

ОСНОВЫ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ ДЕТСТВА

**Вовлечение семей в работу
семейно-ориентированных
служб по защите детства**

МОДУЛЬ II

Международный детский фонд (ChildFund International) – международное агентство развития, оказывающее помощь более 15 миллионам детей в 31 стране мира.

Представительство Международного детского фонда в Республике Беларусь (далее Представительство) работает с 1993 года, реализуя программы и проекты, направленные на создание условий для полноценного эмоционального, физического и социального развития ребенка в семье и социуме. Программы и проекты Представительства основаны на активном использовании передовых **инноваций** в области социальной работы, **развитии** инициатив местных сообществ и поддержке межсекторного **партнерства** ради улучшения условий жизни детей и семей.

Представительство проводит цикл обучающих мероприятий по курсу «Семейно-ориентированный подход в системе защиты детства» с целью укрепления потенциала межведомственной команды специалистов в работе со случаями жестокого обращения с детьми и неудовлетворения их основных жизненных потребностей.

Программа «Семейно-ориентированный подход в системе защиты детства» состоит из 7 взаимосвязанных модулей и направлена на изучение основных принципов и ценностей социальной работы по защите детства, на развитие умений и навыков проведения социального расследования, планирования работы со случаем, организации воссоединения ребенка с биологической семьей, подготовки к размещению в приемную семью.

Программа основана на социально-экологической теории, теории привязанностей и теории обеспечения постоянства. Предлагаемая программа рассчитана на 80 часов, адаптирована к национальной законодательной базе в области защиты детства, практико-ориентирована (имеется 3 практических лабораторных занятия) и поддержана методическими материалами для тренера/участников, оснащена видео материалами и слайдовыми презентациями.

**МОДУЛЬ II.
ВОВЛЕЧЕНИЕ СЕМЕЙ В РАБОТУ
СЕМЕЙНО-ОРИЕНТИРОВАННЫХ СЛУЖБ ПО ЗАЩИТЕ ДЕТЕЙ**

РАЗДЕЛ I . ЗНАКОМСТВО И ОБЩЕЕ ОБСУЖДЕНИЕ ТЕМЫ СЕМИНАРА

Продолжительность: 1 час

Цели:

- Участники познакомятся друг с другом и с ведущим
- Участники определяют свои учебные потребности
- Участники подумают о проблемах, присущих всем видам взаимоотношений
- Участники получают базовые сведения о системе взаимоотношений и сопротивлении клиентов, которые пригодятся на последующих занятиях

Метод:

Лекция, обсуждение в малых группах и «подвижное упражнение»

Необходимые материалы:

- Слайды в формате Power Point
- Откидные листы для «подвижного упражнения»
- Маркеры, клейкая лента
- Раздаточный материал №1, «Слайды Power Point»
- Раздаточный материал №2, «Повестка дня и цели»
- Раздаточный материал №3, «Компетенции»

А. Вступительная часть

Задачи ведущего:

Ведущий представляется группе, распределяет среди участников Раздаточный материал №1, «Слайды Power Point» и представляет Раздаточный материал №2, «Повестка дня и цели». Затем ведущий просит участников проанализировать навыки, необходимые для этого занятия и перечисленные в Раздаточном материале №3, «Компетенции». После этого участники представляются друг другу и определяют, что им наиболее важно изучить по методу «Зачем мне это нужно?» Ведущий может выбрать один из нескольких методов проведения знакомства. Для участников, которые уже посещали вместе семинары, может быть, не нужно проводить обсуждение в малых группах в качестве знакомства и упражнение «Зачем мне это нужно?» Альтернативный метод – попросить участников представиться одной фразой, в которой должно быть сказано, как их зовут, от какой они службы, и какие у них учебные потребности: «Меня зовут..., я от..., мне наиболее важно изучить...»

Ведущий выписывает все учебные потребности на флипах и держит их на виду всю дальнейшую часть курса.

Примечания для ведущего:

Не исключено, что ведущему представится возможность продемонстрировать, как действует модель урегулирования

сопротивления S.H.E.R. (ВУИП) уже на этом этапе занятия, если какой-либо участник заявит, что не намерен посещать этот курс (смотри соответствующий этой теме раздаточный материал). Участники могут протестовать против того, чтобы тратить на посещения курсов рабочее время, могут заявить, что им сложно покидать дом столь надолго; могут поделиться ощущением, что этот курс – слишком базовый, примитивный и необязательный; или сообщить, что им трудно сидеть неподвижно в течение долгого времени и т.п.

Ведущий использует модель S.H.E.R. (surface, honor, explore, recheck – выявление, признание, исследование, проверка, ВПИП), когда отвечает на протесты участников. Например, ведущий отвечает на нежелание покидать службу надолго, в то время, когда накопилось много работы, такими словами: «Кажется, для вас это настоящая проблема. Этот курс должен быть полезен для вашей работы, иначе у вас сложится впечатление, что вы зря теряете время. Я предлагаю вам оценить, насколько вам нужен этот курс – в конце дня, и тогда уже понять все наверняка». Затем, в ходе занятий этого курса, ведущий сошлется на этот случай, когда будет говорить о модели ВПИП (в разделе III) и спросит участников, что они ощущали, когда к их возражениям и тревогам отнеслись таким образом.

Б. «Подвижное упражнение»

Задачи ведущего:

Ведущий проводит «подвижное упражнение». Следует развесить в разных местах комнаты пять приготовленных откидных листов, на каждом – по одному из следующих пяти незаконченных фраз. Затем ведущий просит участников взять маркер и дополнить каждую фразу. Участники могут повторять ответы друг друга, ставя «галочку».

1. «Для меня самым привлекательным аспектом социальной работы с семьями и детьми является...»
2. «Люди легко со мной заговаривают, потому что...»
3. «Черты характера людей, которые побуждают меня узнать их получше, это – ...»
4. «Для меня, преимущество взаимоотношений состоит в том, что...»
«Для меня, обязанность во взаимоотношениях состоит в том, что...»
5. «Черты характера людей, которые заставляют меня чувствовать неловкость, это – ...»

Цель этого упражнения – помочь участникам познакомиться с межличностным общением на эмоциональном уровне, узнать, что взаимоотношения могут быть сложными, и исследовать сущность установления межличностных отношений с личной, а не профессиональной точки зрения. Для участников важно иметь представление об этих вопросах, преимуществах, проблемах и тревогах, которые встречаются при всех типах человеческих отношений.

Ведущий анализирует каждый из откидных листов, давая пояснения, где это необходимо. Следует всесторонне изучить каждое окончание каждой фразы, и получить от участников как можно больше

подробностей. Наконец, ведущий говорит группе, что они еще будут возвращаться к этим откидным листам в течение учебного дня.

Ведущий всячески помогает участникам повышать свою информированность в вопросах, связанных с развитием сотруднических взаимоотношений с клиентами. Ему не следует читать лекцию или активно руководить группой. Только когда это необходимо, он дает продуманные комментарии, такие как пояснение или подведение итогов. Ведущему следует разобрать вместе с группой эту тему как можно более глубоко и детально. Важно, чтобы участники отчетливо представляли себе суть обсуждаемых вопросов, чтобы потом, когда они станут прилагать соответствующие идеи к своим реальным отношениям с клиентами, они уже не забыли о необходимости установления с ними особых взаимоотношений.

Ведущий должен проследить, чтобы все ниже следующие моменты были разобраны.

Краткое содержание:

Откидной лист №1: «Для меня самым привлекательным аспектом социальной работы с семьями и детьми является...»

Ведущий вместе с участниками досконально исследует, почему они выбрали социальную работу, а не любую другую профессию, связанную с помощью людям. Ведущему следует указать на то, что многие выбирают именно социальную работу из-за межличностного характера взаимоотношений в этой области. Участники, скорее всего, расскажут о своем желании помогать семьям или работать с детьми. Социальная работа – это деятельность, связанная со служением обществу, и включающая отношения один-на-один между работниками и семьями; она по своей природе является очень личностной, здоровой и благодарной работой.

Откидной лист №2: «Люди легко со мной заговаривают, потому что...» и Откидной лист №3: «Черты характера людей, которые побуждают меня узнать их получше, это – ...»

Перечисляя черты своего характера, благодаря которым другие люди с легкостью вступают с ними в общение, участники, на самом деле, начинают составлять список стратегий вовлечения семей. Ведущему следует как можно более подробно изучить ответы участников и, если возможно, добиться, чтобы они дали соответствующие примеры.

Откидной лист №4: «Для меня, преимущество взаимоотношений состоит в том, что...»

«Для меня, обязанность во взаимоотношениях состоит в том, что...»

Ведущий проводит обсуждение, на котором затрагиваются вопросы рисков и обязанностей людей, вступающих в эмоциональную близость, сущности доверительных отношений, которые делают эту близость возможной, и дилеммы, присущей той системе взаимоотношений, которая необходима для работы служб по защите детей. Речь должна пойти и о том, что людям вообще свойственно медленно развивать доверительные отношения, тогда как соцработники ожидают, что их клиенты очень быстро откроют им очень личную информацию.

Откидной лист №5: «Черты характера людей, которые заставляют меня чувствовать неловкость, это – ...»

Ведущий должен добиться от участников как можно больше подробностей в этом вопросе. Ему следует спросить у всей группы: «Что вы станете делать, если окажетесь рядом с человеком, который обладает как раз перечисленными вами чертами?» Ведущий записывает ответы группы на откидных листах. Затем он спрашивает, какие существуют способы побороть в указанной ситуации свою неприязнь.

РАЗДЕЛ II. ПРИВЛЕЧЕНИЕ СЕМЕЙ К РАБОТЕ И УСТАНОВЛЕНИЕ ВЗАИМОПОНИМАНИЯ: КЛЮЧЕВЫЕ КОНЦЕПЦИИ.

Продолжительность: 2 часа (включая 15-минутный перерыв)

Цели:

- Участники узнают об основных различиях между моделью привлечения к работе семей и моделью защищающей власти.
- Участники познакомятся с концептуальной базой взаимопонимания, системы взаимоотношений и привлечения семей к работе.
- Участники узнают, как, соблюдая равновесие между привлечением семей к работе и применением власти, можно увеличить защищенность детей, одновременно понизить сопротивление семьи и улучшить развитие отношений сотрудничества между семьей и соцработником.

Метод:

Показ видеоматериалов, направляемое обсуждение в группе, лекция и демонстрации.

Необходимые материалы:

- Слайды Power Point
- Видеофильм «Семья Форрестер»
- Раздаточный материал №4: «Руководство по просмотру видеофильма «Семья Форрестер»
- Раздаточный материал №5: «Что думают клиенты служб по охране детства по поводу их привлечения в работу по защите детей»

Материалы для ведущего:

Материалы для Ведущих Нэн Билер, Привлечение/вовлечение семей к работе: две отдельные концепции

А. Неуместное применение власти и привлечение семей: Видеофильм «Семья Форрестер»

Видеофильм «Семья Форрестер»

Примечания для ведущего:

До того, как начать занятие, ведущий сам знакомится с видеофильмом, и делает там, где необходимо, пометки в тексте

сценария фильма, чтобы в ходе обсуждения были затронуты все необходимые моменты.

Задачи ведущего:

Ведущий представляет видеофильм «Семья Форрестер». Он должен объяснить, что конечная цель данного просмотра – проанализировать способность соцработника устанавливать взаимопонимание с клиентом, привлекать клиента к работе службы и обеспечивать семейно-ориентированное сотрудничество с ним.

Ведущий информирует участников, что им предстоит посмотреть три части видеофильма, демонстрирующих, как три соцработника проводят первичное собеседование с миссис Форрестер.

Инструкция для просмотра: Ведущий распределяет среди участников Раздаточный материал №4, «Руководство по просмотру видеофильма «Семья Форрестер», и просит участников обратить внимание на то:

- Как соцработник задает тональность для будущих взаимоотношений
- Какова его интонация
- Каковы его мимика и жесты
- Каков выбор слов
- Какова реакция клиента
- Каковы чувства клиента
- Какова реакция соцработника
- Каковы чувства соцработника

Ведущий показывает часть видеофильма под названием «Памела», и после этого проводит обсуждение, основой которого являются следующие вопросы:

- 1) Что вы видели?
- 2) Что вы слышали?
- 3) Каково, по вашему мнению, было воздействие на клиента?
- 4) Почему, как вы думаете, соцработник использовал данный подход, и к чему это привело?

