БАЗОВЫЙ КУРС МОДУЛЬ II: ВОВЛЕЧЕНИЕ СЕМЕЙ В РАБОТУ СЕМЕЙНО-ОРИЕНТИРОВАННЫХ СЛУЖБ ПО ЗАЩИТЕ ДЕТЕЙ

ПРАКТИКУМ: НАВЫКИ ВОВЛЕЧЕНИЯ

Продолжительность: 3 часа

Цели:

Участники узнают, как смена системы их убеждений в отношении привлечения семей может повысить вероятность успеха в работе с трудными, сопротивляющимися клиентами.

Участники попрактикуются и продемонстрируют стратегии, которые они могут использовать для облегчения процесса привлечения семей.

Необходимые материалы:

Раздаточный материал №1 «Стратегии, которые я бы использовал»
Раздаточный материал №2 «Таблица методов собеседования»
Раздаточный материал №3 «Изучение случаев»
Раздаточный материал №4 «Стратегии, которые я бы использовал»

Материал №1 «Стратегии вовлечения семей»
Материал №2 «Доска объявлений1-2-3»
Материал №3 «Карточки»

Видеофильм «Флорида», фрагмент *«Рамона Санчес»*
Плакаты для упражнения «Рыбная миска»

Распорядок дня:

A. Объявление начала практикума и знакомство (10 минут)
B. Видеофрагменты и открытые вопросы (10 минут)
C. Привлечение: сделайте это иначе (10 минут)
D. Стратегии по облегчению привлечения семей (30 минут)

E. Отработка навыков – упражнение «В тройках» (50 минут)
F. Отработка навыков – упражнение «Рыбная миска» (40 минут)
G. Подведение итогов (10 минут)
H. Видеофрагменты и открытые вопросы (10 минут)
I. Оценка и объявление окончания практикума (10 минут)

Примечания для ведущего: Лабораторные практикумы сильно отличаются от классных семинаров. По большей части, практикумы непродолжительны и легки по содержанию и тяжелы по процессу. Семинары, обычно, наоборот. Лабораторные практикумы по развитию навыков следуют за семинарскими занятиями, на которых было разобрано их содержание. Цель этих лабораторных – дать участникам возможность попрактиковаться в том, что они изучили в классе. Иногда бывает необходимо сделать краткий обзор содержания, но в целом лабораторные фокусируются на практике. Для того, чтобы практикумы по развитию навыков прошли легче, ведущий должен уметь:

* Облегчать деятельность, ориентированную на процесс
* Создавать модели тех стратегий, в которых практикуются участники
* Тренировать участников в использовании новых навыков (напр., задавать вопросы и оценивать упущения в овладении навыками)

Для этого лабораторного практикума ведущие должны также уметь вовлекать участников в процесс. Чтобы учить привлечению/вовлечению, сам ведущий в первую очередь должен уметь привлекать. Следовательно, лучше всего будет, если ведущий Модуля II Базового курса также станет и ведущим этого практикума.

А. Объявление начала практикума и знакомство (10 минут)

Примечания для ведущего: Ведущий вывешивает распорядок дня на откидном листе до начала лабораторного практикума.

Существует большая вероятность того, что участники уже знакомы друг с другом. Многие прошли Базовый курс Модуль I и II. Лабораторный практикум очень ограничен по времени. Краткий обзор распорядка дня и знакомство должны занять 10 минут или меньше.

Примечания для ведущего: В конце Модуля II участников просили выписать три навыка или стратегии, в которых они хотели бы потренироваться на Лабораторном практикуме. Ведущий должен получить карточки с этими выписками еще до начала практикума. Ведущий сообщает группе о том, что карточки у него, и кратко рассказывает, насколько предложенные участниками навыки будут затронуты на практикуме.

