АБСОЛЮТ ПОМОЩЬ
благотворительный фонд

ВОЛОНТЕРЫ В ПОМОЩЬ ДЕТЯМ-СИРОТАМ
БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД
www.otkazniki.ru

Работа со случаем в профилактике социального сиротства: практические инструменты для психолога

Опыт БФ "Волонтеры в помощь детям-сиротам"

Москва 2019

УДК 364.044.24
ББК 60.95

Арчакова Т.О., Геласимова А.В., Данилкина Д.Д., Деснянская О.В., Иванова А.В., Курчанова Ю.Р., Шихова О.В. Работа со случаем в профилактике социального сиротства: практические инструменты для психолога. — М.: БФ «Волонтеры в помощь детям-сиротам», 2019. — 63 с.

Дизайн и верстка макета: @delfoto

Пособие адресовано, в первую очередь, психологам, но будет интересно и другим специалистам / волонтерам, работающим с семьей. В первой части рассказывается о возможностях применения мотивационного консультирования именно в сфере профилактики социального сиротства и жестокого и пренебрежительного обращения с детьми. Во второй части приводятся различные приемы и методики консультирования, которые можно использовать на разных стадиях готовности клиента к изменениям. В конце дает информация о том, как продолжить знакомство с двумя подходами, которым уделялось наибольшее внимание – нарративной практике и ориентированному на решение подходу.

Пособие подготовлено в рамках проекта «Сохраним семью для ребенка: профилактика социального сиротства с волонтерским участием» Благотворительного фонда «Волонтеры в помощь детям сиротам», реализованного с использованием гранта благотворительного фонда «Абсолют Помощь».

Условия лицензии:

Методическое пособие доступно по лицензии Creative Commons С указанием авторства-Некоммерческая 4.0 Всемирная: допускается использовать, распространять, копировать на любые носители, перерабатывать или цитировать в некоммерческих целях с обязательным указанием выходных данных произведения и источника заимствования.

© БФ «Волонтеры в помощь детям-сиротам», 2019

ВСТУПИТЕЛЬНОЕ СЛОВО

В сфере профилактики социального сиротства «работа с немотивированным клиентом» стабильно входит в число самых популярных запросов. При этом мы все понимаем, что нет волшебного ключа (или даже отмычки) к сердцу людей, которые не приглашали нас в свою жизнь. Что делать с этим противоречием?

Мы используем мотивационное консультирование и ориентируемся на то, насколько наши клиенты готовы к изменениям. Кончено, есть ситуации, когда речь идет о здоровье и безопасности ребенка – в них нужно вмешиваться немедленно. Но во всех остальных случаях находится место и время для неспешной вдумчивой работы, помогающей самому клиенту заметить ценности и надежды, которые побуждают его улучшать свою жизнь и жизнь детей.

Методическое пособие начинается с краткого описания мотивационного консультирования и его использования именно с родителями, находящимися в трудной жизненной ситуации. Также мы описываем транстеоретическую модель стадий готовности к изменениям, которую берем за ориентир на нашем совместном пути с клиентом. Во второй части пособия мы делимся методиками из разных подходов, которые помогают в работе на той или иной стадии готовности к изменениям. Предлагаем рассматривать наш перечень идей как открытый и дополнять своими.

Кому адресовано это пособие? Специалистов, работающих с семьями, мы договорились называть в нем «консультантами». Слово «консультант» подчеркивает функции и необходимые для их выполнения навыки, а не формальную должность в организации или образование по диплому. В роли консультанта может выступать психолог, специалист по социальной работе, социальный педагог, а отдельные приемы консультирования могут использовать и юристы, и медики.

МОТИВАЦИОННОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

Это направление консультирования сочетает в себе клиентоцентрированность и директивность – на первый взгляд, несочетаемые компоненты. Оно клиентоцентрированно в том смысле, что рассматривает клиентов как экспертов в своей собственной истории, желаниях, целях и реакциях. Оно директивно в том смысле, что консультант настойчиво возвращает обсуждение к расхождениям между ценностями клиента и его проблемным поведением, стараясь помочь клиенту реализовать его видение «лучшей жизни». Также директивность заключается в том, что консультант оценивает ситуацию и выделяет в ней один или несколько проблемных паттернов поведения клиента, которые желательно изменить. Клиент выбирает, *куда* ему двигаться, а консультант – *откуда*.

Изначально мотивационное консультирование использовалось в основном в работе с людьми, страдающими химическими зависимостями, а также в консультировании для перехода к здоровому образу жизни – снижению веса, отказу от курения и др. В последнее время мотивационное консультирование расширяет сферу применения, в том числе, в профилактике социального сиротства по технологии междисциплинарной работы со случаем. Желаемые изменения поведения членов семей, находящихся в трудной жизненной ситуации, выходят далеко за рамки лечения от зависимостей – в сферу родительских практик и навыков разрешения конфликтов, а также требуют от родителей таких активных действий, как улучшение жилищной ситуации, повышение уровня заработка и образования, лечение психиатрических или соматических заболеваний. Поскольку мотивация влияет на соблюдение родителями договоренностей во всех сферах социальной жизни и на выполнение задач индивидуального плана сопровождения, страхи и сомнения в необходимости изменений снижают общую эффективность работы.

ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ МОТИВАЦИОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Авторы подхода, Уильям Миллер и Стивен Роллник описали три фундаментальных характеристики мотивационного консультирования:

а) *сотрудничество* вместо авторитарного отношения и готовых предписаний, установление отношений между специалистом и родителем;

б) *диалог и обсуждение* вместо убеждений и лекций;

в) *убежденность* в том, что родитель обладает безусловной автономией в принятии решений об изменениях и в мобилизации личностных ресурсов для их воплощения.

Эти характеристики, отражающие уважение к выбору родителей, к их компетентности, и воплощают в себе фундаментальный *дух* мотивационного консультирования. Такая философия согласуется с семейно-центрированным подходом.

Четыре фундаментальных принципа – выражать эмпатию, выявлять противоречия и работать с ними, «обходить» сопротивление и поддерживать субъектность – воплощают дух мотивационного консультирования в набор *поведенческих стратегий* консультанта.

Первый принцип – *выражать эмпатию* – позаимствован из ставших уже классическими работ Карла Роджерса и подразумевает, что принятие родителей такими, какие они есть, способствует изменениям. Эмпатическое слушание помогает выстраивать устойчивые партнерские отношения с родителями. В беседах родители высказывают много разнообразных (и даже противоречивых) мыслей и мнений об одной и той же проблеме – так проявляется амбивалентность (двойственность) по отношению к изменениям. Понимание природы амбивалентности как нормальной части процесса изменений – это ключ к развитию эмпатии и демонстрации ее клиенту в ходе мотивационного интервью.

Меняться сложно, а проблемная ситуация, помимо недостатков, обычно имеет и свои преимущества. Если мы относимся к амбивалентности как к нормальному и этически нейтральному явлению, а не пытаемся разглядеть в нем «непоследовательность» или «безволие», нам становится гораздо легче испытывать и выражать эмпатию.

Второй принцип – *выявлять противоречия и работать с ними* – подразумевает развитие темы различий между фактическим поведением родителя и его собственными целями, ценностями или образом себя. Клиенты редко довольны всеми аспектами своей жизни, у них есть надежды или мечты об улучшении ситуации. Часто они хотят обеспечить своим детям «лучшую жизнь» или защитить их от повторения травмирующих ситуаций из своего собственного детства. Если родители осознают, что их поведение не соответствует их надеждам и ценностям, вероятность изменения поведения увеличится. Задача мотивационного консультирования – сместить «динамическое равновесие» конфликтующих форм поведения, целей и ценностей в сторону здоровых и адаптивных перемен.

Третий принцип – *«обходить» сопротивление* – ключевая идея, которая отличает мотивационное консультирование от многих других подходов. Сопротивление рассматривается как результат взаимодействия между специалистом и клиентом, а не как «внутренняя» установка самого клиента. С этой точки зрения взаимодействие может уменьшать или порождать и усиливать сопротивление. Специалисты могут менять свое поведение, чтобы минимизировать сопротивление или избегать его возникновения. Когда сопротивление возникает в ходе мотивационной беседы, специалист должен изменить стратегию, чтобы избежать конфронтации или попыток переубедить клиента.

Наконец, *поддерживать субъектность* означает, что мы выражаем веру в способность родителей стать авторами перемен в собственной жизни. Этот принцип часто воплощается в жизнь неявным образом, именно как позиция специалиста по отношению к родителю. Демонстрировать уважение к автономии родителей, их выбор и работать вместе с ними над исследованием возможных перемен нельзя без веры в способность людей меняться. Когда специалист искренне интересуется тем, что родитель может и хочет предпринять по поводу необходимых изменений, это также подразумевает веру в то, что у родителя есть свои ресурсы и идеи. Существует и ряд эксплицитных стратегий для поддержки субъектности клиентов, включая опору на прошлые успехи, поддержку сильных сторон, а также привычка спрашивать клиента о том, хочет ли тот услышать какие-то советы от специалиста.

Ключевые процессы мотивационного консультирования

Мотивационное консультирование – это социальное взаимодействие, центрированное на желаниях и целях клиента, и при этом в явном виде ориентированное на изменение поведения. Оно основано на четырех ключевых процессах, которые происходят благодаря основным коммуникационным навыкам, поддерживающим «беседы об изменениях»: вовлечении, фокусирования, побуждения и планирования.

Вовлечение

Консультанты, использующие мотивационное консультирование, устанавливают связь, полезную в рабочих отношениях с каждым клиентом. Вовлеченные клиенты и консультанты формируют успешный терапевтический альянс, обычно ведущий к регулярному посещению консультаций и приверженности терапии, что, в свою очередь, ведет к успешному исходу терапии. Обратная связь от вовлеченных клиентов говорит о том, что они имеют «право голоса» в терапии, в частности, потому что чувствуют уважение к себе, вниманием к своим словам и понимание в процессе исследования путей изменения. Невовлеченные клиенты с большой вероятностью прекращают терапию, потому что считают, что консультант навязывает им жесткий план, который не учитывает их индивидуальные потребности и в котором нет их личного вклада.

В худшем случае, клиентам кажется, что с ними борются или бросают им вызов. Консультант может способствовать вовлечению, используя описанные здесь коммуникативные навыки. Открытые вопросы, аффирмации, рефлексивное слушание и резюмирование помогают клиентам активнее участвовать в процессе. Дополнительно увеличить шансы на успешное вовлечение можно, создав гостеприимную атмосферу, четкое понимание того, чего можно ожидать от терапии, проявляя внимание к собственным целям клиента, находя возможности для искренней похвалы и уважения, а также поддерживая реалистичную надежду на успешные изменения. До того, как произойдет вовлечение клиента, переход к планированию непродуктивен.

Фокусирование

Фокусирование – это процесс, с помощью которого вы развиваете и поддерживаете определенное направление в беседе об изменении.

Фокусирование закладывает основу для последующей активации и планирования, подводя вовлеченных клиентов к задачам, соответствующим их собственным желаниям и целям. При помощи открытых вопросов и рефлексивного слушания консультант знакомится с точкой зрения клиента, еще больше укрепляя сотрудничество с ним, и помогает клиенту найти четкое направление для улучшений. Прогресс легче оценивать, признавать и подкреплять, когда есть договоренность по поводу общего направления и конкретных достижимых целей на этом пути. Скорее всего, фокусирование окажется длительным процессом, потому что клиент и консультант пересматривают фокус с учетом ситуаций, возникающих в ходе терапии. Искушение преждевременно перейти к фокусированию бывает сильным, особенно, когда последствия проблемного поведения кажутся вопиющими. Клиенты же могут считать другие проблемы – особенно, повседневные сложности, которые они не связывают с со своими действиями – гораздо более насущными. Связь между повседневными трудностями и проблемным поведением может выстраиваться в процессе фокусирования. Например, мама может употреблять энергетические напитки, чтобы совладать с усталостью и бессонницей, не замечая, что бессонница одновременно является *следствием* приема энергетиков.

Если интерпретировать озабоченность клиента «посторонними», с точки зрения консультанта, проблемами как «отрицание», это может сильно затруднить процесс взаимодействия. Сотрудничество в поисках направления работы и целей, которые устроят и клиента, и консультанта – это центральный элемент фокусирования. Если выделенное консультантом поведение – злоупотребление энергетиками – действительно приводит к проблемам, по мере осознания этой причинно-следственной связи готовность клиента работать с этим поведением вырастет. Хотя динамика беседы не ведет к каким-то «переломным» моментам, в которых фокусирование резко прекращается, со временем клиенты уделяют все больше и больше времени обсуждению того, как решать проблему «в фокусе». Консультант замечает больше высказываний, связанных с причинами для изменений, и больше вопросов о том, каково будет действовать по-новому. Такие беседы дают возможность заострить внимание на причинах изменений и «беседах об изменениях», что, вероятно, будет мотивировать на приложение усилий.

Побуждение

Побуждение – это процесс выявления собственной мотивации клиента к изменению.

Во многом, побуждение является центральным этапом мотивационного консультирования. По мере того, как клиенты озвучивают мысли и чувства в связи с изменениями, они могут буквально «уговорить» самих себя на воплощение изменений в жизнь. Консультант может «калибровать» обсуждение, поддерживая его на уровне, адекватном для текущей готовности клиента к изменениям. В этих беседах, скорее всего, будут звучать некоторые выражения амбивалентности, которые уже имели место на этапе первичного вовлечения. Однако избирательная поддержка «разговора об изменениях» будет увеличивать долю времени на обсуждение собственных желаний клиента, связанных с новым поведением. Проявляя принятие – один из принципов мотивационного консультирования – консультант по-прежнему признает и иногда рефлексивно отражает высказывания о сохранении текущего положения дел, но основной целью для исследования и углубления становятся «беседы об изменениях». Мотивационный консультант имеет свою «повестку дня» – изменение родительского поведения в пользу ребенка – и целенаправленно работает в этом направлении.

Клиенты могут начинать с подробного изложения причин в пользу того, чтобы оставить все как есть. Но поскольку мотивационный консультант признает эти аргументы, а не оспаривает их и не ставит под сомнение, клиенты чувствуют, что можно раскрыть и аргументы в пользу изменений. Когда начинаются первые попытки исследования и углубления причин для изменений, клиенты могут быть настороже. Многие уже делились этими мыслями с родными, друзьями или другими специалистами, и сталкивались с тем, что их окружение не готово принять их амбивалентность, а сразу требует от него обещаний, которые он еще не может выполнить. Когда клиенты убеждаются, что могут говорить об изменениях, не опасаясь, что их поймают в «ловушку обещаний», процесс исследования становится комфортнее. Свобода двигаться «вперед» и «назад» способствует смелому выражению своих желаний и потребностей, в том числе, в изменениях.

Именно обращение к причинам для изменений, не предложенных консультантом, а самостоятельно сформулированным клиентом, укрепляет мотивацию. Интересный эффект имеет самомотивация – проговаривание своих мотивов вслух другому человеку, особенно в контексте неосуждающих, принимающих и поддерживающих терапевтических отношений. Также это обсуждение позволяет понять, как клиент оценивает свою способность изменить поведение и вероятность успеха на этом пути. Степень уверенности в своих силах может меняться по мере того, как клиент вместе с консультантом работают над созданием плана действий. Правильная рефлексия этого роста уверенности может, в свою очередь, укреплять приверженность изменениям и вдохновлять на дальнейшую работу над планом.

Помимо самопобуждающих высказываний («разговоров об изменениях», выражения намерения что-то изменить в связи с проблемой), следует обратить внимание на следующие типы высказываний:

- ✓ Осознание проблемы
- ✓ Обеспокоенность по поводу проблемы
- ✓ Уверенность в себе (чувство собственного достоинства)
- ✓ Уверенность в способности измениться (уверенность в собственных силах)
- ✓ Знания о проблеме
- ✓ Знания по поводу вариантов изменений

Планирование

Процесс планирования включает как развитие готовности к изменению, так и разработку конкретного плана действий.

Переход от процесса побуждения к созданию реалистичного плана для внедрения новых форм поведения в свою жизнь может происходить плавно и естественно. У многих клиентов возникает достаточно глубокое понимание, что и как именно они могли бы изменить. Мозговой штурм и обсуждение плана могут усиливать мотивацию и приверженность клиента поставленным задачам, если проводятся в соответствии с принципами мотивационного консультирования. Но следование процессу изменений требует значительной поддержки, а иногда – гибкой адаптации плана прямо в процессе его реализации.

Переход от побуждения к планированию имеет свои особенности. Клиенты с сильной мотивацией часто активно участвуют в разработке планов, которые считают выполнимыми. Их готовность к изменениям часто проявляется на консультациях увеличением доли «бесед об изменениях» и уменьшении доли «бесед о сохранении текущего положения дел». Иногда они сами переходят к практическим шагам. Эти шаги могут быть непоследовательными или пробными, но все же это практические действия. Подкрепление, празднование и признание этих шагов закладывают основу для непрерывного планирования. Клиентам, которые неохотно включаются в планирование, принесет пользу шаг назад, на предыдущий этап – пересмотр причин для изменений.

Содержание и детали плана можно обогатить за счет экспертных знаний о принципах эффективного планирования и использования методик из других подходов. Те обсуждения ситуаций высокого риска или неконструктивных убеждений, которые на более ранних этапах терапии были бы тратой времени, теперь могут добавить плану реалистичности и эффективности. Эмпатия и другие коммуникативные навыки мотивационного консультанта на этом этапе остаются актуальными, но консультант может занимать более активную позицию, больше говорить и задавать уточняющие вопросы, добавляя к плану детали, основанные на своем практическом опыте или научных данных. На этом этапе важнейшим консультативным навыком является умение давать советы, оставляя возможность не следовать им.

Вопросы консультанта к самому себе

1. Вовлечение

- ✓ *Насколько удобно себя чувствует этот человек, разговаривая со мной?*
- ✓ *Насколько я поддерживаю этого человека и хочу помочь ему?*
- ✓ *Понимаю ли я точку зрения данного человека и его проблемы?*
- ✓ *Насколько мне удобно вести этот разговор?*
- ✓ *Ощущаю ли я, что наша беседа – это совместное партнерство?*

2. Фокусирование

- ✓ *К каким целям изменения этот человек стремится по-настоящему?*
- ✓ *Есть ли у меня желание, чтобы этот человек изменил что-то еще?*
- ✓ *Работаем ли мы вместе над одной задачей?*
- ✓ *Чувствую ли я, что мы движемся вместе в одном направлении?*
- ✓ *Есть ли у меня четкое ощущение того, куда мы движемся?*
- ✓ *Воспринимается ли это как танец или как рукопашный бой?*

3. Побуждение

- ✓ *Каковы личные причины изменения у этого человека?*
- ✓ *Это сопротивление скорее вопрос доверия или важности изменения?*
- ✓ *Какие изменяющие высказывания я слышу?*
- ✓ *Двигаюсь ли я слишком быстро или слишком медленно в определенном направлении?*
- ✓ *Может быть, это выпрямительный рефлекс заставляет меня быть тем, кто отстаивает необходимость изменения?*

4. Планирование

- ✓ *Каким будет следующий разумный шаг на пути к изменению?*
- ✓ *Что поможет этому человеку продвинуться вперед?*
- ✓ *Помню ли я о том, что должен побуждать человека, а не предписывать ему план действий?*
- ✓ *Предоставляю ли я необходимую информацию и советы, когда меня об этом просят?*
- ✓ *Сохраняю ли я чувство спокойного любопытства в поиске того, что лучше всего подойдет этому человеку?*

Миллер У.Р., Ролник С. Мотивационное консультирование: Как помочь людям измениться. – М.: Издательство «Э», 2017.