Краткое содержание обсуждения: часть «Памела» видеофильма «Семья Форрестер»

- Памела не стала устанавливать взаимопонимание с Джоном, и не стала рассказывать ему, что она намеревается делать.

- То, что Памела дотронулась до лица Джона, создало определенную проблему. Прикосновение к ребенку, который, предположительно, был жертвой, может «приукрасить» его показания на судебном деле. Они утверждают, что, особенно в делах о сексуальном насилии в отношении детей, прикосновение может смутить ребенка, и это может привести к тому, что он даст ложные показания. Что, в свою очередь, угрожает всему судебному делу. В конечном итоге, сейчас большинство специалистов по собеседованиям полагает, что соцработникам следует воздерживаться от телесного контакта с детьми во время первичного расследования.

- То, как Памела стучала в дверь, как она представлялась, и сам тон ее голоса, – все выдавало, что она в целом не испытывает к семье уважения и полна осуждения. Ей не удалось установить взаимопонимания при встрече с миссис Форрестер.

- Подход соцработника в данном случае был не симпатизирующим, а властным. Хотя все, что сказала Памела, было верно, ее тон был обвинительным, и она держалась настороже. Во время собеседования она использовала практически только одну защищающую власть, не прибегая к стратегиям установления взаимопонимания и привлечения семьи к работе. Памела применяла свою власть для запугивания. Это было неправильным выбором, так как лучший способ обеспечить безопасность и постоянство для большинства детей – это установить взаимоотношения сотрудничества с семьей, в рамках которых соцработник вместе с родителями производят позитивное изменение.

- Некоторые клиенты могут отвечать на применение власти проявлением злобы, отчуждения, страха, враждебности, и даже физической агрессией. Исследования показали, что специалисты из социальных служб, которые пытаются воздействовать на своих клиентов, применяя власть, гораздо чаще сталкиваются с проявлениями насилия. Действия с позиции власти и соответствующее отношение, а также попытки взять все под свой контроль могут усугубить чувство бессилия, тревоги, страха и низкой самооценки клиентов, что вызывает реакции, сопряженные с насилием.

- Хотя Памела и обеспечила безопасность Джона, ей не удалось вовлечь миссис Форрестер во взаимоотношения сотрудничества.

- Предложение, которое Памела сделала миссис Форрестер – пройти специальные курсы для родителей – выражало ее высокомерие; она считала, что знает, что нужно миссис Форрестер еще до того, как узнала что-либо о ситуации в ее семье.

- Миссис Форрестер, судя по всему, разозлилась и заняла оборонительную позицию, о чем свидетельствовало ее напряженное, даже враждебное поведение, и ее требование, чтобы Памела покинула ее дом. Похоже, что ее гнев даже пересилил тревогу и страх перед вторжением детских служб в ее семейную жизнь.

- Выражение лица Памелы, ее выбор слов, и все поведение показывали, что она сердилась на миссис Форрестер, и не понимала ее положения. Можно даже усомниться в том, что она действительно хотела, чтобы миссис Форрестер поехала с ней в больницу.

- Почему соцработник использовал именно такой подход? Соцработники, неуверенные в своей роли, ощущают тревогу и свою уязвимость; также соцработники, которые неспособны контролировать свой гнев по поводу плохого обращения с ребенком, могут заранее перейти на позицию силы. Соцработники, которые не полностью осознают важность привлечения семьи к работе службы, или которые не знают точно, как им привлечь к работе рассерженных, сопротивляющихся или расстроенных родителей, часто прибегают к силе своей власти. Тем не менее, использование стратегий

привлечения семьи может защитить детей и не отталкивая клиента. Это будет темой беседы во второй половине дня.

После подробного обсуждения фрагмента видеофильма «Памела», ведущий показывает и обсуждает фрагмент «Скотт». Участники должны изучить фрагмент «Скотт» по Раздаточному материалу №4, «Руководство по просмотру видеофильма «Семья Форрестер».

Краткое содержание обсуждения: серия «Скотт» видеофильма «Семья Форрестер»

- Скотт пытался вовлечь миссис Форрестер в беседу. Он проявил к ней уважение, заговорив с ней еще до того, как войти в дом (хороший пример установления взаимопонимания); он указал, что понимает все сложности, с которыми сталкиваются родители при воспитании детей, выказав тем самым свое сочувствие тому, в каком положении она оказалась. И проявление уважения, и проявление сочувствия являются важными элементами при установлении взаимопонимания.

- Скотт уклонился от ответа на вполне законные вопросы миссис Форрестер о том, кто он такой и почему ей сперва не позвонили из школы. Это можно понять и как его стремление избежать гневной реакции со стороны миссис Форрестер, и как желание ей солгать.

- Как и Памела, Скотт сразу перешел к заключению о том, какие услуги нужны миссис Форрестер, даже не оценивая сильные стороны семьи и ее потребности.

- Этому соцработнику не удалось защитить Джона. Он не получил гарантий того, что Джона покажут врачу. Он отказался от своей ответственности и не защитил ребенка.

- Хотя его подход и не был угрожающим, ясно было, что он не установил взаимопонимание, и не привлек миссис Форрестер к процессу по защите ее ребенка; клиент просто хотел от него избавиться. Миссис Форрестер закатила глаза, когда Скотт попросил ее позвонить ему, а затем из вежливости сказала, что позвонит; в конце собеседования она попросила его уйти.

- Скотт вел себя уклончиво, когда миссис Форрестер спросила его, какую службу он представляет. Эта уклончивость могла привести ее на мысль о неискренности Скотта, независимо от того, собирался он быть искренним или нет. Соцработник обязан уведомить родителя, что он представляет местную службу по защите детей, и, в общих словах, изложить возможные обвинения против родителя.

- Почему соцработник использовал именно такой подход? Соцработники, которые чувствуют неловкость при необходимости применять свои полномочия, не знают, как эффективно использовать стратегии защищающей власти и привлечения семей к работе, или боятся вступить в конфликт, а, может быть, не умеют использовать свои полномочия в необходимом объеме. К тому же, привлечение семей требует много времени на начальном этапе работы, а соцработникам может казаться, что они должны поторопиться.

Б. Сравнение стратегий привлечения семей к работе и использования соцработником власти

Ведущий проводит лекцию или управляемое групповое обсуждение, чтобы представить следующую информацию.

Краткое содержание лекции или обсуждения:

Модель (или подход) привлечения клиентов к работе, и модель (или подход) защищающей власти можно рассматривать как противоположные края на одном отрезке (диапазоне) вмешательства в жизнь семьи. Оба подхода имеют общую цель, защиту детей, и оба можно применять, в зависимости от обстоятельств, для обеспечения этой защиты детей. Однако, лежащие в основе этих моделей концепции, методы, стратегии и потенциальные результаты различаются друг от друга. Памела не привлекала миссис Форрестер к работе, когда могла; Скотт не использовал защищающей власти, когда должен был это сделать. Для каждого из двух подходов, привлечения к работе и защищающей власти, существуют правильные методы применения.

- В модели защищающей власти, роль соцработника – *принудительная*. В число компонентов этого подхода входят следующие:
 - ♦ Служба по охране детства определяет, что нужно для того, чтобы ребенок жил в безопасности в своей семье, или обеспечивают ему альтернативное постоянное место жительства.
 - ♦ План реабилитационного дела является инструментом, который формально выражает ожидания службы, касающиеся членов семьи, и определяет их действия.
 - ♦ Соцработник связывает семью и службу.
 - ♦ Самая важная роль соцработника – это следить за тем, что семья делает для того, чтобы оправдать ожидания службы, и накладывает карающие санкции за невыполнение этих действий, часто – разрабатывая план по распределению ребенка в другое место
 - ♦ Сила модели защищающей власти состоит в том, что она позволяет соцработнику вмешиваться сразу же, чтобы защитить ребенка, которому угрожает серьезная опасность, когда менее интрузивные методы не срабатывают.
- В модели привлечения семьи к социальной работе, роль соцработника – *помогающая*. В ее основе следующие концепции:
 - ♦ Семья способна стать партнером в процессе сотрудничества.

- ♦ За родителями оставляется право принимать решения о своей семье, включая и решения о том, как наилучшим образом защитить своих детей.
 - ♦ У членов семьи есть свои сильные стороны и способности, которые могут быть мобилизованы для достижения продуктивного изменения. Дальние родственники и местное сообщество тоже могут быть мобилизованы для помощи в этом процессе.
- Модель привлечения состоит из следующего списка действий, или процессов:
 - ♦ Соцработник помогает членам семьи определить проблемы и свои сильные стороны, и определить изменения, которые необходимо совершить для того, чтобы защитить ребенка.
 - ♦ И семья и соцработник вовлечены во все аспекты процесса изменения, включая сюда оценку дела, планирование дела, решение проблем, предоставление реабилитационных услуг и оценку результатов.
 - ♦ Соцработник определяет направления работы, оказывает семье поддержку, воодушевляет и стимулирует ее усилия.
 - ♦ Соцработник может предложить или порекомендовать семье какие-то решения, но при этом он должен прилагать все усилия к тому, чтобы члены семьи смогли сами выработать решения.

- Использование модели привлечения может привести к неудаче, когда кто-то из родителей откажется или просто будет неспособен к совместной работе. Родители, страдающие от психических болезней, или испытывающие серьезные трудности с поддержанием сотруднических, помогающих взаимоотношений, могут оказаться неспособны установить или поддерживать взаимоотношения с соцработником. Некоторые семьи могут просто отказаться сотрудничать с соцработником. Модель привлечения семей для большинства семей с течением времени становится все более привлекательной, и соцработник должен вести себя очень осторожно, чтобы не соскользнуть в модель поведения защищающей власти только из-за того, что его стратегии привлечения действуют слишком медленно, и не сразу порождают доверие и ведут к сотрудничеству.

В. Интеграция моделей привлечения семей и защищающей власти: подход социальных служб в области защиты детей.

Задачи ведущего:

Ведущий представляет серию «Кэрол» видеофильма «Семья Форрестер», а затем просит участников записать свои идеи на тексте Раздаточного материала №4 «Руководство по просмотру видеофильма «Семья Форрестер», серия «Кэрол».

Ведущий показывает серию «Кэрол», и останавливает видеопроказ на том моменте, когда Кэрол и миссис Форрестер выходят из дома семьи Форрестер.

Ведущий проводит обсуждение в большой группе того, как Кэрол использовала подходы защищающей власти и привлечения семей.

Ведущий устраивает обсуждение в большой группе, объяснив, как следует интегрировать оба подхода в работу служб по защите детей.

Краткое содержание обсуждения:

- Идеальный подход для семейно-ориентированных служб по защите детей – это развитие сотруднических взаимоотношений с семьями в качестве метода, помогающего произвести позитивное изменение в семье, не применяя власть без необходимости. Сюда входят определение проблемы, совместная постановка целей и задач, и обсуждение с семьей той степени вмешательства со стороны, которая может оказаться полезной.

- Соцработник должен определить, понять и устранить препятствия на пути участия семьи в совместной работе.

- Использование защищающей власти должно быть ограничено. Защищающая власть, включая привлечение комиссии по делам несовершеннолетних для взятия ребенка из семьи, используется, когда необходимо уберечь ребенка от непосредственного вреда.

- Если родители отказываются от услуг, и ребенок подвергается серьезной опасности, соцработник должен проинформировать их, не прибегая к угрозам, о возможных последствиях (пример того, как это делается, представлен в следующей части видеофильма). Скрывать от родителей возможные последствия их решения – это коренным образом несправедливо по отношению к клиентам. Между угрозами и сокрытием информации в данном случае есть «тонкая разграничительная линия», и то, как соцработник проинформирует семью, может повлиять на то, будет ли это воспринято как угроза или нет. Тем не менее, семьи могут воспринять как угрозу и сами усилия соцработника уведомить их о последствиях. Этот момент является одним из критических на этапе расследования.

- Способность соцработника применять свои полномочия должна использоваться как рычаг для того, чтобы стимулировать семьи участвовать в совместной работе со службами, не зависимо оттого, были они или не были вовлечены в особые взаимоотношения социальной работы.

