Залучення отримувача послуг та взаємодія з ним під час проведення оцінки

ТРЕНІНГОВА ПРОГРАМА «ВЕДЕННЯ ВИПАДКУ: ОЦІНКА ПОТРЕБ ДИТИНИ, ЇЇ СІМ'Ї, РОЗРОБКА ТА ВИКОНАННЯ ІНДИВІДУАЛЬНОГО ПЛАНУ РОБОТИ»

Завдання тренінгу:

- Ознайомлення учасників із важливістю залучення отримувачів послуг до проведення оцінки потреб для забезпечення їхнього внеску та їхньої мотивації до необхідних змін.
- Відпрацювання практичних навичок в учасників щодо застосування моделей поведінки, які сприяють виникненню довіри до соціального працівника з боку членів сім’ї, та розуміння факторів, що перешкоджають розвитку стосунків між соціальним працівником та членами сім’ї.
- Відпрацювання практичних навичок учасників щодо заохочення і підбадьорювання членів сім'ї, залучення їх до активної участі в бесідах, висловленні своїх думок і почуттів і розмови на важкі теми і питання, а також навичок формулювання потрібних питань та відповідей з метою збору інформації під час проведення оцінки.

Типи мотивації

- Внутрішня
- Зовнішня
- Демотивація

Типи мотивації

- **Внутрішня.** Мотивація, яка йде зсередини.
- Наприклад, один із батьків може працювати на додатковій роботі, для того щоб інший міг залишатися вдома з дітьми.
- **Зовнішня.** Людина веде себе не на власний розсуд, але для того, щоб отримати винагороду або уникнути покарання.
- Наприклад, деякі люди підпорядковуються обмеженням швидкості під час їзди на автомобілі, тому що не хочуть платити штрафи.
- **Демотивація.** Поведінка, яка має місце, коли людина не бачить зв'язку між дією і результатом.
- Батько, який відвідує заняття для батьків, але не знає при цьому навіщо він це робить, - є прикладом такої поведінки.

Що впливає на процес формування мотивації?

- Рівень контролю
- Зворотній зв’язок
- Позитивний досвід міжособистісного спілкування

КРИЗА ***(розлад, хвороба, страждання)*** **– закономірний етап розвитку, в основі якого лежить зустріч-конфлікт старого й нового.**

У соціальній роботі є поняття **“життєва криза”,** яке розглядається, як перехідний період життя, коли відбувається ламання й активна зміна життєвих ролей особистості, якісний перехід із одного стану в інший.

Цей стан має два види детермінації: внутрішню, що обумовлена поступовими змінами, які приводять до якісного стрибка, і зовнішню, обумовлена обставинами життя, труднощами міжособистісних стосунків, якимись значущими життєвими подіями тощо.

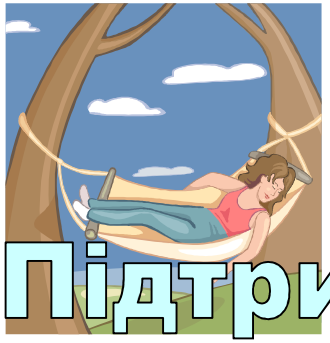
У китайській мові слово “КРИЗА” складається із двох символів:

危机

危 (wei)- небезпека

机 (ji)- важливий момент,можливість

Процес Перемін



Підтримка

Завершення

Підготовка

Дії

Роздуми

Перед Роздуми

Стадія Передроздумів

- Зазвичай не вірять в існування проблеми – “неосвіченість - щастя”
- Не хочуть змінюватися; але можуть спробувати, через те, що відчувають тиск зі сторони
- Звинуваючують у проблемах все та всіх, тільки не себе
- Можуть бути аморальними
- Можуть потребувати інформації
- Їх поведінку слід розглядати в позитивному контексті

Стадія передроздумів

- **Побудувати довірливі стосунки**
- **Визначити, що проблема в них; не уникати питання нездатності**
- **Показати різні погляди на ситуацію\проблему**
- **Забезпечити новою інформацією по даному питанню** (надихнути їх переоцінити поведінку)
- **Спиратися на вік або ключові ролі для прискорення**
- **Не квапте людину до дій, доки вона не «прийме» потребу до перемін** (надихайте людину на дослідження себе)

Стадія Роздумів

- Позиція “Так, але...”
- Амбівалентність “сидимо на огорожі”
- Може бути далеким від посвяти себе перемінам
- Серйозно розглядає переміни, але не протягом наступного місяця
- Очікування чуда
- Відкритий до інформації

