

zahalnoosvitnoho navchalnoho zakladu : dys. ... kand.. ped.. nauk : 13.00.05 / Pershko Halyna Oleksiyivna. – Kyiv, 2011.

13. Put k rabote: Novyy vz-hlyad na reabyltatsyyu/ Per. so shvedsk. T. Antonchuk, L. Kopocheh, O. Sochneva. – Mn.: UP "Tekhnoprynt", 2004.

14. Rezyume Vsesvitnoyi dopovidi pro invalidnist, Vsesvitnyia orhanizatsiia okhorony zdorovya, 2011. Rezhym dostupu : <http://www.who.int/ru/>

15. Sotsialno-pedahohichna robota z ditmy ta moloddyu z funktsionalnymy obmezhenyamy. Navchalno-metodychny posibnyk dlya

sotsialnykh pratsivnykiv i sotsialnykh pedahohiv/ Za red. prof. A. Y. Kapskoyi. –K.:DTSSSM, 2003.

16. Tarasenko V. S. Pravove zabezpechennya sotsialnoho zakhystu ditey-invalidiv v Ukraini : dys. ... kand. yurid. nauk : 12.00.05 / Tarasenko Viktoriya Serhiyivna. – Odesa, 2005.

Надійшла до редколегії 11.09.17
Рецензовано 14.09.17

Л. Остролюцкая, асп.
Киевский университет имени Бориса Гринченко, Киев, Украина

СОЦИАЛЬНАЯ РАБОТА С ДЕТЬМИ И МОЛОДЕЖЬЮ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ: МИФЫ И УКРАИНСКАЯ РЕАЛЬНОСТЬ Часть 2

В статье поднимаются актуальные вопросы концепции социальной работы с детьми и молодежью с инвалидностью на современном этапе развития украинского общества.

Ключевые слова: инвалидность, равные права, социальная работа, реабилитация, семьи с детьми с инвалидностью, социальные услуги.

L. Ostrolutska, Post-graduate student
Borys Grinchenko Kyiv University, Kyiv, Ukraine

SOCIAL WORK WITH CHILDREN AND YOUTH WITH DISABILITY IN UKRAINE: MYTHS AND REALITY Part 2

The article reveals the issue of the constitutional and legal status, rights and freedoms of the disabled people and the guarantees of its implementation in Ukrainian society. The author focus attention on the fact, that disability is surrounded by myths concerning the lifestyle and specific needs of people with disabilities. The process of public consciousness changing is a long and hard-working way, involving the legal basis, which regulates the constitutional and legal status of the disabled. The author states for the lack of unified terminology in Ukrainian legislative and regulatory acts, and shows the gaps and collisions in laws and relevant documents.

The author concludes, that the major task of law making is setting up the law approving legal status of persons with disabilities. Whereas only this condition would make possible developing further normative-legal acts accordingly to the peculiarities and life conditions of disabled categories of people and to the actual possibilities of socio-economic conditions of our state.

Keywords: disability, equal rights, social work, rehabilitation, families with children with disabilities, social services.

УДК 364.044.42

О. Тохтамиш, канд. психол. наук, доц.
Київський національний університет імені Тараса Шевченка, Київ

СТРАТЕГІЯ ФОКУСУВАННЯ НА ВИРІШЕННІ В КОНСУЛЬТАТИВНІЙ СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

У статті розглядаються основні принципи сфокусованого на вирішенні підходу у порівнянні з іншими напрямками консультування в соціальній роботі. Проведено аналіз ефективності консультування, сфокусованого на вирішенні, ролі позиції клієнта, тактичні та стратегічні елементи консультативного супроводу в рамках цієї моделі допомоги. Проаналізовано стратегію фокусування на вирішенні, досвід, можливості та перспективи її застосування в консультативній соціальній роботі.

Ключові слова: стратегії консультування, фокусування на вирішенні, вибір клієнта, мова змін.

Вступ. Професійна діяльність соціального робітника орієнтована на створення сприятливих умов соціалізації, задоволення її соціокультурних потреб, допомогу особистості у вирішенні життєвих проблем та відновлення соціально схвалених способів життєдіяльності, сприяння гармонійному розвитку особистості. Одним із провідних видів професійної діяльності соціального робітника є консультування.

Консультативні навички в соціальній роботі є базовими та належать до найважливіших елементів комунікативної компетентності. Вони є невід'ємною складовою успішної професійної допомоги в діяльності фахівця з соціальної роботи. Соціальний робітник відповідної підготовки є кваліфікованим консультантом з розвинутими комунікативними навичками, який вміло використовує знання з державного законодавства для допомоги у вирішенні кризових ситуацій, разом із клієнтами створює програми та механізми виходу зі складних становищ. В підготовці такого фахівця важливо використовувати досвід сучасних напрямків консультативної роботи з клієнтами. Одним із таких напрямків є сфокусована на вирішенні консультативна допомога.

Метою статті є аналіз сутнісних аспектів ефективного застосування стратегії фокусування на вирішенні в консультативній соціальній роботі.

Виклад основного матеріалу. Згідно з дослідженням [11, р. 374], фокусування на вирішенні є одним з

напрямків безпосередньої соціальної роботи з клієнтами, ефективність якого є доведеною, разом із трьома іншими: системою центрування на задачі, кризовою інтервенцією та когнітивним реструктуруванням. На відміну від цих трьох напрямків, які є проблемно-орієнтованими, напрямком фокусування на вирішенні є орієнтованим на розв'язання ситуації, що склалася.

Напрямок фокусування на вирішенні в консультуванні та психотерапевтичній допомозі (SFBT: Solution-Focused Brief Therapy) виник у 80-ті роки минулого століття та пов'язаний з професійною та науковою творчістю Стіва де Шейзера та його колеги Інсу Кім Берг [5,7,8,9,10].