Основные приемы мотивационного консультирования

Основные приемы мотивационного консультирования:

- Открытые вопросы (Open questions).
- Поощрение и поддержка (Affirmation).
- Отражающее слушание (Reflective listening).
- Подытоживание (Summarizing)

Первые буквы в названии этих приемов на английском языке составляют акроним OARS, что переводится как «весла».

Открытые вопросы – «золотой стандарт» во многих терапевтических подходах. Эти вопросы требуют от клиента хотя бы минимальных размышлений и развернутого ответа. «Часто ли вы шлепаете детей?» - пример закрытого вопроса. «Что вы обычно делаете, когда дети вас не слушаются?» - пример открытого вопроса. Чтобы не «бомбардировать» клиента вопросами, в идеале, за открытым вопросом должна следовать рефлексивная реплика консультанта («То есть вы наказываете детей, когда они “совсем садятся на шею”?»), а не следующий вопрос, каким бы удачным он не казался. Последовательность из вопроса, отражения сказанного клиентом и следующего вопроса на этой основе («А как вы понимаете, что дети уже начинают “садиться на шею”»?) создает содержательный диалог, помогающий клиентам вовлекаться, фокусироваться, открываться для изменений и планировать их.

Рефлексия – это способ, которым консультант перефразирует и отражает сказанное клиентом, часто – чтобы проверить свою гипотезу о смысле сказанного клиентом в контексте беседы. Например, родитель говорит: «Не знаю, что не нравится опеке. Мой батя вообще не просыхал, все пропивал, вот это была нищета. А мои дети, если сравнить, как сыр в масле катаются».

Рефлексивный парафраз может быть таким: «То есть бывают семьи и беднее вашей, где дети растут нормально». Обратите внимание, что эта реплика позволяет развернуть разговор в направлении последствий («а бывают ли у детей в таких семьях трудности?»), а не приводит к бесконечным спорам про доход семьи и результаты оценки потребностей. Лучшие рефлексивные реплики – это не вопросы, а утверждения, в которых консультант делится своим пониманием слов клиента. Это помогает клиенту продолжить обсуждение текущей темы или развивать следующую мысль; углубляться в исследование или двигаться дальше. В отличие от утверждений, вопросы консультанта могут уводить разговор в менее важном для клиента направлении.

В мотивационном интервьюировании выделяют несколько типов рефлексии:

- ✓ *Простая рефлексия (отражение, отзеркаливание).* Как следует из названия, простое отражение «возвращает» клиенту его же слова, сигнализируя о том, что консультант услышал и понял его. Это позволяет беседе двигаться дальше, а клиенту – углубляться в тему или менять ее на более актуальную. Для фразы «Я справляюсь с воспитанием получше многих других» простым отражением будет «Вы считаете, что справляетесь с воспитанием лучше многих других». Тон голоса в конце фразы должен понижаться, подчеркивая ее утвердительный, а не вопросительный характер. Такой ответ позволяет клиенту развить мысль о социальном сравнении или завершить эту тему и перейти к другим аспектам родительства. Но простое отражение – далеко не универсальная тактика. Клиенты чаще всего склоняются к тому, чтобы углубляться в мысли, которые отражает консультант. Поэтому отражение реплик об изменениях порождает больше «бесед об изменениях» и ведет к соответствующим результатам. С другой стороны, отражение реплик о сохранении текущей ситуации ведет к углублению этих намерений, что часто является предиктором консервации ситуации и худших результатов терапии.
- ✓ *Двусторонняя рефлексия.* Двусторонняя рефлексия озвучивает оба аспекта дилеммы клиента, выражая эмпатию, но в то же время выявляя расхождения между поступками клиента и его ценностями. Такой тип рефлексии может помочь резюмировать две разные части беседы. Большинство примеров двусторонней рефлексии укладываются в схему «С одной стороны, X, но, с другой стороны, Y». Например, клиент в начале встречи говорил о том, что после длительного празднования дня рождения он не смог пойти на работу, а позже утверждал, что у него не бывает похмельного синдрома. Двусторонняя рефлексия может быть такой: «С одной стороны, у вас никогда не бывает похмелья, но, с другой стороны, на прошлой неделе после праздника вам стало так плохо, что вы не смогли пойти на работу». Иногда расхождения становятся более явными благодаря прямым, чуть упрощенным формулировкам. Например, подростку, который хочет лучше учиться и не быть отчисленным из колледжа, но вместо домашней работы все время гуляет с друзьями или общается в социальных сетях, можно сказать: «Похоже, вы и любите тусоваться, и при этом хотите учиться». Объединив эти две противоречащие друг другу идеи в одной фразе, мы показываем клиенту, насколько в данный момент расходятся его желания и действия, что потенциально ведет к обсуждению необходимых изменений. Обратите внимание, что люди часто ориентируются на вторую часть двусторонней рефлексии, независимо от ее смысловой нагрузки. Поэтому для поддержки «бесед об изменениях» утверждение, наиболее явно связанное с изменениями, нужно упоминать в последнюю очередь.
- ✓ *Согласие с изменением траектории.* Иногда клиент говорит вещи, с которыми консультант не может согласиться, но и не может уходить в непродуктивные споры. «Движение с сопротивлением», ключевое для мотивационного консультирования, требует от консультанта признать, что он услышал это высказывание клиента. Согласие со смещением помогает дать понять, что информация принята к сведению, не поддерживая и не оспаривая ее. Клиент может сказать: «Жили бы вы с моей женой, вы бы тоже запили». Согласие со смещением будет звучать, как «Иногда брак – это большой стресс» или «Наши близкие могут на нас сильно влиять». После этого клиент может продолжать тему отношений с женой или переключиться на что-то другое, но терапевт не включился в спор и при этом не согласился с идеей, что алкоголь – это оптимальный ответ на сложности в семейной жизни.

- ✓ *Расширенная рефлексия* продвигает высказывание клиента на шаг вперед или добавляет дополнительный акцент. Такой тип рефлексии часто приводит к тому, что клиент уточняет свои высказывания или смягчает их. Когда клиент говорит: «Я не представляю, как можно после тяжелой смены расслабиться без маленькой бутылочки пива», расширенная рефлексия может звучать как: «Вы, похоже, с бутылочкой пива навсегда». Такой ответ может заставить клиента пересмотреть свою мысль и даже перефразировать ее, например, «Ну, я думаю, когда сын начнет соображать, что к чему, надо с пивом завязывать – зачем ему смотреть на это». В таких комментариях крайне важна интонация. Если в реплике консультанта клиенту послышится ирония или сарказм, это только усилит его сопротивление. Если эта реплика прозвучит как нейтральное высказывание, клиент заметит преувеличение, не согласится с ним и предложит более адекватную версию, за которой может последовать предметная дискуссия о сокращении употребления.
- ✓ *Отражение чувств.* В этих утверждениях консультант старается назвать чувства, которые, *скорее всего*, испытывает клиент. Такой тип рефлексии помогает переориентировать беседу на эмоциональную сферу, когда это важно для клиента. Люди редко инициируют глубокие перемены в образе жизни сугубо рационально – чаще ими движут сильные эмоции. Поэтому исследование эмоций несет в себе значительный терапевтический потенциал. Родители, которые сами выросли в неблагополучных семьях или интернатных учреждениях, могут испытывать особые трудности с распознаванием и/или обозначением своих эмоций, поэтому полезно предложить им «словарь» для описания переживаний. Если консультант неточно обозначил эмоцию, у клиента появляется возможность поправить его, - но про эту возможность надо договориться заранее. Отражение чувств, которые клиент выражает фразой «Если опека заберет детей, меня это добьет», может быть «Звучит, как будто вам от этого очень грустно». Клиент может поправить: «"Грустно!?" Это такая тоска и боль, вы не представляете!».
- ✓ *Подтверждение (аффирмация).* Подтверждение – это признание значимости действий, умений, позитивного опыта клиента. Подтверждение выражает эмпатию, подчеркивает прогресс или акцентирует навыки и умения. Искренние подтверждения как правило, ослабляют непродуктивные защиты и укрепляют терапевтический альянс. Поощрение хороших намерений, усилий или удачных подходов к решению проблем дает клиенту понять, что консультант ценит его как личность и с уважением признает трудности, которые ему предстоит преодолеть. Подтверждение является как выражением «духа» мотивационного консультирования, так и коммуникативным навыком консультанта. Искренние подтверждения возникают на основе уважения, которое консультант испытывает по отношению к клиенту, его уникальной роли в процессе измерений и его самостоятельному решению приступить к этому процессу. Поскольку консультант может быть единственным человеком в жизни клиента, который поддерживает его стремление к изменениям, простые подтверждения представляют собой нечто новое и очень важное для клиента. Подтверждение, признание важности «бесед об изменениях» поддерживают эти беседы и улучшают результаты терапии.
- ✓ *Резюмирование* – это незаменимый способ удерживать важную информацию в памяти и в центре беседы. Встречи могут продвигаться очень динамично, на них может обсуждаться огромное количество тем, включая самые острые для клиентов. Частое резюмирование помогает помнить о проделанной работе, но имеет и более важные функции. Сфокусированное определенным образом, резюмирование может усиливать мотивацию и увеличивать долю «бесед об изменениях». Оптимально, когда резюмирование консолидирует содержание текущей встречи, связывает его с ключевыми идеями, звучавшими на недавно прошедших встречах, и оканчивается открытым вопросом. Вопросы могут быть очень простыми, например, «Что еще кажется вам важным?». Клиенты обычно откликаются на резюмирование, уточняя содержание резюме. Естественно, что они склонны углубляться в рассмотрение последнего пункта резюме. Окончив резюме на правильной ноте, мы поощряем «беседы об изменениях».

Используя основные навыки мотивационного консультирования, можно получить много полезной информации для комплексной оценки ситуации:

Текущий уровень готовности родителей к изменениям по каждой из выделенных проблем; их веру в то, что ситуация может измениться, и что у них есть способность ее изменить.

Наличие защитных факторов, поддерживающих веру в изменения, и соответствующих ресурсов (или понимания, откуда и как эти ресурсы можно взять).

Ценности и цели членов семьи; иерархию, конкуренцию, конфликты этих ценностей – как внутриличностные, так и внутрисемейные; те ценности, на которые можно опираться в работе.

УСЛОВИЯ И ОГРАНИЧЕНИЯ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ МОТИВАЦИОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Оптимальные условия для использования МИ возникают, когда:

- ✓ клиенты чувствуют амбивалентность по поводу изменения поведения;
- ✓ есть свидетельства того, что текущее поведение приводит к негативным результатам;
- ✓ есть очевидная альтернатива или целый диапазон альтернатив, которые соответствуют наилучшим интересам всех членов семьи;
- ✓ возможность для изменений реально доступна.

Для применения МИ требуется *конкретное поведение – мишень для вмешательства – и образ конкретных желаемых изменений*. МИ нельзя использовать для размытых целей в стиле «замотивировать немотивированного клиента».

Обычно у семей в трудной жизненной ситуации много проблем и потребностей, в которых специалистам, оказывающим помощь на дому, не всегда легко сориентироваться. Для эффективного использования МИ специалист должен уметь менять масштаб анализа и фокусироваться на отдельных проблемах, на время «оставляя за скобками» сложные взаимодействия многих взаимосвязанных факторов. Семьи могут очень сильно отличаться по уровню мотивационной готовности к изменению поведения: например, они могут быть готовы к освоению новых родительских навыков, но отказываться обсуждать перспективы лечения от зависимости. Изменение каждого типа поведения должно оцениваться индивидуально и может требовать своего типа вмешательства.

В работе с семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации, мотивационное консультирование может использоваться в следующих проблемных областях:

Химические зависимости

Работа с зависимостями у родителей является, возможно, наиболее очевидной сферой применения мотивационного консультирования. С его помощью можно создать оптимальные возможности для того, чтобы клиенты с зависимостями обсудили возможность изменений, особенно, когда существуют фактические свидетельства проблем для детей, возникающих из-за того, что родители злоупотребляют алкоголем или психоактивными веществами. Ограничения в использовании алкоголя и наркотиков или полный отказ от них являются результатом работы в рамках мотивационного консультирования, который с высокой достоверностью подтвержден исследованиями.

Неадекватные / насильственные методы воспитания

Часто основной целью работы по профилактике социального сиротства является изменение паттернов неадекватных родительских практик, включая физическое насилие и пренебрежение потребностями детей. Обычно родители начинают защищать свои методы воспитания, когда специалисты вступают с ними в прямую конфронтацию. Мотивация к изменению родительского поведения ослабляется под воздействием защитных механизмов, недостатка опыта и готовых моделей поддерживающего и ненасильственного воспитания, а также недостатка веры в «альтернативные» методы улучшения поведения детей. Демонстрация открытости в обсуждении сильных и слабых сторон различных стратегий воспитания, обращение к базовым родительским ценностям самих клиентов и отказ от конфронтации по поводу телесных наказаний могут помочь ослабить активность защитных механизмов.

Знания и убеждения по вопросам развития детей

Родители гораздо менее склонны реагировать фрустрацией и агрессией на поведение ребенка, когда они имеют адекватные представления о возрастных особенностях развития детей и вытекающие из них реалистичные ожидания. Однако повседневные, «само собой разумеющиеся» представления о детском развитии складываются у родителей из советов старших членов семьи, семейных ролевых моделей и имеют для них определенную ценность, даже если они ошибочны. Например, родители могут ждать от ребенка несоответствующих возрасту успехов в контроле импульсов, поддержании самоконтроля, запоминании и выполнении сложных указаний. Дидактический подход и просвещение также могут активизировать защиты клиентов, снижая эффективность информирования. Стратегии мотивационного консультирования могут создать большую открытость для новых знаний, поощряя родителей исследовать сферы, в которых у них есть «пробелы» и собственная потребность в информации.

Медицинская и психологическая помощь

У членов семей, находящихся в трудной жизненной ситуации, часто бывают проблемы со здоровьем или психологические проблемы, которые остаются без лечения, игнорируются и отрицаются из-за недоступности медицинской помощи, отсутствия страховки, страхов перед лечением или других причин, мешающих «заняться собой». Серьезные психологические нарушения или соматические заболевания усиливают у клиентов тревожность, которая может провоцировать избегание перемен. Техники мотивационного консультирования можно использовать, чтобы исследовать амбивалентность в отношении медицинской помощи, а также возможности следовать врачебным рекомендациям или принимать меры профилактики.

Пример стратегии педиатра в общении с родителями, которые отказывают от вакцинации своих детей, вполне соответствующий духу мотивационного консультирования [1]:

- ✓ *Помните, что всех объединяет цель. И врач, и родители – на стороне лучших интересов ребенка, как они их понимают. Расхождение - только в средствах.*
- ✓ *Дайте понять, что вам не все равно. Еще до того, как встает вопрос с прививками, у родителей должен быть позитивный опыт помощи от врача.*

[1].Bracho-Sanchez E. Pediatrician: How I partnered with parents who didn't want to vaccinate https://edition.cnn.com/2019/02/09/health/parents-who-refuse-vaccines/index.html

Не судите родителей и не считайте их глупее себя. Есть масса других ситуаций, когда родители не демонстрируют профессиональных навыков (например, паникуют и приезжают в больницу из-за незначительных симптомов) - и это нормально, у них же другая роль.

Сначала исследуйте опасения родителей, а потом делитесь своими.

Не "просвещайте", а выдавайте небольшие порции конкретной информации.

Изначально договоритесь, что у вас нет задачи договориться. Врач не обязан "окончательно" уговорить и родитель не обязан "окончательно" отказаться. Это помогает фокусироваться на каких-то значимых факторах, на новой информации, а не на борьбе вокруг "договоренности".

"Никаких громких объявлений, никакого празднования. Здесь не место признанию того, что одна сторона была права и переубедила другую, которая, соответственно, заблуждалась. Нет побежденных и нет победителей – кроме детей".

Использование ресурсов / посещение занятий

Многие семьи, находящиеся в трудной жизненной ситуации, имеют право на пользование поддержкой от местного сообщества или государства, но не делают этого, хотя это было бы для них выгодно. Получение социальных услуг требует от семей значительной активности: сбора документов, заполнения анкет, чем создает определенные поведенческие барьеры. Помимо этого, некоторые семьи не обращаются за положенными им ресурсами, потому что взаимодействие со службами социальной помощи противоречит их ценностям самостоятельности или защиты границ семьи. Навыки мотивационного консультирования могут применяться для исследования областей, в которых возникают ценностные противоречия, и для преодоления барьеров на пути к получению помощи. В работе со случаем мотивационное консультирование может фоново сопровождать все «организационные» задачи из индивидуального плана сопровождения.

До 70 % клиентов, получающих помощь в социальных службах, преждевременно прекращают посещать занятия – консультации психолога, родительские группы – которые включены в их индивидуальный план сопровождения, даже по их собственной инициативе[2]. Эта зарубежная статистика, по нашему опыту, вполне релевантна для России. Исследования в США и Великобритании показывают, что доля «исчезающих» клиентов остается высокой, несмотря на попытки преодолеть внешние барьеры на пути к доступным услугам, такие, как обслуживание на дому, организация групп временного пребывания для детей, транспортную помощь, гибкий график встреч со специалистами и даже компенсацию родителям за то время, которое они потратили на участие в программе[3]. С другой стороны, если установился доверительный контакт с консультантом или ведущим группы – в том числе, благодаря мотивационному консультированию – то транспортная или другая бытовая помощь улучшает посещаемость.

Есть сферы жизни семей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в которой мотивационное консультирование применимо, но требует осторожности и более глубокой рефлексии со стороны консультанта:

Трудоустройство и образование

Бедность – это фактор, значительно повышающий риск пренебрежения потребностями ребенка.

[2](Lundquist & Hansen, 1998)
[3](Gomby, 2000; Lundquist & Hansen, 1998; Prinz et al., 2001; Wells, 1997)

Распространенными проблемами семей «группы риска» являются безработица, крайне низкооплачиваемая работа и низкий образовательный уровень. Родители могут амбивалентно относиться к положительным изменениям в этих сферах и отказываться что-то менять. Возвращение на рынок труда или к учебе, включение в реабилитационные программы для получения новой профессии или аттестата – все это является источником амбивалентности и сопротивления. Мотивационное консультирование может использоваться для поддержки ценности образовательных или профессиональных достижений в глазах клиентов, по сравнению с их текущей ситуаций, и для развития мотивации к реалистичным достижимым улучшениям. При этом надо учитывать, что:

Для помощи клиенту в выборе конкретного направления учебы или места работы надо использовать другие инструменты, помогающие описать желаемое будущее. Недопустимо «мотивировать» подростка пойти в конкретное учебное заведение или на конкретную специальность, потому что взрослые видят залога успеха именно в них.

Не всегда трудоустройство решает проблему бедности – к сожалению, с учетом дополнительных издержек (присмотр за ребенком на время работы, оплата проезда) родители с низкой квалификацией могут просто сменить статус с «безработного» на «работающего бедного».

Планирование семьи

Иметь или не иметь еще детей – одно из самых важных решений, которые принимает семья. Специалисты часто сомневаются в том, что еще один ребенок в неблагополучной семье – это хорошая идея, но использование мотивационного консультирования для того, что «подвести» родителей к «правильному» планированию семьи некорректно. Поскольку конкретного «правильного» выбора в этом вопросе не существует, то нет и условий для эффективного использования мотивационного консультирования, зато появляются этические сложности.

Однако мотивационное консультирование может помочь родителям, которые самостоятельно решили ограничиться уже имеющимися детьми и начать пользоваться контрацепцией, но у них не получается перестроить свое поведение и привычки, чтобы правильно это делать. Например, женщина может испытывать смущение при мысли, что надо обсудить свое решение с врачом и с сексуальным партнером, бояться забыть принять таблетку.

