

*Приложение 8***СПЕЦИФИЧНИ ИНТЕРВЕНЦИИ НА КРАТКОСРОЧНАТА СОЦИАЛНА РАБОТА**

Краткосрочната социална работа се основава на няколко принципа и човешки разбирания, а именно:

**Ефектът на вълната.** Ключът към всеки краткосрочен план за работа се състои във факта, че една малка промяна може да предизвика цялостна промяна в системата. Когато един елемент от системата реагира по различен начин, цялата система реагира в отговор.

**Малките промени.** Ценността на системното мислене, включващо ефекта на вълната, се основава на идеята консултантът да работи за малки промени. Те могат да бъдат продължени в системата и снежната топка ще се увеличи. В същото време, големите промени не винаги изискват големи решения.

**„Нищо не се случва непрекъснато”.** Даже и най-тежките проблеми не се случват непрекъснато. Промяната е неизбежна. Хората само се държат „като че” нещата са постоянни. Чрез определянето и увеличаването на изключенията от правилото тези малки незабележими изключения могат да бъдат превърнати в правило. Този принцип важи и при хората с увреждания – те развиват непрекъснато ресурсите си и уменията, за да постигат изключения в ограничението, в резултат на увреждането.

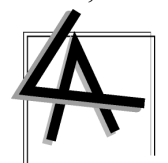
**„При сътрудничество нещата се подобряват”.** Последният и много значим принцип е този на сътрудничеството. Той се изразява в приемане на езика и представите на клиента. За да се работи кратко и ефективно, е по-лесно като се говори на езика на клиента, вместо да се преподава „нов” език.

Целта на интервенциите е да се направи преход от „проблема” към развитие на картина на „решението”, с откриване на необходимите за това ресурси в семейството и в мрежата и с договаряне на конкретни задачи, срокове.

**1. Комуникация с детето и семейството**

В работата с детето и семейството консултантът:

- Изразява положителни нагласи;
- Търси изключения на проблема;
- Търси предишни решения, силни страни, ресурси и способности;
- Формулира въпроси вместо да прави интерпретации или да дава съвети;



- Има ориентация към настоящето и бъдещето;
- Прави комплименти;
- Окуражава клиента да прави това, което работи;
- Задава въпроси за справяне;
- „Има ли нещо, за което забравих да попитам?“;
- Прави почивка преди края на всяка сесия, за да формулира края ѝ;
- Дава обратна връзка и домашна работа на клиента.

## 2. Работа с представите

Много често това, което притеснява възрастните, е не това какво прави детето, а това което възрастният си мисли че, че то прави.

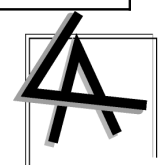
Цел на интервенцията е да се промени представата на клиента за оплакването, за да се осветли полезното в това поведение, което и ще бъде най-близо до решението. Тази техника се нарича reframing (преформулиране, пре-рамкиране) и е въведена от фамилените терапевти.

Рифреймингът включва промяна в значението на серия обозрими събития от нещо негативно до нещо позитивно. Как става промяната:

- откриват се “фактите” в ситуацията, включваща поведенчески детайли, напр., ”Катя говори по време на час, като се подиграва на другите”.
- обмисляне на позитивно значение на поведението: “’тя всъщност сигнализира, когато учениците се уморяват”.
- въвежда се ново значение в приети, негативни характеристики.

Примери за рифрейминг:

Мързелив	→	Бавен, уравновесен
Хиперактивен	→	Енергичен, търсещ решение
Бъбрив	→	Изразителен, открит
Агресивен	→	Неосъзнаващ силата си
Депресивен	→	Тих, натоварен, деликатен
Затворен	→	Анализиращ, по-бавно приспособяващ се
Невнимателен	→	Настроен на друга вълна
Неконцентриран	→	Чувствителен към промяна



--	--	--

Тези нови характеристики леко променят представите на околните за проблема и ги подготвят за следващата стъпка в консултацията. Целта е да се увеличат възможностите за учителя, родителя или детето, че нещо може да бъде направено и веднъж постигната, промяната да бъде окуражена.