- Когда вероятность того, что с детьми плохо обращаются, велика, и другие, менее принудительные методы не привели к успеху, соцработник обязан применять защищающую власть. Тем не менее, ему следует продолжать помогать семье получать услуги, и даже пытаться вовлечь ее во взаимоотношения социальной работы.

- Соцработник должен четко объяснять пределы своих полномочий и то, какого рода действия он может предпринять.
- Соцработник должен четко объяснять, какие его действия могут считаться негативными (например, посещения семьи без предупреждения, проведение наркологической экспертизы без предупреждения и т.п.). Это поможет установить доверие, а также продемонстрирует уважение к клиенту, и намерение соцработника быть с клиентом честным и откровенным.
- Соцработник должен объяснить, что ребенок будет взят из семьи только в самом крайнем случае, когда он не может оставаться в доме в безопасности, и что соцработник предпочел бы работать вместе с семьей над решением проблем.

Задачи ведущего:

Ведущий сообщает участникам, что оставшуюся часть семинара они посвятят изучению развития особых взаимоотношений социальной работы в службах по защите детей; стратегиям собеседования, призванным развить взаимопонимание и поддержать развитие эффективных взаимоотношений социальной работы; и первичным стратегиям привлечения клиентов к процессу сотрудничества.

Г. Взаимопонимание.

Задачи ведущего:

Ведущий проводит групповое обсуждение, лекцию и показывает слайды в формате Power Point, чтобы затронуть все вопросы, указанные ниже. Он должен дать определения и указать на различия между взаимопониманием, взаимоотношениями и привлечением/вовлечением семьи.

Краткий план обсуждения:

Определение взаимопонимания: преодоление первичного дискомфорта при первом контакте с человеком; чувство легкости и комфорта в общении, и изначальная готовность продолжать диалог с другим человеком.

В системе взаимоотношений социальной работы в области охраны детства, данный этап установления взаимопонимания осложняется самим специфическим характером первичных контактов с семьей. Вдобавок к этому, соцработники часто стремятся разом решить все задачи, стоящие перед ними, и могут ощущать, что им не хватает времени для того, чтобы попытаться установить взаимопонимание с семьей и вовлечь ее в эффективные взаимоотношения. Тем не менее, установление взаимопонимания и вовлечение клиентов необходимы для продуктивной работы с семьями. Соцработник должен наладить взаимопонимание, обсуждая вопросы, которые часто по своей природе возбуждают тревогу в семьях. Соцработникам обычно бывает нужно объяснить, почему они пришли в дом, а также свою собственную роль и роль службы по защите детей. Когда это делается, тем самым

высказывается (прямо или косвенно) предположение, что родители неправильно ухаживают за своими детьми. Обычным ответом на такое предположение бывает оборонительное поведение, и даже сопротивление. Соцработнику следует постараться установить взаимопонимание даже на самых первых, часто очень трудных этапах беседы, используя следующие методы:

- Использовать светскую беседу, чтобы клиент смог расслабиться
- Использовать открытую, ясную жестикуляцию и мимику и прочие средства невербальной коммуникации, чтобы показать свою искренность
- Определить моменты сходства между собой и членами семьи
- Выражать подлинный интерес к чувствам клиента, активно пытаться понять его точку зрения
- Выражать, как вербально, так и не вербально, отсутствие осуждения

Задачи ведущего:

Ведущий ссылается на откидные листы с «подвижного упражнения», в которых определялись личные черты участников, позволяющие другим людям легко с ними общаться, и личные черты других людей, вызывающие у участников чувство неловкости, и обсудить, как ответы на откидных листах указывают на то, каким образом строить или разрушать взаимопонимание.

Д. Система взаимоотношений

Задачи ведущего:

Ведущий просит участников определить различия между профессиональными взаимоотношениями социальной работы и личными взаимоотношениями. Может оказаться полезным сослаться на откидные листы с «подвижного упражнения». Многие аспекты профессиональных взаимоотношений схожи с аспектами личных взаимоотношений: честность, доверие и сотрудничество. Однако система взаимоотношений социальной работы является ключом к изменению в семье.

Краткий план обсуждения:

Ведущий должен проследить, чтобы были затронуты ниже перечисленные вопросы, и включить примеры из своей практики для иллюстрации этих вопросов.

1. Определение взаимоотношений: стремление продолжать взаимодействие с другим человеком с какой-то целью. Установление взаимопонимания является первым шагом в развитии взаимоотношений.
2. Личные качества, которые необходимы для поддержания эффективных взаимоотношений, включают в себя следующие:
 - Доверие

- Сочувствие
- Искренний интерес
- Честность

3. Эти качества активируются во взаимоотношениях социальной работы благодаря следующим действиям соцработника:

- Он представляется, указывает на цель всех дальнейших взаимоотношений, и на цель первичного контакта с семьей
- Он уменьшает тревогу семьи, объясняя, что будет происходить дальше, особое внимание уделяя предстоящему обсуждению предоставляемых его службой услуг, разработке «аварийного плана», родительским правам, судебным процедурам и т.п.
- Он честно и без утайки сообщает все необходимые сведения, необходимые родителям для того, чтобы оценить, из чего они могут выбирать и каковы могут быть последствия их выбора.
- Он стремится слушать и следить за мыслью своего собеседника. Это показывает его искренний интерес и желание понять. Например, у родителя есть информация, о которой вы раньше не слышали; слушая родителя и показывая, что вы слушаете, вы тем самым увеличивается степень доверия во взаимоотношениях.
- Он проводит совместные обсуждения и исследования проблем и возможных решений.

4. Культурные различия в системе взаимоотношений социальной работы

- Соцработник должен понимать ценности, социальные установки, традиции и убеждения культурных групп, с которыми он работает. Это знание может помочь ему избежать неосознанной критики семьи или неправильной интерпретации ее действий. Соцработнику следует с осторожностью прибегать к обобщениям и всегда проверять, насколько они применимы к конкретной семье. Например, если вы полагаете, что в некоей культуре такой-то человек считается главой семьи (старший по возрасту), то вам следует спросить: «Может быть, вы хотите, чтобы при нашей сегодняшней беседе присутствовал кто-то еще?».
- Соцработник должен быть знаком с правилами социального поведения культурной группы, и следовать этим правилам. Например, он должен спросить клиентов, как они хотят, чтобы он к ним обращался (по имени или фамилии).
- Соцработник должен открыто признавать культурные различия, и то, что они могут вызвать недопонимание. Соцработник должен извиняться за любые свои промахи в культурной области.
- Соцработник должен знать культурные нормы группы, касающиеся бесед с чужаками о личных проблемах, или поведения, выражающего поиски помощи, или вступления в какие-либо отношения с другими людьми в ситуациях, когда необходима помощь. Соцработнику может понадобиться поработать с главой местной

общины или дальними родственниками, чтобы получить доступ в семью, если она в этом изначально отказывает.

- Соцработник должен проявлять свой интерес к делам семьи и желание понимать эти дела с точки зрения семьи. Соцработник должен много слушать, особенно на начальном этапе.

- Соцработник должен прояснить для себя все тонкости стиля общения в семье.

5. Взаимоотношения социальной работы в диапазоне вмешательств

- Некоторые клиенты легко вовлекаются в систему взаимоотношений, и для них личный контакт служит первичной мотивацией сотрудничать со службой по охране детства ради достижения общих целей. Однако это еще не гарантирует, что такой клиент будет продолжать систематическую работу со службой.

- Некоторые клиенты вообще неспособны вовлечься в тесные рабочие взаимоотношения с соцработником из-за своего фундаментального неумения доверять другим людям, или же из-за каких-либо расстройств личности и психических болезней.

- Другие клиенты не желают вступать в тесные рабочие взаимоотношения с соцработником из-за каких-либо плохих взаимоотношений в прошлом или из-за культурного непонимания. Они противятся всем попыткам соцработника; такое сопротивление будет разобрано позже.

- Тем не менее, клиенты, который не хотят или неспособны вступить в тесные рабочие взаимоотношения с соцработником, могут принять некоторые услуги, которые им предлагает служба по охране детства или какая-то другая социальная служба.

- Соцработникам нужно подстроить свой подход так, чтобы он соответствовал потребностям клиента. Соцработникам надо пройти дополнительный учебный курс по проблемам коммуникации, таким как психические заболевания, и научиться особым подходам к семьям, у которых есть подобные проблемы.

Е. Привлечение/вовлечение семей

1. Само понятие «привлечение/вовлечение» имеет два разных значения в области социальной работы

- Привлечение семей к реабилитационному процессу или процессу изменения (например, чтобы помочь семье решить те проблемы, которые ведут к применению насилия или к пренебрежению нуждами ребенка).

- Вовлечение в доверительные, сотруднические взаимоотношения.

2. Соцработник должен использовать тот тип взаимоотношений, который необходим клиенту для развития реабилитационного дела. Соцработнику не стоит полагать, что отсутствие интереса к системе взаимоотношений социальной работы у клиента означает, что он не примет других услуг, которые могут улучшить семейную ситуацию.

Задачи ведущего:

Ведущий рассказывает о проведенном исследовании, в процессе которого было опрошено 287 клиентов, задавая им вопрос: по каким критериям они полагали себя привлеченными или не-привлеченными к процессу оказанию услуг от служб по защите детей. Ведущий отсылает участников к Раздаточному материалу №5, «Что думают клиенты служб по охране детства по поводу их привлечения в работу по защите детей», где приведены результаты исследования.

Ведущий просит участников просмотреть этот материал и отметить то, что они хотели бы запомнить из слов клиентов по поводу их привлечения к работе службы. Затем ведущий анализирует некоторые из идей участников, и проводит обсуждение приведенных ниже моментов.

1. Личные качества клиентов:

Способность принимать от других помощь: клиент согласен получить помощь, и признать, что у него существуют проблемы, которые и привели к вмешательству службы. Ячменофф указывает, что большинство клиентов, которых она опрашивала (из 287) признавали наличие проблем и необходимость помощи.

Способность надеяться: клиент считает, что служба по охране детства может ему помочь понять, что все можно исправить.

Способность прикладывать усилия: стремление клиента к самоотдаче ради успеха процесса улучшения; активное участие в планировании реабилитационных услуг и определении целей.

Способность устанавливать и поддерживать рабочие взаимоотношения: сотрудничество с соцработником должны характеризоваться взаимопониманием, и рядом соглашений (включая сюда и совместную разработку плана реабилитационного дела), касающихся того, почему они работают вместе и что каждый из них будет делать, чтобы добиться выполнения общих задач.

Способность доверять: клиент должен верить в то, что соцработник или служба не станут им манипулировать, не причинят ему вред и не воспользуются им во зло.

2. Личные качества соцработников:

- Умение слушать клиентов и понимать их точку зрения – исследование показывает, что это фактор, кардинальным образом влияющий на успех процесса.
- Способность поддержать позитивный настрой по отношению к клиенту, и умение не оценивать его заранее.
- Способность поверить в то, что клиент может измениться, невзирая на все проблемы, имевшиеся в прошлом.
- Способность оказывать конкретные услуги (например, обеспечить клиента едой, одеждой, пристанищем, необходимой мебелью).
- Умение общаться с клиентом честно и прямодушно.
- Способность доводить начатое дело до конца.

- Способность оставить семье столько самостоятельности в действиях, сколько возможно.
- Умение активно исследовать сильные стороны клиента – чтобы основывать на этих сильных сторонах свои варианты решения тех проблем, которые привели к насилию и пренебрежению нуждами ребенка.
- Умение поощрять и хвалить клиентов за их успехи и за продемонстрированные сильные стороны.

Ж. Практическое упражнение: видеофильм «Семья Форрестер».

Задачи ведущего:

Ведущий просит участников вернуться к серии «Кэрол» и во время управляемого группового обсуждения ответить на приведенные ниже вопросы. Если они уже обсуждались сразу после просмотра серии «Кэрол», ведущий должен просто суммировать следующие моменты:

1. Что сделала Кэрол, чтобы установить взаимопонимание с миссис Форрестер?
2. Что сделала Кэрол, чтобы привлечь миссис Форрестер к совместной работе?