B. Видеофрагменты и открытые вопросы (10 минут)

Примечания для ведущего: Этот раздел служит сразу нескольким целям. Он позволяет снова кратко вернуться к теме первичной реакции семей на вмешательство детских служб в их жизнь; он побуждает участников начать определять стратегии привлечения семей; и он дает средства для анализа

Ведущий показывает первые три минуты видеофрагмента «Рамона Санчес» из сборника «Флорида», начиная со сцены, в которой соцработник показан дома. Затем он распределяет Раздаточный материал №1 «Стратегии, которые я бы использовал». Перед показом видеофрагмента объясняется, что в нем демонстрируется ситуация, в которой клиент разговаривает с соцработником, при том, что соцработник говорит мало или вообще ничего. Соцработник здесь только для эффекта. Ведущий указывает участникам, что они должны ответить на следующий вопрос:

"Какие стратегии вы можете использовать для привлечения клиента?"

C. Привлечение: Сделайте это иначе (10 минут)

Одной из самых важных обязанностей соцработников является вовлечение детей и семей в систему сотрудническихвзаимоотношений. Это – задача не из легких.

- Многие семьи клиентов уже сталкивались с системами социальных услуг, и для многих этот опыт был негативным.

- К тому времени, что они познакомились с системой охраны детства, они часто слышали от докторов, учителей, друзей и

даже от членов своей семьи, что они плохие, неспособные, недостойные люди.

- У многих клиентов уже были проблемы с взаимоотношениями, и им трудно установить и поддержать сотруднические взаимоотношения.

- Для многих семей, с которыми мы сталкиваемся в нашей системе, борьба – это способ существования.

Примечания для ведущего: Ведущий просит участников сказать, насколько представленные суждения действительно основаны на видеофрагменте, который они только что посмотрели.

Один из самых простых способов начать вовлекать клиентов в сотруднические взаимоотношения – это действовать ***ИНАЧЕ***, нежели все другие представители социальных служб, с которыми клиенты уже сталкивались; иначе, чем школьный персонал, их друзья и члены семьи, иначе, чем их предыдущий соцработник. Именно прошлый негативный опыт общения с социальными службами наиболее сильно определяет неудачу вовлечения семьи.

Проблема состоит в том, что часто тот момент, когда можно было установить взаимопонимание и привлечь семьи, бывает упущен, а необходимое внимание – не уделено. Практическая охрана детства – это профессия, перегруженная работой при недостатке ресурсов. Соцработники часто бывают ограничены полномочиями и сроками. В результате, соцработники ограничивают и свою деятельность по вовлечению семей. Однако поспешность или невнимание к критически важным элементам в начале реабилитационного дела уменьшают способность соцработника оказать долгосрочное влияние на семью.

D. Стратегии по облегчению привлечения семей (30 минут)

Примечания для ведущего: Некоторые стратегии были представлены в Модуле II Базового курса. Когда ведущий будет кратко рассматривать эти стратегии, важно понять, что помнят о них участники.

На протяжении всего лабораторного практикума ведущий создает возможности для моделирования обсуждаемых стратегий. Обсуждая

стратегии, ведущий дает конкретные примеры и приводит те слова, которые используют соцработники, когда применяют ту или иную конкретную стратегию.

Ведущий предъявляет Материал №1, «Стратегии вовлечения», и делает обзор следующих стратегий, которые обсуждались на Модуле II Базового курса:

Определите сильные стороны клиента

Взаимодействие с семьями при опоре на их сильные стороны облегчает вовлечение их в сотрудничество и дает возможность произвести более долгосрочное и устойчивое изменение. Празднование совместных успехов также меняет тональность взаимодействия, как для клиентов, так и для соцработников.

Используйте модель ВПИП (S.H.E.R.):

Модель ВПИП по регулированию сопротивления включает в себя четыре шага:

1. Выявление: Соцработник выводит сопротивление на поверхность, признавая, что ожидал сопротивление, и открыто обсуждая гнев или враждебность, исследуя сопротивление и пытаясь понять его причины. Это можно сделать, сказав: «Кажется, вы не согласны. Вы не могли бы сказать, почему?» или «Что вы имеете в виду? Я не уверен, что понимаю. Вы мне не поможете?»

2. Признание: Соцработник проявляет уважение к сопротивлению тем, что слушает клиента, признает его право противиться (это не значит, что он согласен с сопротивлением), и помогает членам семьи выразить свой гнев, если они не могут этого сами.