### 3. Формулиране на решението /целта на интервенцията

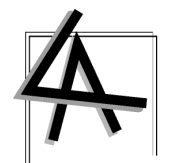
Най-простото и полезно за консултанта средство е интервюто. Позицията на консултанта по време на интервюто е позиция на внимателен, но и любопитен човек. Интерпретациите и съветите се избягват. Полезни въпроси са:

- „Какво Ви доведе днес тук?”- отворена покана за разговор, която не внушава нищо (проблем, тревога) и позволява на клиента да опише ситуацията по всякакъв начин.
- „С какво мога да бъда полезен за Вас?”- този въпрос подпомага определянето на договора за интервенция. Той може да подпомогне и изясняването на това кой е клиентът .
- „Моля опишете проблема?” Консултантът се нуждае от някаква картина на това, което клиентът носи със себе си. В тази част на интервюто са необходими конкретни поведенчески описания. Основната цел е постигането на „видео картина” на оплакването в конкретна ситуация. В училище това може да са ситуации: „Когато Христо започне да се разхожда в час, какво прави учителят?” или „Когато тя се затруднява с домашните, какво ѝ казвате?”
- „Кога този проблем не е съществувал?”Този въпрос инициира търсене на изключение. Когато има изключения, посоката на консултанта е как да се увеличи тяхната честота.
- „Как ще разберете, когато проблемът е решен?”. Решението на клиента е решаващо. Важни са конкретните описания: „Ще знам,че нещата са добре, когато той спре да отсъства от училище”; или „...когато се прибира без синини”.

### 4. Техники за формулиране на към решението

- **Въпроси за изключения** (кой какво, кога, къде и как, така че проблемът не се появява). Често се оказва, че проблемното поведение или затруднение на детето се проявява в определен физически или социален контекст. Нещо, което се случва в училище, може да не се прояви никъде другаде. Много е важно да се открият детайлите, когато проблемът го няма, защото клиентът може да се научи да пренася способностите си за справяне от една ситуация в друга. Следващата задача пред консултанта е да окуражи клиента да запази и увеличи броя на областите, в които има успех.

- **Въпрос за чудото.** Той определя посоката на желаната промяна. Клиентът трябва да си представи не процеса на освобождаване от проблема, а само резултата от този процес:



- „Представи си, че вечерта си лягаш да спиш и заспиваш. През нощта е станало чудо. Какво различно ще забележиш на следващата сутрин? Какво би забелязал учителят?... съучениците?... майка ти?»

Това е езикова игра, ориентирана към решението на проблема, без фокусиране върху оплакването, затруднението, увреждането. Отговорите трябва да са насочени не към отсъствието или края на нещо (на депресията, на агресията и т.н.), а към началото на нещо ново или добро и полезно старо.

• **Въпроси за мотивация.** Една от най-ефективните техники е ползването на скала от 0 до 10, където 10 е равно на постигане на всички цели и 0 е най-лошият възможен сценарий. Клиентът е помолен да определи собствената си позиция (място) и какво го поставя там – какво прави клиентът, за да е на тази позиция. Следващият въпрос е какво трябва да се промени, за да отиде на следващата позиция по скалата. Скалата може да бъде различна като форма, в зависимост от клиента – стълба, пирамида, нотна стълбица, др.

Въпросите окуражават клиента да изследва своята готовност за промяна и могат да бъдат формулирани така:

- „На скала от 1 до 10, където... къде си сега в желанието си да решиш този проблем?”, „На колко в скалата е майка ти, баща ти...?”.

Колкото по-близо до 10 е клиентът, толкова по-голяма е готовността му за промяна.

Когато клиентът дава ниска степен по скалата, консултантът може да продължи с въпроси:

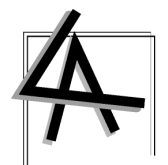
- “Какво биха казали другите, че трябва да направиш, за да се придвижиш 1 стъпка нагоре по скалата?”;
- “Какво мислиш, че другите очакват да видят, за да си мислят, че си на 6 по скалата?”;
- “Какво ще ти помогне да се придвижиш от 5 на 6?”;
- “Когато се придвижиш от 5 на 6, какво ще направиш, което не правиш сега?”

Чрез тези въпроси клиентът осъзнава по-ясно своята позиция; къде иска да отиде; какво от това, което прави, му помага; как хората наоколо ще забележат промяната.