З погляду цих авторів, традиційна практика в деяких випадках є занадто акцентованою на проблемах та зневажає сильними сторонами клієнта та його спроможністю [5]. Хоча клієнти звичайно починають розмову з проблемами, ключовим положенням є те, що проблемний аналіз не може з необхідністю передбачити здатність клієнта вирішити проблему [4]. Тому цими авторами пропонується стратегія залучення клієнтів у розробку вирішення, а не оцінювання й розкриття того, як розвивалися або зберігалися проблеми [12,13]. Цей напрямок є орієнтованим на майбутнє, а не на минуле, при цьому стверджується, що клієнти повинні мати право самі визначати бажані результати. Крім того, вважається, що зміни відбуваються у відносно короткий період

часу, особливо коли клієнти отримують повноваження і мотивовані до використання власного досвіду для побудови вирішення. Роль консультанта полягає в тому, щоб слухати, поглинати інформацію, яку надають клієнти, а згодом спрямовувати їх на вирішення, використовуючи "мову змін" (8, р. 49).

Базові відмінності цього напрямку від інших підходів характеризуються такими тезами:

- клієнти приходять зі скаргами, але не з проблемами;
- скарга – це прояв поведінки (яке впливає з прийняття та інтерпретації клієнтом світу);
- проблема не є симптомом будь-якої прихованої системної дисфункції;
- акцент в консультуванні ставиться не на обговоренні проблем, а на виробленні ефективних моделей мислення та поведінки, увага концентрується на такому варіанті майбутнього, який не містить проблеми;
- рішення може бути пов'язаним з проблемою, а може бути і не пов'язаним – воно може з'явитися в іншій області поведінки [10].

Протягом кількох останніх десятиліть даний метод приніс користь у багатьох галузях, в яких є суттєвою міжособистісна комунікація, включаючи психологічну допомогу, освіту, спорт, бізнес і організаційний розвиток. Цей підхід є значною мірою більше, ніж просто метод допомоги людям. Фокусування на вирішенні є способом створення і посилення співпраці в здійсненні бажаних змін.

Одним із принципів стратегії фокусування на вирішенні є важливість об'єктивного спостереження за тим, що і коли відбувається в реальності, відмова від інтерпретації того, що відбувається. Цей момент є принциповим і ключовим для процесу змін. Внесення будь-якого "авторського коментаря" на цьому етапі буде серйозною перешкодою для процесу супроводу клієнта та позитивних змін [1].

За висловом засновника напрямку консультування і терапії, сфокусованих на вирішенні, "розмова про проблеми сама по собі генерує проблеми". Стратегія фокусування на вирішенні – це "розмова про вирішення, яка генерує вирішення". Фахівці цього напрямку стверджують, що проблема створює певну систему, яка і є проблемною – навколо себе самої. В цю систему притягується і втягується все те, що може відноситися до цієї проблеми (в тому числі – навіть консультант), створюючи круговерть, яка затягує у вир "нарколопроблемної" комунікації. Хоча, виходячи з логіки системного підходу, важливо знати, що навіть складні проблеми можуть мати прості вирішення [9].

Консультант сфокусованого на вирішенні підходу – це вчитель або тренер, який допомагає клієнту розвиватися. Сам клієнт розглядається як такий, що вже має певні знання та є експертом у своїй проблемі. Можливо, у нього не дуже багато терпіння щоб спостерігати за тим, як він вміє справлятися з проблемою. Може бути, він занадто емоційно реагує на зовнішні стимули. Можливо, обставини в цій конкретній ситуації сильніше, ніж внутрішні сили клієнта. Саме тому для консультанта важливою є реальність самого клієнта: те успішне, що вже відбувається в ній. Найважливіше – це навчити клієнта помічати і закріплювати свої власні успіхи.

У процесі індивідуальної роботи з клієнтом важливим є визначення потреби в консультативному супроводі: прояснення запиту, істинних мотивів, складу сім'ї (якщо мова йде про допомогу в контексті сім'ї) і соціального оточення. На цьому етапі необхідно прояснити систему відносин між консультантом і клієнтом, звичайно, ці відносини будуть надалі змінюватися, перебудо-

вуватися. Але, як правило, типи цих рольових стосунків в альянсі клієнт-консультант можуть бути такими:

- стосунки типу "відвідувач";
- стосунки типу "скаржник";
- стосунки типу "покупець".

Вступаючи в тип стосунків "відвідувач", можна очікувати помилкового запиту, або опису ситуації, які не повністю відповідають реальності, або ж погляду на ситуацію, який опосередковується виключно особистою думкою і ставленням. У ролі відвідувача ми бачимо всіх клієнтів, які змушені з'явитися в кабінеті консультанта – з абсолютно різних причин: комусь рекомендували завітати колеги, комусь – адміністрація, комусь – члени сім'ї або інші значущі люди, від поради яких клієнт не зміг відмовитися. Самі вони не бачать ніяких проблем, до яких вони б були залучені. Їх єдиною метою є максимально можливе уникнення контакту, аби не турбували. Однак проникливий консультант не повинен забувати, що одним із головних способів мотивувати цих клієнтів на спільну роботу, є можливість показати їм спектр проблем, у які вони по-справжньому є залученими.

Необхідно продемонструвати їм невіддільність даного поточного положення. Звичайно, це можливо зробити, тільки повністю прийнявши картину світу клієнта, вивчивши її, відчувти точки її напруги разом з клієнтом. Використовуючи таку стратегію, соціальний робітник мінімізує свою роль зовнішнього консультанта і стає помічником клієнту в рішенні його реальних і актуальних проблем, які мають взаємозв'язок з тією проблемою, з якою клієнт і був направлений до терапевта. Клієнт у рольовій позиції "відвідувач" як правило відмовляється від пропозиції допомоги, запевняє, що все добре і його просто сюди привели. У консультативній роботі з сім'єю в рамках стосунків "відвідувач" необхідно підкреслити щось гарне, що буває в сімейних відносинах, той внесок, який приносить кожен член сім'ї. Важливо сфокусуватися на тих можливих змінах, які можуть статися, коли у значущих людей вже не буде приводу направляти такого клієнта до консультанта.