Партнерское насилие: работа с пострадавшими

Достоверная связь между супружеским насилием и жестоким обращением с детьми подтверждается большим количеством свидетельств. В нашей стране пока что нет соответствующей статистики, но если опираться на исследования связи между жестоким обращением с детьми и супружеским насилием, примерно в 40 % случаев, требующих защиты ребенка, присутствуют обе эти проблемы[4].

Мотивационное консультирование может быть полезным в обсуждении отношений с партнерами, которые демонстрируют тенденцию к вербальному или физическому насилию или создают опасную ситуацию в доме своим неадекватным поведением (например, из-за химических зависимостей). В этих случаях мотивационное консультирование используется для исследования всех аргументов «за» и «против» продолжения этих отношений, и, возможно, чтобы поддержать решимость клиентов (чаще всего – клиенток-женщин), которые готовы изменить или прекратить такие отношения.

Одна из серьезных проблем системы защиты детей заключается в том, что специалисты по умолчанию считают мать ответственной за свой выбор («вы видели, за кого выходили замуж») и за последствия этого выбора для благополучия и безопасности их детей («ваш муж себя не контролирует, а вы, как адекватный человек, должны обеспечить детям безопасность»). Но в случаях супружеского насилия очевидно, что мать не несет ответственности за поведение своего партнера, не всегда имеет ресурсы, чтобы «просто уйти» от него с ребенком, поэтому напрашивается вывод: мотивировать к изменениям надо не ее.

[4]Appel & Holden, 1998

очевидно, что мать не несет ответственности за поведение своего партнера, не всегда имеет ресурсы, чтобы «просто уйти» от него с ребенком, поэтому напрашивается вывод: мотивировать к изменениям надо не ее.

При этом многие идеи мотивационного консультирования являются успешными стратегиями работы с жертвами супружеского насилия и уже несколько десятилетий используются (под другими названиями) в сфере помощи женщинам, пережившим насилие. Ориентация на сотрудничество и восстановление достоинства, внимание к автономии и «авторской позиции» по отношению к собственной жизни (self-agency) – это здравая и эффективная стратегия, которая реализуется:

- ✓ Эмпатия к переживаниям матери и ребенка.
- ✓ Опора на личные ценности матери и признание существования внутреннего конфликта, который она переживает.
- ✓ Разграничение между сопротивлением («не хочу говорить об этом с вами сейчас») и отрицанием («нет такой проблемы»). Сопротивление часто является адекватной реакцией на нетактичные вмешательства и/или непродуманные стратегии такого вмешательства. Например, когда социальный работник пытается собрать родителей вместе и поговорить с ними об их семейных проблемах, женщина может быть не мотивирована на такую беседу, потому что уверена, что ее откровенность обернется для нее новой опасностью. Страх перед системой социальной защиты и перед местью со стороны партнера – это реальная проблема, а не «сопротивление».
- ✓ Поддержка собственной активности женщин в принятии решений об их дальнейшей жизни и жизни их детей путем информирования обо всех возможных последствиях (и положительных, и отрицательных) каждого из возможных решений.

Таким образом, мотивационное консультирование можно использовать в ситуациях партнерского насилия, если учесть следующие требования и ограничения:

- ✓ Консультирование не должно вызывать у пострадавшей ощущение, что она каким-то образом несет ответственность за произошедшее и что это *она* должна измениться, чтобы остановить насилие и предотвратить вред, который оно причиняет ее детям. Речь идет только о том, чтобы поддержать реализацию собственного решения женщины в условиях сильной амбивалентности, неопределенности и страхов.
- ✓ Должны применяться четкие протоколы безопасности, зафиксированные в нормативных документах, как минимум, на уровне организации, а также индивидуальный план безопасности, составленный вместе с клиенткой. Если клиентка выражает желание прервать отношения с агрессором, специалист должен оценить опасность для женщины и для ее ребенка (детей) в процессе расставания с ним и привлечь дополнительную помощь, включая полицию. По статистике, момент ухода от агрессора является наиболее опасным.
- ✓ Нельзя излишне полагаться на мотивационное консультирование: оно не заменяет все остальные формы и виды профессиональной помощи, включая работу со случаем, грамотное использование ресурсов местного сообщества, терапевтическую работу с травматическим опытом и др.
- ✓ Если есть контакт с обоими родителями, сосредоточиться на поддержке мотивации к изменениям у того, кто действительно отвечает за насилие – у его автора.

Работа с авторами насилия

В контексте профилактики социальное сиротства обращение к амбивалентности авторов насилия может выглядеть как обсуждение ценностей того, что для мужчины значит «быть хорошим отцом». Такая стратегия может быть особенно эффективной в работе с мужчинами, которые сами в детстве подвергались насилию.

Способность разорвать цикл межпоколенного насилия, а не быть «винтиком», бездумно его воспроизводящим, – еще одна идея, укрепляющая позитивную маскулинность, веру мужчины в свои силы как защитника семьи. Большинство мужчин встречали в своей жизни примеры позитивного отцовства (хотя некоторым приходится потрудиться в их поиске). Эти исключения из проблемной истории могут использоваться, чтобы вдохновить отцов на отказ от насилия и позитивные изменения.

В настоящий момент не существует исследований, которые придали бы такой работе с отцами статус практики с доказанной эффективностью. Однако предварительные данные говорят о том, что она заслуживает дальнейшего развития. Некоторые программы в США и за рубежом уже включили данный подход в систему работы с мужчинами-агрессорами.

Этические проблемы в мотивационном консультировании

В процессе применения принципов и техник мотивационного консультирования в работе с семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации, возникают вопросы о том, насколько их применение этично. Часто это происходит, когда специалист видит необходимость в изменении поведения, а члены семьи не согласны с его видением. В некоторых случаях верной стратегией будет сделать паузу, прежде чем начинать мотивационное консультирование или другое директивное вмешательство, подводящее к определенному выбору.

Иногда потребность в изменении поведения бывает очевидна, а использование мотивационного консультирования – более чем оправдано. Например, родитель использует жесткие методы воспитания ребенка, отказывается участвовать в обучении родительским навыкам или принимать другую помощь в воспитании ребенка. При этом он (пока что) удерживает свою «жесткость» в определенных рамках, и вмешательство органов опеки и попечительства пока не оправдано. В такой ситуации выбор стоит между работой с мотивацией родителя или невмешательством.

Но есть и менее однозначные ситуации, в которых возникает конфликт ценностей и планов семьи и специалистов. Авторы мотивационного консультирования выделяют три фактора, которые создают сложности для этичного использования метода:

- ✓ *Расхождения между специалистом и родителями по вопросам того, какой выбор соответствует их наилучшим интересам.* МИ сфокусировано на внутренней мотивации клиента, которая возникает из-за несоответствия текущего положения вещей и ценностей *клиента*. Поэтому МИ не может использоваться для принуждения семей к реализации решений, противоречащих их ценностям. Расхождение во взглядах с клиентами на то, что удовлетворяет их наилучшим интересам, часто возникает даже не из-за попыток навязать семье ценности специалиста, а из-за разной расстановки приоритетов: ведь у людей обычно есть несколько значимых ценностей, и они могут конкурировать между собой. Например, родители, практикующие телесные наказания, могут искренне ценить одновременно и благополучие / безопасность ребенка, и послушание / уважение к старшим в их экстремальном проявлении. Таким образом, идея пойти учиться ненасильственным методам воспитания вступает в конфликт с другими ценностями и актуальными на данный момент мотивами. В данном случае МИ можно использовать, чтобы помочь семье принять решение, снимающее противоречие между *всеми* их значимыми ценностями и целями.
- ✓ *Личный вклад специалиста в принятие родителями того или иного решения.* Специалисты, особенно оказывающие помощь на дому и включенные в жизнь семьи, часто переживают потребность «вложить частичку себя» в достижение положительных изменений, потому что их беспокоит благополучие детей.

Иногда существует конфликт между наилучшими интересами родителей и их детей. Если специалист видит противоречия и чувствует потребность занять чью-то сторону, это может быть сигналом для того, чтобы сделать ответственным за сопровождение родителей и детей *двух разных* специалистов. Тогда они оба смогут сосредоточиться на прояснении мишеней для изменения поведения – каждый из своей позиции.

- ✓ *Наличие у специалиста рычагов давления на родителей.* Само по себе оно не является противопоказанием к использованию мотивационного консультирования, но, по данным некоторых исследований, снижает его эффективность[5]. Но если бы это было абсолютным противопоказанием к использованию мотивационного консультирования, ни один специалист не мог бы работать с семьей при помощи этого и многих других методов. Ведь один из «рычагов давления» – необходимость сообщать в органы опеки и попечительства о случаях жестокого обращения с детьми – законодательно предписывается *вообще всем* специалистам, контактирующим с семьей, а регулярная оценка рисков для детей входит в должностные обязанности куратора семьи и социальных работников.

Этичным будет четко проговорить обязанности и ответственность семьи и специалиста на этапе установления сотрудничества. Надо объяснить, что выводы, которые будут сделаны сотрудниками органов опеки и попечительства на основе сообщений о высоком уровне риска для ребенка, и соответствующие вмешательства лежат вне сферы влияния специалиста, работающего с семьей. В плане санкций он действительно «ничего не решает».

Большинство этических дилемм не имеют однозначных решений. Когда у специалистов, работающих с семьями, возникают вопросы по поводу этичности использования мотивационного консультирования, мы рекомендуем им обсуждать эти вопросы на интервизии или супервизии.

БАРЬЕРЫ НА ПУТИ ВНЕДРЕНИЯ МОТИВАЦИОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ В ПРАКТИКУ

Когда мы пытаемся внедрить мотивационное консультирование в технологию междисциплинарной работы со случаем, а также в повседневную практику специалистов, при переходе от модели к реальной жизни мы сталкиваться с проблемами. Часть из них является типовыми, и для них отработаны варианты решений.

Неуверенность / несогласованность в использовании техник мотивационного консультирования

Важно, чтобы принципов мотивационного консультирования придерживалась вся команда, работающая со случаем. Иначе в глазах клиентов она разделится на «настоящих» консультантов, помогающих разобраться со своими двойственными чувствами, и на «добрых» и «злых полицейских», действующих «кнутом» или «пряником». Более того, у них будут расходиться «тактические» цели, реализуемые в рамках одной беседы или консультации.

При первом знакомстве мотивационное консультирование часто воспринимается как разновидность психотерапии, поэтому кажется недоступной специалистам без профильного образования. Однако оно разрабатывалось именно как общие принципы ведения беседы, доступные для всех. Есть экспериментальные свидетельства успешного использования мотивационного консультирования в практике врачей-терапевтов, медсестер, акушерок, администраторов в сфере здравоохранения и волонтеров, оказывающих поддержку по принципу «равный – равному», то есть самих бывших алко- и наркопотребителей[6].

[6](Rollnick, Heather & Bell, 1992; Rollnick, Mason & Butler, 1999), (Bennett et al., 2005), (Tappin et al., 2000), (Thevos, Quick & Yandulli, 2000), (Larimer et al., 2001).)

В качестве специальной подготовки в сфере мотивационного консультирования можно и нужно использовать тренинги для отработки навыков, которые психологи могут проводить для своих коллег внутри организации, а также обучающие супервизии или интервизии. Задачи и функции мотивационного консультирования можно обсуждать в контексте индивидуальных планов сопровождения ходе консилиумов или рабочих встреч по конкретным случаям.

Трудности в определении границ применимости мотивационного консультирования

Использование мотивационного консультирования в работе со случаем требует от специалистов не только выявлять мишени потенциальных изменений поведения, но и определять уместность / ожидаемую результативность мотивационного консультирования, любых других методов, а также же сочетания.

Эффективная комплексная оценка рисков и ресурсов семьи в программах профилактики социального сиротства предполагает, что у специалистов есть навыки, чтобы:

С одной стороны, выявлять партнерское насилие, потенциально опасные последствия злоупотреблений алкоголем или наркотиками, обострения психических заболеваний у родителей, которые требуют не мотивационной работы, а обращения за экстренной помощью в профильные организации.

С другой стороны, делать корректные выводы по поводу факторов, не создающих высокий уровень риска (например, различать частое, но не проблемное употребление алкоголя и зависимость от него, супружеские конфликты и партнерское насилие), чтобы иметь возможность сосредоточиться на самых значимых проблемах.

Специалисты и родители могут расходиться во взглядах на приоритетные области изменений. Успешный опыт в той сфере, в которой изменений захотел сам родитель, может впоследствии подкрепить его мотивацию и в той сфере, которую приоритетной счел специалист. Для обсуждения приоритетов можно использовать наглядные инструменты, например, «Линейку готовности к изменениям».

Однако некоторые проблемы требуют неотложных решений. В рамках одной и той же встречи можно совместить непосредственную помощь в той сфере, которая важна родителю, и мотивационное консультирование как способ обсудить вопросы, в которых родитель испытывает амбивалентность.

Трудности в конкретизации мишеней и целей изменений

Используя мотивационное консультирование, требуется выделять конкретные виды поведения, которые нужно изменить, и формулировать конкретные цели, которые нужно достичь. При этом гибкость вариантов и автономия выбора помогает людям реализовать внутреннюю мотивацию к изменениям наиболее адекватным для них способом. Но в индивидуальных планах сопровождения семьи иногда ставятся жесткие, формализованные требования, выполнение которых легче проконтролировать (например, сделать ремонт и посещать родительскую группу), нежели цели, допускающие гибкость в путях их достижении (например, сократить число эпизодов телесных наказаний). Если семья в партнерстве со специалистом разрабатывает свой уникальный путь к выполнению задачи, специалист может взять на себя роль «адвоката», обосновывающего их выбор.

Еще один важный фактор эффективного использования мотивационного консультирования – свидетельства того, что текущее поведение действительно является проблемой.

Мотивационное консультирование вряд ли будет эффективным, если постановленная цель не соответствует актуальной проблеме клиента (например, подростка принудительно направляют в реабилитационный центр для лечения от химической зависимости, хотя основной проблемой в его случае было не то, что он эпизодически употреблял наркотики, а то, что он не знал, как разорвать отношения со «старшими товарищами», которым он помогал их распространять).

Внешние барьеры на пути к изменению поведения

Семьи часто сталкиваются с объективными проблемами, мешающими изменениям. Такие проблемы могут быть объективно неразрешимыми (например, отсутствие работы в населенном пункте, где живет семья) или создающими значительные трудности (неудобный и длинный путь на общественном транспорте, который приходится преодолевать по пути в детский сад). Важно не возлагать на родителей ответственность за проблемы, лежащие вне сферы их влияния. При помощи мотивационного консультирования можно помочь семье увидеть не только препятствия, но возможности их преодолеть или обойти; проявить настойчивость или нестандартный подход. Если сотрудничество покажется клиентам полезным, вырастает вероятность, что они начнут преодолевать внешние барьеры по собственной инициативе, чтобы получить те или иные услуги или применить новые навыки. Но нельзя исключать, что «настойчивость и нестандартный подход», например, в создании условий для регулярного посещения родительской группы, потребуются от самих специалистов.

Влияние судебных процедур

Службы профилактики социального сиротства часто работают в ситуации, когда ребенок уже находится в организации для детей-сирот и/или органы опеки и попечительства вышли с судебным иском о лишении / ограничении родительских прав. В таких ситуациях угроза судебного разбирательства может либо усиливать мотивацию (как очевидная острая проблема), либо снижать ее и затруднять эффективное использование мотивационное консультирование – если родители обвиняют в произошедшем консультанта или организацию, в которой он работает, или в целом не вполне понимают различия между ролями специалистов из разных организаций сферы защиты детства.

Патронаж на дому в атмосфере хаоса

Хотя посещение семьи на дому имеет ряд преимуществ, есть и серьезный недостаток – отсутствие контроля над обстановкой, в которой проходит встреча. Осуществляя патронаж, специалисты сталкиваются с шумом, работающим телевизором, детскими капризами, непрошенными гостями или домашними животными. И все это может снижать вовлеченность в разговор, так необходимую для мотивационного консультирования. Здесь могут помочь:

- ✓ Планирование обстоятельств встречи заранее и регулярное осмысление своей работы с семьей. Речь идет не о том, чтобы заранее «просчитать ходы», а о том, чтобы вспомнить (еще лучше – записать) наиболее удачные и поддерживающие мотивацию клиента моменты из прошлой встречи; узнать и учесть обратную связь клиента о том, что он выделил для себя в прошлой консультации, несмотря на отвлекающие факторы, что показалось ему уместным и полезным.
- ✓ Фокус на работе по созданию домашней среды, более благоприятной для коммуникации. Если домашняя среда не дает возможность для спокойного общения самим членам семьи – родители не могут уединиться для решения насущных проблем, а фоновый шум не дает ребенку послушать книжку или сказку – то с этой проблемой надо работать независимо от трудностей, возникающих у консультанта.

СТАДИИ ГОТОВНОСТИ К ИЗМЕНЕНИЯМ

Фокус на готовности клиента соотносится с транстеоретической моделью стадий готовности к изменениям Джеймса Прохазки и Карло ди Клементе, которая описывает конкретные фазы, через которые человек может проходить, пытаясь изменить проблемное поведение. Они обобщили исследования людей, которые пытались изменить поведение в разных сферах жизни (бросить курить и прекратить употреблять алкоголь / наркотики, начать регулярно заниматься спортом, изменить режим питания) и в разных контекстах (по собственной инициативе, по рекомендации врача / на основе поставленного диагноза, по решению суда), и выделили повторяющуюся цепочку паттернов.

Предобдумывание (спокойствие, преднамерение). На этой стадии человек еще не имеет серьезного намерения изменить свое проблемное поведение, — по крайней мере, в ближайшие полгода. (Этот срок был выбран в качестве критерия, поскольку он представляется максимальным для планирования каких-то изменений поведения в будущем). Он не проявляет интереса к предлагаемым методам самопомощи, не склонен к обсуждению своих вредных привычек или даже активно избегает информации и людей, которые могли бы подтолкнуть его в направлении изменений. Он склонен преувеличивать положительные стороны своего образа жизни и недооценивать степень риска.

Сомнение (размышление, обдумывание, стадия амбивалентности). Стадия обдумывания — это период, когда человек начинает всерьез рассматривать возможность изменения своего вредного для здоровья поведения в ближайшие полгода. На этой стадии индивид обычно оценивает «за» и «против» своего образа жизни как примерно равные (и имеющие высокую ценность). Поэтому, хотя обдумывание изменения поведения и имеет место, результаты могут оказаться амбивалентными. На этой стадии отмечаются некоторые процессы изменения — в особенности эмпирические, определяемые когнитивными и эмоциональными составляющими.

Подготовка. Стадия подготовки начинается, когда человек намерен изменить свое поведение в течение ближайшего месяца. Обычно на протяжении года перед этим какие-то попытки уже предпринимались, и теперь делаются может быть небольшие, но важные шаги в новой попытке изменения поведения. В терминах баланса решений на стадии подготовки «за» перевешивают «против», хотя и те, и другие все еще высоки. Эмпирические процессы изменения используются интенсивно, но может быть отмечен и некоторый рост бихевиоральных процессов.

Действие. К стадии действия относится полугодовой период, следующий за решительным изменением образа жизни и характеризующийся стабильным сохранением нового стиля поведения. Проблемой, стоящей перед индивидом, является избегание рецидива. На стадии действия наиболее активно протекают бихевиоральные процессы изменения, а степень соблазна быстро убывает (см. «Процессы изменения» и «Критерий соблазна»).

[7] В переводах методических пособий на русский язык названия стадий переводятся по-разному. В скобках мы указываем все известные нам, чтобы у читателя не возникало путаницы при чтении других источников.

Поддержание. К этой стадии относится период после истечения шести месяцев с момента явного поведенческого изменения до тех пор, когда нежелательное поведение окончательно преодолено. Все еще имеет место использование бихевиоральных процессов изменения с целью предотвращения рецидива. Уровень соблазна продолжает понижаться, а уверенность в себе по-прежнему растет. Момент прекращения существования вредной привычки определяется по полному отсутствию соблазна в любых проблемных ситуациях и по максимальной уверенности в собственной способности предотвратить рецидив в любых условиях.