• **Въпроси за самооценка**

- “Да приемем, че 100 означава, че ти си идеалната личност, която винаги си искал да бъдеш, колко близо си до 100 сега?”
- “На същата скала кога беше най-близо до 100 в живота си?”
- “Какъв беше животът ти тогава, какво правеше?”
- “Какво ти трябва, за да се приближиш до 70?”
- “Добре, какво трябва да направиш, за да се придвижиш от 35 на 40?”

Консултантът не се нуждае от детайли от миналото на клиента, за да му помогне. Клиентът има ясната представа за своите нужди, така че да продължи напред. Въпросите му помагат да види какво лежи на пътя на промяната.



- **Въпроси за оценка на прогреса.** Това са въпроси за оценка на възприятията и представата на клиента за прогреса в съвместната работа.

- “Нека приемем, че 10 е където искаш да бъдеш, и 1 е там, откъдето тръгнахме да работим заедно, къде би казал, че си днес?”
- “Къде мислиш, че майка ти би казала, че си днес?”
- “Какво трябва да бъде различно в живота ти, за да кажеш, че си с една позиция нагоре?”
- “Когато се придвижиш с 1 стъпка нагоре, кой пръв ще забележи?”
- “На коя степен на скалата ти ще можеш да решиш, че няма нужда да се виждаме вече?”

Практиката показва, че деца на 7 и 8 години успешно използват скалиращи въпроси. По-полезно е да се използва визуална скала-графика на черната дъска, обикновена линейка, пространството от пода до тавана, скала с лица: от намръщено до усмихнато лице.

- **Въпроси за справяне и комплименти** – Проучването на ресурсите и силните страни на клиента е много важна част от подхода. Понякога животът на клиента е толкова труден, че той не може да си представи нещата по различен начин и не може да види нищо ценно в настоящето си. Това е особено обичайно поведение при наличие на увреждане, хронично заболяване, траен проблем. Един възможен начин е консултантът да прояви интерес и учудване как клиентът се справя в тази ситуация – как успява да я управлява въпреки всички трудности. После проучва предишния живот и постиженията му. Фокусирането върху силните страни и правенето на комплимент за тях и за куража отключва доверието на клиента в собствените сили да направи конкретни малки неща, които вече е правил или които може да промени.

## 5. Дизайн на интервенцията

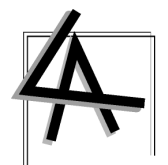
Ако клиентът не може да формулира решение, първата фаза на консултацията е насочена към изясняване **какво трябва да се случи, така че клиентът да реши, че нещата са по-добре?** За да се оформят възможни решения, се търсят вече “работещи” решения и се предлага на клиента да наблюдава нещата, които се случват, и е добре да продължат да се случват.

Ако решението се случи по време на консултациите или вече се е случвало, консултантът трябва да изясни какво друго се е случило в това време и да го предприше.

Независимо от опита на клиента, консултантът работи с неговото поведение съобразно принципа “Действията говорят повече от думите”.

Интервенцията има за цел да подкрепи клиента да “прави нещо различно” и може да бъде обобщена в 3 варианта:

- **Различната задача.** От днес до следващата ни среща аз искам да наблюдавате и записвате нещата, които се случват /de Shazer, 1985/. Тази задача изисква внимание към позитивните неща в ежедневието и често води до откриване на “изключенията от правилото” или други иначе незабележими неща. Тази задача е ефективна и с ученици от 2-3 клас, както и с техните родители и учители. Следващата стъпка е дискусия за детайлите, ново ли е това или се е случвало често и преди?
- **“Ако това работи, прави още от него”.** Ако клиентът има успешен опит от миналото, трябва да се опита да го пренесе в настоящия проблем. Например,



всички учител имат успешен опит с повечето свои ученици. Ако ги попитаме как са се справили с подобен проблем в миналото, ние постигаме 2 цели-доверието в уменията на учителя и възможността старото решение да се окаже близко до новото. По същия начин техниката работи с ученици: от ранна възраст в своята училищна кариера те са се сблъскали с различни стилове на преподаване, изпитване и общуване. Веки детайл от техния опит може да се окаже ключът към решението.

- “Ако това не работи, прави нещо различно”. Ако в опита няма изключения, клиентът получава задача да промени нещо в последователността на проблема: време, място, разположение, честота, интензивност. Например, родителите се оплакват от шума, който вдига Соня по време на вечеря. Родителите може да получат задача да отгатват кога Соня се готви да ги прекъсне и да направят нещо различно преди момента. Такава задача е достатъчна, за да започне процес на промяна.