У рольовій позиції "скаржника", як і в попередньому випадку, клієнт, що знаходиться в цих стосунках, не відчуває власної зацікавленості в рішенні проблеми. Важливим моментом є те, що клієнтові здається, що інформація, яка надходить від нього до консультанта, повинна бути якимось чином спеціально змінена: щось потрібно перебільшити, применшити або спотворити. Сенса цієї нехитрої маніпуляції полягає в тому, щоб терапевт звернув увагу на якісь аспекти проблеми, які не стосувалися б "скаржника" по-справжньому. Нехай терапевт займеться цим "по-справжньому", когось залучить до вирішення питань, але ним не має бути сам "скаржник". Ця позиція клієнта – "сама невинність" – створює ситуацію, коли клієнт відсторонюється від власної участі в якихось змінах. З іншого боку, цей нюанс привносить в процес багато цікавого: такий клієнт схильний збирати масу відомостей про історію виникнення проблеми, про те як її можна (і потрібно) вирішувати, як зазвичай інші справляються з такими проблемами. Таким чином, перед консультантом тепер стоїть вибір: або пожаліти саму жертву обставин ("скаржника"), або зайнятися "вихованням" того "покупця", на кого спрямовані зусилля "скаржника". Вибір, звичайно ж, уявний – стосунки в ролі "скаржника" найкращим чином сприяють маніпуляції. Як відвідувач, "скаржник" теж не збирається вирішувати проблему. Однак, позиція консультанта по з'ясуванню того, що допомагало раніше впоратися з проблемою, подяка такому клієнтові за турботу і увагу, за надану інформацію, співчуття клієнту, компліменти – все це буде найкращою стратегією. Внаслідок такого ставлення, клієнт буде готовий спосте-

рігати, аналізувати і навіть робити якісь кроки до вирішення проблеми, поступово приєднуючись до процесу позитивних змін і поступово перетворюючись в "справжнього" клієнта.

Третій тип стосунків клієнта і консультанта, який виділяється в підході SFBT, традиційно називається "покупець". З точки зору консультування, сфокусованого на вирішенні, він є "істинним клієнтом". Ознакою таких стосунків є наявність емоційно забарвленого внутрішнього запиту – не лише стосовно зміни іншого/інших, але і щодо змін у собі, переживання проблеми, готовність зробити певні кроки для її вирішення. Бажання клієнта можуть бути як позитивними, так і негативними, на первинному етапі це не є суттєвим. Важливим є лише наявність мотивації до досягнення мети [1].

Базовими положеннями сфокусованими на вирішенні підходу є кілька основних принципів, які визначають стратегію і спрямованість консультування:

1) Принцип "хто є хто". Важливо чітко вирізнити запит клієнта, з якої рольової позиції він надходить.

2) Принцип "не зламалось – не лагодь". При всій складності і тяжкості описуваних клієнтами проблем, завжди є такі області в їхньому житті, де все працює так, як їм хотілося б. Необхідно ідентифікувати ці області здорового функціонування і чітко розуміти, що втручання в них може дати небажаний результат. Те, що влаштовує клієнта, є ознакою здорової області функціонування, яка не потребує стороннього втручання.

3) Принцип "ефект метелика". Навіть невеличкі зміни в системі життєдіяльності та стосунків клієнта можуть привести до кардинальних змін. Коли змінюється поведінковий патерн, результати такої зміни можуть бути найнесподіванішими. Необхідно уважно спостерігати, які саме дії клієнтів призводять до бажаних, або небажаних наслідків. Потрібно продумати, що необхідно змінити в звичній поведінці, щоб результат такого поведінкового ланцюжка став іншим, ніж зазвичай.

4) Принцип уваги до винятків. Існування винятків є наріжним каменем для здійснення змін. У будь-якій рутині, в усьому що ми робимо, в будь-яких взаєминах, існують звичайні речі, які трапляються найбільш часто. Наша психіка вважає їх універсальними і існуючими завжди, проте це не зовсім так. Наш фільтр сприйняття реальності просто не звертає увагу на виключення з правил, які, здавалося б, є непомітними та зазвичай ігноруються. Пошук таких винятків є необхідною умовою для здійснення повноцінних змін.

5) Принцип маленьких змін. Досягти змін – це не означає поставити все з ніг на голову. Принцип маленьких змін говорить про те, що досить почати лише з невеликих кроків, побачити і зрозуміти, як вони діють, що відбувається, коли життя починає потихеньку змінюватися. А далі – розширювати цю позитивну область змін, закріплювати і розширювати це "вікно".

6) Принцип "Якщо не працює – не повторюй, а спробуй щось інше". Якщо ми побачимо, що новий шаблон поведінки призводить до небажаних наслідків, ми можемо замінити його будь-яким іншим. Якщо працює – повторюємо. Рано чи пізно ми знаходимо той ключ, те рішення, яке призводить до позитивних змін функціонування системи, нехай навіть невеликих і не дуже відразу помітних.

7) Принцип "Якщо працює – повторюй". Цей принцип говорить про те, що, якщо щось працює, ми вже повинні перетворити це на міцний і надійний інструмент. Ми повторюємо те, що працює і те, що приносить користь, робимо це частіше або в більшому обсязі, поступово налагоджуючи функціонування системи.

8) Принцип "разом – краще". Людина істота соціальна, тому важливою є орієнтація на інших, ми повторюємо

їх поведінку, вчимося у інших, обговорюємо свої проблеми з іншими людьми. Набагато простіше працювати з учителем, тренером, викладачем, психотерапевтом, щоб виявити і закріпити нову поведінку. Проникливий консультант повинен будувати стратегію змін та тактику не тільки на основі спільної роботи з клієнтом, але і вибудувати соціальне оточення клієнта таким чином, щоб він отримав підтримку в необхідних ситуаціях.

У парадигмі проблемно-орієнтованого підходу виникнення проблеми та залучення до неї клієнта та його оточення нагадує замкнене коло. Наприклад "ти робиш це неправильно, тому зазнаєш покарання". Якщо обирається така точка зору, це лише закріплює існування проблеми: проблемна поведінка пов'язується з моментами рішення (покарання чи ігнорування) та повторюється, як навичка, яка сформувалася. Людина залишається в замкненому колі, помилково шукаючи вихід з нього через повторення того, що вже робила.