Эти стадии напоминают ключевые процессы мотивационного консультирования: вовлечения, фокусирования, побуждения и планирования, поэтому могут служить опорой для консультанта. На каждой стадии консультант может использовать те навыки и поддерживать те процессы, которые дают клиенту возможность перейти к следующей стадии, чтобы сделать беседу максимально результативной *в рамках того, к чему клиент сейчас готов.*

Но деление на стадии является и ограничением модели: на практике стадии не являются взаимоисключающими, люди не проходят их в строгом порядке и могут продвигаться по ним «вперед», «назад», снова «вперед» даже в рамках одной консультации. Более адекватной для обсуждения с клиентом считается модель континуума готовности к изменениям, на одном конце которого – «люди, которые уже начали менять свое поведение», а на другом – «люди, которые не рассматривают возможность изменений», поэтому в качестве практического инструмента мы предлагаем использовать шкалирование.

Также важно понимать, что и выделенные стадии – это личностные особенности не самого клиента, а вариативные характеристики *процесса* изменений.

Преимущества опоры на транстеоретическую модель стадий готовности к изменениям:

- ✓ *Индивидуальный подход.* Преобладающая стадия (стадии) готовности клиента к изменениям – это одна из важных характеристик случая, которая должна учитываться на всех этапы работы с ним – от оценки ситуации до закрытия случая. Поддержание достигнутых изменений – это часть жизни, которая будет продолжаться и после завершения сотрудничества с семьей.

- ✓ *Соответствие методов работы особенностям целевой группы.* Несмотря на формальные критерии для открытия случая, разнообразие фактических обстоятельств нередко ставит специалистов сферы профилактики сиротства перед вопросом: а "наш" ли это случай? Готовность родителей к изменениям в поведении и в жизни семьи в целом служит одним из важных критериев для принятия решения. Использование транстеоретической модели может улучшить процесс определения целевых групп клиентов и выбор наиболее эффективных методов терапии для каждого конкретного случая благодаря тому, что она такую готовность учитывает. Используемые средства должны различаться в зависимости от того, имеет ли консультант дело с клиентом, не готовым к изменению своего поведения (стадия предобдумывания) или уже готовым (стадия подготовки).

- ✓ *Прозрачность в планировании и ожидаемых результатах.* Открывая случай, мы отдаем себе отчет в том, что не всегда клиент готов полностью включиться в сотрудничество и совместно со специалистом разрабатывать свой индивидуальный план сопровождения (а не просто присутствовать, слушая специалиста). Такие случаи мы отмечаем, как «нуждающиеся в мотивационной работе», используем мотивационное консультирование и ожидаем, что значительная часть плана будет сначала игнорироваться, а затем, по мере роста вовлеченности клиента – неоднократно переделываться.

- ✓ *Оценка результативности и сбор обратной связи от клиентов.* Транстеоретическая модель помогает перейти от общих критериев результативности к более адресным – для семей с тем или иным преобладающим уровнем готовности к изменениям. Иногда продвижение по стадиям готовности к изменениям само по себе может выступать как показатель установления хороших рабочих отношений с семьей.

Литература:

Миллер У.Р., Роллник С. Мотивационное консультирование: Как помочь людям измениться. – М.: Издательство «Э», 2017.

Прохазка Дж., Норкросс Дж., ди Клементе К. Психология позитивных изменений: Как навсегда избавиться от вредных привычек. – М.: Иванов, Манн и Фербер, 2013.

Прохоров А. В., Велисер У. Ф., Прочаска Дж. О. Транстеоретическая модель изменения поведения и ее применение // Вопросы психологии, 1994, № 2, с. 113-122. http://www.voppsy.ru/issues/1994/942/942113.htm

Магкоев В., Туреханов Я. Тренинг мотивационного интервьюирования. Руководство для тренера. – Душанбе, 2011 http://xn--27-nmcin.xn--p1ai/upload/iblock/854/854109dafd42d49e44e76ff15d23f2e7.pdf

Мотивационное интервьюирование лиц, употребляющих инъекционные наркотики (пособие для социальных работников программ профилактики ВИЧ/СПИД). – Киев: Международный альянс по ВИЧ/СПИД в Украине, 2004 http://aph.org.ua/wp-content/uploads/2016/08/mg6-1.pdf

Silovsky J., Leffingwell T.R., Hecht D.B. Integrating Motivational Interviewing into Home-Based Child Maltreatment Prevention and Family Preservation Services // Family Violence Prevention & Health Practice. 2009. Vol. 1 (8).

Davis. L. Commentary – Motivational Interviewing (MI), Child Maltreatment (CM), and Intimate Partner Violence (IPV): Challenges and Opportunities // Family Violence Prevention & Health Practice. 2009. Vol. 1 (8).

.

ИДЕИ И МЕТОДИКИ ДЛЯ РАБОТЫ НА РАЗНЫХ СТАДИЯХ ГОТОВНОСТИ К ИЗМЕНЕНИЯМ

Что помимо навыков, используемых в мотивационном консультировании, можно делать на каждой (условной) стадии готовности к изменениям, чтобы поддержать клиентов в их решимости изменить свою жизнь и жизнь своих детей?

Уильям Миллер и Стивен Роллник так описали отношения мотивационного консультирования и транстеоретической модели изменений так: «они сопоставимы друг с другом и дополняют друг друга, и мы приносим свои извинения нашим переводчикам за такое сравнение, но мотивационное консультирование и транстеоретическая модель – это все равно что старые друзья, которые так и не поженились».

Мы взяли на себя смелость написать альтернативный сценарий: представить, что они все-таки «поженились» и пригласить на свадьбу «гостей» – нарративный подход и подходе, ориентированный на решение, и некоторых других. Вот что получилось:

Задачи на данной стадии готовности к изменениям	*Методы работы*	*Конкретные техники и упражнения*
Оценка готовности клиента к изменениям		
Важные ограничения: Стадия готовности может меняться (колебаться в разных направлениях) даже внутри одной встречи с клиентом. Для стабильного перехода с одной стадии на другую нет нормативных сроков.	Прямое обсуждение мотивации клиента и его готовности к изменениям	✓Шкалирование готовности к изменениям
	Признаки той или иной стадии готовности к изменениям в речи клиента	✓Интервью о прошлом опыте работы с проблемой, если таковой был
Спокойствие		

Установить взаимопонимание. Принять недостаток готовности. С самого начала прояснить ситуацию: решения принимает сам клиент.	Повышение осознанности и понимание причинно-следственных связей (привлечение клиента к оценке ситуации)	✓«Линия времени» («календарь проблемы») ✓Анализ типичного дня ✓Сравнение со статистикой («Как часто это делают другие?»)
	Развитие способности клиента сформулировать свою позицию по отношению к проблеме; ослабление чувств безнадежности, вины и стыда	✓Экстернализация проблемы (отделение проблемы от человека) ✓Беседы об «отсутствующем, но подразумеваемом»
	Информирование и расспрашивание в нейтральной, не осуждающей манере	✓«Видимо, у вас есть серьезные причины, чтобы действовать таким образом?» ✓Информирование в духе мотивационного консультирования
	Помощь клиенту в задавании вопросов	✓Самовопрошание ✓Вопросы к специалистам
	Работа с сопротивлением без конфронтации	✓Модель ВУИП (Выявление сопротивления – Уважение – Исследование – Перепроверка)

Размышления (амбивалентность)		
Усилить амбивалентность: С одной стороны, понять, обобщить и высказать колебания и сомнения клиента по поводу изменений, С другой – подчеркивать новые, положительные перспективы изменений, обнаруженные в результате анализа и оценки. Избегать соблазна предлагать доводы в пользу изменения (необходимо поощрять самого клиента делать это)	Анализ плюсов и минусов изменений, в том числе, озвучивание страхов на пути изменений и горевание по поводу тех хороших моментов, которые приносило проблемное поведение. Предвосхищение изменений образа себя, которые могут произойти в результате изменений поведения	✓Баланс решений ✓Переоценка образа «Я» (в своих глазах и в глазах значимых других)
	Выявление и обсуждение сомнений по поводу того, к чему изменения могут привести клиента	Работа с так называемым «видением будущего»
	Функциональный анализ	✓ 3 «П»: повод – поступок – последствия ✓ Анализ чувств и ощущений, предшествовавших эпизоду проблемного поведения
Планирование (подготовка)		
Изучить вместе варианты и стратегии поведения. Помочь клиенту определить возможные источники социальной поддержки и другие внешние и внутренние ресурсы. Поощрять небольшие начальные шаги, НО в то же время удерживать от преждевременных действий.	Создание образа будущего	✓«Чудесный вопрос»
	Вовлечение социального окружения в процесс изменений	✓Создание «группы поддержки»
	Создание конкретного плана действий, помощь в целеполагании	✓Сортировка проблем ✓Целевые карточки
	Информирование, знакомство с вариантами и стратегиями действий	✓Опыт других людей (обращение к «равным консультантам», тематические форумы; экскурсии в места, где оказывают ту или иную помощь) ✓Совет с разрешения клиента
Действие		
Поддержать при решении проблем. Помочь в определении препятствий изменений и факторов, поддерживающих и закрепляющих изменения. Сосредоточиться на признаках изменения и социальной поддержке. Укреплять самостоятельность и уверенность в собственных силах при преодолении препятствий. Помогать преодолевать чувство утраты прежнего образа жизни.	Отслеживание и напоминания	✓Обращение к признакам изменений, заметным для самого себя и для социального окружения, которые сформулированы при работе с «Чудесным вопросом» ✓Повторное шкалирование ✓Символические предметы-напоминания
	Обратная связь	✓Модель SCARF ✓Шкалы оценки сессии – обратная связь от клиента консультанту ✓Косвенные комплименты
	Пересмотр и трансформация старых стратегий	✓Пересмотр неадаптивных убеждений и тренировка новых форм реакции ✓Пересмотр стратегий совладания

Поддержание изменений		
Обсудить возможность противостояния срывам. Определить стратегии преодоления срывов, которые дали хороший результат. Исследовать и спрогнозировать факторы, которые могут вызвать срыв. Составить план поддержки (близкие, группы самопомощи, консультант).	Осмысление пройденного пути «Присвоение» результатов	✓Терапевтические документы (неформальные отчеты о проделанной работе, адресованные лично клиенту и напоминающие о проделанном пути, об его сильных сторонах и ресурсах) ✓Помощь другим людям с похожей проблемой
	«Планирование» срывов Срывы – это часть жизни. Как только случился срыв, важно предотвратить развитие рецидива	✓План безопасности / кризисный план на случай рецидива проблем ✓«Письмо себе в дождливый день»

Шкалирование готовности к изменениям

Стадии готовности к изменениям очень сложно обсуждать с клиентом так, чтобы они не звучали, как диагнозы. К тому же клиент не мысли в терминах этой модели и не может сам сказать о себе, находится ли он на стадии сомнений или на стадии планирования. Консультант может судить об этом по тому, какие аргументы использует клиент, в какие формулировки их облекает, какие вопросы задает.

Клиенту тоже нужны средства для осмысления готовности к изменениям и для развития идеи о том, что текущий уровень мотивации – не навсегда, что он может измениться в будущем и уже неоднократно менялся в прошлом. Одно из самых наглядных средств, доступных даже детям, – шкалирование.

Предложите клиенту представить 10-балльную шкалу, где 10 баллов ставят люди, которые точно готовы к изменениям и уже начали что-то менять, а 1 балл ставят люди, которые совсем не готовы к изменениям. На сколько баллов он оценивает свою готовность сейчас? Если клиенту сложно оценивать в баллах или его смущает сама идея «поставить оценку», то можно просто задать два полюса шкалы, и обозначать свое место на ней визуально (ближе / дальше от полюса готовности к изменениям).

Далее можно обсуждать:

- ✓ Если клиент поставил *не* самый низкий балл, то по каким он понял, что его готовность к изменениям *уже* на 2 или 3 балла? Благодаря каким наблюдениям, решениям, ценностям или внешним событиям он продвинулся до этого уровня?
- ✓ Независимо от того, какой балл стоит сейчас, бывали ли в жизни клиента моменты, когда готовность к изменениям была выше? Может ли он рассказать подробно о последнем таком случае?
- ✓ Какого уровня готовности к изменениям клиенту надо достичь, чтобы начать планировать изменения? Начать пробовать что-то менять? Важно договориться, что речь пока идет о поисках альтернативы, «примерке» на себя планов и отдельных пробах чего-то нового, а не о полном изменении всего образа жизни. Тогда может оказаться, что клиенту не нужна «полная» готовность на 10-баллов, чтобы начать пробовать.
- ✓ Что могло бы произойти, чтобы ваша готовность к изменениям стала на 1 балл выше?
- ✓ Кто из ваших близких поставил бы вам более высокий балл? Что особенного он знает о вас, во что верит? (Этим человеком вполне может быть ребенок, ради которого перемены и затеваются).

Важно все время придерживаться конкретных формулировок – либо называть, что именно клиент готовится изменить («насколько вы готовы изменить употребление алкоголя»), либо дать желаемому изменению название («насколько вы готовы двигаться к самостоятельной жизни»).

Естественно, шкалировать можно не только готовность к изменениям, но и любые другие понятия, которые мы создаем, замечаем, развиваем и усиливаем в работе с клиентом – надежду, уверенность, способности к саморегуляции, к заботе о ребенке, возможность держать под контролем симптомы болезни, депрессию или страхи.

Шкалирование позволяет привязать абстрактные идеи к конкретным оценкам и держать под контролем мышление крайностями («они вечно орут на меня и никогда не помогают…»: «вечно» – это 10, 9, 8 баллов? Были ли моменты, когда вы жили мирно или хотя бы тихо?).

С помощью шкалирования можно сравнивать разные точки зрения, помогать клиенту посмотреть на себя глазами значимого другого. Также удобно обсуждать текущие изменения и планировать следующие маленькие шаги – в том числе, удерживать клиента от поспешных планов: если он говорит о том, что радикально изменит всю свою жизнь, полезно возвращать его к шагу «на 1 балл больше». Поэтому к шкалированию важно вернуться на этапах планирования и действия.

Используя шкалирования, надо учитывать:

- ✓ Изменения и улучшения в семьях, находящихся в трудной жизненной ситуации, обычно развиваются нелинейно. Если вы периодически шкалируете одну и ту же вещь и записываете результаты, у вас вряд ли получится красивый «график прироста». В случае внешних форс-мажоров или «откатов» во внутренней мотивации с клиентами полезно обсуждать, что помогло им, например, удержаться на 3 баллах «надежды на изменения», а не поставить 1 балл, или благодаря чему они всего за неделю оправились от потрясений и вернулись к исходному уровню.

- ✓ Иногда человек меняет свое положение в заданных нами координатах от 0 до 10, а иногда – меняет личностный смысл этих координат. Вчера 2 балла означали «я не особо готов меняться», а сегодня – «я готов, но понимаю, как все запущенно, поэтому шансов у меня мало». Поэтому важно обсуждать, какой смысл вкладывает клиент в свои оценки.
- ✓ Важно не пытаться манипулировать баллами или их интерпретацией, чтобы как-то повлиять на клиента. Шкалирование – это не инструмент воздействия, а инструмент, который помогает клиенту осмыслять свою ситуацию.
- ✓ Шкалирование как метод консультирования не надо смешивать с оценкой работы специалистов. Здесь все баллы абсолютно субъективны, и оценивают они не качество взаимодействия с консультантом, а изменения в жизни и в отношении к жизни самого клиента.

В некоторых случаях, например, для более формальной диагностики, можно использовать и структурированную шкалу, где значения баллов расшифровываются заранее.

Пожалуйста, отметьте на шкале цифру, которая наиболее соответствует тому, как вы чувствуете себя *прямо сейчас*:									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Я никогда не думал(а) изменить свое употребление алкоголя		Иногда я думаю о том, чтобы изменить свое употребление алкоголя		Я решил(а) изменить свое употребление алкоголя		Я уже пытаюсь изменить свое употребление алкоголя		Я изменил(а) употребление алкоголя и теперь пью меньше / реже, чем раньше	

Материал по теме:

Хохлова О., Пономарев М., Арчакова Т. В копилку нарративного терапевта: практические инструменты ОРКТ в контексте индивидуальной психотерапии и социальной работы с семьями группы риска https://narrative.team/orkt_instr

Интервью о прошлом опыте обращения за помощью / работы с проблемой

Рассказы клиентов о предыдущем опыте борьбы с проблемой, обращений за помощью или самостоятельных попыток изменений могут многое сказать об их мотивации, ожиданиях и целях. Важно выяснить:

- ✓ Количество попыток изменить ситуацию – с помощью специалистов или самостоятельных. При этом важно, как клиент определяет для себя, что является такой попыткой. Может оказаться, что постановка на учет в КДНиЗП – «не считается», потому что клиент «делал все, чтобы они отстали» и не соотносил это с потребностями своих детей, а несистемные и не очень удачные, но самостоятельные попытки изменений выглядят для клиента ценным опытом.
- ✓ Как клиент относится к формам и методам работы со специалистами, которые были в его опыте – что было полезно, что не подошло – и насколько он вообще ориентируется в таких вопросах. Это поможет выбрать тактику для текущей работы.
- ✓ Как клиент понимает и объясняет себе результаты работы со специалистами. Некоторые клиенты считают, что помощь сработала хорошо, а сейчас им нужно просто «кое-что прояснить», чтобы снова «вернуться в норму». Другие считают этот опыт безрезультатным и, хуже того, травмирующим, а для кого-то работа шла «вроде, нормально», но потом «надоела».
- ✓ Как клиент понимает и объясняет себе необходимость снова обратиться за помощью (или повторное выявление его семьи, как создающей риск для ребенка). Можно адресовать эту дилемму самому клиенту: «Некоторые люди возвращаются за помощью, потому что у них есть желание менять свою жизнь все больше и больше, а некоторые – потому что у них не было желания что-то менять, и жизнь по-прежнему тяжелая. А что вы об этом думаете?».

Важно не относиться к предыдущим попыткам изменений как к неудачам, даже если результат не был достигнут. Любое масштабное изменение поведения, скорее всего, потребует от человека нескольких попыток. Возможно, именно в процессе предшествующей работы клиент получил знания и опыт, которые сделают текущую попытку полностью успешной. Если консультант относится к предыдущему опыту клиента как к части целостного процесса изменений, это повышает шансы, что факт возвращения за помощью не будет для клиента деморализующим. Открытые вопросы, например, «Как вы сейчас используете навыки, которые освоили, когда работали с социальным педагогом в прошлом году?» или «Что можно добавить к тем положительным изменениям, которые уже есть?» помогают клиенту не только поделиться переживаниями по поводу своего опыта, но и увидеть этот опыт как постепенное продвижение к желаемому будущему для своей семьи, несмотря на отдельные неудачи.

Разговор о прошлом опыте сотрудничества со специалистами часто приводит к тому, что консультант слышит истории о дискриминации, «обвинении жертвы», отказе в помощи по формальным основаниям. Иногда достоверность этих историй очевидна, иногда они больше похожи на взаимное непонимание. Консультанту надо и откликнуться на несправедливость («ни с кем, кто просит помощи, нельзя так обращаться; мне жаль, что это случилось в сами»), и дать клиенту обоснованную надежду на то, что в этот раз будет иначе.

