (2002) Client's view of a successful helping relationship. *Social Work*, 47, 379–387. doi:10.1093/sw/47.4.379
- Rogers, C.R. (1967) *On Becoming a Person: A Therapist's View of Psychotherapy*. London: Constable.
- Rogers, C.R. (1951) *Client-Centred Therapy*. London: Constable.
- Rosenberg, M. (1999). *Non-violent Communication: A Language of Compassion*. Del Mar, CA.: Puddle Dancer Press.
- Russell, M. (1990) *Clinical social work: Research and practice*. Newbury Park, CA: Sage.
- Salzberger-Wittenberg, I. (1970) *Psycho-Analytic Insight, and Relationships*. London, Routledge.
- Seabury, B.A., Seabury, B.H. & Garvin, C.D. (2011) *Foundations of interpersonal practice in social work: Promoting competence in generalist practice*. London: Sage Publications.
- Trevitnick, P. (2003) Effective relationship-based practice: at theoretical exploration. *Journal of Social work practice*, 17(2), 163–176. doi:10.1080/026505302000145699
- Velleman, R., Aris, S. (2010) *Counselling and Helping: Psychology in Action*. London: Wiley Blackwell, British Psychological Society.
- Weiss, R. (1973) Helping relationships: relationships of clients with physicians, social workers, priests, and others. *Social problems*, 20(3), 319–328. doi:10.2307/799596
- Wills, T.A. (1982) *Basic Processes in Helping Relationships*. New York: Academic Press.
- Young, T., & Poulin, J. (1998) The helping relationship inventory: A clinical appraisal. *Families in Society*, 79(2), 123–134. doi:10.1606/1044-3894.3613