3. Исследование: Соцработник изучает сопротивление, проводя различие между «специфическим сопротивлением» (направленным против какого-то конкретного требования) и «общим сопротивлением» (которое не связано с каким-либо конкретным требованием), и спрашивая клиента: «Что мы можем сделать с чем-то конкретным, что вас тревожит?»

4. Проверка: Соцработник перепроверяет, в конце встречи, статус сопротивления и те соглашения, которые были достигнуты.

Ищите оптимальное соотношение процесса и содержания:

Соцработники должны использовать вопросы и ответы, которые фокусируются и на содержательных темах, и на процессуальных. Содержательные ответы напрямую относятся к тому, что клиент сказал, в то время как процессуальные вопросы и ответы связаны с наблюдаемой динамикой, такой, как интонация, невербальная коммуникация или то, что не было сказано. Надо работать в обоих направлениях, и, отвечая на чувства, которые стоят за заявлением сопротивления, соцработник получает возможность рассеять гнев клиента.

Примечания для ведущего: В Модуле II ведущий проиллюстрировал содержание и процесс, проведя ролевую игру в ответ на заявление: «А у вас есть дети?». Ведущий напоминает участникам об этом обсуждении, и кратко еще раз иллюстрирует эту концепцию, используя примеры из видеофрагмента, просмотренного в начале практикума. Ведущий просит участников продумать, каковы процессуальные темы таких заявлений, как «Я не пойду на прием рано утром!» или «Вы! Все, что вам нужно – это мой малыш».

Придайте ценность чувствам клиента:

Соцработникам нужно привлечь членов семьи к работе, поощряя их рассказывать, как они видят свои проблемы и сильные стороны. Это помогает семье сконцентрироваться на позитивных моментах, и дает соцработнику ценные сведения о том, как стимулировать и привлекать семью.

Четко обозначьте ожидания, роли и обязанности:

Соцработник должен снабдить семью «дорожной картой» вмешательства службы, в которой определено, какие услуги будут оказаны, и какие шаги будут сделаны. Уменьшая двусмысленность роли службы по охране детства, можно уменьшить и тревогу семьи по поводу сотрудничества с соцработником.

Демонстрируйте сопереживание:

Демонстрировать сопереживание не значит выражать согласие, но проявлять уважение и понимание – два ингредиента, нужных для регулирования сопротивления.

Примечание для ведущего: Используя ответы на первый вопрос в Раздаточном материале №1, ведущий просит участников провести «мозговой штурм» и найти те заявления, которые передадут сопереживание к женщине, показанной в первом видеофрагменте.

Интегрируйте практику социальной работы и защищающую власть:

Идеальный подход к защите детей – это модель, которая делает акцент на семейно-ориентированной социальной работе, не отказываясь от применения власти, когда это необходимо. Такая модель требует гибкой интеграции обеих ролей. Сперва используются методы социальной работы, для того, чтобы привлечь семью и установить с ней сотруднические взаимоотношения. Защищающая власть должна быть ограниченной и применяться только для того, чтобы защитить ребенка.

Обеспечивайте оказание конкретной, ощутимой помощи:

Соцработники делают все, чтобы семьи увидели в них людей надежных, компетентных, уважительных и заинтересованных. Сюда может входить оказание услуг по удовлетворению самых непосредственных потребностей семьи; исполнение всего с полной отдачей; понимание ценностей более широкой группы, частью которой является семья, и получение доступа в эту группу; понимание нюансов культуры клиентов; обеспечение постоянной связи между семьей, соцработником, и остальным персоналом службы по охране детства, с кем семья контактирует.

Старайтесь представить опасения, высказываемые клиентом, в другом, более оптимистичном свете:

Переформулирование происходит, когда соцработник понимает, что говорит клиент, но предлагает этому новое значение или интерпретацию. Когда мысли придается новая форма, увеличивается шанс на то, что клиент увидит полезность вмешательства службы. Например:

Клиент: Я хочу, чтобы детские службы исчезли из моей жизни!