Как Кэрол устанавливала взаимопонимание

Ведущий устраивает обсуждение того, как Кэрол использовала следующие стратегии поведения, чтобы установить взаимопонимание с миссис Форрестер:

- Держалась вежливо и не проявляла осуждения
- Многократно просила ее поехать с ней в больницу
- Демонстрировала, что она внимательно слушает миссис Форрестер и понимает ее точку зрения, включая сюда и уверения в том, что она считает, что миссис Форрестер обеспечивала Джону хороший уход
- Была с миссис Форрестер честна и откровенна.

Как Кэрол привлекала миссис Форрестер к совместной работе

Ведущий устраивает обсуждение того, как Кэрол использовала следующие стратегии поведения, чтобы привлечь миссис Форрестер к совместной работе:

- Показывала, что она относится к миссис Форрестер позитивно и верит в ее способность изменить ситуацию к лучшему.
- Использовала защищающую власть, чтобы стимулировать миссис Форрестер пойти с ней в больницу, даже после того, как миссис Форрестер несколько раз отказалась.
- Разъяснила миссис Форрестер уровень своих полномочий и свою роль.
- Не использовала в своей речи тех слов, которые могли бы вызвать негативную реакцию (например, она объяснила, что службы по

защите детей должны быстро реагировать на сигналы, но не делала акцент на данных службе полномочиях)

- «Приоткрывалась», но минимально, т.е. рассказывала о своей жизни и своих обстоятельствах (некоторая степень «приоткрывания» помогает вовлечь клиентов в сотрудничество. Это показывает, что соцработники – «обычные» люди и, благодаря личному опыту, они могут понять точку зрения клиента. Чрезмерное «приоткрывание» нежелательно потому, что беседа должна концентрироваться, в первую очередь, на потребностях клиента.

- Возражала миссис Форрестер, когда та говорила о несерьезности повреждений у ребенка, но делала это без осуждения.

РАЗДЕЛ III. ДИНАМИКА СОПРОТИВЛЕНИЯ

Продолжительность: 1 час

Цели:

- Участники курсов должны понять, что сопротивление является нормальной реакцией на потенциально угрожающую ситуацию, и изучить методы уменьшения сопротивления.

- Участники должны понять, как использовать власть для снижения сопротивления.

- Участники должны понять, как использовать модель S.H.E.R. (ВПИП: выявление, признание, исследование и проверка) для снижения сопротивления.

- Участники должны усвоить концепции содержания и процесса, и способы их применения для управления сопротивлением.

Метод:

Лекция и управляемое групповое обсуждение

Необходимые материалы:

- Слайды в формате Power Point
- Заранее приготовленные откидные листы для «подвижного упражнения»

- Маркеры и клейкая лента

- Раздаточный материал №6 «Позитивный подход к проблеме преодоления сопротивления»

- Раздаточный материал №6А «Сопротивление: учебные примеры»

- Раздаточный материал №6В «Учебный пример: содержание/форма»

А. Постановка проблем

Задачи ведущего:

Вариант №1:

Ведущий может провести круговое ознакомление с понятием сопротивления. Ему следует заранее приготовить откидные листы с

заголовками, приведенными ниже, и развесить их на стенах. Затем ведущий делит группу на пять подгрупп и подводит каждую к одному из откидных листов. Каждой подгруппе дается 60 секунд на то, чтобы выписать свои идеи на одном откидном листе, а затем она переходит к следующему. Ведущий должен провести три таких круга, а затем обсудить идеи, записанные на откидных листах, позаботившись о том, чтобы в обсуждение попали приведенные ниже вопросы.

Вариант №2:

Ведущий может разделить группу на пять подгрупп, и каждой дать по одному из приведенных ниже вопросов для обсуждения, и записывания на откидном листе. После этого ведущий устраивает общее обсуждение в большой группе, куда должны войти все следующие вопросы:

- ◆ Виды поведения клиента, которые выражают сопротивление
- ◆ Причины, по которым клиенты оказывают сопротивление соцработнику или службе
- ◆ Как соцработник может (бессознательно) повысить сопротивление клиента
- ◆ Как работники службы или специфическая атмосфера в ней могут повысить сопротивление
- ◆ Как соцработник может понизить сопротивление

Краткое содержание обсуждения:

Чтобы начать обсуждение, ведущий должен объяснить, что у всех семей и культурных групп есть определенные ценности, касающиеся роли родителей в семье, и роли «власти со стороны» в жизни семьи, а также того, как нужно решать семейные проблемы. Эти ценности также определяют коды поведения, которые указывают, каким образом семья должна обращаться за помощью, каким образом она должна откликаться на требования «власти со стороны», насколько можно делиться «семейными делами» и с кем. Ведущий поощряет обсуждение участниками семейных кодов поведения, касающихся этих вопросов, чтобы повысить их осведомленность о сходствах и различиях между разными культурными группами. На протяжении всего обсуждения ведущий отмечает те культурные различия, которые касаются выражения сопротивления.

Виды поведения клиента, которые выражают сопротивление

- Клиент не разговаривает с соцработником. Клиенты могут бояться, что сами себя обвинят; они могут воздерживаться от разговора, чтобы показать свое неудовольствие тем, что соцработник вторгся в их жизнь.
- Клиент спорит и принимает агрессивные позы
- Клиент отрицает свою вину. Это распространенный защитный механизм, призванный снять ответственность.
- Клиент лжет, или дает неполную информацию. Ложь тоже широко распространенное явление, особенно во взаимоотношениях клиент–социальный работник. Клиент может лгать, чтобы поддержать

самоуважение, защитить свою личную жизнь или скорректировать неравенство сил.

- Клиент не выполняет действий по реабилитационному плану, после того, как обещал ему следовать. Это может указывать на сопротивление, на депрессию, или на отсутствие мотивации. Клиенты социальных служб и больные пациенты часто не выполняют те действия, которые соглашались выполнять до того. Соцработнику важно определить уровень мотивации клиентов, необходимый для того, чтобы совершить нечто, интересное для них самих, а не для соцработника.

Причины, по которым клиенты оказывают сопротивление соцработнику

- Клиент боится последствий: «Если я скажу правду, то соцработник заберет моего ребенка». Этот страх вполне оправдан. Однако люди довольно часто постепенно открываются, и начинают обсуждать проблемы, когда видят, что человек, оказывающий им помощь, достоин доверия.

- Вмешательство соцработника или службы по охране детства угрожает самоуважению клиента. Вмешательство служб по защите детей указывает на то, что родители не смогли обеспечить надлежащий уход своим детям. Это может угрожать чувству собственного достоинства родителя, вредить его репутации в общине или в рамках семьи.

- Вмешательство соцработника угрожает способности клиента управлять делами семьи так, как он считает правильным.

- Клиент, возможно, уже имел негативный опыт общения со службой по охране детства или с какой-либо другой государственной службой в прошлом, или знает кого-то, с кем это произошло. Клиенты, которые испытывали давление, стали жертвами предубеждений, могут быть особенно чувствительными в таких вопросах.

Ведущий подводит итог этой части обсуждения, объяснив, что сопротивление – это естественная человеческая реакция на предполагаемую угрозу или опасность. Эта реакция помогает людям адаптироваться в мире, и является полезной, но она же заставляет людей отчуждаться от других, чтобы не получить вреда.

Как соцработник может (бессознательно) повысить сопротивление

- Соцработник может проявить культурную нечувствительность. Соцработники не правильно понимают зрительный контакт, могут быть слишком фамильярными с клиентами, могут пренебрегать распределением ролей в семье в зависимости от пола или возраста и т.п.

- Соцработник может использовать специальные термины из практики служб по защите детей, которых клиент не понимает. Это может показаться проявлением высокомерия, или пренебрежением к потребности клиента понимать, что говорит соцработник.

- Соцработник может неправильно понимать точку зрения клиента на его проблемы или на потенциальные решения этих

проблем. Это повышает отчуждение и увеличивает у клиентов ощущение, что соцработник что-то делает с ними, а не вместе с ними. Признать точку зрения клиента на проблему, на свою семью, службу по охране детства и т.п. – это самый быстрый способ установить взаимопонимание и вовлечь клиента в процесс изменения.

- Соцработник может демонстрировать карающее, властное или угрожающее отношение к клиенту.
- Соцработник может чересчур акцентировать проблемы семьи, пренебрегая ее сильными сторонами.
- Соцработник может выражать грубое, осуждающее отношение к родителям. Осуждающее отношение часто повышает сопротивление, и понижает возможность найти взаимопонимание. Клиент может захотеть просто отвергнуть соцработника, а, отвергая соцработника, он лишается доступа к услугам, которые ему необходимы для улучшения своей семейной жизни.
- Соцработник может использовать запугивание, а не защищающую власть. Чрезмерное использование своей власти, когда это не нужно, чтобы достичь желаемого или получить необходимый ответ, или побудить к действиям часто становится спасительным кругом для соцработника. Исследование по насилию клиентов против соцработников показывает, что соцработники, на которых нападали, часто – именно те, которые стали мериться силой с клиентами, не могли разрешить вопросов и применяли чрезмерно принудительные методы при общении с семьей.

Как работники службы или специфическая атмосфера в ней могут повысить сопротивление

Ведущий сообщает участникам, что им, возможно, и не удастся вызвать какие-либо важные, системные изменения. Однако они способны помочь семьям уладить некоторые проблемы. Вдобавок, проявляя чуткость к этим более мелким вопросам и признавая их важность, можно установить взаимопонимание.

- Часы работы службы неудобны для родителей (мало времени по вечерам)
 - Нужно заполнять объемные анкеты, много бюрократии
 - Неудобные комнаты ожидания и комнаты для детей
 - Соцработники труднодоступны для клиентов из-за своей загруженности работой
 - Нужно долго ждать, чтобы попасть к соцработнику, или дозвониться до него, или передать реабилитационное дело в другую инстанцию
- В работе над одним реабилитационным делом участвует слишком много соцработников – из-за переводов этого дела, или из-за ротации кадров внутри службы

Как соцработник может уменьшить сопротивление

Ведущий анализирует ответы на откидных листах на этот вопрос и хвалит группу за упоминание стратегий, которые были уже разобраны на

Представительство Международного детского фонда в Республике Беларусь семинарских занятиях. Ведущий объясняет группе, что эта особая тема будет обсуждаться более подробно в дальнейшем.

Б. Как справиться с сопротивлением.

Задачи ведущего:

Ведущий должен включить в обсуждение следующую информацию:

- В работе служб по охране детства привлечение семей и уменьшение сопротивления – это почти синонимы. Соцработникам следует ожидать сопротивления, и готовиться заранее к тому, что его придется снижать.
- Соцработники должны понимать, что самым эффективным методом обеспечения безопасности является снижение сопротивления клиента, чтобы оно не переросло во враждебность.

Один из самых эффективных методов снижения сопротивления – это использование своих способностей привлекать семью к работе, которые обсуждались выше. Ведущий должен указать, что бывают такие обстоятельства, в которых легко возбудимые клиенты могут реагировать враждебно, несмотря на все умение соцработника уменьшить их сопротивление.

Как соцработник может уменьшить сопротивление: практические методы

Ведущему нужно вернуться к откидным листам, использованным при обсуждении темы «Как служба по охране детства повышает сопротивление» и обсудить практические способы, при помощи которых соцработник может смягчить некоторые из факторов, вызывающих сопротивление, системных или порожденных атмосферой службы по охране детства.

- Соцработник должен помогать клиенту заполнять анкеты, когда это необходимо.
- Соцработник должен стараться сокращать период ожидания для клиентов, которые пришли к нему. И, соответственно, уведомлять клиентов о том, когда его можно застать по телефону, чтобы встретиться у клиентов дома или в офисе службы.
- Необходимо проводить совместные встречи по реабилитационному делу, когда оно передается другому сотруднику, или пришло от другого сотрудника. На этих встречах нужно обсуждать проблемы и сильные стороны, которые уже были определены, а также следующие шаги согласно плану дела. Это покажет, что служба работает единой командой, и поможет передать позитивные взаимоотношения, которые установились у клиента с первым соцработником, второму. Также такие встречи успокоят клиента, который, может быть, волновался, что ему/ей придется заново пересказывать всю историю новому соцработнику.
- В общении с клиентом нужно использовать ясный простой язык, а не специальный жаргон соцработников.

