

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

РАЗДЕЛ I. ЗНАКОМСТВО И ПОВЫШЕНИЕ ИНФОРМИРОВАННОСТИ

Цели:

- Знакомство участников друг с другом и ведущим
- Определение учебных потребностей участников
- Выявление проблем, присущих всем видам взаимоотношений
- Развитие базовых знаний о системе взаимоотношений и сопротивлении клиентов, которые будут необходимы на последующих занятиях

Необходимое время: 1 час.

Методы:

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, «Необходимые навыки»

Материалы для ведущего:

- J. Rycus and R. Hughes, *Field guide to child welfare*, Vol.II, Child welfare league of America, 1998 (Дж.Райкес, Р.Хьюз «Руководство по охране детства»)
- *Caseworker Core Curriculum Module 102: Case Planning and Family-Centered Casework*, Institute for Human Services for the Ohio Child Welfare Training Program, May 2001. («Базовый курс 102: Планирование реабилитационного дела и семейно-ориентированная социальная работа»)

А. Вступительная часть

Инструкция для ведущего:

Представьте группе, распределите среди участников Раздаточный материал №1, «Слайды Power Point» и представьте Раздаточный материал №2, «Повестка дня и цели». Попросите участников проанализировать навыки, необходимые для этого занятия и перечисленные в Раздаточном материале №3, «Необходимые навыки». После этого участникам необходимо представиться друг другу и ответить на вопрос «ЧТО Я МОГУ ИЗ ЭТОГО ПОЧЕРПНУТЬ?».

Можете 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 «Что я могу из этого почерпнуть?» Альтернативный метод – попросите 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...»

Выпишите все учебные потребности на откидных листах и держите их на виду всю дальнейшую часть курса.

Примечания для ведущего:

Не исключено, что вам 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 (смотрите соответствующий этой теме раздаточный материал). Участники могут протестовать против того, чтобы тратить на посещения курсов свое рабочее время; заявить, что им сложно покидать дом столь надолго; поделиться ощущением, что этот курс – слишком базовый, примитивный и необязательный; или сообщить, что им трудно сидеть неподвижно в течение долгого времени и т.п.

Используйте модель S.H.E.R. (surface, honor, explore, recheck – выявление, уважение, изучение, перепроверка, ВУИП) в процессе ответов на протесты участников. Например, вы отвечаете на высказывание о нежелании 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, сошлитесь на этот случай, когда будете говорить о модели ВУИП (в разделе III) и спросите участников, что они чувствовали, когда к их возражениям и тревогам отнеслись таким образом.

Б. «Подвижное упражнение»

Инструкция для ведущего:

Проведите «подвижное упражнение». Следует развесить в разных местах комнаты пять приготовленных откидных листов, на каждом – по одному из следующих пяти незаконченных фраз. Затем попросите 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 эмоциональным уровнем межличностного общения, узнать, что взаимоотношения могут быть сложными, и исследовать сущность установления межличностных отношений с личной, а не с профессиональной точки зрения. Для участников важно иметь представление об этих вопросах, преимуществах, проблемах и тревогах, которые встречаются при всех типах человеческих отношений.

Проанализируйте каждый из откидных листов, давая пояснения, где это необходимо. Всесторонне изучите каждое окончание каждой фразы, и получите от участников как можно больше подробностей. Наконец, сообщите группе, что группа еще будет возвращаться к этим откидным листам в течение учебного дня.

Максимально помогите участникам повышать их информированность в вопросах, связанных с развитием сотрудничества с клиентами. Не следует читать лекцию или активно руководить группой. Только когда это необходимо, дайте продуманные комментарии, такие как пояснение или подведение итогов. Разберите 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.

Проследите, чтобы все следующие ниже моменты были разобраны.

Содержание обсуждения:

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

Исследуйте досконально вместе с участниками, почему они выбрали социальную работу, а не любую другую профессию, связанную с помощью людям. Укажите на то, что многие выбирают именно социальную работу из-за межличностного характера взаимоотношений в этой области. Участники, скорее всего, расскажут о своем желании помочь 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.

Лист №2: «Люди легко со мной заговаривают, потому что...» и 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. Как можно более подробно изучите ответы участников и попросите их привести соответствующие примеры.

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

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

Проводите обсуждение, на котором затрагиваются вопросы рисков и обязанностей людей, вступающих в эмоциональную близость, сущность доверительных отношений, которая делает эту близость возможной. Также проводите дилеммы, присущие той системе взаимоотношений, которая необходима для работы служб по защите детей. Обсуждение должно касаться того, что людям вообще свойственно медленно развивать доверительные отношения, тогда как соцработники ожидают, что их клиенты очень быстро откроют им сугубо личную информацию.

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

Попросите участников дать как можно больше подробностей в этом вопросе. Задайте всей группе вопрос: «Что вы станете делать, если окажетесь рядом с человеком, который обладает как раз перечисленными вами чертами?» Запишите ответы группы на откидных листах. Спросите, какие существуют способы побороть в указанной ситуации свою неприязнь.