Необхідним є вивчення самої ситуації, в якій виникає скарга, і елементів скарги шляхом розпитувань. Саме в деталях скарг ховається ключ до вирішення – зміни патерну повторення проблеми. На стадії розпитувань у клієнта формується не тільки здатність описати проблему з боку, важливо також створити ще і певне очікування змін і, особливо, посилити його до кінця консультативної сесії, для того, щоб мотивація до змін зростала. Незважаючи на те, що вивчення проблеми може виглядати поверхнево, всього лише як серія питань, уточнюючих, де, коли і що відбувається, але другий і, інше, навіть третій шар комунікації містить в собі такі елементи, які приводять клієнта до думки: проблема не є такою глобальною, це – немов колос на глиняних ногах, надія на позитивні зміни є.

На першому етапі необхідно з безлічі скарг, розрізненого опису, які надає клієнт (з більшим чи меншим бажанням), сформулювати проблему, з якою ми будемо мати справу. Клієнт вже має набір певних скарг, що складаються з тих чи інших елементів, а проблема відрізняється від скарги тим, що має рішення. Проблема – це нове поле, яке реально підходить до консультативного супроводу. Потім необхідно торкнутися національного університету поняття мети, тому що саме цілі є тими стрижнями, навколо яких наростає проблема. З перших же хвилин першої зустрічі розмова ведеться так, щоб конструювати проблему як поняття, яке в будь-якому випадку має рішення. Але, для того, щоб мати рішення, проблема повинна будуватися навколо якихось цілей. Згода клієнта з тими цілями, над якими ведеться робота, буде найкращим показником того, що проблема визначена вірно. Таким чином, проблема є ключовим концептом, центральною ланкою між полем скарг і полем рішень.

Необхідно визначити, хто зацікавлений у вирішенні проблеми більше інших. Потрібно спостерігати за діями клієнта, за поведінкою і ознаками, а якщо це робота з сім'єю, виділити саме того клієнта, з ким потрібно працювати в першу чергу. Проте, в питаннях і відповідях по колу, з усіма членами сім'ї, з увагою до всіх відвідувачів, будується рівноправний діалог консультанта і клієнтів. На початку бесіди буває корисно сфокусуватися на тому, які зміни вже відбулися раніше до початку зустрічі. Зазвичай, в період від моменту першого контакту з консультантом по телефону до реальної зустрічі відбуваються помітні зміни в бажаному напрямку. За свідченням авторів сфокусованого на вирішенні напрямку, близько 2/3 клієнтів повідомляє про це, якщо їх запитати [9]. Однак, лише мала частина консультантів звертає на це увагу. Коли в якійсь ситуації ми бачимо позитивні зміни, вже можливий швидкий пошук рішення. Питання

лише в тому, щоб це помітити і використовувати. Але до тих пір, поки консультант не задасть такого питання, клієнти і не подумують про це сказати. адже кабінет консультанта – "це місце, де потрібно скаржитися, а не пишатися своїми досягненнями" [1].

Проблема зазвичай розглядається з різних сторін, з різних аспектів. Це може бути погляд того, хто звернувся безпосередньо; дещо іншим буде бачення проблеми членами сім'ї клієнта, своє бачення проблеми може бути у "відвідувача". Погляд на проблему з різних поглядів – запропонована де Шейзером концепція бінокулярного бачення [10]. Бінокулярне бачення позначає розгляд проблеми з різних сторін. Тільки в діалозі клієнта і консультанта розкривається об'ємність проблеми. Об'ємний тривимірний образ сприймається найкращим чином. Якщо занадто сильно розвести позиції консультанта і клієнта, коли консультант пропонує своє бачення проблеми, а клієнт бачить своє, то виходить два не погоджених між собою способи (як якщо б ми розвели зображення – для одного ока з одного боку, а для іншого – абсолютно з іншого боку предмета). З іншого боку, повне приєднання консультанта до позиції клієнта збіднює образ, він перестав бути об'ємним, сприймається плоским, немов би ми дивилися одним оком. Позиції консультанта і клієнта мають право доповнити одне одну, а іноді дійсно проблема за рахунок набуття обсягу починає представлятися зовсім в іншому світі.

Отже, на початковому етапі необхідно визначити, ким є той клієнт, для якого рішення проблеми є необхідністю. Також абсолютно необхідним є виявлення сильних сторін і ресурсів клієнта, на які можна буде спиратися надалі. В розмові з клієнтом досліджуються такі чинники, висловлюється впевненість у тому, що їх прояви не тільки існують, але і дійсно є сильними сторонами, завжди тримають клієнта на плаву і допомагають впоратися:

- енергія;
- впевненість у своїх діях;
- здатність координувати свої дії з іншими;
- здатність до концентрації;
- здатність йти на ризик;
- здатність отримувати задоволення.

Це може бути також і сила волі, здатність змусити себе що-небудь зробити, знання і вміння, віра, надія, любов. Поступово, з'ясування деталей скарг клієнта, його запитів і проблем, через об'ємне бачення, процес формулювання проблеми перетворюється в процес конструювання цілей.