Материал по теме:

Александрикова Н. Интервизия «Негативный опыт клиента из предыдущей терапии». Кейсы нарративных практиков https://narrative.team/negative_experience

Когда речь идет о клиентах с низким уровнем мотивации, в первую очередь приходят на ум недобровольные клиенты – семьи, которые были выявлены и поставлены на учет в КДНиЗП или в ООиП, взяты на социальный патронат или другие формы сопровождения, где велика доля контроля. Но даже добровольное обращение за помощью не гарантирует, что клиент сразу включится в работу так, как мы ожидаем. У него может быть свой взгляд на авторство изменений (кто из нас должен потрудиться, чтобы они произошли) или на сферы жизни, в которых они необходимы (например, нужна продуктовая и правовая помощь, а потребности в помощи с родительскими навыками – нет).

Сама по себе тема помощи – источник амбивалентности. Есть «светлая сторона» – надежда на решение проблемы, чувство поддержки и небезразличия окружающих. Но когда благополучие человека начинает зависеть от посторонних людей, проявляется «темная сторона» помощи: возникает много мелких поводов для конфликтов или молчаливых обид, потеря чувства собственной достоинства, негативный образ себя («живу с протянутой рукой»).

Вот примерный список моментов, которые можно обсудить с клиентом, обратившимся за помощью. Для их обсуждения не требуется особых доверительных отношений, но ответы на них могут быть информативными:

1. Откуда вы узнали о нас? Почему вы решили обратиться за помощью к нам?

2. Если я правильно понимаю, проблемы в вашей семье начались еще [...]. Что заставило вас обратиться за помощью именно сейчас?
Эти два вопроса дают понять, кто был инициатором обращения, и действительно ли это инициатива самой семьи. В ситуации, когда нет острого кризиса, возможен вариант «неопределенной» мотивации: «я сижу на форуме Материнство.ру уже несколько лет, меня там все девочки знают, одна из них посоветовала обратиться в вашу организацию. Она сказала, что у вас, наверное, помогут, я и написала».

3. Обращались ли вы за помощью в другие организации?

- В государственные организации.
- В благотворительные организации.
- В онлайн-сообщества, где можно получить помощь (благотворительные или родительские).

Некоторые клиенты, столкнувшись с острым кризисом, обращаются сразу во все доступные места. Следует взять координаты этих организаций, чтобы оценить потребность в помощи и, при необходимости, работать с данным случаем совместно. Клиенты должны знать, что вы настроены на сотрудничество с коллегами, так как это:

- Ограничивает возможность для намеренного «дублирования» помощи и для случайной путаницы
- Помогает сделать сотрудничество семьи с помогающими организациями более осмысленным, превращая его из «уравнения с двумя неизвестными» в «единое пространство»
- Если вы принимаете решение об открытии случая, то взаимодействие с ними станет частью вашей работы

4. Какие у вас впечатления от общения с ними?

- В чем они уже помогли? В чем обещали помочь?
- Было ли что-то, что затрудняло общение по поводу помощи? Что вас поддерживает в вашем желании получить помощь, несмотря на затруднения?

5. Что вы хотите изменить в своей ситуации с нашей помощью?
Расспрашивание про обращения в другие организации помогает понять «систему координат» клиента, в которой он осмысляет помощь. По каким критериям он может решить, что ему действительно помогли: почувствовав доброжелательное отношение или увидев конкретные изменения? Есть ли у него нечто вроде «технического задания» на улучшения в жизни семьи или он, скорее, придерживается реактивной стратегии, и не вполне представляет себе завтрашний день?

Такая работа помогает понять текущий уровень мотивации клиента – не только консультанту, но и ему самому.

«Линия времени» / Анализ типичного дня

«Линия времени» – это интуитивно понятная и информативная диагностическая методика для ретроспективного исследования проблемного поведения. В отношении злоупотребления алкоголем и наркотиками она доказала надежность и валидность в десятках исследований, в том числе, применительно к большим промежуткам времени[8], вплоть до 1 года. Клиенты воссоздают подробную историю проблемного поведения, используя календарь и систему подсказок – например, методы подсчета дозировок алкоголя, заранее продуманные словесные обозначения для физических воздействий на детей («шлепнула», «дернула за руку») или шкалирование симптомов, из-за которых клиент не делает критически важные действия («усталость на 9 баллов, мигрень на 7»). При этом можно опираться на записные книжки (если клиент ведет такую), индивидуальные планы сопровождения или даже школьные дневники детей – даты оттуда могут послужить «якорями» для воспоминаний. Конкретные данные – даты, дозировка и виды алкоголя / типы проблем / выраженность симптомов – закладывают основу для будущей работы по выявлению «тяжелых дней», когда высок риск срыва.

Рис. 3. Пример заполнения Линии времени для злоупотребления алкоголем в формате календаря.

Понедельник	Вторник	Среда	Четверг	Пятница	Суббота	Воскресенье
19.02 *1 бутылка светлого пива (после ужина)*	*20.02* *Не пил*	*21.02* *Не пил*	*22.02* *Утренник у сына в детском саду* *1 бутылка светлого пива (после утренника, натощак)* *0,25 л портвейна (за ужином)*	*23.02* *День защитника отечества (с друзьями с работы)* *0,25 коньяка* *0,25 водки* *0,5 шампанского (за едой)*	*24.02* *3 таблетки нурофена (болела голова)* *Не пил*	*25.02* *День защитника отечества (с друзьями в гараже)* *4 бутылки светлого пива (в течение дня)*

На основе «Линии времени» можно выделить типичные, а также «тяжелые» и «хорошие» дни. Анализ таких дней шаг за шагом помогает проанализировать триггеры, которые запускают проблемное поведение, и защитные факторы. В приведенном примере проблемное поведение отца отличается в двух разных компаниях – с друзьями «с работы» и «из гаража», и есть указание на то, что утренник в детском саду – это стресс для отца (перед утренником он контролирует свое поведение, а сразу после – пьет натощак).

[8]Robinson SM, Sobell LC, Sobell L. Reliability of the Timeline Followback for cocaine, cannabis, and cigarette use. Psychol Addict Behav. 2014 Mar; 28(1):154-62

Сравнение со статистикой («Как часто это делают другие?»)

Нежелание что-то менять в проблемном поведении клиенты часто аргументируют тем, что дела у них обстоят не хуже, чем у других: «Все пьют после работы, чтобы расслабиться, даже директора» или «Меня не просто шлепали – драли, как сидорову козу – и я нормальной выросла». Хотя эти слова звучат, как отговорки, свой резон в них есть: цель работы по профилактике социального сиротства – обеспечить удовлетворение базовых потребностей ребенка в кровной семье в «среднестатистическом» объеме, а не стремиться к идеалу.

Об этом можно прямо говорить родителям, а затем спрашивать их о том, как именно они представляют себе ситуацию «у других»: Как много семей используют телесные наказания? Сколько людей одобряют такие методы воспитания? или Какой объем алкоголя выпивает среднестатистическая женщина в месяц?

Актуальная статистика по этим вопросам выглядит достаточно оптимистично. Можно заранее подготовить ее и поделиться с родителем – безоценочно, как правильным ответом в викторине.
Например, можно опираться на результаты массового опроса населения РФ «Изучение отношения россиян к использованию “насильственных” методов воспитания и дисциплинирования детей, физических наказаний».

Каждый четвертый родитель в своей практике прибегал к наказанию ремнем – хотя бы крайне редко (1% «очень часто», 5% «иногда», 17% – «в исключительных случаях»). «Мягкие» же формы физического воздействия на детей в виде шлепков и подзатыльников в принципе, хотя бы редко, практиковала почти половина родителей (1% «очень часто», 12% «иногда», 30% «в исключительных случаях»).
Физические наказания по отношению к своим детям применяли за последние полгода почти четверть респондентов, имеющих несовершеннолетних детей.
Около трети россиян выразили готовность прислушаться к разъяснениям психологов и педагогов, каждый четвертый – к мнению о воспитании детей авторитетных людей.

Ситуация не очень радужная, но и не катастрофическая. Рассматривая эти данные, можно увидеть, что распространены, скорее, отдельные срывы, чем регулярные телесные наказания. Поэтому в «моменты слабости» наши клиенты действительно «не хуже других», но в нормативную картину мира, в более-менее ресурсном состоянии телесные наказания уже не укладываются. Аналогичную статистику можно найти для многих других проблем: злоупотребления алкоголем, мелких правонарушений (например, несоблюдения миграционного законодательства), помещения детей в социально-реабилитационные центры…
При этом у консультанта может быть своя позиция о недопустимости насилия, и он может озвучивать ее, как свои ограничения – «это то, в чем я никогда не смогу вас поддержать». Но когда родитель говорит о социальном сравнении («не хуже других»), мы не переходим на уровень общих принципов («так нельзя, независимо от того, как ведут себя другие»), а предлагаем информацию в актуальном для клиента смысловом поле («кстати, а *как* обстоят дела у других?»).

Источник:
Исследование проводилось в рамках проекта «Дом под зонтом. Продвижение ценностей позитивного родительства посредством интернета и СМИ», реализуемого ЧОУ ДПО «Национальный институт защиты детства». http://защитадетства.рф/assets/files/a4-final.pdf

Экстернализация

Экстернализация — это техника из нарративного подхода, основанная на убеждении в том, что проблема — не часть человека, не «личностная особенность», а нечто отдельное от него. Проблема рассматривается как некая воображаемая сущность, живое существо, имеющее собственные цели, намерения и планы, а также свой стиль действий. Иногда такой подход кажется взрослым людям слишком непривычным или «детским», поэтому консультант может сразу предупреждать: «я задам вам вопросы, которые могут показаться вам странными, но многим людям они были полезны, поэтому давайте попробуем поработать с ними».

Экстренализация предлагает альтернативный взгляд и самому консультанту: он работает не с «трудными клиентами», а с трудными ситуациями. Это позволяет не бороться с клиентом, пытаясь повлиять на его поведение, а объединиться с ним против общей проблемы.

После того, как проблема обозначена, можно подобрать для нее яркое название или прозвище (из речи самого клиента). Затем происходит «картирование» влияния проблемы на разные сферы жизни человека и его близких. При этом важно помнить, что проблемы никогда не захватывают всю жизнь целиком — всегда есть *уникальные эпизоды* — исключения, когда влияние проблемы было слабым или совсем не чувствовалось.

- ✓ В чем проявляется проблема, как вы с ней встречаетесь? В какие моменты она сильней? Где и когда вам удается с ней справиться?
- ✓ Как проблема влияет на вашу жизнь? На разные сферы деятельности? На отношения с другими людьми? На ваше отношение к себе?
- ✓ Кого проблема привлекает к себе в союзники? Кто помогает справляться с ней? Каким образом вам уже удается справляться с ней или ослаблять ее влияние?

Проявления проблемы и, наоборот, исключительные эпизоды, удобно исследовать, опираясь на 3 параметра:

Длительность подразумевает такие вопросы, как: «Давно ли эта проблема вертится поблизости?», «Когда это началось?», «С течением времени становилось лучше или хуже?». Здесь же можно поговорить и о возможном будущем («если, например, все будет развиваться в том же направлении, что и сейчас...»). Можно нарисовать «линию жизни» проблемы.

Широта подразумевает распространенность проблемы на разные области жизни, такие, как: чувства, состояния, представление о себе, отношение к разным сферам жизни, взаимоотношения с людьми, поведение в классе, школьные успехи, климат в семье, дружбу, учебу и другие дела, планы профессионально развития, спорт, тусовки и пр.

- ✓ Что случилось с вашими планами и делами из-за проблемы?
- ✓ Какое поведение проявилось, усилилось из-за этой проблемы?
- ✓ Что исчезло из вашей жизни из-за проблемных эффектов?

Глубина описывает интенсивность воздействия проблемы: «Насколько сильно она на тебя давит?», «Это всегда так тяжело, или бывают моменты/ситуации, когда становится легче?», «На шкале от 1 до 100, обозначь, какой долей твоей жизни завладела депрессия?», «Убедила ли тебя депрессия в чем-то таком, что идет вразрез с твоим прежним представлением о себе?»

Экстернализация вовсе не означает снятие с себя ответственности в стиле «бес попутал» или «моя депрессия – сильнее меня». Важна позиция человека по отношению к проблеме и ее влиянию – и ценностное отношение, и фактические поступки. Еще экстернализация позволяет отдельно говорить о положительных аспектах проблемы, не обвиняя клиента в получении «вторичной выгоды» от нее.

- ✓ Нравятся ли вам эти влияния? Хотели бы вы их оставить, уменьшить, устранить?
- ✓ Почему вам важно это изменить? Чему мешают проявления проблемы, что они портят? Что хорошего не может произойти, пока проблема на вас влияет?

Экстернализировать можно не только проблемы, но и навыки или сильные стороны (например, «находчивость», «уверенность», «нежность к детям»), которые обычно интернализуются, то есть рассматриваются как «внутренние» черты характера. В этом случае экстернализация помогает клиенту лучше понять свои сильные стороны и научиться сознательно ими пользоваться (если речь идет о качествах или навыках) или опираться на них в принятии решений (если речь идет, скорее, о ценностях).

Источники и материалы по теме:
Кутузова Д. Нарративная практика в работе психолога образования. Экстернализация
https://narrlibrus.wordpress.com/2009/02/04/externalization/

Экстернализация: часто задаваемые вопросы
https://narrlibrus.wordpress.com/2014/07/06/externalization-faq/

Романчук А. Общение с детьми по-нарративному: экстернализация https://narrative.team/children

Беседы об «отсутствующем, но подразумеваемом»

Это еще одна техника из нарртаивной практики, связанная с экстернализацией. Такие беседы уместны, когда кажется, что клиент потерял надежду, сдался или у него сформировалась выученная беспомощность. Например, в словах «Бесполезно пытаться что-то сделать» заключено скрытое сравнение. У человека, произносящего их, должны быть представления и о том, что делает попытки «небесполезными», какие способы воздействия на ситуацию он считает важными и почему сейчас он лишен возможности ими пользоваться.

...мы можем осмыслять события и явления, только противопоставляя их тому, чем они не являются; мы можем выделить в своем опыте «одиночество», только если уже понимаем, что такое «близость» и «общность»; можем выделить «отчаяние», только если уже имеем некое представление о надежде. Эти различения зависят от того, что «отсутствует, но подразумевается», от «иного» опыта, с которым проводится сопоставление.

1. Выражение страдание. Реакция на проблему: беспокойство, плач, жалобы, досада, разочарование, страдание, замешательство, смятение. На этом этапе терапевт задает вопросы, чтобы получить максимально подробное описание проблемы, и начинает выяснять, как именно проблема влияет на разные области жизни человека.

2. С чем связана жалоба или иное выражение страдания?
Экстернализованное описание проблемы и ее контекста.

3. Обозначение (именование) действия в ответ на проблему. Понятие «отсутствующего, но подразумеваемого» помогает нам воспринимать выражения страдания как действия в ответ на проблему. Люди не просто пассивно терпят проблему, но и формулируют жалобы – то есть сомневаются в «нормальности» или «справедливости» происходящего, привлекают внимание других к проблеме, в надежде справиться с ней вместе.

Важно исследовать, что именно делают люди в ответ на то, что в их жизни происходит сложного, тяжелого и неприятного?
— Когда вы рассказываете о проблеме, жалуетесь на происходящее, с чем именно вы при этом не готовы согласиться, что не готовы принять как данность в своей жизни?
— Что именно в вашей жизни вы не готовы оставить, как есть?
— Похоже, что вы не принимаете эту ситуацию. Если вы не принимаете ее, что вы делаете, чтобы ее изменить?
— Я так понимаю, вы не согласны с этими ожиданиями, которые к вам предъявляют. А как вы опротестовываете их, подвергаете их сомнению?
— Что вы делаете, когда возникает такое непонимание?
— Как вы относитесь к подобному умалению ваших заслуг? Вы это принимаете? Или ставите под вопрос? Что это говорит о том, как вы действуете в ответ на умаление ваших заслуг?

4. Умения и знания, выражаемые в действиях. Как только выражение страдания обозначено как поступок, мы можем способствовать подробному описанию особых знаний и умений, которые были необходимы, чтобы этот поступок совершить.

— Как вам удалось это сделать?
— Как в этом поступке воплощается то, что вы знаете о жизни?
(а) Вы помните, когда у вас возникло ясное понимание этого? (б) Когда это случилось? Что вам в тот момент позволило осознать это так ясно?
— Какие жизненные умения вы здесь применяете?

5. Намерения и цели. От описания навыков в обращении за помощью и противостояния проблеме мы переходим к вопросам о том, ради чего и зачем человек совершает эти поступки.

- Какой результат вы надеялись получить, предпринимая эти действия?
- Что это говорит о ваших планах на жизнь?
- Когда ты думаешь о том, что нельзя просто оставить все случившееся как есть, как ты себе представляешь, как оно должно быть на самом деле?

6. Скрытая ценность: «отсутствующее, но подразумеваемое». Здесь мы подходим к сути идеи «отсутствовавшего, но подразумевавшегося» в исходном выражении страдания. Это нечто ценное, от чего нас отлучили, что у нас отобрали, чему нанесли вред поступки других людей или некие трагические обстоятельства. Страдание возникло в ответ на потерю чего-то ценного и важного, что в нашей беседе становится видимым и обретает название.

— Что это говорит о том, что для вас важно?
— Что вы цените?
— Что это говорит о том, в чем для вас суть, предельный смысл вашей жизни? Или о том, от каких ваших намерений вы ни за что не готовы отказаться?

7. Социальная и «отношенческая» история «отсутствующего, но подразумеваемого». После того, как мы установили, что именно ценно для человека, мы можем поддержать непрерывное переживание этих ценностей, их воплощение в его жизни. Для этого мы выводим на передний план социальную и «отношенческую» историю этой ценности, прослеживая историю поступков человека, его знаний, умений и других ценностей.

— А раньше эти смыслы как-то проявлялись в вашей жизни? Где именно?
— Можете ли вы рассказать, как вы научились этим умениям, как узнали об этих ценностях?
— Делали ли вы что-либо подобное ранее?
— Это было недавно или много лет назад?
— Помните ли вы, что для вас тогда было важно?

Источник: Кэри М., Уолтер С., Рассел Ш. Отсутствующее, но подразумеваемое: карта, помогающая задавать терапевтические вопросы http://narrlibrus.wordpress.com/2011/12/13/abi_map

Информирование в духе мотивационного консультирования

Иногда мы вынуждены давать клиенту четкую и однозначную информацию относительно тех проблем, которые мы видим в семье, включая:

- ✓ Информацию о рисках и негативных последствиях проблемного поведения – правовых, медицинских, психологических
- ✓ Информацию о позитивных альтернативах и возможностях, которые исключаются или шансы на их реализацию снижаются, когда клиент выбирает проблемное поведение
- ✓ Информацию, которая будет способствовать снижению вреда от проблемного поведения

Важно то, каким образом мы подаем эту информацию, и какую позицию в при этом удерживанием:

Информирование, противоречащее мотивационному консультированию	*Информирование в духе мотивационного консультирования*
Я – эксперт в том, почему и как клиенту надо измениться	Я – эксперт по методам работы, а клиент – по своей жизни и своим потребностям
Я собираю и выдаю информацию о проблемах	Мне надо выяснить, какую информацию хочет получить клиент
Я заполняю пробелы в знаниях клиента	Я соотношу информацию с потребностями и возможностями клиента
Напугать клиента иногда полезно	Я могу спросить у клиента, какая информация для него сейчас полезна
Мне надо точно сказать клиенту, что ему надо делать	Полезен тот совет, который поддерживает потребности и автономию клиента

Источник: Миллер У.Р., Роллник С. Мотивационное консультирование: Как помочь людям измениться. – М.: Издательство «Э», 2017.

«Должно быть, у Вас есть причина, чтобы...»