Соцработник: Тогда я как раз тот, кто вам нужен. Я помогу вам спланировать, чтобы это случилось как можно быстрее. И я также хочу, чтобы Витя вернулся домой.

Используйте различные методы проведения собеседования:

Примечания для ведущего: На семинарах Модуля II Базового курса участников просили поставить звездочки у тех методов, в которых они хотели бы потренироваться на Лабораторном практикуме. Ведущий дает Раздаточный материал №2, «Таблица методов собеседования», тем участникам, которые не взяли его с собой, и проводит краткое обсуждение целей и преимуществ этих методов, а также обязанностей, с ними сопряженных, и иллюстрирует каждый метод конкретными примерами.

Е. Отработка навыков – упражнение «В тройках» (50 минут)

Примечания для ведущего: Многие соцработники неохотно используют ролевые игры. Но отработку навыков нельзя провести, как-либо ограничивая выбор возможностей для тренировки. Этот лабораторный практикум призван смягчить для участников сложности пользования ролевыми играми, чтобы им было более удобно рисковать, отрабатывая новые навыки.
До сих пор, во время семинара у них была возможность проанализировать практику социальной работы, какой она показана в видеофильме «Семья Форрестер», и увидеть, как ведущий иллюстрирует разные стратегии собеседования, используемые для привлечения клиентов и снятия сопротивления. Этот раздел

практикума дает им возможность самим попрактиковаться в тех же самых навыках группами по три человека.

Упражнение:

1. Ведущий делит группу на тройки (соцработник, клиент, инструктор). Быстрый способ сделать это – прикрепить цветные кружочки на списке участников перед началом упражнения (три синих, три красных, три зеленых и т.п.) или попросить всех участников выбрать себе разные сорта конфет, что разобьет их на тройки. Если группа не разбивается на тройки, лучше сделать одну или несколько по четыре, чем по два человека.

2. Каждый в группе должен иметь возможность сыграть несколько ролей. Ведущий объясняет что, как *соцработники*, они должны представить себе, что идут на встречу в дом и пытаются привлечь семью к работе, используя те стратегии, которые обсуждались ранее.

Примечания для ведущего: Ведущий стимулирует участников использовать разные стратегии и тренироваться в тех навыках и стратегиях, которые они сами определили, как желательные для себя. Ведущий говорит, что целью ролевой игры является тренировка в стратегиях привлечения семей, – а не тренировка в расследовательском собеседовании. Участникам дается по пять минут на то, чтобы попытаться привлечь клиента к работе.

Как *клиенты*, участники должны сыграть роль одного из клиентов, показанных в заранее приготовленных образцах дел. Как *инструкторы*, они должны внимательно наблюдать и слушать, чтобы обеспечить ролевой игре обратную связь. Инструкторы обычно служат консультантами соцработникам, когда им нужна помощь. Участники в каждой тройке должны решать сами, кто будет соцработником, клиентом и инструктором в первой смене ролевой игры.

Примечания для ведущего: Использование «Доски ролей 1-2-3» поможет участникам определить, кто будет играть какую роль. Ведущий распределяет Материал №2 «*Доска ролей 1-2-3*», для более легкого ознакомления.

3. Ведущий распределяет первый образец дела в каждой группе (см. Раздаточный материал №3 *Изучение случаев*), проследив, что он дал правильную роль для того участника, который будет играть клиента. Затем ведущий дает каждому некоторое время на ознакомление с его ролью, и подает сигнал к началу ролевой игры. Каждая смена длится около пяти минут, после чего он просит участников завершить свою роль.

Примечания для ведущего: Участников следует предупредить о тенденции тех, кто исполняет роль клиента, переигрывать, а тех, кто исполняет роль соцработника, увязать в ситуации. Ведущий напоминает «инструктору» о его обязанности помогать, когда «соцработник» увязает, и советовать «клиенту» реагировать более реалистично, когда он переигрывает.

4. Участникам в тройках дается пять минут на то, чтобы разыграть свои роли, отвечая на следующие вопросы:

    a. Каково это – быть соцработником?

    b. Как чувствует себя клиент в такой ситуации?

    c. Что видит, слышит и чувствует инструктор?