Постановка чітких цілей – одне з найважливіших умов для успішності та ефективності ходу консультування. Найкраще, якщо цілі, сформульовані разом із клієнтом, будуть оцінені за деякими критеріями – це допоможе їх ще разок перевірити:

1. *Мета має бути реальною.* Не можна зробити щасливим увесь світ, перетворити всіх людей у місті у виключно культурних і законслухняних громадян, працювати 24 години на добу, як би комусь не хотілося цього;

2. *Досяжність у реальних умовах.* Один із принципів роботи з цілями полягає в тому, що досягнення мети планується невеликими кроками, і вони повинні бути реально досяжними в поточних умовах. Так, дитина, яка погано вчиться в школі, навряд чи моментально стане відмінником – вона є включеною у величезну систему, яка змінюється відносно повільно. Поставлена таким чином мета буде нереальною, проте ми можемо ставити за мету поліпшення навчання з окремих предметів, підвищення оцінок на певний бал або поліпшення стосунків з вчителями, учнями, можливо – сам факт появи відмінних оцінок;

3. *Важливість.* Мета повинна бути важливою для самого "істинного клієнта", саме тому обговорювана вище мета з навчання, в якій зацікавлені батьки, часто йде врозріз із думкою самого учня, який тим часом і є нашим головним клієнтом. Хід консультування, безумовно, повинен будуватися так, щоб у цьому випадку учень був зацікавлений в отриманні хороших оцінок і позитивних змінах у шкільних стосунках, не дивлячись на те, що таке фокусування вимагає терпіння;

4. *Мотивація. Виклик.* Добре сформульовані цілі містять виклик для клієнта – йому буде цікаво попрацювати для досягнення мети, але тут є і розуміння того, що для цього доведеться потрудитися;

5. *Створення, а не зникнення.* Особливо важливо мати на увазі, що досягнення мети – це не завершення якоїсь роботи, а тільки початок дуже важливого нового етапу в житті. Вірно поставлена мета в цьому підході описується словами, які говорять про появу і початок, а не про зникнення або завершення;

6. Мета повинна мати конкретний *опис поведінки*, яка сприятиме її досягненню.

Уміння встановити гарний робочий контакт з клієнтом – запорука того, що вплив консультанта на клієнта дійсно відгукнеться в зміні його поведінки. Потрібно вибудувати такі відносини, щоб клієнт зробив те, що буде йому корисно і приємно, незважаючи на те, що доведеться долати труднощі і проявляти терпіння [1]. Для цього потрібно ретельно з'ясувати і чітко представляти:

- що потрібно клієнту;
- що для нього є важливим;
- як він бачить проблему;
- як вона проявляється в його житті;
- що у нього виходило і не вийшло;
- як він вирішував цю проблему раніше;
- які ресурси у нього є;
- що саме хотілося б йому робити;
- які зусилля він готовий докласти для вирішення проблеми.

Завданнями консультанта є ведення діалогу таким чином, щоб:

- а) створити і зміцнити гарний контакт з клієнтом;
- б) з'ясувати опору, на якій базуються майбутні позитивні зміни;
- в) вивчити скарги клієнта, прояснити проблему, визначити досяжні мети;
- г) створити і розширити мотивацію клієнта до позитивних змін;

д) вибудувати стратегію і тактику консультативної допомоги таким чином, щоб досягти поставлених цілей.

Одним із найважливіших елементів консультативної стратегії, сфокусованої на вирішенні, є технологія задавання консультантом запитань клієнту, які самі по собі фокусують увагу останнього на ресурсах щодо вирішення. Серед них розрізняють такі типи:

1. *Запитання про позитивні зміни* після встановлення дати консультування перед зустріччю будується за принципом: "Що відбувалося особливого або незвичайного в період між тим, як ми домовилися про зустріч і тим, як Ви сюди прийшли – за цей час?". Саме в період між першим дзвінком і першою зустріччю клієнт може проявляти підвищену увагу своїй поведінці, відноsinам, намагається помічати, що саме відбувається, застосовує не зовсім звичайні для себе прийоми (наприклад, в поведженні зі своїми дітьми). У роботі з клієнтами величезна цінна інформація може міститися саме в цих змінах перед першою зустріччю. Але, якщо не запитати про це, ні клієнт, ні інші члени сім'ї не звернуть на це увагу, а продовжать скаржитися саме на ті проблеми, які обговорювалися під час призначення зустрічі.

2. *Запитання про винятки.* Крім того, що проблема може посилюватися або слабшати, можливо, існують певні моменти, більш-менш тривалі періоди, коли проблема в принципі перестає нагадувати про себе, зникає. Винятками тут називаються саме такі періоди, коли проблема не відбувається, хоча могла б. Як правило, ми можемо виявити відмінності в тому, в яких умовах з'являється проблема, а в яких умовах вона не проявляється. Патерн виникнення проблеми – це те, де і коли вона проявляється, в чому власне вона полягає і хто в ній бере участь. Патерн її виключення також включає ті ж самі складові. Таким чином, якщо ми збираємося дізнатися, якими є виключення з проблеми, необхідно досить ретельно зібрати інформацію – і загальний опис, і подробиці тих моментів, коли проблеми не виникало. Знаючи щось про схему виникнення проблеми і вносячи до неї певні корективи, можна розробити певні рішення. Основним запитанням про виняток буде запитання типу: "Розкажіть про періоди, коли такої проблеми не було". Навіть якщо виключення відбувається тільки в якійсь вузькій, специфічній ситуації, це вже великий заділ для спільної роботи клієнта і консультанта із розширення "виняткової" області – поля винятків. Такі виключення бувають двох типів: випадкові або передбачувані. Випадковими винятками в рамках цього напрямку називають такі моменти, коли клієнт приписує успішність ситуації іншій особі, або говорить, що він не мав контролю над ситуацією. Це сталося випадково, або як наслідок чиеїсь участі. Передбачуваний виняток є плановим. Він вже є результатом роботи клієнта над собою. Необхідно звертати увагу на те, які винятки клієнт спостерігає найчастіше. Основне запитання про наявність винятків – це лише початок теми. Важливо продовжити досліджувати область винятків, задаючи додаткові запитання типу:

- Що ж саме було по-іншому?
- Як саме Ви по-іншому діяли?
- Як Ви розумієте, що проблеми немає?
- Як оточуючі помічають, що проблеми немає?
- Хто допомагав у цій ситуації (що допомогло в цій ситуації)?
- Що Ви робили замість того, щоб ...?
- Як Ви думаєте, що потрібно, щоб повторити такий вдалий збіг обставин?
- Якби тут був Ваш партнер, як би він описав той час, коли Ви вже не є засмученими?
- Що Ви тоді робили такого, чого не робите зараз?