Когда вас захлестывает желание прочитать лекцию и из самых лучших побуждений объяснить, наконец, клиенту (не просившему нас об этом), как ему следует поступать и жить — остановитесь до того, как с языка сорвутся привычные нравоучения. Начните следующую фразу со слов «Должно быть, у вас есть причины, чтобы... (пить слишком много, впадать в бешенство, бить ребенка, желать убить себя), а затем внимательно слушайте, что вам ответят.
Мой опыт говорит, что для некоторых очень толковых и восприимчивых клиентов это срабатывает сразу — с ними случается приступ хохота или они говорят что-то вроде «Да нет, но я и правда пью слишком много», и дальше сами говорят, что надо было бы сделать, чтобы исправить положение.

Нам, конечно, это очень облегчает работу — надо только следовать за ходом мысли и предлагать — «А как вы думаете, не попробовать ли для начала то-то?»
Некоторые клиенты уже имеют богатый опыт поучений, что им делать, и научились автоматических защищаться от них целыми списками причин (или того, что другие называют «отговорками»). Важно внимательно из выслушать и продолжать выспрашивать — нет ли ещё причин. Обычно клиенты немедленно выдают пять-шесть «уважительных причин», а потом начинают повторяться. Если их терпеливо и внимательно слушать, до них доходит, что вы не собираетесь делать выговор, уговаривать и требовать от них изменений.

Многие в конце говорят: «Вообще-то, знаете, я много пью». Когда клиент дошел до этой точки — с ним можно обсуждать те вещи, которые могли бы привели к решению.

Предпосылка, которая стоит за фразой «у Вас, наверное, есть причина», решительно отличается от обычного подхода к решению проблемы через уяснения, в чем она заключается.

Послание, кроющееся за этой фразой — Вы производите впечатление разумного человека с хорошей развитой способностью разбираться в происходящем. Следовательно, должна быть разумная причина, которая объясняет Ваше поведение; мне хотелось бы знать, какая — возможно, я сам об этом не подумал. Это не только хорошая демонстрация нашего принципа «не-знания», вне зависимости от того, с какой проблемой мы сталкиваемся; сказав это, терапевт должен быть последователен и быть готовым услышать хороший ответ.

Источник: Инсу Ким Берг Превращаем обычное в выдающееся — «Как Вам удается?» http://www.sfbt.ru/2013/04/insoo-hottips1.html

Самовопрошание и вопросы к специалистам

Когда мы говорим о «поддержке» семей, у этого понятия может быть два значения. Поддержка – прямая помощь, замещение тех функций, с которыми родители не справляются сами (в английском языке для нее есть отдельное слово – support) и поддержка – активизация и расширение собственных возможностей клиента, наделение его большей долей власти в собственной жизни (empowerment).

На практике эмпаурмент может воплощаться:

- ✓ В работе со случаем – в разделении ответственности с клиентом (например, в форме плана, где за решение каждой задачи отвечает и кто-то из специалистов, и клиент)
- ✓ Во вниманию к жизни клиента за пределами консультаций – в обсуждении повседневных ресурсов, бытовых и профессиональных навыков
- ✓ В процессе консультирования – в передаче клиенту возможности задавать вопросы самому себе

Чтобы идея озвучить вопрос *для самого себя* не вызывала у клиента удивление, можно апеллировать к идее максимальной пользы для него: «Задавать вопросы – моя работа, и нужно, чтобы они были максимально полезными. Какой вопрос вам было бы полезнее всего услышать сейчас от меня?[9]»
Вопросы, которые формулирует сам клиент, всегда понятны ему и всегда заданы вовремя. На консультации клиент тренируется в самовопрошании и уходит с полезным навыком. Также самовопрошание помогает избежать дисбаланса в общении с клиентом, когда вопросы задает преимущественно консультант, что ассоциируется с ролью учителя или даже следователя.
Не менее важно поощрять вопросы клиента к консультанту по поводу организации сотрудничества, даже если это вопросы «Когда же вы со своей опекой от меня отстанете?» или «Можно сделать ремонт, а на родительскую группу не ходить?». Такие вопросы – отличный повод обсудить, при каких условиях, после каких изменений специалисты будут готовы «отстать» от семьи.

Модель ВУИП (выявление – уважение – исследование – перепроверка)

В нарративном и в ориентированном на решение подходах «сопротивление» рассматривается не как реальное явление, а как метафора. Она описывает, что происходит, когда у специалиста еще не получилось наладить контакт с клиентом и установить с ним рабочий альянс – то есть договориться об общих целях работы.
Но это не значит, что консультант обязан «перестроиться» и прекратить «работать с сопротивлением клиента», если это привычная для него практика, которая приносит хорошие результаты. К тому же бывают ситуации, когда клиент сопротивляется самому контакту – разговору со специалистом, домашнему визиту – а время контакта ограничено.

Для работы с сопротивлением мы предлагаем модель, которая позволяет делать это бережно, оставаясь в диалоге с клиентом.

1. Вывод сопротивления на поверхность.

Это можно сделать двумя способами:

- ✓ Сделать так, чтобы сопротивление выражалось как можно более «безопасно». Специалист должен продемонстрировать, что он хочет услышать о чувствах клиента и о тех вопросах, разговор о которых может вызвать сопротивление. Можно сказать: «Вы выглядите усталым и сердитым, расскажите мне почему». Как только клиент поймет, что вы не собираетесь на него ни нападать, ни обвинять в чем-либо, у вас появится шанс дойти до настоящей причины сопротивления.
- ✓ Пусть клиент выскажет все.

2. Уважение к сопротивлению.

- ✓ Слушать. Когда человек открыто высказывает причины, по которым он не хочет сотрудничать с социальными службами, специалист получает возможность собрать массу важнейшей информации о том, как обеспечить решение стоящих перед ним задач, и о трудностях, которые его ожидают на этом пути. Кроме того, это позволяет специалисту больше узнать о том, с кем он имеет дело. Любая попытка «отмахнуться» от того, что говорит клиент, не только закрывает доступ к информации, но и заставляет клиента думать, что его мнением никто не интересуется, и что, соответственно, никого не волнует, что с ним произойдет. На этом этапе крайне важно, чтобы специалист не настаивал на своей первоначальной позиции, не пытался что-то объяснить клиенту или доказать ему, что он не прав. Надо только внимательно слушать.
- ✓ Признать факт наличия сопротивления. Признание существования сопротивления не означает, что специалист согласен с клиентом. Это только показывает клиенту, что он имеет право сопротивляться. Используя высказывания вроде «Я согласен, что это вызовет у вас проблемы» или «Вы имеете полное право со мной не согласиться», позволяет специалисту высказать понимание точки зрения клиента, оставаясь на своих собственных позициях. Иными словами, специалист

[9]По материалам тренинга Пламена Панайотова "Терапия, направляемая клиентом" (Client Led Therapy, CoLeC) в 2018 г. в Москве.

должен признавать, что клиенту не нравится происходящее, но не соглашаться с тем, что клиент в чем-то прав.

- ✓ Еще раз подчеркнуть, что клиент вправе сопротивляться. Специалисту следует помнить о том, что клиенту, возможно, раньше никогда не приходилось выказывать недовольство происходящим, не опасаясь за последствия. Периодически подчеркивая, что сопротивление имеет свою ценность, что клиенту ничего не угрожает и его понимают, специалист создает позитивную атмосферу общения. Высказывания вроде «То, что вам все это не нравится, совершенно нормально» или «Я понимаю, почему вы злитесь» помогают специалисту контролировать ситуацию, а клиенту – расслабиться и раскрыться.

3. Исследование сопротивления

- ✓ Проведите черту различия между «частным» и «общим» сопротивлением. «Частное» сопротивление относится к конкретным требованиям, предъявленным клиенту; «общее» сопротивление с этими требованиями никак не соотносится. Причинами «общего» сопротивления обычно являются нежелание признавать над собой чью-то власть, старые обиды, потребность во внимании со стороны окружающих и отсутствие четкого осознания своих собственных желаний. Специалист должен уметь отличать «частное» сопротивление от «общего». Если у него возникают с этим трудности, он может просто спросить у клиента: «Что вас не устраивает?» В одних случаях клиент может дать четкий ответ, в других – нет. Если «общее» сопротивление со стороны клиента не становится препятствием на пути дальнейшей работы, лучше разобраться с ним позже.
- ✓ Проанализируйте природу сопротивления. После того, как специалист выявил и признал факт наличия сопротивления со стороны клиента и установил, что оно носит «частный» характер, а клиент понял, что ему ничего не угрожает, специалист может помочь клиенту перейти от отрицания к утверждению, задав ему вопрос: «Чего вы хотите?» Отвечая на этот вопрос, клиент, сам того не подозревая, начинает оказывать специалисту содействие в решении проблемы. Скорее всего, клиент предложит альтернативные способы выполнения поставленных перед ним требований, что позволит специалисту обеспечить достижение стоящих перед ним целей, а клиенту – «сохранить лицо». На этом этапе следует перейти к переговорам, памятуя о том, что для того, чтобы на постоянной основе снизить уровень сопротивления со стороны клиента, нужно, чтобы для него что-то изменилось к лучшему. По результатам анализа природы сопротивления необходимо договориться с клиентом о том, что следует делать дальше.

4. Перепроверка

Перед завершением встречи необходимо еще раз «за-мерить» уровень сопротивления и проверить, одинаково ли специалист и клиент понимают достигнутые ими договоренности. Это позволяет подвести итоги встречи и не дает клиенту забыть о взятых им на себя обязательствах. Если затем проводится повторная встреча, подобная проверка послужит хорошей отправной точкой, одновременно сняв необходимость еще раз решать проблему сопротивления со стороны клиента.

Источник:

Марова А.М. Профилактика отказов от новорожденных детей: организация, методология, практика. – М.: Фонд профилактики социального сиротства, 2012.

СТАДИЯ СОМНЕНИЙ

Баланс решений

«Баланс решений» – это техника из мотивационного консультирования. Она дает возможность подчеркнуть и усилить амбивалентность (двойственное отношение) клиента к изменению поведения. С одной стороны он помогает понять, обобщить и высказать колебания и сомнения клиента, с другой – подчеркивать новые, положительные перспективы изменений, обнаруженные в результате анализа ситуации на предыдущей стадии работы. При этом консультанту важно:

- ✓ Избегать соблазна приводить доводы в пользу изменений – надо отслеживать и отражать, усиливая, собственные высказывания клиента, направленные на *побуждение самого себя*.
- ✓ Не пытаться быстро «проскочить» анализ «минусов» изменений и «плюсов» проблемного поведения. Человеку надо почувствовать, что его текущее «проблемное» состояние переносимо для консультанта; озвучить страхи перед изменениями (часть этих страхов может оказаться вполне рациональной!); пережить горевание по поводу тех хороших моментов, которые, по его ощущениям, приносило ему проблемное поведение.

Плюсы изменений	Плюсы сохранения ситуации, как есть
Минусы изменений	Минусы сохранения ситуации, как есть

Важно и то, чем заканчивается обсуждение «плюсов» и «минусов» изменений, на чем мы расстаемся с клиентом. Желательно, чтобы это были «плюсы», – чтобы клиент мог подумать над ними и в повседневной жизни, после встречи с консультантом. На следующих встречах можно возвращаться к «Балансу» снова.

Также упражнение «Баланс решений» можно завершить дополнительными вопросами, которые резюмируют его и дают пищу для дальнейших размышлений. Три оптимальных вопроса:

1) Что может произойти, чтобы вы оценили неприятности от продолжения [конкретного проблемного поведения] как более высокие?
2) Что может произойти, чтобы вы оценили выгоды от изменения поведения как более высокие?
3) Как вы считаете, к чему ваши действия могут привести вас в ближайшем будущем, если все останется, как есть? А через год? Через 5 лет?

Клиенты часто говорят, что в настоящий момент издержки от проблемного поведения не так уж велики, но когда консультант помогает им смоделировать ситуацию в будущем, они осознают, что так не может продолжаться бесконечно.

Например, если проблема родителя – в избегании каких-либо контактов с учителями ребенка, то ситуация может быстро ухудшиться от безобидных записок от классного руководителя в октябре – до неаттестации в мае. А беседа про образ *желаемого* будущего может повысить оценку выгоды от изменений – клиенты ценят редкую возможность подробно обсудить свои самые смелые мечты и надежды.

Работа с «видением будущего»

Распространенное явление, которому уделяется недостаточно внимания, – это «видение будущего», то есть реплики клиента, которые отражают его представления и догадки о том, как будет выглядеть его жизнь, когда он изменит свое поведение. Такие фразу как «С кем же я буду общаться, если брошу курить траву? В нашей компании все курят» или «Как же сын поймет, что такое хорошо, а что такое плохо, если не орать? По-хорошему он меня не слышит» содержат в себе «видение будущего».

На первый взгляд, такие реплики выглядят как риторические вопросы, в них слышится сопротивление изменениям. Кажется, как будто клиент приводит аргументы за сохранение текущего положения дел. Но в то же время эти реплики являются довольно искренним выражением озадаченности – какой же станет жизнь, если попытаться ее изменить? Возможно ли это? Их суть – не в отрицании изменений, а в выражении своих сомнений по поводу того, к чему же эти изменения приведут и какой ценой.

Простые рефлексивные реплики бывают полезны для отражения клиентского «видения будущего», но более эффективны вопросы, направленные на решение прогнозируемых проблем и достижение желаемого будущего. Так на вопрос «С кем же я буду общаться, если брошу курить траву? В нашей компании все курят» можно ответить «А кто из ваших друзей сейчас не курит траву?» или «Вы когда-нибудь дружили с людьми, которые не курят траву?» или даже уточнить «Вы думаете, что ваши нынешние друзья будут настаивать, чтобы вы курили с ними, даже если вы не хотите?»

На вопрос «Как же сын поймет, что такое хорошо, а что такое плохо, если не орать? По-хорошему он меня не слышит» можно ответить «А был ли у вас период, когда он слышал вас?» или «Знаете ли вы людей, которые воспитывают детей и редко повышают на них голос?» или «Что еще, кроме громкого голоса, помогает вам донести до сына, «что такое хорошо и что такое плохо»?» Поощряя клиентов озвучивать свое «видение будущего» и прогнозировать проблемы на этом пути, мы помогаем им усиливать готовность к изменениям.

Переоценка образа себя

Переоценка образа себя – это циркулярная версия «Баланса решений». Идея циркулярных вопросов впервые возникла в системной семейной терапии. Она заключается в создании «кольца», а точнее «спирали» обратной связи: Что я делаю? Как это влияет на других? Как другие реагируют на это? Как их реакция влияет на меня? Что я делаю с учетом этой реакции?

Не все люди рефлексируют эти циркулярные взаимодействия в повседневной жизни, но на всех они влияют. В семьях, находящихся в трудной жизненной ситуации, они быстро превращаются в «нисходящую спираль»: родители сделали что-то недостаточно хорошо – увидели негативную оценочную реакцию со стороны специалистов – убедились в том, что они «плохие родители» – перестали стараться делать лучше. Но есть возможность «раскрутить» эту «спираль» в обратном направлении, в том числе, предвосхищая изменения образа себя как «хорошего родителя» в глазах значимых других и в своих собственных.

	ПЛЮСЫ	МИНУСЫ
Последствия изменения для себя		
Последствия изменения для других		
Собственные реакции на эти последствия		
Реакции других на эти последствия		

К выполнению этого упражнения относятся все рекомендации для «Баланса решений». Дополнительно важно очертить круг «других», чье мнение важно для клиента. Иногда большое количество «минусов» последствий изменений для других («некому станет прикрывать их, когда они пьют на работе», «он пропадет без меня») может стать доводом в пользу поиска нового поддерживающего окружения.

Функциональный анализ

Функциональный анализ отвечает на вопросы о событиях и действиях, которые предшествовали эпизоду проблемного поведения или совпадали с ним по времени, а также о его последствиях. Эта информация и дает возможность выявит ситуации высокого риска для предотвращения срывов и рецидивов в будущем.

Основные категории ситуаций высокого риска включают в себя:

- ✓ Ситуации межличностного общения
  - Конфликты, прямое социальное давление, критика, восприятие угрозы (например, риск увольнения)
  - Опосредованное социальное давление, дефицит поддержки
- ✓ Внутренние состояния
  - Сильные эмоции (как положительные, так и отрицательные)
  - Физические состояния (особенно моменты физического дискомфорта: хроническая усталость, недосып, похмельный синдром, боль, голод)
- ✓ Присутствие соблазнов, уступая которым, человек реализует проблемное поведение (например, приглашение выпить с друзьями или вывеска магазина «Все по 36 рублей», обещающая дешевый шоппинг)

Хорошим материалом для функционального анализа могут стать самый «свежий» эпизод проблемного поведения, самый затяжной из недавних эпизодов или эпизод, который закончился самыми суровыми последствиями.

- ✓ Опишите, что конкретно произошло (например, для злоупотребления алкоголем – какие были напитки и в каком количестве)?
- ✓ Что еще происходило в этот момент? (Любые события – и очевидно связанные с проблемным поведением, и «фоновые»).
- ✓ Кто при этом присутствовал?
- ✓ Где это случилось?
- ✓ Что вы делали в тот момент?
- ✓ О чем вы думали?
- ✓ Как вы себя чувствовали?

Клиенту могут понадобиться опоры в том, как оценить и описать свои мысли и чувства. Самоотчет о мышлении – трудная задача. Клиенты часто говорят, что «ни о чем особ не думали» в тот момент. Некоторые могут озвучить только очевидные реплики из внутреннего диалога (например, «Как меня это достало!»). Если проявить настойчивость и поддержку, то клиент может озвучить и конкретные ожидания, связанные с источниками стресса, положительными последствиями проблемного поведения, своими социальными навыками и многими другими факторами, на которые можно будет впоследствии опираться для профилактики рецидивов. (Например, «Я выпью пива, расслаблюсь, и пусть кругом бардак, но я хотя бы не буду орать на детей»).

Вдумчивая оценка этих мыслей закладывает основу для обсуждения взаимосвязей между мыслями, эмоциями и рисками рецидива. У клиентов, которые сами выросли в семьях, находившихся в трудной жизненной ситуации, часто встречается алекситимия – ослабление способности различать или выражать свои эмоции. Клиенты с алекситимией лучше отзываются на вмешательства когнитивно-поведенческого характера, чем на попытки влиять на их мотивацию через эмоциональную сферу. Оценка переживаемых чувств у этих клиентов требует особого внимания. Многие из них в начале работы вообще не пользуются словами для обозначения эмоций, а на вопросы о том, что они чувствовали, отвечают описанием физических ощущений (например, «Мне поплохело», «У меня от них заболела голова»). Другие пользуются двумя противоположными понятиями, которые считают обозначением чувств, – «хорошо» и «плохо». В этом случае помогает список вариантов названий чувств: грусть, радость, злость, страх, отвращение и др. Некоторым проще отвечать, как, по их мнению, чувствовал бы себя другой человек в аналогичной ситуации. Развитие у клиентов навыков распознания эмоций потенциально снижает частоту рецидивов. Клиент, который не отличает отрицательные эмоции от тяги к алкоголю, а злость на начальника – от раздражения на ребенка, с большей вероятностью прибегнет к неэффективной копинг-стратегии, когда в очередной раз ощутит «что-то непонятное и неприятное». Научившись определять свои чувства, клиенты смогут выбрать подходящие способы для того, чтобы принимать их, изменять их или просто получать удовольствие от положительных эмоций, когда они возникают.

После выявления мыслей и чувств, связанных с проблемным поведением, оцените последствия обсуждаемого эпизода.

- ✓ Что случилось в конце эпизода (например, когда опьянение стало проходить), что – сразу после этого?
- ✓ О чем вы думали?
- ✓ Что вы почувствовали?

От последствий вернитесь к событиям, которые предшествовали обсуждаемому эпизоду. Оптимальный способ выявить при этом явно неадекватные решения – это повтор вопроса «Что произошло сразу перед этим?» – и обсуждение связи между событиями и реакциями на них клиента.