Стадія роздумів

- Побудова довірливих стосунків
- подивитися на негативи та позитиви перемін
- Провести аналіз минулого, поведінки, наслідків
- Давати відгук, проявляючи емпатію і теплоту
- Не квапте людину до дій, доки вона не «прийме» потребу до перемін
- Оцініть неготовність до перемін

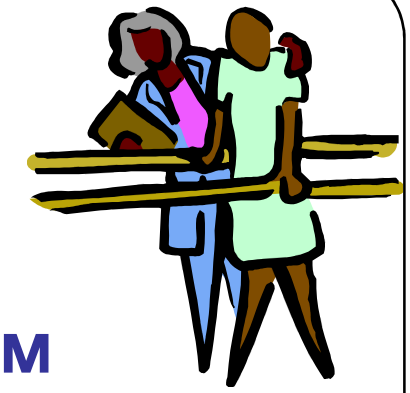
Стадія підготовки

- Стадія планування перемін
- Зроблено маленькі кроки – “випробування води”
- Все ще трохи амбівалентний… може застрягнути
- Особливі цілі та дії з’являться протягом наступного місяця
- Стадія репетиції… рольова гра/ практика нової поведінки

Стадія підготовки

- Надихайте людину на розробку цілей і плану дій
- Допоможіть людині справитися із наростаючою тривогою і підтримайте її
- Якщо необхідно, навчіть людину навичкам, які повинні стати його поведінкою
- Допоможіть людині переступити через бар'єри, які заважають переміні відбутися
- Допоможіть людині фокусуватися на успіхах та пам'ятайте, що в кінцевому результаті вона стоїть на чолі процесу

Стадія Дій



- Переміна відбувається уже протягом 3 – 6 місяців
- Переміна в поведінці помітна іншим
- Дія може збільшити мотивацію
- Виробляється найбільша присвята часу та енергії
- Пройшли тільки півшляху… людина повинна втратити свої старі, звичні сценарії

Стадія Дій

- Підтримайте людину під час втрати його старої поведінки, допомогаючи їй справитися з цим та розвиваючи стратегії для цього
- Надихайте людину робити маленькі кроки у своєму просуненні
- Надихайте людину ставити собі невеликі досяжні цілі
- Надихайте людину заохочувати себе, а також щоб її заохочували інші
- Забезпечте людину постійною підтримкою та відгуком

Стадія підтримки

- Переміни уже стали другою природою людини – не потрібно думати про це
- Може зайняти декілька місяців… може статися повернення до старої поведінки
- Після шести місяців та до 5-ти років
- Колишня проблема може все ще залишатися привабливою, навіть після того, як звичку подолано
- Продовжується робота над збереженням перемін та підтримкою нової поведінки

Стадія підтримки

- **Поговоріть про збільшений ризик небезпеки або «спускові гачки» (розробіть план на випадок рецидиву)**
- **Перегляньте регулярність їхніх старих зобов'язань**
- **Надихніть людину постійно перевіряти своє мислення стосовно проблеми**
- **Забезпечте людину підтримкою та альтернативами**

Стадія завершення

- Розвинено значні переміни у ставленні та людина знайшла новий образ себе
- Не відчуває спокуси до повернення до старих звичок
- Повністю впевнена в собі… має твердий рівень знань
- Розвинено абсолютно новий стиль життя

Стадія Завершення

- Позитивний ефект, який переміна спричинила в житті людини, допоможе їй продовжувати те нове, до чого вона прийшла
- Ви повинні знати різницю між стадією підтримки та стадією завершення, щоб ви не попалися в «пастку» того, що вони уже все зробили

Поняття опору

ОПІР - це природна людська реакція на загрозу або небезпеку.

Ця реакція допомагає людям адаптуватися у світі.

Вона є корисною, але ж змушує людей відчужуватися від інших, щоб не отримати шкоди.

Модель керування опором

- Поверхня
  - зробіть враження від опору настільки безпечним, наскільки це можливо; спитайте про все
- Повага
  - слухайте; визнавайте опір; розумійте, що це нормально - опиратися
- Дослідження
  - Дослідіть опір повністю; пересувайтесь від опору до дій
- Перевірка
  - Перегляньте досягнуту домовленість; почніть роботу з наступного місяця

Огляд стратегій залучення

- Виявлення сильних сторін клієнта
- Керування опором
- Оцінка досвіду клієнта
- Однозначне розуміння очікувань, ролей та обов’язків
- Демонстрація співпереживання

Проведення інтерв’ю з отримувачем послуг.