Как соцработник может уменьшить сопротивление на межличностном уровне

- Соцработник должен установить для себя, что он намерен быть честным и откровенным с семьей.
- Соцработник должен ясно выражать, что от клиента ожидается участие во всех аспектах планирования и решения реабилитационного дела.
- Соцработник должен предоставить семье информацию о службе, указать, какие услуги может оказать служба, и какие шаги будут сделаны в рамках расследования и планирования. Соцработник должен стараться уменьшить двусмысленность роли службы, что может помочь и уменьшить тревогу клиента.
- Соцработник должен открыто обсуждать гнев, враждебность и сопротивление семьи. Соцработник должен помогать членам семьи выражать свой гнев, если они не могут сделать этого сами. Об особых стратегиях будет вскоре рассказано.
- Соцработник не должен употреблять язык осуждения.
- Соцработник должен вовлечь семью в обсуждение того, она воспринимает свои проблемы и свои сильные стороны. Он также должен потратить время на то, чтобы полностью понять и использовать восприятие семьи в разработке плана реабилитационного дела. Это поможет семье сконцентрироваться на позитивном, и даст соцработнику информацию о том, как он может стимулировать семью и привлечь ее к работе над делом.
- Соцработнику следует позволять клиенту принимать собственные решения, когда это возможно, и выполнять эти решения.
- Соцработник должен проявлять свое уважение очень явственно: носить деловой костюм и обращаться к клиенту по фамилии до тех пор, пока не получит разрешения называть его по имени. Существуют культурные различия в проявлении уважения. Соцработник должен знать об этих кодах поведения, и выражать свое уважение тем способом, который принят в культуре клиента.
- Соцработник должен выражать сочувствие к ситуации, которая сложилась у клиента. «Я, безусловно, могу понять, как вы были напуганы, когда ваш сын сбежал из дому. Да, я понимаю, как вы хотите, чтобы больше этого не повторялось». «Я знаю, что когда у людей депрессия, им очень сложно справляться со своими ежедневными обязанностями». Сказанное не означает согласия, однако, оно выражает уважение и понимание, два элемента, необходимые для того, чтобы справиться с сопротивлением семьи.
- Центрируйте то, что говорит клиент, перефразируя это в более позитивном виде. Например, когда клиент говорит: «Таких вещей в нашей семье раньше не случалось», соцработник может сказать: «Поэтому мы и должны хорошо поработать сообща, чтобы такого больше не случалось и в будущем».

В. Модель В.П.И.П. (S.H.E.R., (Выявление, Признание, Исследование и Проверка) и регулирование сопротивления

Задачи ведущего:

Ведущий представляет модель ВПИП как средство регулирования сопротивления. Г.Б.Карп изначально разработал модель ВПИП для использования в среде бизнес-корпораций. Эти принципы, как описывается в статье Г.Карпа «Позитивный подход к сопротивлению», хорошо применимы и к взаимоотношениям между соцработниками и клиентами. Эти принципы были адаптированы, как описывается ниже, чтобы отразить ситуацию с сопротивлением семьи с точки зрения служб по охране детства. Термин «требующий» был заменен на «соцработник», а термин «сопротивляющийся» на «клиент». Термин «подлинное» и «псевдо-сопротивление» были заменены на «специфическое» и «общее» сопротивление.

После представления модели, ведущий напоминает участникам о моменте в начале этого курса, если тогда он смог продемонстрировать действие ВПИП. Ведущий должен помочь участникам вспомнить стратегию, которую он использовал тогда, если стратегия помогла справиться с их тревогами.

Если ведущему не удалось начать курс с демонстрации модели ВПИП, то он просит участников сейчас дать примеры из их жизни, когда они сами чему-либо противились, например, ожиданию в длинной очереди для обновления водительских прав, получению неправильной или негативной характеристики на работе, новым делам, выданным на то время, что они должны были проходить данный курс и т.п. Ведущий спрашивает, могло ли тогда помочь (или даже помогло) применение подхода ВПИП.

Затем ведущий отсылает участников к Раздаточному материалу №6, «Позитивный подход к проблеме преодоления сопротивления».

Краткое содержание обсуждения:

Позитивный подход к сопротивлению состоит из четырех отдельных шагов: 1) выявление 2) признание 3) исследование и 4) проверка. Каждый шаг должен быть завершен до того, как перейти к следующему.

1. Выявление.

После того, как соцработник твердо установил, что он/она хочет от клиента, первый – и, возможно, самый трудный шаг – это вывести сопротивление на поверхность. Многие люди намеренно скрывают свое сопротивление по ряду причин: негативный прошлый опыт, фундаментальное недоверие к людям, плохие межличностные отношения, или они сами не отдают себе отчета в собственном сопротивлении. Вывод сопротивления на поверхность можно осуществить эффективно и просто, если следовать двум техникам:

- *Сделать так, чтобы сопротивление выразилось как можно более «безопасно».* Соцработник должен продемонстрировать, что он хочет услышать о чувствах клиента и о других вопросах, разговор о которых может вызвать сопротивление клиента. Например, можно сказать: «Вы выглядите усталым и сердитым, расскажите мне, почему». Хорошая идея – включить в

беседу объяснение, почему сопротивление так важно, и быть при этом искренним. Как только клиент поймет, что на него или на нее никто не собирается нападать, никто не будет его/ее наказывать и «впихивать» ему/ей что-то, чего хочется соцработнику, у соцработника увеличатся шансы дойти до настоящего источника сопротивления.

- Пусть клиент выскажет все. Выслушать заявление клиента обо всем, что ему не нравится в тех вещах, которые предлагает соцработник – вряд ли доставит соцработнику особую радость. Однако, это лучший подход к сопротивлению. Когда сопротивление существует, лучше услышать о нем все, нежели пытаться работать в ситуации, когда что-то остается неизвестным.

- Соцработник может сказать: «Как мы беседовали сегодня, так же и в дальнейшем высказывайте свободно мне, если вы с чем-то не согласны. Или, если вас что-то тревожит, мы и это можем обговорить».

2. Признание.

Признание состоит в следующем:

- *Слушайте.* Когда кто-то противится в открытую, он дает соцработнику жизненно важный источник информации о том, что этому человеку нужно и какие потенциальные ловушки ожидают соцработника. К тому же, клиент таким образом делает личное заявление о том, каков он на самом деле. Любое проявление пренебрежения этой информацией не только остановит приток новых сведений, но также ясным образом передаст клиенту, что его мнение ничего не значит; клиент интерпретирует это так, как будто и он сам ничего не значит. Критически важно на этом этапе, чтобы соцработник не пытался усилить свою позицию, не начинал уговаривать, убеждать, или каким-либо еще образом давать понять клиенту, что ему не стоит чувствовать себя так, как он себя чувствует. Правильный подход в данной ситуации – это просто слушать.

- *Признайте сопротивление.* Само признание не означает, что соцработник согласен с каждым пунктом сопротивления. Это просто подтверждение права клиента на сопротивление. Такие утверждения, как «Я понимаю, что это может быть для вас проблемой», или «Вы, конечно, имеете право волноваться», позволяют соцработнику откликнуться на тревогу клиента, и при этом ни в чем не уступить. Соцработник должен признать сопротивление, но не соглашаться с ним.

- *Подтверждайте, что сопротивляться позволено.* Соцработник должен держать в уме, что открытое сопротивление, выражаемое без страха, может быть новым переживанием для клиента. Периодически подтверждайте, что сопротивление имеет свою ценность и что клиент может не бояться его выражать, и что вы ему благодарны за это, так как это создает позитивную атмосферу. Такие утверждения, как «Нет ничего дурного в том, что вам все это не нравится» или «Я понимаю, почему вы сердитесь» помогают соцработнику удержать контроль над

ситуацией, в то время как атмосфера продолжает оставаться безопасной для клиента.

3. Исследование сопротивления.

Исследование выполняет следующие задачи:

- *Проводите различие между специфическим сопротивлением и общим сопротивлением.* Специфическое сопротивление направлено против каких-то конкретных требований, которые были высказаны; общее сопротивление просто существует, и не связано ни с какими конкретными требованиями. Общее сопротивление обычно бывает вызвано неприятием любой власти, какими-то старыми конфликтами, желанием привлечь внимание, или отсутствием ясности в том, что, собственно, сам клиент хочет. Задача соцработника – выявить оба типа сопротивления. Если соцработнику трудно определить, с каким именно типом сопротивления он столкнулся, он может просто попросить клиента объяснить, против чего он/она протестует. Лучше всего взяться за причину общего сопротивления позже, не в самом начале, если только оно не блокирует любой прогресс. Соцработник должен мягко проверить все аспекты сопротивления, чтобы более полно понять точку зрения клиента, и помочь клиенту разобраться в ситуации.

- *Проверьте сопротивление.* Когда сопротивление было выявлено, его признали, и стало ясно, что это – специфическое сопротивление, а клиент осознал, что он находится в безопасности, соцработник может помочь клиенту занять более надежное положение, просто спросив, что для него/нее предпочтительней из нескольких вариантов развития событий. Отвечая на этот вопрос, клиент начинает работать вместе с соцработником ради достижения цели, а не против. Клиент может подсказать альтернативные способы, при помощи которых ситуация может быть разрешена. Затем соцработник может начать обговаривать решения, которые бы привели к достижению цели социальной работы, и одновременно являлись бы приемлемыми для клиента. Конечным итогом проверки должна быть разработка нескольких соглашений о том, что следует делать в дальнейшем.

4. Проверка.

Перед тем, как закончить беседу, надо сделать последний шаг – проверить статус сопротивления и подтвердить все соглашения, которые были заключены. Этот шаг необходим, потому что он подводит итог обсуждению вопроса и помогает не забыть соглашения. Если состоится вторая беседа, то проверка создаст основу, на которой будет строиться начало этой беседы, и таким образом не придется повторять целиком весь процесс обращения с сопротивлением.

Видеофильм «Семья Форрестер»: как Кэрл использует модель ВПИП.

Задачи ведущего:

Ведущий показывает видеофильм, начиная с того момента, когда миссис Форрестер и Кэрол сидят за столом на кухне, и заканчивая тем моментом, когда рассказчик уже сказал, что тот факт, что Кэрол – социальный работник, может создать помеху процессу. Ведущий объясняет, что после этого момента Кэрол продолжает оценочное собеседования. Далее он спрашивает у участников, как Кэрол использует модель ВПИП. Ведущий может останавливать показ ненадолго, каждый раз, когда обсуждается очередной шаг ВПИП; или же обсудить все потом, после демонстрации фрагмента видеофильма целиком.

Примечания: Ведущему следует объяснить группе, что эта часть видеофильма выбивается из общей последовательности. Она отображает события, произошедшие во время первой встречи после того, как Джонни был помещен в учреждение по уходу за детьми вне дома. Позже в этом же учебном курсе участники увидят ту часть видеофильма, в которой Кэрол ведет миссис Форрестер в больницу, где осматривают Джонни. После обсуждения того, как Кэрол использует модель ВПИП, ведущему следует перемотать пленку назад, и поставить ее на той части фильма, которая будет показан позже, в этот же день (например, часть, в которой Кэрол ведет миссис Форрестер в больницу).

Г. Практическое упражнение: Как справиться с сопротивлением.

Задачи ведущего:

Ведущий напоминает группе, что в области защиты детей привлечение клиента к работе и регулирование сопротивления часто происходят одновременно. Как уже упоминалось ранее, методы привлечения клиентов к работе также полезны при регулировании сопротивления.

Ведущий распределяет Раздаточный материал №6А «Сопротивление: учебные примеры» и проводит обсуждение, либо в большой группе, либо в нескольких подгруппах, тех стратегий, которые привели к урегулированию сопротивления Крыловой Натальи и Сидорова во время вовлечения их в систему взаимоотношений сотрудничества. Если времени для обсуждения обоих сценариев не останется, следует провести обсуждения сценария с Сидоровым Иваном Дмитриевичем.