Чудесный вопрос

Чудесный вопрос – это известная техника из ориентированного на решение подхода. На самом деле, это серия вопросов, которая начинается с вводной:

«Я хотел(а) бы задать вам странный вопрос. Предположим, что сегодня вечером, когда вы уснете, произойдет чудо. Чудо заключается в том, что проблема, которая привела вас сюда, решится. Однако, поскольку вы спите, вы не будете знать, что чудо произошло. Когда вы проснетесь завтра утром, что будет по-другому, что подскажет вам, что произошло чудо, и проблема, которая привела вас сюда, решена?»

И продолжается дополнительными вопросами:

- ✓ Собственно изменения ситуации: По каким признакам вы поймете, что произошло чудо?
- ✓ Изменения в контексте сценария обычного дня: Что вы заметите, сразу когда проснетесь? Что будет по-новому за завтраком? Во время сборов в детский сад?
- ✓ Физические ощущения, эмоции, чувства: Изменится ли ваше настроение? Самочувствие? Что, как вам кажется, вы почувствуете?
- ✓ Действия клиента в новом качестве: Что вы сможете делать, чего не могли раньше? Что вы сможете делать по-другому?
- ✓ Вопросы об отношениях и циркулярные вопросы: Что заметят другие люди? Кто заметит первым? Кому вам будет важно рассказать о чуде? Кто не удивится чуду, и скажет, что всегда верил в вас? Что скажет ваш ребенок?
- ✓ Чудесный вопрос – это вдохновляющий способ начать работу с описания результатов («начать с конца»). Он дает клиенту новый (и в отличие от «чуда», вполне реальный) эмоциональный опыт разговора, свободного от проблемы; помогает вписать счастливую историю в контекст повседневной жизни.

С одной стороны, ответы на чудесный вопрос создают образ будущего – и он не равен конкретному плану действий («куда я хочу прийти», а не «как»), а служит его содержательной и мотивационной основой. С другой стороны, человек не может помыслить свою жизнь после гипотетического «чуда», не обращаясь к прошлому или актуальному опыту. Поэтому важно описать последствия «чуда» очень подробно, чтобы среди подробностей найти те чувства, состояния, действия, которые *уже* иногда доступны клиенту и на которые можно опираться.

«Чудесный вопрос», как и любая другая техника, подходит не всем клиентам. Например, кому-то может не подходит идея, что для желаемых изменений нужны чудеса – ведь все вокруг говорят про упорный труд. Кто-то может быть сосредоточен на конкретном формате чуда: «да, таким чудом будет, если мой муж устроится на работу, а без этого ничего никогда не изменится».

Поэтому не обязательно концентрироваться на «чудесном вопросе» – для этого подходит любой способ описания того, как выглядит реализация наилучших надежд в процессе совместного конструирования этой картины с клиентом и его окружением. В качестве альтернатив разговору о чуде можно использовать такие вводные:

1. Волшебная палочка

Представь, что у тебя есть волшебная палочка…

2. Щелчок пальцами

Если бы я сказал, что могу совершить чудо, щелкнув пальцами, что станет для тебя первой возможностью проверить, работает ли это? Приведите пример ситуации, в который вы смогли бы проверить, существует ли проблема до сих пор или уже исчезла (или появились ли у вас способность или умение, которые вам нужны).

3. Последняя встреча

Мы с вами еще не решили, когда у нас состоится завершающая встреча, но давайте допустим, что это будет через 2 месяца. Мне бы хотелось узнать, о чем вы будете рассказывать на этой встрече, если предположить, что все вы будете убеждены в том, что наша работа была действительно успешной.

4. Подарок

Представь, что в этом году Санта Клаус принесет тебе особенный Рождественский подарок, который сделает тебя счастливым и значительно улучшит качество твоей жизни. Это будет не книга, не тапочки, не что-то еще подобное. Это будет какое-то изменение в твоей жизни. Что это может быть за подарок?

5. Неожиданная встреча

Представьте, что мы с вами встретились следующим летом в кафе... Я замечу, что вы выглядите счастливым. Я подойду к вам и спрошу: «Как вы поживаете, как ваши дела?» И вы ответите, что у вас и правда все очень хорошо; что вы довольны своей жизнью и все складывается отлично. Мне станет очень любопытно, и я попрошу вас рассказать подробнее. Что вы мне расскажете?

6. Сарафанное радио

Представьте, что однажды я столкнулся с вашей мамой (мужем, женой, братом, другом, боссом, врачом...), например, через пару недель после сегодняшнего дня, и она рассказала мне, что ваши дела уже лучше. Как вы думаете, что она рассказала бы мне?

7. Вымышленный гипноз

Представьте, что я гипнотизер. Я могу загипнотизировать вас и сделать гипнотическое внушение. Какое гипнотическое внушение вы хотели бы получить? ... Если бы я был гипнотизером, я бы попросил вас быть более конкретным, чтобы я мог подобрать правильные слова для гипнотического внушения. Что бы вы сказали?

8. Сверхъестественная способность

Представьте, что я могу дать вам рецепт совершенно особенного эликсира, который даст вам почти сверхъестественную способность делать именно то, что вам нужно для того, чтобы разрешить проблему. Какая практически сверхъестественная способность могла бы понадобиться, чтобы справиться с проблемой?

9. Удиви меня!

Представьте, что вы решили удивить свою семью, сделав нечто такое, что для них стало бы признаком того, что у вас действительно есть улучшения. Что такого вы могли бы сделать, чтобы удивить их и заставить их подумать, что происходит что-то многообещающее?

На любые вопросы, которые требуют от клиента фантазии или проектирования, размышлений о чем-то новом или далеком от его опыта, часто звучит ответ «Не знаю».

Почти так же часто его интерпретируют, как сопротивление («Не хочу отвечать на этот вопрос»). Но за этим «не знаю» может скрываться совсем другой смысл:

- ✓ Клиент не понял вопрос
- ✓ Клиент не задумывался об этом раньше и у него нет готового ответа (или, наоборот, не знет, с чего начать, т.к. есть много разнообразных идей), но думает, что нужно ответить прямо сейчас
- ✓ Клиент знает, чего хочет, но не верит, что можно этого достичь («об этом и говорить не стоит»)

В таких ситуациях консультанту будет полезно:
Прямо прояснить смысл «Не знаю…».

- ✓ Переформулировать и пояснять вопрос
- ✓ Давать клиенту опоры в «зоне ближайшего развития», чтобы он мог выстраивать образ будущего шаг за шагом
- ✓ Признать, что сейчас клиент считает улучшение ситуации невозможным, и предложить «чудесный вопрос» в качестве фантазии о невозможном – по крайней мере, клиент ничего не теряет

Если изменение ситуации объективно невозможно, например, речь идет о смерти близкого человека, об инвалидности или хроническом заболевании, о потере жилья при пожаре, то сферой применения «чудесного вопроса» может стать жизнь после этого свершившегося факта: «Представьте, что случилось чудо, и боль от утраты все еще с вами, но она уже не мешает вам жить и заботиться о детях…»

Источники и дополнительные материалы:

Бен Фурман. Разновидности чудесного вопроса // Сборник материалов по краткосрочной и системной терапии «Представь себе». Выпуск 2. Тема выпуска «Чудесный вопрос»
https://solutionfocused.ru/2019/04/22/представь-себе-второй-выпуск или
https://solutionfocused.ru/category/чудесный-вопрос
Стив де Шейзер: «Размышляя о чудесном вопросе» http://www.sfbt.ru/2014/12/1015.html

Создание «группы поддержки»

В работе с мотивацией создание «группы поддержки» важно не путать с привлечение авторитетных фигур, которые могут «повлиять» на клиента. Даже дети (с согласия родителей) могут включаться в работу и вспоминать, когда на прошедшей неделе у них были хорошие дни — таким образом мама получит от них обратную связь о том, что у нее получалось хорошо, а услышит признание своих усилий.

Конечно, важен баланс между обратной связью и другими видами поддержки, включая самые практические. Чтобы сбалансировать все типы социальной поддержки, полезно иметь любую удобную рабочую классификацию, например:

- ✓ Эмоциональная поддержка (эмпатия, забота, вовлеченность, готовность выслушать)
- ✓ Инструментальная поддержка (практическая помощь)
- ✓ Информационная поддержка (предоставление необходимой информации или сведений о том, где ее можно получить)
- ✓ Сетевая или групповая поддержка (поддержка от членов «своей» социальной группы, чувство принадлежности, взаимопомощь),
- ✓ Оценочная поддержка (внимание к усилиям и достижениям, похвала, знаки уважения)

Источник: Ланцбург М.Е., Арчакова Т.О. Исследование потребности в социально-психологической поддержке у матерей с детьми младенческого и раннего возраста
https://www.psymama.ru/biblioteka/stati/psihologiya-roditelstva/issledovanie-potrebnosti-v-sotsialno-psihologicheskoj-podderzhke-u-materej-s-detmi-mladencheskogo-i-rannego-vozrasta/

В обсуждении социальной поддержки людей, которые борются с проблемами, часто звучат понятия, которые впервые появились в литературе по 12-шаговому методу «Анонимных Алкоголиков»: *потакание* и *созависимость*. «Потакание» означает поведение окружающих, которое позволяет наркопотребителю избегать негативных последствий своих действий. Например, звонить мужу на работу и говорить, что он заболел, когда на самом деле он приходит в себя после запоя – это потакание. «Созависимостью» называется состояние людей, для которых наиболее значимые отношения в жизни – это отношения с потребителем ПАВ, которые требуют, среди прочего, активного потакания.

Эти термины интуитивно понятны и часто используются в бытовом общении, но нет эмпирических данных, которые говорили бы о том, что существует «созависимость» как реальное явление или измеримый диагностический конструкт. Скажем ли мы, что мать «созависима» с младенцем, если она даже пьет чай и посещает душ с оглядкой на его потребности? Назовем ли «созависимым» человека, который заботится о пожилых родителях с деменцией? Скорее всего, мы скажем, что эти люди заняты важным «эмоциональным трудом» и сами нуждаются в поддержке.

Но «созавсимость» чаще звучит в контексте связи с человеком, который делает нечто неодобряемое – пьет, употребляет наркотики. Поэтому слово «созависимость» нагружено ассоциациями, которые могут вводить в заблуждение или даже отталкивать клиентов. Однако идея о том, что некоторые люди в социальном окружении клиента поддерживают те поступки, которые приводят к усугублению проблем, понятна и важна для большинства клиентов. Особенно важно понять, кто может поддерживать новое, не-проблемное поведение в долгосрочной перспективе. Для этого надо очертить границы «потакания» и конструктивной «помощи»:

ПОТАКАНИЕ	ПОМОЩЬ
Смягчать последствия негативных моделей поведения	Делают видимыми для человека последствия его негативных моделей поведения
Извинять или оправдывать негативные модели поведения	Поддерживать человека, но не проблему
Косвенно намекать на необходимость изменения поведения	Открыто и прямо говорить о негативном влиянии проблемы. При этом – обсуждать и поддерживать идеи о желаемых альтернативах
Избегать прямых обсуждений, конфронтации по поводу проблемы	Прямо обсуждать проблему, ее влияние, и свои чувства / мысли по поводу этого

Источник: Прохазка Дж., Норкросс Дж., ди Клементе К. Психология позитивных изменений: Как навсегда избавиться от вредных привычек. – М.: Иванов, Манн и Фербер, 2013.

«Сортировка проблем»

Не всегда клиент заинтересован в том, чтобы пропустить обсуждение проблем: часто им требуется поделиться своими переживаниями по поводу проблем, а также сориентироваться среди множества серьезных рисков и мелких бытовых трудностей, которые существуют в жизни их семьи.

Когда проблем много, до перехода к конкретному планированию надо расставить приоритеты и согласовать видения трудностей и желаемых изменений у всех членов семьи. Это можно делать, например, используя «Сортировку проблем», индивидуально или даже в группах:

На карточках были написаны названия проблем, выделенные в процессе предварительного интервью с семьями, например: «Безнадега», «Заброшенность ребенка, пока я пытаюсь работать», «Отсутствие поддержки партнера» и пр. (Из интервью с подростками были выделены свои специфические проблемные темы.)

Карточки выдавались каждой семье, и предлагалось их рассортировать по 3-м конвертам (или на три кучки): 1) серьезная проблема, 2) иногда бывает проблемой, 3) вообще не проблема.

После этого семьи вновь собирались в общий круг, и в первую очередь предлагалось рассказать о том, что для них не является проблемой — и что они такого умеют, чтобы это не было для них проблемой. Так как у разных семей разные компетентности, слушание рассказов друг друга помогало семьям расширить свой репертуар способов совладания. На последующих встречах обсуждались проблемы, попавшие в категорию «иногда бывает проблемой», а потом — те, которые попали в категорию «серьезная проблема». Такой порядок позволял создать безопасный контекст для рассказов о травмирующих обстоятельствах и о том, с чем семья, по ее мнению, не справляется.

Также сортировка помогала структурировать проблемы, выделить главное и второстепенное в противовес ощущению, что «все плохо».

Идея включения в программу игр, по аналогии с телешоу, принадлежала подросткам. Для них с этими же карточками была разработана особая ***игра «В чем моя проблема?».*** В начале игры подростки сортировали проблемы для себя, а родители делают это в отношении своих детей. В первой части игры родители должны угадать, в какие конверты их дети отсортировали те или иные проблемы и пояснить, как они сами относятся к этим проблемам у своих детей. Во второй части игроки менялись местами, и подростки угадывали, что являлось или не являлось их проблемой в глазах родителей.
Родителя, набравшего больше всего совпадений, объявляли «Самым осведомленным родителем этого вечера», а набравшего меньше всего совпадений — «Узнавшим о своем ребенке много нового за этот вечер». Аналогичные «призовые места» и «звания» получали и подростки. Эта игра оказалась веселым способом начать разговоры внутри семей о том, что представляет сложность для подростков.

Источник: Д.А. Кутузова, Т.О. Арчакова Групповая работа с семьями, попавшими в трудную жизненную ситуацию
http://narrlibrus.wordpress.com/2009/10/16/group-work-family

Целевые карточки

Иногда клиенту понятно, в чем заключаются его проблемы, но сложно представить себе (или описать консультанту), какой он видит жизнь без проблем, какие цели себе ставит. Для таких случаев можно сделать «Целевые карточки» – варианты формулировок целей и задач, из которых клиент может выбирать, как из меню. «Целевые карточки» могут быть полезны родителям с легкой умственной отсталостью; для мигрантов, у которых русский язык – не родной (обычно понимание иностранного языка опережает способность выражать на нем свои мысли); подросткам, которые не привыкли к тому, что взрослые спрашивают их об их предпочтениях.

Пример целевой карточки для подростка из семьи, находящей в трудной жизненной ситуации, для сферы жизни «Родители и семья»:

Я хочу…

- ✓ Не зависеть от родителей, стать более самостоятельным
- ✓ Найти способ договариваться с родителями
- ✓ Начать говорить с ними об их алкоголизме и наркомании
- ✓ Не ожидать слишком много от родителей
- ✓ Каким-то образом реагировать на родителей
- ✓ Перестать ссориться с родителями
- ✓ Чувствовать себя с ними уютно
- ✓ Быть понятым родителями
- ✓ Чаще навещать их
- ✓ Избегать ссор с братом или сестрой
- ✓ Избегать ссор с применением физического насилия
- ✓ Больше времени проводить с семьей
- ✓ Быть в хороших отношениях с родственниками

Цели можно сортировать на «очень важные», «важные» и «сейчас не очень важные», а в «очень важных» – расставлять приоритеты. Также бывает полезно разложить карточки на «линии времени», чтобы понять, в какой момент в будущем та или иная цель может быть достигнута.

Источник: Шульга Т.И., Слот В., Спаниярд Х. Методика работы с детмьи «группы риска». М.: УРАО, 2001.

Обращение к опыту других людей

Обращение к опыту других людей помогает получить уникальную информацию «из первых рук», которую не может дать специалист. Это может быть обращение к «равным консультантам», участие в тематических форумах или группах поддержки или даже экскурсии в места, где оказывают ту или иную помощь.

Если посмотреть на социальный приют для матерей с детьми глазами женщины, которая когда-то пострадала от торговли людьми, – это небезопасное место, куда не стоит ехать с младенцем, лучше пожить несколько дней на улице, если тепло и рядом нет других бездомных. Со стороны такой выбор кажется иррациональным. На самом деле, такой женщине нужно приехать в социальный приют на несколько часов, пообщаться с другими матерями в неформальной обстановке, чтобы лично убедиться, что здесь не отбирают паспорта, не закрывают на ключ, не заставляют бесплатно работать.

Совет с разрешения клиента

Мотивационное консультирование, безусловно, может включать в себя моменты, когда терапевт дает информацию или предлагает совет – особенно, если это происходит по запросу клиента. Разрешение от клиента, его готовность принять совет – это ключевой фактор. Само по себе согласие на сотрудничество можно рассматривать, как неявный запрос на руководство со стороны специалистов

специалистов («если клиент пришел к нам, то он уже на что-то мотивирован»), но оно не означает готовность выслушивать лекции.

Принципы информирования в духе мотивационного консультирования актуальны на всех этапах работы. Такие уточнения как «Хотите, я объясню вам, что сработало для других людей?» или «Вам интересно, что говорят об этом исследования?» выражают уважение к тому, как используется время клиента, и соответствует духу сотрудничества в мотивационном консультировании. Самый лучший совет – это продукт двустороннего взаимодействия. Новая информация может быть полезной, но именно реакция клиента на эту информацию показывает консультанту, как двигаться дальше.

Согласно принципам мотивационного консультирования, каждый клиент вправе сам решать, подходит ли данный совет к его ситуации, стоит ли ему следовать или нет. Реакция клиента служит для консультанта сигналом о том, что делать дальше. В идеале, ему следует разбивать информацию на небольшие блоки и постоянно проверять реакцию клиента. Простые уточнения «Как вам это звучит?», «Все ли я понятно объясняю?» или «Что вы об этом думаете?» помогают оставаться в рамках взаимодействия. После этого клиент может размышлять над советами, просить пояснений, новых советов и дополнительных альтернатив или переходить к другой теме. Такой подход помогает не превращать советы в нотации, что сохраняет терапевтический альянс.

СТАДИЯ ДЕЙСТВИЯ

Отслеживание и напоминания

В ходе работы важно периодически обращаться к тем инструментам, с которых вы начали, чтобы у клиента была возможность овладеть ими и отслеживать свой собственный прогресс, например:

- ✓ Обращаться к признакам изменений, заметным для самого себя и для социального окружения, которые сформулированы при работе с «Чудесным вопросом»
- ✓ Повторно шкалировать присутствие в жизни желаемых результатов и обсуждение следующих шагов, которые можно сделать на «+1 балл»
- ✓ Письменные (дневниковые) практики для отслеживания своего состояния

Вместе с клиентом создать материальные объекты (символические предметы), напоминающие о:

- ✓ Личностных смыслах изменений и долгосрочных преимуществах от них
- ✓ Внутренних и внешних ресурсах, на которые клиент опирается при этом
- ✓ Возможностях обратиться за быстрой помощью, если реализация плана оказывается под угрозой срыва

Здесь большой простор для творчества, в том числе, и совместного с детьми. Символическими предметами могут стать браслеты или бусы (каждая бусина – со своим значением), детские поделки и записки, фотографии на заставке телефона. Для ненавязчивых напоминаний можно использовать чаты в мессенджерах и группы в соцсетях.

Взаимная обратная связь

Клиентам нужна регулярная обратная связь, чтобы понимать, что движутся в нужную сторону на том этапе, когда результаты еще не очевидны, и чтобы постепенно научиться оценивать свои действия самостоятельно. Хочется, чтобы комментарии о действиях клиентов и их прогрессе усиливали их мотивацию или, как минимум, не снижали ее. Единственный рецепт для этого – постоянно осознавать, что и как вы формулируете. Чтобы поддерживать такую осознанность, можно опираться на простую для запоминания модель для самопроверки. Например, модель с уютной английской аббревиатурой SCARF («шарф»).