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

Цели:

- Информирование об основных различиях между моделью привлечения к работе семей и моделью защищающей власти.
- Знакомство с концептуальной базой взаимопонимания, системы взаимоотношений, и привлечения семей к работе.
- Развитие знаний о том, 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.

Необходимое время: 2 часа (включая 15-минутный перерыв)

Методы:

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 к работе службы»

Материалы для ведущего:

- J. Rycus and R. Hughes, *Field guide to child welfare*, Vol.II, Child welfare league of America, 1998 (Дж.Райкес, Р.Хьюз «Руководство по охране детства»)
- *Caseworker Core Curriculum Module 102: Case Planning and Family-Centered Casework*, Institute for Human Services for the Ohio Child Welfare Training Program, May 2001. («Базовый курс 102: Планирование реабилитационного дела и семейно-ориентированная социальная работа»)
- “Suggested Content for Training Materials on CPS Investigative Practices Related to Parental Rights,” Howard Davidson, J.D., ABA Center on Children and the Law. (Ховард Дэвидсон. Предложения по учебному материалу для практики Служб по защите Детей, связанной с правами родителей).
- *Engagement: Two Separate Constructs*, Nan Beeler, MSW, LISW, Institute for Human Services, 2004. (Привлечение семей к работе: Две различные концепции).
- “Measuring Client Engagement from the Client’s Perspective in Non-Voluntary Child Protective Services,” Diane K. Yatchmenoff, Ph.D., Portland State University, 2004. (Диана К. Ячменофф. «Степень вовлеченности клиента при оказании принудительных услуг в области охраны детства – измерения с точки зрения самого клиента»)

А. Неуместное применение власти в привлечении семей: *Видеофильм «Семья Форрестер»*

Видеофильм «Семья Форрестер»

Примечания для ведущего:

До того, как начать занятие, ознакомьтесь с видеофильмом, и сделайте там, где необходимо, пометки в тексте сценария фильма, чтобы в ходе обсуждения были затронуты все необходимые моменты.

Инструкция для ведущего:

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

Расскажите участникам, что им предстоит посмотреть три части видеофильма, демонстрирующие, как три соцработника проводят первичное расследовательное собеседование с миссис Форрестер.

Инструкция для просмотра: Распределите среди участников Раздаточный материал №4, «Руководство по просмотру видеофильма «Семья Форрестер», и попросите участников обратить внимание на следующие моменты:

- Как соцработник задает тональность для будущих взаимоотношений
- Какова его интонация
- Каков его телесный язык
- Каков выбор слов
- Какова реакция клиента
- Каковы чувства клиента
- Какова реакция соцработника
- Каковы чувства соцработника

Покажите часть видеофильма под названием «Памела», и после этого проведите 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?

Содержание обсуждения - часть «Памела» видеофильма «Семья Форрестер»:

- Памела не стала устанавливать взаимопонимание с Джоном, и рассказывать ему, что она намеревается делать.
- То, что Памела дотронулась до лица Джона, создало определенную проблему. Недавно адвокаты пришли к мнению, что прикосновение к ребенку, который, предположительно, был жертвой, может «окрасить» 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 позитивные изменения.

- 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 может вызвать реакции, связанные с насилием (см. “Security Risk: Preventing Client Violence Against Social Workers,” Susan Weinger, 2001 – Сьюзен Вайнджер. «Угроза безопасности: Как предотвратить насилие клиентов, направленное на социальных работников»)

- 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 встать 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, не отталкивая клиента. Это будет темой беседы во второй половине дня.

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

Содержание обсуждения - серия «Скотт» видеофильма «Семья Форрестер»:

- Скотт пытался вовлечь миссис Форрестер в беседу. Он проявил к ней уважение, заговорив с ней о том, как понимает все сложности, с которыми сталкиваются родители при воспитании детей, еще до того, как войти в дом (хороший пример установления взаимопонимания); он показал 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 взаимопонимания, и не привлек миссис Форрестер к процессу по защите ее ребенка; клиент просто хотел избавиться от соцработника. 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 навести ее на мысль о неискренности Скотта, независимо от того, собирался он быть искренним или нет. Также это является нарушением поправки 2003 года к правилам САРТА, которые требуют, чтобы взрослым субъектам расследования при первом же контакте с ними были изложены все предполагаемые обвинения, которые могут быть выдвинуты против них. Соцработник обязан уведомить родителя, что он представляет местную общественную 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

Проведите лекцию или управляемое групповое обсуждение, чтобы представить информацию, данную в руководстве ОСWTP («Учебный курс по охране детства штата Огайо»), «Базовый курс 102: Планирование реабилитационного дела и семейно-ориентированная социальная работа», Раздел I, Часть Б: «Сравнение моделей практической социальной работы и защищающей власти».

Содержание обсуждения:

Модель (или подход) привлечения клиентов к работе, и модель (или подход) защищающей власти можно рассматривать как противоположные края одного диапазона 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 – это роль «начальника». 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 – это роль «помощника». 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 местные общины 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 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 неспособными 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.