Сценарий 1:

Крылова Наталья – 40-летняя мать-одиночка, воспитывает двух дочерей (7 и 10 лет). Она попала в поле зрения органов защиты детства после того, как на нее поступила жалоба о жестоком обращении с младшей дочерью. Наталья, однако, утверждает, что не знала, как повредилась дочь. Муж оставил ее во время второй беременности. С тех пор она несколько раз пыталась найти себе спутника жизни, но безуспешно. Она жалуется на серьезные финансовые проблемы, возникшие в

результате потери работы, и на то, что девочкам «постоянно что-то надо покупать». Она недовольна своим бывшим работодателем, который уволил ее «без причины», и руководством школы, которое «достает» ее своими требованиями об оплате экскурсий, покупке учебников, тетрадей и т.п. Сейчас Крыловой очень не нравится вмешательство органов защиты детства, и она задает социальному работнику вопрос: «И почему вы просто не оставите нас в покое?» Социальный работник пришел домой к Крыловым в первый раз. Органы защиты детства добились от комиссии по делам несовершеннолетних решения о начале социального расследования с целью обеспечения защиты ребенка.

Ниже приводятся стратегии, при помощи которых можно снять сопротивление Крыловой Натальи и вовлечь ее в систему рабочих взаимоотношений. Заметьте, что группа может предложить другие, отличные от приведенных, стратегии, при этом – столь же эффективные. Ведущий старается вовлечь группу в обсуждение, чтобы участники обязательно подвергли критике приведенные ниже стратегии. Необходимо провести обсуждение всех элементов модели ВПИП.

- Соцработник пытается рассеять гнев Крыловой Натальи, выражая сочувствие ее положению, а затем постепенно возвращается к травмам у ребенка.
- Соцработник может заявить, что он необходим для того, чтобы помочь семье решить проблемы, которые требуют вмешательства, и что самое важное в такой ситуации – понять, как соцработнику и клиенту сделать так, чтобы в будущем никаких травм не было. Если потребуются дальнейшие объяснения, соцработник может сказать, что ему известно из прошлого опыта, насколько тяжелыми могут быть последствия поступков родителей, которые они не хотели совершать. (Это пример проявления честности касательно сути системы взаимоотношений и цели этого визита, при том, что сам подход остается сочувственным).
- Соцработник выражает сочувствие тяжелому положению (например, финансовым проблемам, давлению школы, и подавленности в связи с тем, что мать не может купить своим дочерям то, что им нужно).
- Соцработник проверяет наличие сильных сторон в семье. Например, когда было сказано «нет» в ответ на просьбу дочери купить что-то не слишком важное для того, чтобы сохранить деньги на необходимое (Пример признания сильных сторон).
- Соцработник сочувствует желанию Крыловой Натальи уладить все свои проблемы без вмешательства социальной службы. Соцработник должен опознать это как проявление сильной стороны (Это пример выявления сопротивления и его признания).
- Соцработник проверяет все другие причины, по которым Наталья предпочитает, чтобы ее оставили в покое. Например, смущает ли ее, что соцработник вмешивается в дела семьи? Думает ли она, что это означает – она плохая мать? (Это пример изучения сопротивления).

- Соцработник изучает вместе с Натальей, как бы они смогли работать совместно. Может быть, здесь не нужно настаивать на том, чтобы мама признала свое плохое обращение с дочкой – это может произойти позже. Соцработник, однако, должен найти способы, чтобы Наталья приняла помощь от соцработника, включая и помощь в том, чтобы она признала преимущества составления плана реабилитационного дела и помогла его разрабатывать (Пример изучения путей снятия сопротивления).
- Перед тем, как закончить беседу, соцработник договаривается о времени, когда он придет снова обсудить все эти вопросы.

Сценарий 2:

Иван Дмитриевич один воспитывает четырех детей в возрасте от 6 до 15 лет. Его жена погибла в автомобильной аварии в прошлом году. С тех пор он никак не может справиться с жесточайшей депрессией. Сидоров перестал искать работу (раньше он выполнял частные заказы на выполнение малярных работ) и редко общается с детьми. Двое старших детей ухаживают за младшими. Их попытки обратиться к отцу за помощью и поддержкой оказались безуспешными. Комиссия по делам несовершеннолетних приняла решение об организации социального расследования с целью обеспечения защиты детей. Когда социальный работник пришел в заранее согласованное время, оказалось, что Иван Дмитриевич еще не встал. Он выглядит отрешенным, озабоченным, апатичным, и встречает социального работника словами: «У нас тут все нормально, ничего нам от вас не надо».

Ниже приводятся различные стратегии, при помощи которых можно снять сопротивление Ивана Дмитриевича и вовлечь его в систему рабочих взаимоотношений. Заметьте, что группа может разработать другие, отличные от приведенных, стратегии, при этом – столь же эффективные. Ведущий старается вовлечь группу в обсуждение, чтобы участники обязательно подвергли критике приведенные ниже стратегии. Необходимо провести обсуждение всех элементов модели ПУИП.

- Соцработник напоминает, почему было открыто дело (Пример откровенности в отношении целей вмешательства службы).
- Соцработник показывает, что он/она знает, как печаль и депрессия лишают людей сил, необходимых для выполнения их будничных обязанностей. Соцработник должен выразить сочувствие тому, с каким трудом Иван Дмитриевич выполняет свои ежедневные обязанности (Пример использования сочувствия).
- Соцработник хвалит любые сильные стороны, которые обнаружатся в семье, и указывает, что желание Ивана Дмитриевича заботиться о своих детях безо всякого вмешательства со стороны заслуживает восхищения (Пример поиска и похвалы сильных сторон семьи).
- Соцработник может указать, что Иван Дмитриевич, из-за своей подавленности и злости, которые объясняются его общим состоянием (т.е. тоской по жене и депрессией), он сейчас не

способен заботиться о детях без вмешательства со стороны (Пример сочувствия, вывода сопротивления на поверхность и уважения сопротивления).

- Соцработник исследует, почему Иван Дмитриевич противится вмешательству службы по защите детей. Например, не чувствует ли он свои бесполезность в качестве отца? Чувствует ли он, что способен «освободиться» от своей тоски без помощи других людей? Он смущен? (Пример дальнейшего изучения сопротивления).

- Соцработник объясняет, что печаль и депрессия часто лишают людей сил, и способности выполнять свои ежедневные обязанности (Пример уважения к сопротивлению).

- Соцработник исследует, как он может помочь (Пример изучения возможных способов снять сопротивление).

- Соцработнику придется постепенно определить стратегии оказания помощи Ивану Дмитриевичу с уходом за детьми, несмотря на его печаль и, возможно, стратегии регулирования его печали (Это может быть примером оказания услуг, и демонстрацией способности соцработника помочь семье).

Д. Динамика содержания и процесса коммуникации

1. Понимание содержания и процесса коммуникации

Задачи ведущего:

Ведущий устраивает лекцию/обсуждение в группе для того, чтобы дать определения содержания и процесса коммуникации, и указать, как они используются в беседах, которые проводит соцработник и в обсуждениях с клиентом. Ведущий должен постараться, чтобы при обсуждении были затронуты все ниже перечисленные моменты.

Краткое содержание обсуждения:

- *Содержание* включает в себя словесное сообщение: то, что было сказано и сама структура предложений. Тем не менее, это лишь одна часть коммуникации между людьми.

- *Процесс* включает в себя все аспекты коммуникации: что было сказано, каким голосом, невербальная коммуникация, такая, как мимика, жестикация и позы тела.

- Термин *процесс* также относится к наблюдаемой динамике развития отношений и эмоциям, которые возникают между двумя людьми. Примеры таких явлений для иллюстрации: степень легкости, с которой люди разговаривают друг с другом, их интонация, наличие или отсутствие зрительного контакта, язык телодвижений, улыбки, смех, напряженность, близость и т.д.

- В любой коммуникации сообщение (послание), которое есть в содержании, может противоречить сообщению процесса, т.е. тому, что выражает процесс. Следя за процессуальным сообщением, соцработник может получить дополнительную информацию и понять что-то о семье, а также сможет общаться с семьей на более глубоком уровне, который недоступен для беседы, которая фокусируется лишь на уровне содержания.

- Соцработник должен также представлять себе процессуальные вопросы (вопросы процесса), которые возникают во время его взаимоотношений с клиентом. Ведущий иллюстрирует это примерами из частей видеофильма, «Памела» и «Скотт». (Содержанием было формальное, профессиональное заявление, которое делали соцработники от лица службы, процессом – то, что происходило между соцработником и клиентом, то, что касалось вовлечение миссис Форрестер во взаимоотношения сотрудничества – прим. переводчика). Памела была так увлечена содержанием своего профессионального заявления, что упустила все вопросы процесса, волнующие миссис Форрестер. Скотт, с другой стороны, был так занят процессом вовлечения миссис Форрестер, что не сумел должным образом изложить ей содержание своего профессионального заявления.
- Соцработник должен научиться общаться с клиентами, используя вопросы и ответы, которые фокусируются на содержательных и процессуальных темах.

Содержательные вопросы фокусируются напрямую на том, что клиент сказал.

Процессуальные вопросы или ответы фокусируются на том, что не было заявлено, на невербальных чувствах и убеждениях, которые стоят за сказанными словами.

Соединительные вопросы и ответы обращаются к темам содержания, но приглашают клиента обсудить и те чувства и тревоги, которые стоят за его словами. Клиент может сам выбрать, отвечать на сообщение содержания или процесса. Это – мягкий способ ввести темы процесса, не вынуждая клиента отвечать на более глубоком уровне самораскрытия, чем на том, на котором он чувствует себя комфортно. Например, некоторые родители не готовы говорить о своем глубоком разочаровании или злости на детей, до тех пор, пока у них не разовьются доверительные взаимоотношения с соцработником. Однако, бывает и так, что мы должны «насильно приводить к темам», даже идя на конфронтацию с клиентом. Мы обсудим конфронтацию далее в этом же курсе.

- Соцработники нужно быть мягкими и рассудительными при использовании стратегий процесса. Некоторые клиенты чувствуют смущение после того, как они раскрыли личную информацию; или, может быть, существуют культурные запреты на раскрытие личной информации, или какие-либо еще негативные чувства. Клиент может противиться дальнейшим попыткам соцработника поговорить об уже поднятых темах.

2. Тренировка в содержательных и процессуальных ответах.

Задачи ведущего: упражнение в трудных заявлениях

Ведущий просит каждого участника дать три заявления клиента, на которые трудно ответить, или которые требуют особого терпения при ответе. Скорее всего, участники предложат заявления типа: «У вас ведь нет детей, как вы можете указывать, что мне делать?», «У вас нет права вмешиваться в мои дела». Тут ведущий напоминает участникам, что эти заявления отражают процессуальные темы, может быть, тревогу или озабоченность, которые не были выражены напрямую. Клиент может, например, испытывать страх потерять самоуважение, семейный статус, чувствовать, что кто-то вторгается в его личную жизнь или просто не жаловать правительственные службы.

Затем ведущий делит участников на маленькие подгруппы по 4-5 человек. Каждая подгруппа передает свой список заявлений другой подгруппе, которая, в свою очередь, выбирает три заявления клиента для работы. Каждая подгруппа должна выполнить следующие задачи по каждому из трех выбранных заявлений:

1. Определить, какие процессуальные темы стоят за содержанием заявления.
2. Определить, как следует отвечать и на уровне содержания и на уровне процесса.

Ведущий учит участников, как использовать особые фразы и слова. Во время выступлений подгрупп и сам ведущий, и другие участники должны критиковать ответы на заявления. (Если времени остается мало, ведущий может попросить каждую подгруппу ответить только на одно заявление. Однако ведущий должен сам выбрать такое одно заявление для каждой подгруппы, чтобы были обсуждены все варианты тем и заявлений).

Во время выступления, ведущий вовлекает членов подгруппы в обсуждение, тем самым обеспечивая обратную связь с подгруппой. Ведущий также дает примеры неправильных ответов и альтернативных правильных ответов, и устраивает все так, чтобы подгруппа критиковала эти ответы. Ведущий также вовлекает группу в «импровизированную» ролевую игру. Далее следуют примеры:

Трудное заявление: «У вас есть свои дети?»

Неправильные ответы:

1. «Нет, у меня нет своих детей, но в школе я прошел много подготовительных курсов по развитию детей». Этот ответ обращен только к содержанию вопроса клиента, и не приглашает к беседе о том, почему эта тема столь беспокоит клиента. Также такой ответ носит оборонительный характер.
2. «Нет, у меня нет детей, но разговор не обо мне, а о вас». Это также ответ только на содержание, и к тому же сопряженный с чрезмерным применением власти. Такой ответ не подразумевает равенства во взаимоотношениях. В то время как соцработник ожидает, что клиент раскроет ему чрезвычайно личную информацию, сам он не рассказывает ничего о своей жизни вне работы.