5. Затем ведущий еще за пять минут подводит итоги тому, что было изучено на этой тренировочной ролевой игре. Ведущий спрашивает, какие стратегии применялись, чтобы привлечь клиента, поставить клиента в комфортные для него условия, чтобы снять его сопротивление. Ведущий использует эти пять минут для того, чтобы проиллюстрировать стратегии и представить примеры заявлений, которые употребляют соцработники.

Примечания для ведущего: Во время ролевой игры, если эта тема возникает, то ведущий должен быть готов вкратце обсудить нормативно-правовые акты РБ, касающиеся соблюдения родительских прав. В первых двух модулях Базового курса уже затрагивался этот вопрос, и участникам сообщалось, что родители имеют право знать о расследовании, а также получать полную информацию о деле все то время, что оно открыто.

6. Когда обсуждение закончено, следует перейти ко второй смене ролевой игры и распределить соответствующие материалы. Так продолжается до тех пор, пока каждый из участников не сыграет все роли.

Примечания для ведущего: Каждая смена ролевой игры занимает примерно 15 минут.

2 мин. Ориентировка (краткая информация о «клиенте» и краткое объяснение, в чем «соцработнику» понадобиться обратная связь).

5 мин. Сама ролевая игра
3 мин. Обратная связь («соцработник», потом «клиент», потом «наблюдатели»)
5 мин. Обсуждение в большой группе, со всеми участниками

Это расписание можно выписать на откидном листе и развесить повсюду для того, чтобы участникам было легче проводить игру.

F. Отработка навыков – упражнение «Рыбная миска» (40 минут)

Примечание для ведущего: Ведущий заранее готовит набор карточек, на которых выписаны те конкретные стратегии или техники, которые будут отрабатываться на этом упражнении. Их можно выписать от руки или распечатать на плотной бумаге.

Перед началом упражнения «Рыбная миска», ведущий объясняет группе, что сейчас участники помогут ему продемонстрировать некоторые из уже изученных стратегий и техник.
Во время этого упражнения ведущий играет роль режиссера. Как режиссер, он старается выстроить мизансцену, кричит «Мотор!», останавливает «съемку», когда необходимо, и устраивает «пересъемку», чтобы участники максимально правильно усвоили все, что нужно.

«Актеры» (участники) используют подход «парная команда», как в спортивной борьбе. Если актер завязает в роли, и не знает, что ему делать дальше, или чувствует, что никакого прогресса нет, он должен

призвать на помощь своего «партнера», который вступит в игру и сделает свою попытку.

«Наблюдатели» тоже играют важную роль. Кроме того, что они внимательно смотрят, чтобы потом обеспечить обратную связь, они также тренируются в технике «Послать карточку». Это следует делать, когда они замечают, что один из актеров увяз в своей роли, и, как кажется, не знает, что делать дальше, или когда наблюдатель считает, что здесь может быть полезна та или иная стратегия или техника. Техника «Послать карточку» заключается в том, что наблюдатель или ведущий выбирает и указывает на плакат, на котором записана предлагаемая им техника или стратегия.

Ведущий быстро развешивает плакаты и убеждается, что все понимают их смысл. В набор плакатов должны входить следующие стратегии:

- Выражайте сопереживание
- Слушайте внимательно
- Используйте модель ВПИП
- Делайте акцент на процессе и содержании
- Придайте ценность чувствам клиента
- Проясните ожидания и роли
- Задайте проверочные вопросы
- Задайте открытый вопрос
- Уточняйте/проясняйте
- Подведите итоги
- Перенаправьте
- Предоставьте выбор
- Вступите в конфронтацию

Чтобы устроить ролевую игру, ведущий вызывает добровольцев. Один берет на себя роль клиента, другой первого соцработника, и два других – дополнительных соцработников для роли «партнеров». Добровольцы выходят в центр комнаты. Оставшиеся участники играют роль инструкторов и выстраивают свои стулья буквой U – образуя как бы рыбную миску.