Инструкция для ведущего:

Представьте серию «Кэрол» видеофильма «Семья Форрестер», а затем попросите участников записать свои идеи в тексте Раздаточного материала №4 «Руководство по просмотру видеофильма «Семья Форрестер», серия «Кэрол».

Показывайте серию «Кэрол» и остановите видеопроказ на том моменте, когда Кэрол и миссис Форрестер выходят из дома семьи Форрестер.

Проведите обсуждение в большой группе того, как Кэрол использовала подходы защищающей власти и привлечения семей. Объясните, как следует интегрировать оба подхода в работу служб по защите детей. Следующее краткое содержание обсуждения является переработкой материала «Руководства по охране детства», Дж. Райкес, Р.Хьюз, стр. 221-257.

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 суда по делам несовершеннолетних для изъятия 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). Применение угроз для того, чтобы вынудить родителей выполнять какие-либо требования, является нарушением Четвертой поправки к правам родителей, которая утверждает, что родители должны быть освобождены от необоснованных расследований и арестов. Тем не менее, 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 грань», 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. Для помощи соцработникам информировать своих клиентов, чтобы это не казалось угрозой, Департамент по делам семьи и трудоустройства штата Огайо разработал справочную брошюру для клиентов. В ней объяснены обязанности служб и их полномочия по обеспечению защиты детей; права родителей в случае столкновения со службами по защите детей (См. материалы для ведущего: Ховард Дэвидсон. «Предложения по учебному материалу для практики Служб по защите Детей, связанной с правами родителей»).

- 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 изъят 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.

Инструкция для ведущего:

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

Г. Взаимопонимание.

Инструкция для ведущего:

Проведите групповое обсуждение, лекцию и продемонстрируйте слайды в формате Power Point, чтобы затронуть все вопросы, указанные ниже. Дайте определения и укажите на различия между взаимопониманием, взаимоотношениями и привлечением/вовлечением семьи.

Содержание 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 самым специфическим характером первичных контактов с семьей. Вдобавок к этому, соцработники часто стремятся разом решить все задачи, стоящие перед ними, и могут чувствовать, 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 необходимо объяснить, почему они пришли в дом, а также свою собственную роль и роль службы по защите детей. Как правило, это звучит как предположение (высказанное прямо или косвенно), 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

Инструкция для ведущего:

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

Д. Система взаимоотношений

Инструкция для ведущего:

Попросите участников определить различия между профессиональными взаимоотношениями в социальной работе и личными взаимоотношениями. Может Базовый курс, Модуль II: «Вовлечение семей в работу семейно-ориентированных служб по защите детей». Руководство для ведущего, Учебная программа по охране детства штата Огайо – Черновик, март 2006

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; также имеются различия в полномочиях между клиентом и соцработником. Вопрос о власти и полномочиях будет обсуждаться позже (На основе «Руководства по охране детства», Дж. Райкес, Р.Хьюз, стр. 241).

Содержание обсуждения:

Проследите, чтобы были затронуты перечисленные ниже вопросы, и приведите 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 (На основе «Руководства по охране детства», Дж. Райкес, Р.Хьюз, стр. 254):
 - Он представляется, указывает на цель всех дальнейших взаимоотношений, и на цель первичного контакта с семьей
 - Он уменьшает тревогу семьи, объясняя, что будет происходить дальше, особенное 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, особенно касающиеся Четвертой поправки к родительским правам и другой информации, нужной 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 (На основе «Руководства по охране детства», Дж. Райкес, Р.Хьюз, стр. 248-250).
 - 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 посторонними 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 обратиться к главе местной общины или дальним родственникам, 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.
 - Соцработник не должен недооценивать коммуникативных проблем, которые, например, являются следствием того, что язык, на котором оно ведется – не родной для членов семьи. Клиентами должны заниматься те соцработники, которые понимают их родной язык, или должны привлекаться квалифицированные переводчики. Это также касается людей, у которых есть проблемы со слухом. Для обеспечения полноценного общения должен привлекаться квалифицированный сурдопереводчик. Соцработники не должны привлекать детей в качестве переводчиков, так как это вовлекает их в вопросы, касающиеся родителей. (Хотя это часто является неизбежным, но соцработники должны ограничивать использование детей в качестве переводчиков).
5. Взаимоотношения социальной работы в диапазоне вмешательства (по Ячменюф, 2004).
- 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 к вовлечению 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 специальным 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 (Ячменофф, 2004).
 - 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.

Инструкция для ведущего:

Расскажите о работе Дайан Ячменофф из аспирантуры по социальной работе государственного университета Портленда. Дайан, которая, проводя свое исследование, опросила 287 клиентов, задавая им вопрос: по каким критериям они полагали себя привлеченными или непривлеченными к процессу оказанию услуг службами по защите детей. Сошлитесь на Раздаточный материал №5 «Что думают клиенты служб по охране детства по поводу их привлечения к работе службы», где приведены результаты исследования.

Попросите участников просмотреть этот материал и на специально оставленном для этого месте в буклете составить список того, чтобы они хотели бы запомнить из слов клиентов по поводу их привлечения к работе службы. Затем проанализируйте некоторые из идей участников, и проведите обсуждение приведенных ниже моментов.