## 6. Продължителност на интервюто

Краят трябва да е свързан с ясната идея какво ще се случи между сесиите: т.е. каква е следващата подходяща стъпка към целта. Консултантът отчита следните критерии за ефективност:

- Оценка на продължителността: каква продължителност е подходяща за клиента? Приема се, че 30 мин. сесия може да бъде толкова ефективна, колкото и 1-1,5 час сесия. Това особено важи за децата. За тях е по-добре кратък преглед на задачата, на резултата и на следващата стъпка. След това просто се насрочва следващата среща.
- Обмислете целта на сесията: постигнахте ли това, което планирахте?
- Обмислете следващата стъпка: как ще продължите нататък?
- Колко близко сте до края на консултирането като цяло?

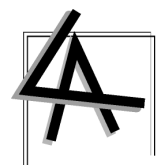
Комплиментът в края на интервюто може да е нещо просто като: „Вие извървахте дълъг път и правите много добри неща за детето си. Продължавайте да ги правите. Сигурна съм, че детето разбира това и днес.”

## 7. Поддържане на промяната

- **“Насърчаване”**. То включва определяне и положително назоваване на всяка промяна, колкото и малка да е тя. “Това е чудесно!”, “Продължавай така!” са доказателства, че промените са важни. За някои клиенти това е достатъчно.

- **“Позитивна отговорност”**. Как го направихте? Това е посочване на отговорността за наблюдаваната промяна към клиента. И тъй като ученикът/учителят/родителят е отговорен за старта на промяната, той/тя може да контролира и поддържа промяната. Обикновено хората са приятно изненадани, че носят отговорността да са част от позитивната промяна. Въпрос като: „Как успяхте да го постигнете?” е добра обратна връзка за клиента и успешното му поведение.

- **“Облог”**. Това е доказан мощен подход, особено с деца и юноши, които имат състезателен дух. Ученикът може да бъде заинтригуван чрез “джентълменски” облог с цел продължаване на желаната промяна. Този метод изисква новото поведение да бъде описано в конкретни термини. Облогът е особено полезен, когато външен фактор (учител, директор



родител) играе ролята на скептик. Това дава възможност на консултанта да се присъедини към клиента и да се обзаложат срещу скептика.

- **“Задача за предсказване”**. Тя има 3 критерия:
  - Изключение на оплакването;
  - Изключението е произволно и се свързва с т.нар. „добри дни, лоши дни”;
  - Клиентът приема поведенчески задачи.

Задачата се дава за предсказване дали следващият ден ще бъде “добър ден”, какъвто е изключението. Предсказването е полезно, защото провокира клиентът да се държи по подобен начин по-често и съзнателно. Тази задача помага и когато е възложена на семейството като предсказване и наблюдение на дните, в които детето се държи в рамката на реалната му възраст (отговорности, общуване, режим и т.н.)

- **“Сигнализиране на минното поле”**. Това са факторите, които ученикът /родителят/ учителят определят като действащи “стария модел” на поведение. Техниката е важна в 2 посоки:

- Тя ясно разграничава сега (новото или желано поведение) от стария модел, чрез извличане на успешното и отказ от неуспешното в поведението.
- Клиентът е подготвен за евентуални повторения на проблема и знае сигналите за потенциалното му връщане отново.

## 8. Специфични интервенции във втора и последваща сесии

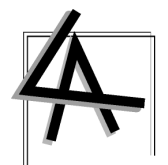
Консултантът поддържа фокуса върху постиженията и решенията, като:

- Пита за подобрения (Какво е малко по-добре от последната ни среща?), разширява ги и ги засилва);
- Оценява прогреса;
- Деликатно проверява задачите от домашната работа;
- Пита за различията и откритията в периода след последната среща;
- Договаря с клиента какво клиентът продължава да прави.

## 9. Прекратяване на консултирането

Консултантът проследява общата работа с клиента за постигане на целите, които са договорени в консултирането.

Консултирането приключва, когато договорените цели са постигнати или когато клиентът заявява, че може да продължи развитието и ежедневието си самостоятелно. С това консултантът показва, че приема клиента като равностоен партньор в консултирането и че вярва в неговите сили да постига целите си.





Консултантът може да договори периодична комуникация с клиента (веднъж седмично, месечно или по-рядко), за да се информира за прогреса му.