Примечания для ведущего: С помощью участников ведущий устраивает ролевую игру, в которой представлена обычная для

охраны детства ситуация с привлечением клиента к работе службы. Ролевая игра должна основываться на наиболее сложных для участников ситуациях, таких, как столкновение с культурными различиями, с враждебным клиентом, с клиентом в депрессии или эмоционально отчужденным, с клиентом, эмоциональный и интеллектуальный уровень которого высок, но который сопротивляется усилиям соцработника. Участники могут использовать в качестве модели конкретного клиента, с которым они недавно работали. Другие ведущие могут предложить сценарий для ролевой игры, который был приготовлен заранее.

Ведущий устраивает ролевую игру, говоря:

> «Сейчас мы вместе устроим демонстрацию. Мы будем пробовать некоторые стратегии, допускать ошибки и менять стратегии на другие. Цель всего этого – не устроить идеальное театральное представление, а потренироваться в некоторых новых техниках.
> Те, кто будет играть роль соцработников – не забывайте, что вы можете вызвать партнера на смену, когда завязнете или просто устанете.
> Инструкторы – не забывайте о возможности «послать карточку». Все готовы? МОТОР!

Примечания для ведущего: Ведущий снова побуждает участников использовать как можно больше стратегий и практиковаться в тех методах собеседования, которые они сами определили как нуждающиеся в отработке. Во время ролевой игры, ведущий ведет себя активно и вмешивается, когда нужно. Он/она не колеблясь, останавливает игру на любом месте, чтобы указать на нужную стратегию, побудить кого-то еще вступить в игру или просто сделать акцент на использованной стратегии. Если игра пойдет не в том направлении, которое планировалось, это может принести пользу, если ведущий возьмет на себя роль клиента. Помните, что ведущему в качестве режиссера это упражнение предоставляет хорошую возможность оптимально устроить учебный процесс.

Сила упражнения «Рыбная миска» в том, что оно вовлекает тем или иным образом всех участников. Следовательно, в данном упражнение ролевая игра может продолжаться дольше, чем обычно.

Благодаря растяжению во времени ролевой игры, появляется возможность исследовать не что-то одно, а несколько навыков, стратегий и техник.

Примечания для ведущего: После примерно получаса ведущий останавливает игру и дает каждому возможность переработать внутри себя то, что он или она испытали или пронаблюдали. Если, по какой-то причине, ролевая игра закончится раньше, то ведущий объявляет ее конец, дает время на усвоение, а затем просит разыграть еще одну ситуацию.

Ведущий устраивает усвоение материала, задавая следующие вопросы:

- Каково было чувствовать себя клиентом? Достигли ли вы того пункта, на котором почувствовали желание вовлечься в процесс социальной работы? Когда? Что этому помогло?
- Каково было чувствовать себя соцработником? Что вам понравилось из того, что вы делали? Что вы бы сделали иначе?
- Что заметили наблюдатели? Что, как им показалось, сработало? Что нужно было сделать по-другому?

Примечания для ведущего: Ведущий поощряет обратную связь в конкретных ситуациях, указывая: «Когда вы придавали важности чувствам клиента, вы задавали проверочные вопросы. Это помогло выяснить, что конкретно происходит в семье» или «Ваше использование продуманных заявлений действительно помогло передать сочувствие»

G. Подведение итогов (10 минут)

Ведущий говорит, что участники хорошо поработали, и указывает, что практиковаться с себе равными всегда сложно. Ведущий указывает на ценность этого опыта, высказывая свои наблюдения, которые он/она сделали за этот день.

H. Видеофрагмент и открытый вопрос (10 минут)

Ведущий показывает те же три минуты фрагмента «Рамона Санчес» из сборника «Флорида» и распределяет Раздаточный материал №4,

«Стратегии, которые бы я использовал». Ведущий предлагает участникам ответить на вопрос:

“Какие стратегии вы могли бы использовать для привлечения клиента?»

I. Оценка и объявление окончания (10 минут)

Ведущий распределяет анкеты для оценки и просит участников их внимательно заполнить, напоминая о том, как важна обратная связь.