Следующие факторы имеют значение при привлечении клиентов к сотрудничеству со службами или для вовлечения их в тесные рабочие взаимоотношения (по Ячменофф 2004, Turnell and Edwards, Sign of Safety (1999) – Тернелл и Эдвардс, «Знак безопасности» (1999).

1. Личные качества клиентов:
 - Способность принимать 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; 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: сотруднические взаимоотношения с соцработником должны характеризоваться взаимопониманием и рядом соглашений (включая 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 соработников:

- 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: видеofilm «Семья Форрестер».

Инструкция для ведущего:

Попросите 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», просто суммируйте 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 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

Проведите 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 открытости помогает вовлечь клиентов в сотруднические взаимоотношения. Это показывает, что соцработники – «обычные» люди и, благодаря личному опыту, они могут понять точку зрения клиента. Чрезмерная открытость нежелательна потому, что беседа должна концентрироваться, в первую очередь, на потребностях клиента. Приведите примеры правильной и неправильной степени открытости, как это показано на стр. 385 «Руководства по охране детства» Дж.Райкеса и Р.Хьюза).
- Возражала миссис Форрестер, когда та говорила о несерьезности повреждений у ребенка, но делала это без осуждения.

РАЗДЕЛ III. ДИНАМИКА СОПРОТИВЛЕНИЯ

Цели:

- Развитие у участников понимания того, что сопротивление является нормальной реакцией на потенциально угрожающую ситуацию, и изучить методы уменьшения сопротивления.
- Развитие знаний об использовании власти для снижения сопротивления.
- Формирование понимания основ использования модели S.H.E.R. (ВУИП: выявление, уважение, изучение и перепроверка) для снижения сопротивления.
- Развитие знания концепции содержания и процесса сопротивления, и способы их применения для управления сопротивлением.

Необходимое время: 1 час

Методы:

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 сопротивлению»
- Раздаточный материал №7 «Сценарии разных видов сопротивления»
- Раздаточный материал №8 «Сценарии разных видов Содержания/Процесса»

Материалы для ведущего:

- J. Rycus and R. Hughes, *Field guide to child welfare*, Vol.II, Child welfare league of America, 1998 (Дж.Райкес, Р.Хьюз «Руководство по охране детства»)
- *Caseworker Core Curriculum Module 102: Case Planning and Family-Centered Casework*, Institute for Human Services for the Ohio Child Welfare Training Program, May 2001. («Базовый курс 102: Планирование реабилитационного дела и семейно-ориентированная социальная работа»)
- “*A Positive Approach to Resistance*,” Н.В. Karp, ODT, Inc., Amherst, MA, 1989 (Г. Б. Карп, «Позитивный подход к сопротивлению»).

А. Постановка проблемы

Инструкция для ведущего:

Вариант №1:

Проведите круговое знакомство с понятием сопротивления. Следует заранее приготовить откидные листы с заголовками, приведенными ниже, и развесить их на стенах. Затем разделите группу на пять подгрупп и подведите 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. Проведите три таких круга, а затем обсудите идеи, записанные на откидных листах, позаботившись о том, чтобы в обсуждение попали приведенные ниже вопросы.

Базовый курс, Модуль II: «Вовлечение семей в работу семейно-ориентированных служб по защите детей». Руководство для ведущего, Учебная программа по охране детства штата Огайо – Черновик, март 2006

Вариант №2:

Разделите группу на пять подгрупп, и каждой дайте по одному из приведенных ниже вопросов для обсуждения, и записывания на откидном листе. После этого проведите 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 снизить сопротивление

Содержание обсуждения:

В начале обсуждения объясните, 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 правила 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. Поощряйте обсуждение участниками семейных правил поведения, касающихся этих вопросов, чтобы повысить их осведомленность о сходствах и различиях между разными культурными группами. На протяжении всего обсуждения отмечайте 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 недовольство 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.

Материалы для ведущего: “Are We Lying to Ourselves About Deception?” («Не обманываемся ли мы насчет обмана?»)

- 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.

Материалы для ведущего: «Client Participation: Central and Underinvestigated Elements of Intervention», regarding patient and client non-participation». («Участие клиента: центральные и не до конца исследованные элементы вмешательства», по поводу невовлеченности клиентов и пациентов).

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 или расизма, могут быть особенно чувствительными в таких вопросах. Исследование Ячменюфф показывает, что такого рода факторы были определяющими для клиентов, которые не стали устанавливать взаимоотношений с соцработником или не принимали услуг, оказываемых службами.

Подводите итоги 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 другие не причинили вред.

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. Осуждение часто повышает сопротивление, и снижает возможность найти взаимопонимание. Клиент может захотеть просто отвергнуть соцработника, а, отвергая соцработника, клиент 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

Сообщите 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)
- В дверях офиса службы стоит охранник
- Рядом с офисом нет парковки
- 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
- Отсутствие переводчиков; пренебрежение важностью переводчиков (например, использование в качестве переводчиков детей из той же семьи).