Правильные ответы:

1. «Нет, у меня нет детей, но единственное, чему я научился на этой работе, это то, что все дети разные, и даже если бы у меня были свои, это бы не помогло мне понять вашу семью». Это соединительный ответ. Соцработник отвечает на содержание вопроса, но одновременно приглашает обсудить ту тему, которые стоят за ним: верит ли клиент в то, что соцработник сумеет понять его/ее положение настолько, чтобы помочь. Этот ответ, чуть-чуть изменив, может дать и соцработник, у которого есть дети: «Да, у меня есть дети, но единственное, чему я научился на этой работе, это то, что все семьи – разные».

2. «Нет, у меня нет детей. Вы специалист по своей семье, и мне понадобится ваша помощь, чтобы во всем разобраться. Мне бы хотелось, чтобы вы помогли». И снова, это соединительный ответ.

3. «Нет, у меня нет детей. А почему это так важно для вас?». Это уже процессуальный ответ, и давая его, соцработник просит клиента обсудить те мысли и чувства, которые стояли за его/ее вопросом.

4. «Нет, у меня нет детей. Даже если бы они у меня были, я бы ничего не знал о том, что значит для вас – быть родителем. Я бы хотел поговорить с вами об этом». Это соединительный ответ, и клиент может отреагировать либо приведя какие-то факты, либо заговорив о тех чувствах, которые он/она испытывает в качестве родителя.

5. «Нет, у меня нет детей. Кажется, вы не уверены в том, что я смогу вам помочь». Это процессуальный ответ, и он касается самого главного нерва темы. Соцработник должен хорошо подумать, прежде чем вести себя столь интрузивно с клиентом. Обычно клиенту требуется более высокая степень доверия к соцработнику, прежде чем он сможет говорить с ним о своих чувствах на столь глубоком уровне. Соцработникам может пригодиться практика в других стратегиях собеседования, таких как использование аналогий, или историй, которые рассказываются клиентам, которым неловко обсуждать свои чувства.

Ведущий возвращается к списку заявлений клиента, который был составлен ранее и практикуется на этих, дополнительных примерах.

Задачи ведущего: тренировка в содержательных и процессуальных ответах

Когда соцработники получают от клиентов содержательные или процессуальные сообщения, они также задают вопросы, которые можно разделить на содержательные и процессуальные. Содержательные вопросы фокусируются на фактах; процессуальные на чувствах и поведении.

Ведущий сообщает участникам, что у них будет возможность попрактиковаться в задавании содержательных и процессуальных вопросов. Затем ведущий читает вслух данный ниже сценарий, и

распределяет Раздаточный материал №6В «Учебный пример: содержание/форма». Одна половина группы начинает собеседование, задавая только содержательные вопросы. Другая половина в это время только наблюдает, но может возражать, когда кому-то покажется, что заданный вопрос не являлся содержательным.

Сценарий дела: Розанова Людмила

Розанова Людмила (17 лет) – мать двух детей (старшему из них 2 года, младшему – 4 месяца). Жалобу на нее в органы защиты детства подала ее собственная мать, Ольга Владимировна. Ольга Владимировна утверждает, что ее дочь «никогда не задерживается на одном месте достаточно долго, чтобы у детей был нормальный дом», и «надолго оставляет детей на попечение мало знакомых ей людей». Ольга Владимировна хочет, чтобы внуки были переданы на ее попечение. Людмила не закончила обучение в школе и существует на пособие. У нее есть квартира, но по словам ее матери «она там почти не бывает», потому что «постоянно живет с кем-нибудь из ее хахалей». Ольга Владимировна также утверждает, что дочь оставляет детей у нее на продолжительные периоды времени, и они уже начинают думать, что Ольга Владимировна – их мать. Это первое предварительное собеседование с Людмилой, которое проходит дома у ее матери.

Ведущий отвечает так, как бы отвечала Людмила, и реагирует на вопросы нормально только тогда когда это – **содержательные вопросы**. Через пять минут ведущий останавливает эту часть демонстрации и задает следующие вопросы группе:

- Что вы на самом деле узнали о Людмиле?
- Что Людмила, скорее всего, думает о вас?
- Насколько удобно, скорее всего, она чувствует себя с вами?
- Говорили ли она правду? Что она скрывала?

Затем ведущий просит вторую половину группы задавать только **процессуальные вопросы**. И снова, он/она отвечает нормально только на соответствующие вопросы. Та половина группы, которая задавала содержательные вопросы, на этот раз следит, все ли вопросы являются процессуальными. Через пять минут ведущий спрашивает у всей группы:

- Что вы теперь узнали о Людмиле?
- Что Людмила, скорее всего, думает о вас?
- Она чувствует себя более удобно, чем раньше?
- Как вы полагаете, вы получили сейчас более точную информацию?

Ведущий подводит итоги, указывая на следующие моменты:

- То, как используются содержательные и процессуальные вопросы, зависит от умения соцработника, от ситуации, от взаимоотношений между соцработником и клиентом, и от того, насколько очевидно сопротивление клиента.

- Переходы от содержательных к процессуальным вопросам и обратно должны проходить естественно по мере развития беседы. И те и другие необходимы на собеседовании.
- Длительное внимание к содержанию может вызвать у клиента ощущение, что процессуальные темы избегаются, и ситуация не будет понята целиком.
- Исключительное использование процессуальных вопросов может привести к недостатку фактической информации, которая необходима для дела.
- Процессуальные ответы могут использоваться для успешного обсуждения сути взаимоотношений между соцработником и клиентом, и для обсуждения всего того, что мешает соцработнику понять клиента, или развить сотрудничество с клиентом. Процессуальные вопросы могут использоваться для раскрытия сопротивления, так, чтобы появилась возможность применить стратегии ВПИП.

РАЗДЕЛ IV. СТРАТЕГИЯ ПРОВЕДЕНИЯ СОБЕСЕДОВАНИЙ В ЦЕЛЯХ ВОВЛЕЧЕНИЯ СЕМЕЙ В РАБОТУ ПО ЗАЩИТЕ ДЕТЕЙ

Продолжительность: 2 часа

Цели:

- Участники узнают о стратегиях проведения собеседования, которые способствуют развитию взаимоотношений и привлечению семей к работе.
- Участники смогут определять правильные стратегии собеседования в заданных условиях и понимать последствия их использования.

Метод:

Лекция, обсуждение в подгруппах и показ видеофильма

Необходимые материалы:

- Слайды в формате PowerPoint
- Видеофильм «Семья Форрестер»

- Раздаточный материал №7, Методы проведения собеседований, Таблица А
- Раздаточный материал №8, Методы проведения собеседований, Таблица Б
- Раздаточный материал №9, Упражнение «девять блоков»
- Раздаточный материал №10, Обзор стратегий вовлечения
- Не слишком ценные призы (конфеты, наклейки и т.п.)

А. Введение в методики собеседования (1 час)

Задачи ведущего:

Ведущий сообщает группе, что для того, чтобы научиться вовлекать клиентов в продуктивное изменение, они должны освоить базовый набор навыков собеседования. Эти навыки применимы в любом аспекте работы в области охраны детства, включая расследования, оценку, планирование дела, решение проблем, проведение семейной оценки для замещающей и усыновляющей семей и т.д. Сейчас эти методики будут только представлены, а попрактиковаться в них участники смогут на занятиях по овладению навыками на практических занятиях, которые следуют за этим курсом.

Ведущий распределяет *Раздаточный материал №7, Методы проведения собеседований, Таблица А* (таблица с колонками для преимуществ и недостатков)

Затем ведущий представляет цель каждого из приведенных ниже методов. Также ведущий дает примеры для каждого метода, или просит дать их участников.

- Активное слушание и поддерживающие вопросы
- Закрытые вопросы, вопросы с принудительным выбором, вопросы «да-нет», проверочные вопросы
- Открытые вопросы
- Прояснение
- Подведение итогов/Перенаправление
- Предоставление выбора, предложения и совет
- Конфронтация

Затем ведущий просит участников обсудить преимущества и недостатки каждого метода, особенно того, как это связано с вовлечением клиентов в процесс продуктивного изменения. Они также должны обсудить, как они могут использовать каждый метод, когда будут привлекать семьи к работе.

Примечание: Это обсуждение может быть проведено в большой группе или в подгруппах. Затем ведущий распределяет *Раздаточный материал №8, Методы проведения собеседований, Таблица Б* и сравнивает ответы участников с информацией о преимуществах и недостатках.

Ведущий просит участников поставить звездочки в таблицах напротив тех методов собеседования, в которых они бы хотели попрактиковаться. Ведущий сообщает им, что у них будет такая возможность во время практических занятий.

Б. Практическое упражнение: Видеофильм «Семья Форрестер».

Задачи ведущего:

Примечание: Ведущий должен перемотать видеопленку, чтобы начать показ в том месте, где Кэрол везет миссис Форрестер в больницу. Эта часть фильма включает в себя фрагменты поездки в больницу, разговора с врачом и разработки плана безопасности для Джона. Ведущий останавливает показ, когда экран темнеет.

В какой-то момент обсуждения ведущий должен поднять вопрос о том, что дом отца Джона не рассматривается как возможный замещающий дом. Тут следует учитывать несколько факторов: поддерживает ли отец отношения с Джоном? Является ли дом отца безопасным местом для размещения Джона? Есть ли причины, по которым отец Джона вообще не учитывается?

- Перед тем, как перейти к четвертой части видеофильма «Семья Форрестер», ведущий объясняет участникам, что сейчас они посмотрят еще одну серию, в которой Кэрол везет миссис Форрестер в больницу и разговаривает с врачом. Ведущий распределяет *Раздаточный материал №9, Упражнение «девять блоков»*. Участники, каждый в отдельности, делают на тексте раздаточного материала заметки по поводу каждой из стратегий вовлечения, которую использовала Кэрол.

- После видеофильма ведущий делит участников на маленькие подгруппы по три-пять человек.

- Ведущий раздает по пустому откидному листу каждой подгруппе и просит участников нарисовать и обозначить на листе такую же таблицу, как у них на раздаточном материале.

- Участникам сообщается, что теперь подгруппы будут состязаться друг с другом. Победившая подгруппа получает одно очко за каждый уникальный и точный ответ. Другими словами, дублирующиеся ответы не могут принести победу, так что подгруппам придется давать такие точные ответы, которые не дал никто другой. Ведущий напоминает участникам, что ему, может быть, понадобится принять несколько «обоснованных суждений» для того, чтобы определить победителя.

- Подгруппам дается по 15 минут для того, чтобы определить, что такого Кэрол сделала или сказала в показанной серии, что может считаться стратегией или ответом, соответствующим одним из перечисленных в каждом из девяти блоков (использование модели ВПИП, примеры семейно-ориентированной практики, примеры установления взаимопонимания, примеры снятия сопротивления, пример того, как соцработник вовлек миссис Форрестер в сотрудничество, примеры поддерживающих реплик, примеры конфронтации, примеры пояснения/уточнения и примеры рефрейминга (переформулирования). Участники должны записывать стратегии в соответствующих блоках на своих откидных листах.

- Если остается время, ведущий может еще раз показать ту же серию видеофильма.

- После 15 минут, ведущий сообщает, что время вышло, и анализирует по одному и тому же блоку для каждой подгруппы. Ведущий может награждать «не слишком ценными призами» (конфетами, наклейками и т.д.) за каждый блок или просто вести счет и поздравить ту подгруппу, которая «выиграла» в наибольшем числе блоков.

Далее следуют подсказки для каждого из девяти блоков.

ВПИП

- Кэрол вывела сопротивление на поверхность, говоря: «Мне кажется, вы очень расстроились из-за того, что думаете, будто бы мы обвиняем вас в насилии».

• Кэрол изучала сопротивление дальше. Например, она заговорила о том, что миссис Форрестер, наверное, чувствует, но не выражает, когда они ехали в машине. Кэрол обратилась к процессу, спрашивая у миссис Форрестер, что она чувствует. Когда миссис Форрестер не ответила, Кэрол не стала отступать. Наоборот, она попыталась ее ободрить. Кэрол продемонстрировала, что понимает положение миссис Форрестер.