3. *Запитання про минулі успіхи і досягнення.* Основною метою питань про попередні досягнення є мотивація клієнтів, пошук корисних ресурсів у минулому. Використовуючи ці запитання, досліджується те позитивне, що вже відбувалося раніше у зв'язку з нагальною проблемою клієнта. Логіка побудови питань є такою: коли клієнт починає описувати свою проблему, ми уточнюємо не тільки те, коли і як вона виникла, але й те, як справи вирішувалися. Практично завжди ми можемо знайти певний ритм функціонування проблеми: колись вона проявляється більше або менше, коли потрібно надати трішки більше уваги підйомам, а не спускам. Прикладами таких питань можуть бути:

- Як саме Ви були впевнені в собі в школі?
- Як відчували цю впевненість?
- Пригадайте ситуації, коли ці позитивні почуття відчувалися?
- Коли саме це проявлялося?
- Ви пережили так багато всього ... як же ви з цим справлялися?
- Як Ви знайшли в собі сили з цим впоратися?
- Як так вийшло, що ситуація зовсім не погіршилася?

– Адже тоді не було надії, але Ви зробили це ... яким чином?

Необхідним є пошук корисної інформації про ті моменти і способи, коли клієнт досягав успіхів, здійснював будь-які досягнення. Як правило, клієнту потрібна допомога в тому, щоб згадати це – навіть найяскравіші позитивні спогади втрачаються, губляться в рутині повсякдення. За допомогою цих питань розкриваються ресурси, які використовуються частіше чи рідше, а клієнт з подивом і задоволенням відкриває для себе свої власні минулі досягнення та успіхи.

4. *Копінг-запитання*, як тип питань, сфокусований на з'ясування тих способів, за допомогою яких клієнт долає важкі, проблемні, найскладніші ситуації. Копінг-запитання є різновидом запитань про минулі досягнення. В них ми направляємо нашу увагу на те, як саме долається проблемна ситуація, який саме спосіб вибирає клієнт, щоб впоратися з проблемою.

Прикладом такого типу питань можуть бути:

- Що саме Ви робите, щоб ... ?
- Ви завжди вміли це робити, або з часом навчилися?
- Чи був у Вас вибір в тій ситуації? Що ви обрали?
- Як Вам вдається робити це кожен день, незважаючи на ...?

Ці запитання є особливо корисними, надають сили клієнту, що знаходиться в кризовій ситуації. Вони створюють потужний позитивний фундамент для змін, викликають у клієнта впевненість в тому, що зміни можливі і навіть неминучі. Вони мотивують і перетворюють, здавалося б, безнадійну ситуацію в таке проблемне поле, з яким вже можливо працювати.

5. *"Чарівні запитання".* Такі запитання вважаються "перлиною" сфокусованого на вирішенні підходу вони поєднують активізацію роботи уяви, актуалізацію ресурсів клієнта і мотиваційні зміни. Подальше консультування може будуватися, виходячи з відповідей клієнта на такі запитання. У класичному формулюванні таке запитання звучить так: "Уявіть, що сьогодні ввечері Ви приходите додому, робите всі звичайні справи і лягаєте спати. Ви засинаєте, і звичайно не знаєте, що відбувається навколо. Але, поки Ви спите, відбувається диво. Як диво, проблема, з якою Ви прийшли до нас, зникла. Оскільки Ви спите, то про це і не підозрюєте, і не знаєте, що саме сталося. Як Ви думаєте, що ви помітите на наступний ранок, і як Ви дізнаєтеся про те, що проблеми вже немає?" Існують різні варіації цього запитання, проте ця версія довела свою ефективність. Вона була запропонована І.К. Берг [5], коли клієнт сказав під час зустрічі "А ось якби сталося диво ...". Авторка підхопила цю ідею клієнта і запропонувала: "Уявіть, що диво сталося і проблема вирішена". Важливо звертати увагу на те, що і як відбувається з клієнтом під час вислуховування і відповіді на "чарівні питання". На цьому етапі зустрічі завданням консультанта є не тільки розкриття такого образу майбутнього, який представляється реальним клієнту, а й визначення маленьких перших кроків до нього. Тому уточнюючими запитаннями можуть бути такі як:

- Що саме підкаже Вам, що це саме те диво, якого ви чекали?
- З чого почнеться день, як тільки ви прокинетесь?
- Що Ви зробите, чим займетеся в першу чергу?
- Що Вам потрібно, щоб уявити, що це диво сталося?
- Хто помітить зміну першим, крім Вас? Що відзначить ця людина?

– Що буде Ваш партнер / дитина робити по-іншому?

Образ майбутнього є мультимодальним щодо відчуттів та почуттів клієнта, одне з найважливіших завдань полягає в тому, щоб намітити можливість досягнення майбутнього, виробити рішення (перші кроки

до нього) і основні цілі, які будуть керувати поведінкою клієнта, мотивувати його на цю поведінку, показувати можливість змін.

6. "Шкалюючи" запитання у консультуванні, яке використовує стратегію фокусування на вирішенні, використовуються для зворотного зв'язку щодо стану клієнта. Використовуючи шкалу від 0 до 10, можна оцінювати поточний стан речей, як відбуваються зміни, бажання людини щось змінювати, впевненість у змінах. При цьому, мається на увазі, що на цифрі 10 розташовується те, чого клієнт хотів би домогтися, це – позитивний полюс, а 0 – відсутність бажаного. Такі запитання допомагають сконцентруватися на тих позитивних змінах, які відбуваються (або будуть відбуватися), та які дає можливість побачити шкала. Важливим для клієнта є помітити, що не все так погано, як здавалося раніше, побачити прогрес, набути впевненості. З іншого боку, і дрібні деталі допомагають щільніше доторкнутися до реальності і відчути зміни.