Как соцработник может уменьшить сопротивление

Инструкция для ведущего:

Проанализируйте ответы участников, записанные на откидных листах, на этот вопрос и похвалите группу за упоминание стратегий, которые были уже разобраны на семинарских занятиях. Объясните группе, что эта особая тема будет обсуждаться более подробно в дальнейшем.

Б. Как справиться с сопротивлением.

Инструкция для ведущего:

Включите в обсуждение следующую информацию из «Руководства по охране детства», стр. 245-248.

- 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. Укажите, что Базовый курс, Модуль II: «Вовлечение семей в работу семейно-ориентированных служб по защите детей». Руководство для ведущего, Учебная программа по охране детства штата Огайо – Черновик, март 2006

бывают такие обстоятельства, в которых легко возбудимые клиенты могут реагировать враждебно, несмотря на все умение соцработника уменьшить их сопротивление. Также сообщите участникам, что при «Учебной программе по охране детства штата Огайо» проводятся дополнительные курсы по снижению враждебности и другим вопросам, связанным с безопасностью соцработников.

Как соцработник может уменьшить сопротивление: практические методы
(смотри «Руководство по охране детства», стр. 245-248)

Вернитесь к ответам на откидных листах, использованным при обсуждении темы «Как служба по охране детства повышает сопротивление» и обсудите 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 может показать клиентам, как он сам заполнил анкеты, такие как анкеты по оценке риска и плану реабилитационного дела, чтобы они видели, что он о них написал. Если у соцработника честные и откровенные отношения с клиентом, если в анкетах отражается их взаимное понимание проблем и решений, и если найден баланс между слабостями клиента и его сильными сторонами, то демонстрация клиенту этих материалов станет мощным инструментом установления доверия.
- 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 специальные термины.

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 «дорожную карту» действий службы, 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 выразить 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, как 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 позитивных

аспектах, 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 имени и отчеству до тех пор, пока не получит разрешения называть его по имени. Существуют культурные различия в проявлении уважения. Соцработник должен знать об этих правилах 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.У.И.П. (S.N.E.R., Выявление, Уважение, Изучение, Перепроверка) и регулирование сопротивления

Инструкция для ведущего:

Представьте модель ВУИП как средство регулирования сопротивления. Г.Б.Карп изначально разработал модель ВУИП для использования в среде бизнес-корпораций. Эти принципы, как описывается в статье Г.Карпа «Позитивный подход к сопротивлению», хорошо приложимы 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, напомните участникам о моменте в начале этого курса, если тогда было продемонстрировано действие ВУИП. Помогите участникам вспомнить стратегию, которая была тогда использована, если стратегия помогла справиться с их тревогами.

Если вы не начали курс с демонстрации модели ВУИП, то попросите 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. Спросите, могло ли тогда помочь (или даже помогло) применение подхода ВУИП.

Сошлитесь на Раздаточный материал №6 «Позитивный подход к сопротивлению».

Содержание обсуждения:

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

1. Выявление сопротивления.

После того, как соцработник твердо установил, что он/она хочет от клиента, первый – и, возможно, самый трудный шаг – это выявить наличие сопротивления. 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 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. Уважение к сопротивлению.

Проявление уважения состоит в следующем:

- *Слушайте.* Когда кто-то открыто сопротивляется, 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 скажет 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 удерживать контроль над ситуацией, в то время как атмосфера продолжает оставаться безопасной для клиента.

3. Изучение сопротивления.

Изучение проводится следующим образом:

- *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, ему было оказано уважение, 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. Перепроверка.

Перед тем, как закончить беседу, надо сделать последний шаг – перепроверить статус сопротивления и подтвердить все соглашения, которые были заключены. Этот шаг необходим, потому что он подводит итог обсуждению вопроса и помогает не забыть о соглашениях. Если состоится вторая беседа, то перепроверка 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 Кэрол использует модель ВУИП.

Инструкция для ведущего:

Покажите видеофильм, первую часть первого оценочного собеседования (страница 26 сценария «Семья Форрестер»), 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 (низ 33-ей страницы сценария). Объясните, что после этого момента Кэрол продолжает оценочное собеседование. Далее он спрашивает у участников, как Кэрол использует модель ВУИП.

Можете ненадолго останавливать показ, каждый раз, когда обсуждается очередной шаг ВУИП; или же обсудить все потом, после демонстрации фрагмента видеофильма целиком.

Примечания: Объясните 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 ВУИП, перемотайте пленку назад, и поставьте 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.

Инструкция для ведущего:

Напомните 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.

Распределите Раздаточный материал №6А «Сценарии обращения с сопротивлением» и проведите обсуждение, либо в большой группе, либо в нескольких подгруппах, тех стратегий, которые привели к урегулированию сопротивления миссис Смит и мистера Филиппс во время вовлечения их в систему взаимоотношений сотрудничества. Если времени для обсуждения обоих сценариев не останется, следует провести обсуждения сценария с мистером Филиппс.