Стратегії проведення інтерв’ю

- Існує 7 фаз консультування:
- ***Перша фаза*** – створення клімату, що забезпечує успіх консультування. Спеціаліст має впевнити клієнта в тому, що він відчуває справжній інтерес до його проблем і бажає йому допомогти.
- ***Друга фаза*** – створення умов, за яких людина може виговоритися з наболілих проблем.
- ***Третя фаза*** – фаза втішання; необхідно зрозуміти ситуацію, побачити у ній щось позитивне, що, можливо, й помічав клієнт.
- ***Четверта фаза*** – "діагноз". Консультант має зрозуміти, у чому причина конфлікту, проте "діагноз" не потрібно повідомляти клієнту.
- ***П’ята фаза*** – спеціаліст допомагає клієнту самому поставити "діагноз" ситуації, що склалася. У цьому процесі активні обидві сторони, тому фазу називають дослідницькою.
- ***Шоста фаза*** – усвідомлення клієнтів варіантів поведінки і вибір одного з них.
- ***Сьома фаза*** – закріплення мотивації на виконання прийнятого рішення.

Слухання

- Уважно слухаючи клієнта соціальний працівник може отримати багато цінної інформації:
- Відчути, які емоції переживає клієнт, за тоном його голосу;
- З’ясувати, що члени сім’ї використовують деякі слова в особливому значенні;
- Здогадатися, про що клієнт захотів промовчати;
- Зловити натяки та підказки, які вказують на те, що є речі, про які клієнт хоче, але не може розповісти;
- Зробити висновок про те, що те чи інше питання дуже важливе для клієнта, якщо той згадує його в третій раз за останні півгодини.

Активне слухання та підтримуючі репліки

- **Приклад**

Клієнт: Я уже декілька місяців не можу нормально спати. Кожної ночі лежу і думаю про те. Де зараз мій Сашко.

Соц.працівник: Я бачу, що ви дуже хвилюєтеся, чи не трапилося з ним що-небудь.

Клієнт: Я просто не знаю, що робити…

Соц.працівник: Вам, мабуть, страшно, дуже страшно. Я знаю, як це тяжко..

Закриті, альтернативні та зондуючі питання, питання з примусовим вибором

- **Приклади:**
- Яку школу відвідує ваш син?
- Скільки років ви у шлюбі?
- Чи говорили ви останнім часом із учителем?
- Як довго ваш приятель живе разом із вами?
- Чи ваш чоловік вас б’є?
- Ви будете шукати роботу чи подасте заяву на отримання державної допомоги?

Відкриті питання

- **Приклади:**
- Розкажіть мені про Катю. Як би її описали?

  (для порівняння з альтернативними питаннями: Катя сором'язлива? Катя дружня? тощо).
- Як у вас складаються стосунки з матір'ю?
- Ви сказали, що останні два роки були для вас особливо важкими? Поясність, будь ласка, чому.
- Я не зовсім зрозуміла. Чи не могли би ви мені пояснити?

Уточнення

- **Приклади:**

Клієнтка:

Я ніколи не думала, що догляд за маленькою дитиною забирає стільки часу. Я постійно зайнята! Займатися собою взагалі ніколи. А коли дочка починає плакати, мені здається я втрачаю розум. Правда, коли вона мені посміхається та гулить, усі проблеми відступають. Я вам описати не можу, як це добре, коли вона щаслива.

Соц.працівник: Схоже, вам насправді дуже подобається за нею доглядати, недивлячись на всю цю роботу. А ще мені здається, що для вас дуже важливо відчувати, що ви взмозі заспокоїти її та зробити її щасливою, і що ви дуже засмучуєтеся, коли це у вас не виходить. Я права?

Узагальнення та перенаправлення

- **Приклади:**
- Із того, про що ви мені розповіли, я зрозуміла, що для важливо вирішити три завдання – знайти кращу квартиру, купити своїм дітям пальто та зробити так, щоб син отримав потрібну йому допомогу.
- Перш ніж ми перейдемо до Тимофія, будь ласка, завершіть свою розповідь про хазяїна квартири. Ви сказали, що він якось прийшов та почав ремонтувати дах, а потім зник. Що сталося далі?

Формулювання варіантів, рекомендацій та пропозицій

- **Приклади:**

Клієнт:

Ось надіслали мені повістку, не знаю, що робити…

Соц.працівник:

Вам необхідно зателефонувати до суду та уточнити, навіщо вас викликають. Можливо, вам знадобиться юридична допомога. Спочатку можете звернутися до адвоката.

Клієнт:

На Яну нічого не діє. Я уже все спробувала, нічого не допомагає – як їй що не так, вона одразу кричить… Я так більше не можу. Не знаю, що придумати!

Соц.працівник:

Спробуйте взяти тайм-аут. Якщо хочете, я вам розповім, що це таке.

Конфронтація

- **Приклади:**

Клієнт:

Це мама в усьому винна. Якби вона не була такою лінивою, вона б мені допомогла, і я б не “завалив” іспит.