Важливою частиною роботи в напрямку фокусування на вирішенні є поворот клієнта від негативізму і песимізму до оптимістичного бачення своїх кращих якостей, переваг, можливостей, які дає ситуація, звертання до позитивного образу майбутнього. При цьому сам клієнт визнається експертом у власній ситуації (це, звичайно, не є захопленням антисоціальної поведінки та інших руйнівних тенденцій). Автономність клієнта, його здатність до самостійного життя, самостійних рішень, самостійне досягнення успіхів є критерієм успішно проведеної консультативної роботи. Для цього клієнту показуються його власні здібності, за допомогою яких він справляється з проблемами. Одним з умінь консультанта, який працює в цьому підході, є вміння підтримати, мотивувати, переконати клієнта у власній здатності справлятися з проблемами, і це вміння неможливо без оволодіння технікою компліментів. Серед комунікативних навиків консультанта в цьому підході розрізняють:

- Привітання. Як правило, і в перший раз, і, можливо, вдруге, клієнт приходить до консультанта з очікуванням чогось тривожного, напруженого, саме тому його необхідно зустріти радо, поговорити трохи про те, як добре, що йому вдалося дістатися вчасно, незважаючи на погану погоду, автомобільні затори і т. ін. Клієнта називають по імені (зв'язок не обов'язково в кожному реченні, але, як мінімум, в ключових моментах комунікації). Це є виразом поваги до клієнта, і, також способом привертання уваги до важливих повідомлень (механізмом цього є спрацювання орієнтовного рефлексу).

- Прямі компліменти, похвалу. Коли клієнт розповідає про складні ситуації, які він подолав, важливо в адекватному ступені похвалити його досягнення (не перебільшуючи і не перехвалюючи). Співпереживання, емпатія, співчуття людині і в радості, і в горі є унікальними чинниками консультування, які не можна недооцінювати. Важливо бути відкритим кожному новому клієнту, кожній наступній зустрічі. Довіра і пряма похвала (як здорово, що ви з цим впоралися, або "Насправді отримав п'ятірку? Це ж чудово!"). Можливою є також дещо "недовірлива" позиція – "Та ну? Не може бути, складно навіть повірити!" – все це не тільки знімає бар'єри в спілкуванні, але і виводить комунікацію на якісно новий позитивний рівень для конструювання рішення.

- Щирий інтерес і компліменти-запитання. Використовуючи компліменти даного типу, ми проявляємо інтерес до людини, дивуючись з того, як у неї виходить та чи інша поведінка, уміння і т.п. "Як Вам це вдається?" є центральним компліментом-запитанням, яке стимулює клієнта шукати в минулому підтвердження своїх умінь, разом із тим це також є певною похвалою його здібнос-

тям, коли з конкретною людиною співвідносяться її конкретні успіхи [1].

Ефективність застосування стратегії фокусування на вирішенні досліджувалась, зокрема, на прикладі соціальної служби громадського суспільного управління в м. Гельсінкі (Фінляндія). За результатами цього дослідження, у групі, з якою працювали соціальні робітники, що використовували стратегію фокусування на вирішенні, порівняно з контрольною групою, спостерігалось збільшення позитивних установок, краще фокусування на меті та більше взаєморозуміння з консультантами через спільне бачення ситуації, в якій опинився клієнт [14, р.159].

Висновки. Таким чином, консультативна соціальна робота може використовувати стратегію фокусування на вирішенні як напрямок, який зарекомендував себе як достатньо ефективний не лише в галузі психологічного консультування та психотерапії, але і як один з основних ефективних напрямків у арсеналі соціального робітника як консультанта. Сутнісними характеристиками цього методу є використання комунікативних прийомів зосередження уваги клієнта не на аналізі проблеми, а на її вирішенні, активізації та застосуванні ресурсів клієнта для її вирішення.

Список використаних джерел

1. Михальський А.В. SFBT: Ориентированная на решение краткосрочная терапия. – М.: Форум, 2016.
2. Пожыдаева О.В. Сутність та види консультування в соціально-педагогічній діяльності // Вісник Запорізького національного університету. – 2012. – №1(17) – С. 22-25.
3. Фурман Б., Ахола Т. Психотерапевтическое консультирование. Беседа, направленная на решение. – СПб.: Речь, 2001.
4. Corcoran J. Solution-focused therapy // Theoretical perspectives for direct social work practice. A generalist-eclectic approach, 2nd ed. / Coady N. & Lehmann P. (Eds.). – New York: Springer Publishing Company, 2008. – P. 429-446.
5. De Jong P., Berg I. K. Interviewing for solutions. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole, 1998.
6. De Jong P. Solution-focused therapy // In Social workers' desk reference / Roberts A. R. & Greene G. J. (Eds.). – New York: Oxford University Press, 2001. – P. 112-115.
7. De Jong P., Berg I. K. Co-constructing cooperation with mandated clients. – Social Work. 2001. – 46 (4). – P. 361-374
8. De Jong P., Berg I. K. Lerner's workbook interviewing for solutions (2nd ed.). Pacific Grove, CA: Brooks/Cole, Thomson Learning, 2002. – 192 p.
9. de Shazer S., Dolan Y. More Than Miracles: The State of the Art of Solution-Focused Brief Therapy. – New York: The Haworth Press, 2007.
10. de Shazer S. Words Were Originally Magic. – New York, – Norton. -1994.
11. Hepworth D. H., Rooney R. H., Rooney G.D., Strom-Gottfried K., Larsen J. A. Direct Social Work: Theory and Skills. – Belmont, CA: Brooks/Cole, Cengage Learning, 2010.
12. Koob, J. J. . Solution-focused family interventions // Kilpatrick A. C., Holland T. P. Working with families: An integrative model by level of need (3rd ed.). – Boston: Allyn & Bacon, 2003 – P. 131-150.
13. Nichols M. P., Schwartz R. C. Family therapy: Concepts and methods. (6th ed.) Boston: Allyn & Bacon, 2004.
14. Sundman P. Solution-focused Ideas in Social Work // Journal of Family Therapy. – 1997. – Vol.19 (2). – P. 159-172.