Сценарий 1:

Миссис Смит – 40-летняя мать-одиночка, у которой две дочери, семи и десяти лет. Поступило сообщение о том, что она применяет насилие в отношении семилетней дочери, но она утверждает, что не знала, насколько ребенку было больно. Муж миссис Смит оставил семью, когда она вынашивала младшую дочку, и с тех пор у нее было несколько неудачных романов. Она говорит, что испытывает серьезные финансовые трудности, потому что недавно потеряла работу, и подавленность из-за того, что «девочкам постоянно что-то нужно». Она злится на своего недавнего работодателя, который уволил ее «безо всякой причины», и она злится на школу, из которой ей «докучают» просьбами внести разные платы за учебники, школьные поездки и необходимые принадлежности. А теперь миссис Смит злит еще и вмешательство соцработника, и поэтому она спрашивает: «Почему вы все не можете оставить меня в покое?». Это первый визит соцработника из службы помощи семье. Детская служба (PCSA, public children service agency) получила указание провести защитную супервизию.

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

- Соцработник пытается рассеять гнев миссис Смит, 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 суда, 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 миссис Смит уладить все свои проблемы без вмешательства социальной службы. Соцработник должен опознать это как проявление сильной стороны (Это пример выявления и уважения сопротивления).
- Соцработник проверяет все другие причины, по которым миссис Смит предпочитает, чтобы ее оставили в покое. Например, смущает ли ее, что соцработник вмешивается в дела семьи? Думает ли она, что это означает, что она плохая мать? (Это пример изучения сопротивления).
- Соцработник изучает вместе с миссис Смит, как бы они смогли работать совместно. Может быть, здесь не нужно настаивать на том, чтобы миссис Смит признала свое плохое обращение с дочкой – это может произойти позже. Соцработник, однако, должен найти способы, чтобы миссис Смит приняла помощь от соцработника, включая и помощь в том, чтобы она признала преимущества составления плана реабилитационного дела и помогла его разрабатывать (Пример изучения путей снижения сопротивления).
- Перед тем, как закончить беседу, соцработник договаривается о времени, когда он придет снова обсудить все эти вопросы с миссис Смит.

Сценарий 2:

Мистер Филлипс – отец-одиночка четырех детей, в возрасте от шести до пятнадцати лет. Его жена погибла в аварии год назад и с тех пор он борется с тоской и/или депрессией. Мистер Филлипс больше не ищет работы (он был художником по договорам) и редко общается со своими детьми. Двое старших заботятся о младших, но когда просят помощи и поддержки у отца, ничего от него не получают. Дело было открыто по решению суда о защитной супервизии. Когда приходящий соцработник по работе с неблагополучными семьями прибыл на заранее назначенную встречу, мистер Филлипс еще не встал и вел себя отчужденно, был погружен в себя и апатичен. Его первые слова, обращенные к соцработнику, были: «У нас все отлично, и в помощи мы не нуждаемся».

Ниже приводятся различные стратегии, при помощи которых можно снять сопротивление мистера Филлипса и вовлечь его в систему рабочих взаимоотношений. Обратите внимание, что группа может разработать другие, отличные от приведенных, стратегии, при этом – столь же эффективные. Постарайтесь вовлечь группу в обсуждение, чтобы участники обязательно подвергли критике приведенные ниже стратегии. Необходимо провести обсуждение всех элементов модели ВУИП.

- Соцработник напоминает мистеру Филлипсу, почему было открыто дело (Пример откровенности в отношении целей вмешательства службы).

- Соцработник показывает, что он/она знает, как печаль и депрессия лишает людей сил, необходимых для выполнения их будничных обязанностей. Соцработник должен выразить сочувствие тому, с каким трудом мистер Филлипс выполняет свои ежедневные обязанности (Пример использования сочувствия).
- Соцработник хвалит любые сильные стороны, которые обнаружатся в семье, и указывает, что желание мистера Филлипса заботиться о своих детях безо всякого вмешательства со стороны, заслуживает восхищения (Пример поиска и похвалы сильных сторон семьи).
- Соцработник может указать, что мистер Филлипс, из-за своей подавленности и злости, которые объясняются его общим состоянием (т.е. тоской по жене и депрессией), сейчас не способен заботиться о детях без вмешательства со стороны (Пример сочувствия, выявления и уважения сопротивления).
- Соцработник исследует, почему мистер Филлипс противится вмешательству службы по защите детей. Например, не чувствует ли он свою беспомощность 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 мистеру Филлипсу (Пример изучения возможных способов снять сопротивление).
- Соцработнику придется постепенно определить стратегии оказания помощи мистеру Филлипсу с уходом за детьми, несмотря на его печаль и, возможно, стратегии совладания с его печалью (Это может быть примером оказания услуг, и демонстрацией способности соцработника помочь семье).

Д. Динамика содержания и процесса коммуникации

1. Понимание содержания и процесса коммуникации

Инструкция для ведущего:

Проведите лекцию/обсуждение в группе для того, чтобы дать определения содержания и процесса коммуникации, и указать, как они используются в собеседованиях, которые проводит соцработник и в обсуждениях с клиентом. Постараться затронуть в обсуждении все ниже перечисленные моменты, взятые из «Руководства по охране детства», стр. 261.