Автор модели опирался на данные нейропсихологических исследований, при этом модель вполне соответствует и принципам эмпаурмента (поддержки собственной активности клиента). Надо обращать внимание, чтобы ваши комментарии клиенту не представляли собой угрозу и, по возможности, подчеркивали положительные последствия, по следующим аспектам:

- ✓ **S**tatus – Статус (символический социальный статус, объективные изменения – снятие с учета, оформление удостоверения многодетной семьи, «вы теперь – мама школьника» и др.)
- ✓ **C**ertainty – Определенность (в отношениях со специалистами и в собственных дальнейших планах)
- ✓ **A**utonomy – Автономность (способность самостоятельно ставить цели, навыки само-рефлексии, само-оценивания и само-вопрошания)
- ✓ **R**elation – Принадлежность к группе, социальные и близкие отношения
- ✓ **F**airness – Справедливость (прозрачность в принятии решений, честность)

Источник: Rock D. SCARF: A Brain-Based Model for Collaborating With and Influencing Others https://www.mindtools.com/pages/article/SCARF.htm#targetText=The%20SCARF%20Model%20was%20developed,our%20relative%20importance%20to%20others..

Существует такая тенденция, что терапевты (консультанты) существенно *выше* оценивают эффективность терапии (или другой психологической работы), чем их клиенты. Поэтому нам тоже нужна обратная связь от клиентов – в виде оценки того, насколько полезной для них были наши встречи. Для этого существуют специальные инструменты – Шкалы оценки сессии (для отдельных клиентов, для семейных пар, для детей и для групповой работы). Использование шкалирования для оценки работы специалиста:

- ✓ Позволяет строить с клиентами отношения, основанные на сотрудничестве
- ✓ Предоставляет дополнительные возможности для клиентов активно участвовать в процессе психологического консультирования
- ✓ Снижает риск преждевременного завершения участия клиента (до 50% снижения по данным разных исследований)
- ✓ Увеличивают эффективность консультирования (рост эффективности до 50%)

Дополнительные материалы:
Пономарев М. Использование шкал обратной связи в индивидуальной психотерапии https://narrative.team/scala_oaf_fedback

Косвенные комплименты

Косвенный комплимент – это форма обратной связи. Его цель, в отличие от прямого комплимента, – не выразить свое восхищение и сделать клиенту, а помочь клиенту увидеть позитивные изменения и «присвоить» их, соотнести со своими усилиями, а не с удачной случайностью.

Например, в таком рассказе можно найти много отправных точек для косвенных комплиментов:

Моя дочка совсем отбилась от рук. Я одна ее ращу, работаю на двух работах, а она... Домашнее задание не делает, как-то вытягивает на тройки, но с таким отношением в десятый класс ее не возьмут. То курит, то выпивает с какой-то компанией. Редко, слава Богу, но каждый раз попадается на этом учителям. И я хожу в школу, разруливаю скандалы.

Задать уточняющие вопросы, используя собственные слова клиента для обозначения успехов:

- ✓ Как вам удавалось «разруливать» скандалы раньше?
- ✓ Как вы думаете, благодаря чему ваша дочь *редко* курит и пьет, несмотря на то что у нее под боком такая компания?

Сделать комплимент дочери через вопросы об отношениях:

- ✓ Как вы думаете, как учителя понимают, что можно поставить тройку даже без домашнего задания?

Исследовать, как клиент пришел к намерению что-то изменить, или как он освоил навыки, которые упоминает в своем рассказе:

- ✓ Как вы поняли, что нужно обратиться к психологу, чтобы помочь для вашей дочери?
- ✓ Как вам удается совмещать работу и заботу о дочери? Вы сидите сейчас здесь в рабочее время – наверное, это сложно...

.

Пересмотр неадаптивных убеждений и тренировка новых форм реакции

В рамках когнитивно-поведенческой терапии изменение поведения начинается с оспаривания неадаптивных убеждений по поводу проблемы, содержащих в себе когнитивные искажения или фактические неточности. Желая изменить ситуацию, человек буквально «ловит» себя на привычных мыслях, которые поддерживают проблему, и сам начинает их оспаривать. Не менее важна тренировка новых форма реакции на триггеры («спусковые крючки») проблемного поведения, которые мы выделяем при помощи функционального анализа, описанного выше.

Для пересмотра неадаптивных убеждений и тренировки новых форм реакции можно опираться на дневниковые записи. Родителям в семьях, находящихся в трудной жизненной ситуации, часто бывает непривычно, некогда или негде вести записи, поэтому удобно использовать табличный формат для самоанализа. Даже если между встречами с консультантом в таблице не появится ни одна запись, структура таблицы поможет обдумать происходящее в повседневной жизни и организовать обсуждение.

Вот пример таблицы для родителей, которые жалуются на то, что их дети часто «плачут без всякого повода», «постоянно ноют», а в ответ на такое поведение детей родители быстро исчерпывают конструктивные стратегии воспитания, теряют контроль, и повышают голос или шлепают детей. Обсуждая такую таблицу, можно проверить на адекватность утверждение, что ребенок плачет «беспричинно» или «постоянно», а также потренировать адекватные реакции на плач, которые помогают ребенку успокоиться.

Время	Что случилось перед этим?	Можете ли вы понять причину?	Что вы сделали?	Это помогло?	Как вы себя чувствовали?	Как ребенок себя чувствовал?

Источник: Программа «Зрелое родительство» («Зрелые тоддлеры» - для матерей с детьми от 1 до 5 лет)

Защитный механизм	Совладание
Отрицание: отказ от столкновения с неприятными чувствами или мыслями, игнорирование тревожных или опасных переживаний	Сосредоточение: временный отказ от неприятных мыслей или переживаний для того, чтобы сконцентрироваться на текущей задаче; возвращение к этим переживаниям в более подходящий момент
Рационализация и интеллектуализация: оправдание своих вредных привычек, уклонение от неприятных переживаний с помощью слов и обобщений	Логический анализ: тщательный и вдумчивый анализ проблемы без переполнения эмоциями
Проекция: надуманное приписывание нежелательных чувств или мыслей другому человеку	Эмпатия: взгляд на ситуацию глазами другого человека; попытка представить, что чувствуют другие
Интернализация: обвинение себя во *всех* проблемах	Самодетерминация: мотивация позитивных действий. Обоснованное связывание неприятных переживаний и мыслей с соответствующим источником – с условиями жизни, с действиями других людей или своими собственными
Замещение: вымещение негативных эмоций на другом человеке	Сублимация: высвобождение негативных эмоций через альтернативные, социально допустимы каналы (физические упражнения, спорт, искусство)
Защитная агрессия: грубо требовать «положенного мне» и хамить официальным лицам, чья власть пугает	Ассертивность: вежливо, но настойчиво требовать соблюдения всех правил и законов; не стесняться переспрашивать, пока не получишь исчерпывающую информацию

Источник: Прохазка Дж., Норкросс Дж., ди Клементе К. Психология позитивных изменений: Как навсегда избавиться от вредных привычек. – М.: Иванов, Манн и Фербер, 2013.

«Консолидирующее (итоговое) интервью»
подразумевает пересмотр и оценку клиентом той работы, которую он проделал. Это интервью может рассматриваться как приглашение поразмыслить о продвижении клиента в предпочитаемом направлении, чтобы укрепить, «консолидировать» его

Вопросы о пройденном пути

- ✓ Что больше всего вас беспокоило в начале нашей совместной работы?
- ✓ С какими проблемами вы боролись?
- ✓ Насколько сильными были эти проблемы (по шкале от 1 до 10)?
- ✓ Насколько сильными эти проблемы являются сейчас (по шкале от 1 до 10)?
- ✓ Когда вы сравниваете влияние проблем на вашу жизнь тогда и сейчас, что вы замечаете?

Вопросы, направленные на пересочинение (восстановление авторской позиции)

- ✓ Какие шаги вы предприняли, чтобы настолько изменить степень влияния проблемы на вашу жизнь?
- ✓ Как именно вы это сделали?
- ✓ Когда вы предприняли эти шаги, что это для вас значило?
- ✓ Что это говорит вам о каждом из вас и о ваших отношениях?
- ✓ Что это говорит о том, что вы цените в вашей жизни, что вам в ней дорого?
- ✓ Какие новые изменения могут произойти с опорой на то, чего вы уже достигли?

Вопросы о распространении хороших вестей

- ✓ Кому важно было бы сообщить о тех изменениях, которых вы достигли?
- ✓ Если бы они об этом узнали, как вам кажется, как бы изменилось их отношение к вам?
- ✓ Что было бы лучше – позволить людям не знать о достигнутом и относиться к вам по-старому, или сообщить им о переменах в вашей жизни?
- ✓ Как рассказ о переменах в вашей жизни мог бы повлиять на этих людей?
- ✓ Каким образом было бы лучше всего сообщить им о том, чего вы достигли?

Вопросы о возможном возвращении проблемы

- ✓ Если бы проблема попыталась взять реванш, какими могли бы быть первые признаки этого?
- ✓ Что могло бы указать вам на то, что проблема пытается снова просочиться в вашу жизнь?
- ✓ Что могло бы быть первым признаком этого указания?
- ✓ Чему вы научились из опыта преодоления этой проблемы в прошлом?
- ✓ Что именно из того, чему вы научились, вы могли бы использовать, если заметите, что проблема пытается вернуться в вашу жизнь?

Вопросы, направленные на распространение мудрости клиентов

- ✓ Время от времени я работаю с другими семьями, стремящимися преодолеть похожую проблему. С учетом того, что вы теперь знаете и умеете, что бы вы им могли порекомендовать?
- ✓ Если бы эти семьи могли вас спросить, чему вы научились, пока преодолевали эту проблему, о чем бы вы им рассказали?
- ✓ Многому из того, что я знаю о работе с семьями, меня научили сами семьи. Исходя из того, чему вы научились, достигнув таких изменений в вашей жизни, что бы вы могли посоветовать нам, помогающим специалистам, чтобы мы могли лучше помогать другим семьям, сталкивающимся с похожими проблемами?

Это интервью можно начать с выяснения того, интересно ли было бы клиенту потратить некоторое время на пересмотр проделанной работы, чтобы лучше ее понять и «собрать воедино». Это можно предложить за некоторое время до проведения самого интервью и обсудить. Как правило, клиенты бывают очень заинтересованы в этом.

Источник: Мэдсен У. «Нарративный подход и оформление документации при работе в учреждениях» https://narrlibrus.wordpress.com/2010/05/28/mds3

Терапевтические документы

Здесь «документы» — это дословный перевод английского documents. Можно было бы назвать эту форму работу «терапевтическими письмами», но письмами она не ограничивается – «терапевтическим документом» может быть и диплом, подтверждающий какой-то уникальный опыт или навык нашего клиента, и рассылка с новостями об улучшениях, которую клиент делает своей «группе поддержки» в мессенджерах.

Пример реального терапевтического документа, который был написан для мамы, которой было сложно понимать потребности ребенка, и которая испытывала высокий уровень тревоги по поводу физического здоровья дочки, хотя оснований для этого не было. «Диплом» был написан после обсуждения инцидента с вызовом «скорой помощи» для ребенка, чтобы подчеркнуть использованные мамой копинг-стратегии.

ДИПЛОМ МАМЫ,
КОТОРАЯ БЫЛА В ПАНИКЕ,
НО СПРАВИЛАСЬ С СИТУАЦИЕЙ

Марии и малышке Алене

Когда вы были одни дома, Алене стало трудно вдохнуть воздух. Тебе стало очень страшно. В панике ты «бегала туда-сюда, как электровеник» и плакала. Но все-таки у тебя нашлись силы, чтобы справиться с этим.

Что ты делала полезного

- ✓ Была рядом с малышкой и заметила, что происходит
- ✓ Начала действовать и угадала почти все, что сказал потом врач (держать столбиком, тереть щеки)
- ✓ Звонила людям, которые могли помочь по телефону
- ✓ Думала о том, как воспримут твое поведение окружающие люди

Как ни странно, паника оказалась в чем-то полезной:

- ✓ Твое волнение помогает людям понять, что ты чувствуешь
- ✓ После этого случая ты поняла, что готова на все для своей дочки

Оказалось, что с детьми такое случается. И теперь ты знаешь, что даже в неожиданных случаях паника – это не единственное, что с тобой происходит. Можно сосредоточиться на том, что сделать, чтобы помочь себе и ребенку.

Таня
Ноябрь 2011

Дополнительные материалы:
Уиксон Дж.Г. Письма на улице: нарративный подход в аутрич-работе с бездомными https://narrlibrus.wordpress.com/2010/01/25/wixson
Ньюман Д. «Спасти сказанное от проговаривания»: растущие терапевтические «документы» https://narrlibrus.wordpress.com/2009/02/25/rescuing-the-said

Помощь другим людям с похожей проблемой

Важно помнить, что социальная поддержка — процесс двусторонний, и многих клиентов в их работе по достижению позитивных изменений может поддержать мысль, что они — значимые люди, источники поддержки для кого-то еще. Например, жизнь в центре временного проживания или социальном приюте для матерей с детьми, редко обходится совсем без конфликтов. Возможность проговорить их на группе, чтобы «выпустить пар», конечно, полезна, но совершенно новую перспективу семьям может дать роль эксперта, который многое знает про эти конфликты и проблемы, и готов поделиться своими идеями по их преодолению.

Совместная работа над Руководством по выживанию и достойной жизни в приюте

При работе с каждой группой семей фасилитаторы записывали особенности проявления проблем и способы совладания с ними, и эти записи пополняли «растущий документ» — «Руководство по выживанию и достойной жизни в приюте», который вручали для ознакомления новичкам. Семьи испытывали гордость от того, что их знания и опыт помогут тем, кто придет после них.

Источник: Д.А. Кутузова, Т.О. Арчакова Групповая работа с семьями, попавшими в трудную жизненную ситуацию
http://narrlibrus.wordpress.com/2009/10/16/group-work-family

План безопасности / кризисный план на случай рецидива проблем

- ✓ Действовать проактивно: составлять план заранее.
- ✓ Сразу вносить в него новую информацию о рисках и модифицировать меры безопасности – если план не используется (не пересматривается) регулярно, он не поможет в трудный момент
- ✓ Определите понятие «безопасность» вместе с клиенткой – какой смысл она вкладывает в «физическую» и «эмоциональную» безопасность. Определение тоже стоит записать в план.
- ✓ Выделите потенциальные триггеры не-безопасности и признаки того, что уровень безопасности снижается для клиентки и отдельно – для каждого из ее детей.
- ✓ Отдельное внимание стоит уделить моменту, когда надо переходить к активным действиям и/или обращению за помощью. Когда интенсивность проблем нарастает постепенно, люди склонны отодвигать этот момент («еще терпимо»).
- ✓ Если риски связаны с временной неспособностью обоих родителей или единственного родителя заботиться о детях (например, приступ обострения хронического заболевания), в план обязательно надо включать вопросы о том, кто и как возьмет на себя родительские функции и как снизить вероятность психологической травматизации детей при разлуке.
- ✓ Все специалисты и люди из неформального окружения семьи должны познакомиться с планом и со своей ролью в нем заранее. У всех, включая самого клиента, должны быть копии плана.

Источник: A Long Journey Home: A Guide for Creating Trauma–Informed Services for Mothers and Children Experiencing Homelessness http://brightspaces.org/wp-content/uploads/Trauma-Informed-Services-Guide.pdf

«Письмо себе в дождливый день»

Эта техника – один из конкретных примеров терапевтических писем, которые человек пишет самому себе. Она заключается в том, что человек пишет письмо себе в будущее – из хорошего, ресурсного состояния («солнечного дня»), чтобы прочитать его в момент кризиса или эмоционального спада («дождливый день»).

В такое письмо можно включить советы самому себе – по сути, кризисный план, написанный от первого лица. И в то же время там могут быть напоминания самому себе о том, что человеку нравится, что его поддерживает; как можно позаботиться о себе в любой ситуации, независимо от специфики конкретных проблемам – какой чай заварить, какую песню послушать. И такая повседневная забота о себе, организация процесса повседневной жизни – тоже важный ракурс, потому что в социальной работе есть соблазн сфокусироваться на решении конкретных прикладных задач, на достижении целей.

Источник: Павловский А. Письмо себе в дождливый день https://psystart.pro/letter

ЧТО ДАЛЬШЕ?

Предложив различные методики консультирования для каждой стадии готовности к изменениям, мы хотели поделиться с коллегами полезными идеями и инструментами. Но мы отдаем себе отчет и в том, что такое «ассорти» может казаться эклектичным или вызывать трудности при попытках интегрировать некоторые методики в уже сложившуюся практику.

Поэтому мы предлагаем ресурсы для дальнейшего знакомства с ориентированным на решение подходом (ориентированной на решение краткосрочной терапией) и нарративной практикой.

Ориентированная на решение краткосрочная терапия (ОРКТ)

Сайты

Сайт «Ориентированный на решение подход» sfbt.ru

Сайт «Ориентированный на решение подход» — с аналогичным названием, но другим содержанием solutionfocused.ru

Периодический сборник статей по ОРКТ «Представь себе» predstavsebe.ru

Сайт ежегодной конференции по ОРКТ sfbt-conference.ru

Сайт организаторов конференции и других мероприятий - SFRussiaTeam sf-team.ru

Сайт «Студия изменений» change-studio.ru

Группы в социальных сетях

Краткосрочная и системная терапия https://www.facebook.com/groups/312639246019532

Ориентированный на решение подход https://www.facebook.com/solutionfocusru

ОРКТ Интервизия https://www.facebook.com/groups/1480203488753803

Учебные программы

Программа повышения квалификации "Ориентированная на решение краткосрочная терапия" (ОРКТ) в Московской высшей школе социальных и экономических наук (Москва) https://www.msses.ru/courses/3507/?fbclid=IwAR0qVuk3a1TZPxknz-kGIYWZSpvMEOoNSIp6yQBztUYqL0fo0nH1ITquvWc

Программа повышения квалификации по краткосрочной психотерапии и консультированию в ИППК РУДН (Москва) https://www.b17.ru/trainings/naviki_sfbt/?fbclid=IwAR329g0pixygYU_vfAxk_hdDZTNemDUoHf40Nc17MYY-OciWb5_ySGhMuuI

Программа повышения квалификации «Краткосрочная позитивная психотерапия (решение фокусированная психотерапия)» в Санкт-Петербургском Институте психотерапии и медицинской психологии им. Б.Д. Карвасарского (Санкт-Петербург) https://www.b17.ru/blog/training_psychotherapy_sfbt/?fbclid=IwAR0auW0P0u6fgB0uw6uwcsF_tyRtndZO8yAWVI6e0XPloxM2K5xTRA8wTfE

Нарративная практика

Сайты

«О нарративной практике, терапии и работе с сообществами — по-русски» narrlibrus.wordpress.com

You-Tube канал «Нарративная практика»: видео с выступлениями участников ежегодных нарративных конференций в Москве www.youtube.com/channel/UCW8orXlTT_Uwzzu8r7AJ7RA

Социальные сети

Нарративная практика www.facebook.com/groups/305330262848504

Нарративная практика в Санкт-Петербурге vk.com/narrative_spb

Обучение

Обучающая программа по нарративной практике (398 часов) очно (Москва) и онлайн в Нарративном содружестве КРАЙ: krai.online

Обучающие программы очно (Москва) и онлайн в БФ «Будущее сейчас» narrative.team + большая библиотека статей narrative.team/materials

2-годичная обучающая программа в Центре нарративной психологии и практики (Москва) www.narrative.ru