Семейно-ориентированная практика

- Кэрол указала, что миссис Форрестер по-прежнему – мать Джона, несмотря на все заявления и на подозрения, что она причинила ему вред, и сделала ее центральной фигурой в планировании и обеспечении безопасности для Джона.

• Кэрол проявила уважение к роли миссис Форрестер как матери Джона, когда попросила миссис Форрестер «идти первой» в больницу. Это также помогло указать, что миссис Форрестер является ее партнером в попытке обеспечить медицинский уход для Джона.

- Она сразу же спросила о родственниках, когда стало ясно, что Джона необходимо разместить в другой дом и позволила миссис Форрестер высказать свои предложения.

Установление взаимопонимания

- Кэрол показала свое уважение к миссис Форрестер, называя ее по фамилии.

• Кэрол эффективно использовала «светскую болтовню», чтобы выяснить некоторые аспекты жизни миссис Форрестер. Это дало Кэрол информацию о сильных сторонах семьи, которые она сможет использовать в дальнейшем, при планировании дела. Также это дало ей возможность высказать комплимент миссис Форрестер. А миссис Форрестер это дало возможность оторваться от очень тревожного обсуждения травм Джона.

Снижение сопротивления

- Кэрол показала, что она понимает сопротивление миссис Форрестер, сказав, что она осознает, насколько миссис Форрестер ей не доверяет.

- Кэрол не воспринимала злость и сопротивление миссис Форрестер, как обращенную лично на нее, что помогло ей сохранить спокойствие и уважительность. (Это пример того, как соцработник фиксирует внимание на темах своего собственного процесса, и сохраняет контроль над своими эмоциями).

- Кэрол проявляла сочувствие положению миссис Форрестер.

- Она мягко использовала конфронтацию, когда заговорила о том, что миссис Форрестер снова может причинить вред Джону. Она использовала ровно столько своей власти, сколько было необходимо.

Вовлечение в сотрудничество

- Она объяснила, что будет происходить в больнице. Это показало миссис Форрестер, что Кэрол достаточно заботится о ней, чтобы подготовить ее к вызывающей тревогу ситуации.

- Она также заявила, что, хотя поездка в больницу и является частью ее работы, она действительно хотела, чтобы миссис Форрестер поехала с ней.

Поддерживающие реплики

- Даже хотя Кэрол расследовала очень серьезный случай и работала с изначально сопротивляющимся клиентом, она использовала множество поддерживающих ответов.

- Кэрол поддерживала миссис Форрестер, даже открыв, в конце концов, откуда у Джона появились синяки на лице, и не критиковала ее и не вступала с ней в конфронтацию из-за того, что она не сообщала этого раньше. Время для такого типа конфронтации еще не наступило.

«Я не смогу понять, что вы чувствуете по поводу этого, если вы мне не скажете – а я на самом деле хочу это знать»

«Мы действительно хотим вам помочь»

«...и ему станет легче, когда он просто узнает, что вы здесь»

«...помните, я здесь, чтобы вам помогать»

«Я знаю, что вам, наверное, сделать это труднее чем все, что вы сделали за всю свою жизнь»

«Вы помните, как я вам говорила, что я хочу работать с вами, а не против вас?»

«Я понимаю, что вы говорите это искренне» – в ответ на обещание миссис Форрестер никогда больше не причинять боли Джону.

«Вы мне говорили, что не хотели сделать ему больно»

«Я думаю, вам многого стоило сделать то, что вы сделали»

«...вы признали правду, и составили план для Джона, даже хотя это было для вас больно и неловко».

Конфронтация

- Когда Кэрол очень умело привлекла миссис Форрестер своими поддерживающими репликами и активным слушанием, она также подняла некоторые вопросы, касающиеся причин и тяжести повреждений, возможности того, что это бы повторилось, не вмешайся служба по охране детей, и шагов, необходимых для обеспечения безопасности Джона.

- Во время разговора с врачом, Кэрол была тверда, но проявляла сочувствие. Она и врач ясно давали понять всю серьезность ситуации, но при этом не пытались карать или судить. Ниже даны вопросы или ответы, которые выражают конфронтацию:

«Мы не можем защитить его до тех пор, пока мы обе, я и вы, не поймем, что произошло»

«Но если вы скажете правду, мы сможем лучше помочь вам и Джону»

«Пришло время начать» – касательно совместной работы.

«Итак, пока мы не поймем, что происходит, и не сможем помочь вам это контролировать, я думаю, это может случиться снова, даже если вы этого не хотите»

«...но, если он останется с вашей сестрой, вы не сможете его оттуда забрать»

«Вы сможете приходить его навещать, но она будет при этом присутствовать».

Пояснение/уточнение

- Кэрол использовала проясняющие реплики поддерживающего типа, и мягко выводила на поверхность сопротивление. В число таких реплик входит:

«Судя по всему, вас это тревожит»

«Я полагаю, случилось так, что все очень быстро вышло из-под контроля и вы применили силу несколько больше, чем намеревались»

Рефрейминг (переформулирование)

- Когда миссис Форрестер заявила, что ее сестра считает ее ужасной матерью, Кэрол переформулировала ее тревогу, сказав: «Ну, мы можем объяснить ей, что вы пытаетесь стать лучше». Это утверждение также передает веру соцработника в то, что миссис Форрестер может измениться.

- Кэрол отвечала на повторяемые просьбы миссис Форрестер оставить Джона дома твердо, уверенно и без осуждения. Она показала, что верит, что миссис Форрестер больше не хочет причинить Джону вред. Это показало, что Кэрол понимает точку зрения миссис Форрестер. Однако, она мягко возразила миссис Форрестер, что иногда она не может контролировать свой гнев, и что это может привести к тяжелой травме у Джона.

Если время позволяет, ведущий может включить в обсуждение дополнительные стратегии собеседования, которые использовала Кэрол с миссис Форрестер.

Закрытые вопросы, «да-нет», проверочные вопросы: Кэрол использовала очень мало закрытых или проверочных вопросов. «Есть ли кто-нибудь, с кем Джон может остаться?» – это пример закрытого вопроса, который также может быть проверочным. Тогда было необходимо получить фактические сведения.

Открытые вопросы: Кэрол, судя по всему, задала много открытых вопросов в течение «легкой беседы», пока они ожидали врача, хотя мы не слышали этого на пленке. Явный пример, прозвучавший в фильме – это «Как это случилось, можете вы нам сказать?», когда миссис Форрестер признала, что сделала Джону больно.

Подведение итогов и перенаправление: Кэрол подвела итог обсуждению ситуации, когда она сказала, что миссис Форрестер не хотела повредить Джону, и как она потеряла контроль над собой, и высказала свои собственные мысли по поводу того, возможно ли, что это повториться, и что нужно делать дальше. Это дало миссис Форрестер первоначальную «дорожную карту». Кэрол также перенаправила миссис Форрестер в «легкую беседу», когда они ожидали врача, пытаясь помочь ей расслабиться.

Предоставление выбора, совет или предложения: Кэрол знала, насколько важно для Джона, чтобы мать была рядом в пугающей ситуации, и смогла использовать это знание, чтобы поддержать миссис Форрестер, предложив: «Когда мы окажемся внутри здания, я хочу, чтобы вы пошли первой...Вы не против?». Когда она спрашивала, где Джон мог бы остановиться, то предположила – «у других членов вашей семьи». Кэрол предложила миссис Форрестер объяснить своей сестре, что она «старается стать лучшей (матерью)», и «может быть, нам позвонить вашей сестре, пока мы ждем врача?»

Дополнительные наблюдения за Кэрол:

- Кэрол обеспечила защиту Джона. Она использовала свою защищающую власть, чтобы настоять на том, что Джону нужна защита от возможного вреда. Она признала, что это было трудно для миссис Форрестер.
- Кэрол не стала разглашать, что Джон сказал школьной медсестре. Это, возможно, спасло Джона от наказания за разговор с медсестрой.
- Кэрол также поддержала Джона на начальном этапе расследования, заверив его, что его мать поедет в больницу ради него.
- В общении с клиентами важно уделять внимание деталям. Маленькие, повторяемые моменты выражения своего уважения, надежды, сочувствия и доверия часто помогают вовлечь семьи в процесс изменения ради обеспечения защиты для своих детей.

Ведущий распределяет Раздаточный материал №10, Обзор стратегий вовлечения, и спрашивает, нет ли каких-либо последних

Представительство Международного детского фонда в Республике Беларусь
вопросов или комментариев по поводу любой из представленных стратегий.

РАЗДЕЛ V. ЗАВЕРШЕНИЕ СЕМИНАРА

Продолжительность: 15 минут

Цели:

Участники определяют те навыки, которые нуждаются в дальнейшей отработке на практических занятиях.

Метод:

Обсуждение в группе

Необходимые материалы:

- Слайды в формате PowerPoint
- Стикеры
- Планы действий

Задачи ведущего:

• Ведущий просит участников определить компетенции, приведенные в *Раздаточном материале №3*, которые им нужно развивать, чтобы стать более профессиональными в привлечении клиентов в контексте работы служб защиты детей, и обсуждает некоторые из предложенных вариантов.

• Ведущий сообщает группе, что затем начнутся практические занятия, которые помогут участникам развить их навыки собеседования. Ведущий объясняет, что это будут специальные занятия по овладению навыками. На них не будет представлено никакого нового материала, это будут практические занятия по применению навыков, изученных в этом модуле. Участники должны будут принести все Раздаточные материалы и быть готовы показать, что они поняли и узнали, касательно вопросов привлечения/вовлечения семей.

• Ведущий распределяет пустые стикеры и просит участников выписать три навыка/стратегии, в применении которых они бы хотели потренироваться. Ведущий собирает стикеры (чтобы передать их ведущему) и просит участников также пометить эти три пункта в своих планах действий.

• Ведущий раздает анкеты по оценке результатов семинара, собирает их, когда участники все заполнят, и закрывает семинар.

Международный детский фонд (ChildFund International) – международное агентство развития, оказывающее помощь более 15 миллионам детей в 31 стране мира.

Представительство Международного детского фонда в Республике Беларусь (далее Представительство) работает с 1993 года, реализуя программы и проекты, направленные на создание условий для полноценного эмоционального, физического и социального развития ребенка в семье и социуме. Программы и проекты Представительства основаны на активном использовании передовых **инноваций** в области социальной работы, **развитии** инициатив местных сообществ и поддержке межсекторного **партнерства** ради улучшения условий жизни детей и семей.

С сентября 2005 года Представительство реализует проект «**Развитие услуг, направленных на предупреждение институционализации детей-сирот в местных сообществах**». Проект ориентирован на профилактику детского социального сиротства и предупреждение институционализации детей-сирот в регионах Беларуси через создание благоприятной среды для сохранения/укрепления семьи и развития детей.

ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ РАБОТЫ:

Тренинговая программа для специалистов системы защиты детства

Программа «Семейно-ориентированный подход в системе защиты детства» направлена на укрепление межведомственного взаимодействия государственных органов и организаций, обеспечивающих защиту прав и законных интересов несовершеннолетних, улучшение раннего выявления и своевременную реабилитацию детей, пострадавших от жестокого обращения и неудовлетворения жизненных потребностей, и их семей. Программа ориентирована на развитие умений и навыков специалистов при проведении социального расследования, планировании работы со случаем, организации воссоединения ребенка с биологической семьей и подготовке к размещению в приемную семью.

Обучение и сопровождение приемных родителей и усыновителей (Программа ПРАЙД)

Программа ПРАЙД направлена на повышение качества работы по временному приему и усыновлению детей путем создания стандартизированной и структурированной системы привлечения, подготовки, отбора и профессионального развития приемных родителей и усыновителей.

Программа «Успешное родительство»

Цель программы – оказание поддержки родителям путем обучения их методам воспитания на всех стадиях семейной жизни для построения конструктивных взаимоотношений с детьми без применения насилия.

Контактная информация:

г. Минск, пр-т Пушкина, 39, офис 16

тел./факс: (+375 17) 257 77 08, 257 77 09

E-mail: office@belarus.childfund.org

www.cfi-belarus.org