Содержание обсуждения:

- *Содержание* включает в себя словесное сообщение: то, что было сказано и саму структуру предложений. Тем не менее, это лишь одна часть коммуникации между людьми.
- *Процесс* включает в себя все аспекты коммуникации: что было сказано, каким тоном, невербальную коммуникацию, такую, 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 вовлечения 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 на 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 «наильно приводить к темам», даже идя на конфронтацию с клиентом. Мы обсудим конфронтацию далее в этом же курсе.

- Соцработникам 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. Практика в содержательных и процессуальных ответах.

Инструкция для ведущего: упражнение «Трудные заявления».

Попросите каждого участника привести примеры трех заявлений 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 Базовый курс, Модуль II: «Вовлечение семей в работу семейно-ориентированных служб по защите детей». Руководство для ведущего, Учебная программа по охране детства штата Огайо – Черновик, март 2006

мне делать?», «У вас нет права вмешиваться в мои дела», или «Я сейчас позвоню адвокату». Напомните 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 разделите 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.

Обучите 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, можете попросить каждую подгруппу ответить только на одно заявление. Однако выберите сами одно такое заявление для каждой подгруппы, чтобы были обсуждены все варианты тем и заявлений).

Во время выступления, вовлекайте членов подгруппы в обсуждение, тем самым, обеспечивая обратную связь с подгруппой. Также приводите примеры неправильных ответов и альтернативных правильных ответов, и устраиваете все так, чтобы подгруппа критиковала эти ответы. Вовлекайте 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 институте я прошел много подготовительных курсов по детской психологии». Этот ответ обращен только к содержанию вопроса клиента, и не приглашает к беседе о том, почему эта тема так 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, которая стоит 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.

Возвратитесь к списку заявлений клиента, который был составлен ранее, и дайте группе возможность попрактиковаться на этих, дополнительных примерах.

Инструкция для ведущего: практика 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.

Сообщите участникам, что у них будет возможность попрактиковаться в задавании содержательных и процессуальных вопросов. Затем прочитайте вслух данный ниже сценарий, и распределите Раздаточный материал №6Б «Сценарий дела – содержание/процесс». 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: Луиза Доусон.

Луиза Доусон, 17 лет, мать двух детей в возрасте двух и четырех лет. Ее дело было направлено в детские службы ее собственной матерью, Мэри Доусон. Мэри Доусон заявила, что ее дочь «никогда не остается на одном месте достаточно долго для того, чтобы обеспечить своим детям нормальный дом», и «оставляет своих детей на долгое время на попечении незнакомых людей». Мэри Доусон хотела, чтобы над ее внуками была установлена опека. Луиза Доусон не закончила школу, и содержала своих детей на деньги OWF (Ohio Works First, социальная программа). У нее была квартира, но ее мать сообщает, что она «там не появляется», потому что «все время живет у друзей или мужчин». Мэри Доусон также говорит, что ее дочь периодически оставляет детей на ее попечение на несколько дней, и что дети уже думают, что Мэри – их мать. Это первое исследовательское собеседование с Луизой Доусон, которое проводится в доме ее матери. (Замените Луизу на Ларри, если роль родителя играет ведущий-мужчина).

Отвечайте так, как бы отвечала Луиза, и реагируйте на вопросы нормально только тогда, когда это – **содержательные вопросы**. Через пять минут остановите эту часть демонстрации и задайте следующие вопросы группе:

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

Затем попросите 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 спросите у всей группы:

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

Подведите итоги, указав 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 ВУИП.

РАЗДЕЛ IV. СТРАТЕГИИ ПРОВЕДЕНИЯ СОБЕСЕДОВАНИЯ ДЛЯ ПРИВЛЕЧЕНИЯ/ВОВЛЕЧЕНИЯ СЕМЕЙ

Цели:

- Развитие знаний о стратегиях проведения собеседования, которые способствуют развитию взаимоотношений и привлечению семей к работе.
- Формирование навыков определения правильных стратегий проведения собеседования в заданных условиях, и понимания последствий их использования.

Необходимое время: 2 часа

Методы:

Лекция, обсуждение в подгруппах и показ видеофильма

Необходимые материалы:

- Слайды в формате PowerPoint
- Видеофильм «Семья Форрестер»
- Раздаточный материал №7 «Методы собеседования, Таблица А»
- Раздаточный материал №8 «Методы собеседования, Таблица Б»
- Раздаточный материал №9 «Упражнение из девяти блоков»
- Раздаточный материал №10 «Обзор стратегий привлечения и вовлечения»
- Не слишком ценные призы (конфеты, наклейки и т.п.)

Материалы для ведущего:

- *Field Guide to Child Welfare, Volume II*, Rycus and Hughes, Child Welfare League of America, 1998. (Дж.Райкес, Р.Хьюз «Руководство по охране детства»)
- *Caseworker Core Curriculum Module 102: Case Planning and Family-Centered Casework*, Institute for Human Services for the Ohio Child Welfare Training Program, May 2001. («Базовый курс 102: Планирование реабилитационного дела и семейно-ориентированная социальная работа»)

А. Введение в методики собеседования (1 час)

Инструкция для ведущего:

Сообщите 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 в Учебной Лаборатории, которые следуют за этим курсом.