Соц.працівник:

Ти не склав іспит, тому що не готувався до нього. Ти нікого не просив про допомогу. Більше того, напередодні ввечері ти пішов на дискотеку. Так що твоя мати тут ні до чого.

Типові помилки

“Наводящие” питання. Таке питання – насправді не питання, це швидше заява, у якій людина, яка говорить, висловлює свою думку з якогось питання та пропонує слухачу підтвердити свою правоту.

- **Приклади:**
- Хіба вам не хотілося б жити у більшій квартирі?

Краще:

- У якій квартирі ви би хотіли жити? (відкрите питання)
- Ви би хотіли жити у великій чи невеликій квартирі? (Питання з примусовим вибором)
- Схоже ви сердиті через те, що чоловік вас кинув? (уточнення)

Типові помилки

Надання інформації особистого характеру. Обмежене розкриття одних відомостей може бути корисним і навіть конструктивним, особливо у контексті налагодження стосунків. Інші відомості краще залишати при собі.

- **Приклади:**
- Соціальний працівник може повідомити клієнту про те, що у він має трьох дітей і що, коли вони були підлітками, у нього виникали труднощі з їх вихованням, що у вільний час він любить лагодити старі автомобілі і що йому подобається дивитися “Поле чудес”.

Типові помилки

Ворожі та звинувачувальні заяви. Коли соціальний працівник чує ворожі та звинувачувальні висловлювання у свій бік, він має зберігати спокій та контролювати свої емоції, намагатися зрозуміти, що розсердило клієнта.

- **Приклади:**
- **Клієнт:** У вас немає права приходити до мене додому та звинувачувати мене у насильстві над моєю власною дитиною! Вам краще піти!

Неправильні реакції:

- **Соціальний працівник:**
- Сядьте, прошу вас, давайте спокійно усе обговоримо. Тільки не треба кричати. Ми ж двоє дорослі люди. (приниження, сарказм, соціальний працівник ставиться до клієнта як до дитини)
- Слухайте, нас повідомили, що хлопчика побили. Дуже важливо, щоб ми встановили, як це відбулося! (Звинувачення)
- Можливо, ви праві. Вибачте. (Самоприниження)
- У мене є не лише право, але й обов'язок захищати дітей від жорстокого поводження. Це моя робота, і вам краще піти мені назустріч, інакше я буду вимушений викликати міліцію. (Захист, погроза).

Правильні реакції:

- **Соціальний працівник:**
- Я розумію, чому ви сердитися, ви думали, що я вас у чомусь звинувачую. Але я тут не для цього. Нам необхідно з'ясувати, як хлопець отримав опік, щоб це більше не повторилося. Я сподівалася, що ми це зробимо разом

(Соціальний працівник говорить у діловій манері, визнає почуття клієнта, уточнює причину своєї появи у нього вдома, намагається налагодити з ним стосунки)

- Те, що сердитеся, цілком природньо. Потрапивши в аналогічну ситуацію, більшість людей реагують саме так. Але я хотів поговорити з вами про те, що можна зробити, щоб це більше не повторилося. Чи готові ви мене вислухати?

(Соціальний працівник визнає почуття клієнта, повторно уточнює причину своєї появи у нього вдома, залишає йому право вибору)

Типові помилки

Нездійсненні обіцянки. Соціальний працівник має чесно сказати клієнту про те, що він може чи не може зробити, та попередити, що його присутність в сім'ї може мати не лише позитивні, але і негативні наслідки.

- Якщо соціальний працівник спочатку говорить із членами сім'ї чесно та відкрито, це підвищує рівень довіри між ними. З іншого боку, нечесність зі сторони соціального працівника загрожує довірі до нього та сильно обмежує його можливості щодо поліпшення справ у сім'ї.

Підбадьорювання та підтримка

- **Приклади:**
- Ви немало пережили останнім часом. Недивно, що ви так втомилися.
- По-моєму, у вас виходить дуже гарно, особливо враховуючи, що ви зовсім недавно навчилися це робити. Продовжуйте у тому ж дусі і з часом досягнете ще кращих результатів. Якщо хочете, можу поділитися з вами своїми думками з цього приводу.
- Напевне вам зараз дуже самотньо, але я хочу, щоб ви знали: якщо знадобиться, ми завжди готові вам допомогти.
- Так, у вас не вийшло, але я не назвала б це повним провалом. Врешті з першою половиною ви впоралися. Давайте попрацюємо над другою.
- Ваш гнів для мене не страшний. Цим ви мене не злякаєте. Якщо я зрозумію через що ви злитеся, я з цим впораюся.

ДЯКУЮ ЗА УВАГУ!