Распределите *Раздаточный материал №7* «Методы собеседования Таблица А» (таблица с колонками для преимуществ и обязанностей).

Затем расскажите о цели каждого из приведенных ниже методов, как это объясняется в «Руководстве по охране детства», стр. 375-383. Также приведите примеры для каждого метода, или попросите участников привести примеры.

- 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 попросите участников обсудить преимущества и обязанности 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 распределите *Раздаточный материал №8 «Методы собеседования, Таблица Б»* и сравните ответы участников с информацией о преимуществах и обязанностях.

Попросите участников поставить звездочки в таблицах напротив тех методов собеседования, в которых они бы хотели попрактиковаться. Сообщите участникам, что у них будет такая возможность во время занятий по овладению навыками в Учебной Лаборатории.

Б. Практическое упражнение: Видеофильм «Семья Форрестер».

Инструкция для ведущего:

Примечание: Перемотайте 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 аварийного плана для Джона. Остановите показ, когда экран потемнеет.

В какой-то момент обсуждения поднимите 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», объясните участникам, что сейчас они посмотрят еще одну серию, в которой Кэрол везет миссис Форрестер в больницу и разговаривает с врачом. Распределите *Раздаточный материал №9 «Упражнение с девятью блоками»*. Участники, каждый в отдельности, делают на тексте раздаточного материала заметки по поводу каждой из стратегий вовлечения, которую использовала Кэрол.
- После видеофильма разделите участников на маленькие подгруппы по три-пять человек.
- Раздайте по пустому откидному листу каждой подгруппе и просите участников нарисовать и обозначить на листе такую же таблицу, как у них на раздаточном материале.
- Сообщите участникам, 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. Напомните участникам, что вам, может быть, понадобится принять несколько «обоснованных суждений» для того, чтобы определить победителя.

- Дайте подгруппам по 15 минут для того, чтобы определить, что такого Кэрол сделала или сказала в показанной серии, что может считаться стратегией или ответом, соответствующим одному из перечисленных в каждом из девяти блоков (использование модели ВУИП, 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 и примеры центрирования). Участники должны записывать стратегии в соответствующих блоках на своих откидных листах.
- Если остается время, можете еще раз показать ту же серию видеофильма.
- После 15 минут, сообщите, что время вышло, и проанализируйте по одному и тому же блоку для каждой подгруппы. Награждайте «не слишком ценными призами» (конфетами, наклейками и т.д.) за каждый блок или просто ведите счет и поздравьте ту подгруппу, которая «выиграла» в наибольшем числе блоков.

Далее следуют подсказки для каждого из девяти блоков.

ВУИП

- 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 когда открылось, 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 помочь»

«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

- 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»

Центрирование

- 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 соработника 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, можете 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 повторится, 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.
- Как показали Тернел и Эдвардс в «Знаках безопасности» (Turnell and Edwards, *Signs of Safety*) 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.

Распределите Раздаточный материал №10 «Обзор стратегий привлечения/вовлечения», и спросите, нет ли каких-либо последних вопросов или комментариев по поводу любой из представленных стратегий.

РАЗДЕЛ V. ЗАКРЫТИЕ СЕМИНАРА

Цели:

- Определение навыков, которые нуждаются в дальнейшей практике в рамках Учебной Лаборатории.

Необходимое время: 15 минут

Методы:

Групповое обсуждение

Необходимые материалы:

- Слайды в формате PowerPoint
- Карточки
- Планы действий

Материалы для ведущего:

- *Field Guide to Child Welfare, Volume II*, Rycus and Hughes, Child Welfare League of America, 1998. («Руководство по охране детства»)

Инструкция для ведущего:

- Попросите участников определить навыки, приведенные в *Раздаточном материале №3*, которые им нужно развить, чтобы стать более профессиональными в привлечении клиентов в контексте работы служб защиты детей, и обсудите некоторые из предложенных вариантов.
- Сообщите группе, что затем начнутся практические занятия – Лабораторный практикум, который поможет участникам развить их навыки проведения собеседования. Объясните, что Лабораторный практикум будет специальным занятием по овладению навыками. На нем не будет представлено никакого нового материала, это будет практическое занятие по применению навыков, изученных в рамках этого модуля. Участники должны будут принести все раздаточные материалы и быть готовы показать, что они поняли и узнали, касательно вопросов привлечения/вовлечения семей.
- Распределите пустые карточки и попросите участников выписать три навыка/стратегии, в применении которых они бы хотели потренироваться на Лабораторном практикуме. Соберите карточки (чтобы передать их ведущему Лабораторного практикума) и попросите участников также пометить эти три пункта в своих планах действий.
- Посоветуйте участникам «Руководство по охране детства» для дальнейшего чтения по вопросам привлечения клиентов к работе служб по защите детей.
- Раздайте анкеты по оценке результатов семинара, соберите их, когда участники все заполнят, и закройте семинар.