References

1. Mykhalskyi A.V. SFBT: Oryentirovannaia na reshnye kratkosrochnaia terapiia. – M.: Forum, 2016. – 96 s.
2. Pozhydaieva O.V. Sutnist ta vydy konsultuvannia v sotsialno-pedahohichnii diialnosti // Visnyk Zaporizkoho natsionalnogo universytetu. – 2012. – №1(17) – S. 22-25
3. Furman B., Akhola T. Psykhoterapevtycheskoe konsultyrovanye. Beseda, napravlennaia na reshnye. – SPb.: Rech, 2001. – 160 s.
4. Corcoran J. Solution-focused therapy // Theoretical perspectives for direct social work practice. A generalist-eclectic approach, 2nd ed. / Coady N. & Lehmann P. (Eds.). – New York: Springer Publishing Company, 2008. – P. 429-446
5. De Jong P., Berg I. K. Interviewing for solutions. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole, 1998. – 262 p.
6. De Jong P. Solution-focused therapy // In Social workers' desk reference / Roberts A. R. & Greene G. J. (Eds.). – New York: Oxford University Press, 2001. – P. 112-115
7. De Jong P., Berg I. K. Co-constructing cooperation with mandated clients. – Social Work. 2001. – 46(4). – P. 361-374
8. De Jong P., Berg I. K. Lerner's workbook interviewing for solutions (2nd ed.). Pacific Grove, CA: Brooks/Cole, Thomson Learning, 2002. – 192 p.
9. de Shazer S., Dolan Y. More Than Miracles: The State of the Art of Solution-Focused Brief Therapy. – New York: The Haworth Press, 2007. – 176 p.

10. de Shazer S. Words Were Originally Magic. – New York, – Norton. – 1994. – 285 p.

11. Hepworth D. H., Rooney R. H., Rooney G.D., Strom-Gottfried K., Larsen J. A. Direct Social Work: Theory and Skills. – Belmont, CA: Brooks/Cole, Cengage Learning. 2010. – 672 p.

12. Koob, J. J. . Solution-focused family interventions // Kilpatrick A. C., Holland T. P. Working with families: An integrative model by level of need (3rd ed.). – Boston: Allyn & Bacon, 2003 – P. 131–150

13. Nichols M. P., Schwartz R. C. Family therapy: Concepts and methods. (6th ed.) Boston: Allyn & Bacon, 2004. – 489 p.

14. Sundman P. Solution-focused Ideas in Social Work // Journal of Family Therapy. – 1997. – Vol.19 (2). – P. 159-172.

Надійшла до редколегії 20.10.17
Рецензована 27.10.17

А. Тохтамыш, канд. психол. наук, доц.

Київський національний університет імені Тараса Шевченка, Київ, Україна

СТРАТЕГИЯ ФОКУСИРОВКИ НА РЕШЕНИИ В КОНСУЛЬТАТИВНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

Рассматриваются основные принципы сфокусированного на решении подхода по сравнению с другими направлениями консультирования в социальной работе. Проведен анализ эффективности консультирования, сфокусированного на решении, ролевые позиции клиента, тактические и стратегические элементы консультативного сопровождения в рамках этой модели помощи. Проанализированы стратегию фокусирования на решении, опыт, возможности и перспективы ее применения в консультативной социальной работе.

Ключевые слова: стратегии консультирования, фокусировка на решении, выбор клиента, язык изменений.

O. Tokhtamysh, Ph.D. in Psychology, docent,

Taras Shevchenko National University of Kyiv, Kyiv, Ukraine

SOLUTION-FOCUSED COUNSELING IN SOCIAL WORK

The counseling in social work practice requires modern approaches for effective client assistance. The author compares the main principles of solution-focused counseling in social work with other approaches.

Solution-focused approach is described as a postmodern, constructivist with a unique focus on resolving client's concerns. The basic assumption of the approach is that that people have positive untapped resources at the unconscious level that can be accessed by shifting their perspectives. Oriented toward the future, rather the past, the solution-focused approach states that clients have the right to determine their desired outcomes. It is affirmed that change occurs in a relatively short period of time, especially when clients are empowered and motivated to use their expertise to construct solutions.

This approach has shown its efficacy in working with families and individuals in the psychotherapeutic context, but its principles are more universal and can also be used in the context of social work. The analysis of the effectiveness of solution-focused counseling, the role settings of the client, tactical and strategic elements of counseling support within the framework of this model were conducted in this article. The strategy of solution-focused, experience, possibilities and prospects of its application in counseling social work are analyzed.

The article provides a review of studies which demonstrate the effectiveness of the solution-focused approach in the counselling process in social work.

Keywords: counseling strategies, solution-focusing, client choice, language of change.

УДК: 364.2

І. Тучна, студ.

Київський національний університет імені Тараса Шевченка, Київ

МОДЕЛЬ СОЦІАЛЬНОГО ЦЕНТРУ ДЛЯ ЛІТНІХ ЛЮДЕЙ В ЧЕСЬКІЙ РЕСПУБЛІЦІ

Досліджено досвід Чехії щодо соціально-реабілітаційних послуг людям із деменцією, котрі живуть в будинках для літніх людей. Проаналізовано системи надання соціально-реабілітаційних послуг на прикладі окремого закладу.

Ключові слова: реабілітаційні послуги, люди з деменцією, соціальні центри.

Вступ. Перспективи розвитку української держави залежать від виваженої державної політики, яка б стверджувала і забезпечувала реалізацію соціальних прав людини і громадянина. У зв'язку з цим зростає роль сучасної соціальної роботи як специфічного цілісного напрямку діяльності держави, мета якого полягає в задоволенні законних інтересів і соціальних потреб кожного члена суспільства, вирішенні проблем праці, побуту, духовного і фізичного розвитку людини шляхом залучення до цього державних, громадських інститутів, використання всього потенціалу громадських сил.

В Україні, беручи до уваги економічний, політичний і соціально-психологічний стан суспільства, важливим завданням є об'єднання всіх форм і напрямків як професійної, так і непрофесійної соціально-педагогічної діяльності в єдину систему, здатної до гнучких та ефективних змін в інтересах людей. Просування моделей соціальної допомоги у напрямку до існуючих західних моделей будуть реалізованими не лише за умови серйозних державних асигнацій в соціальну сферу, але й при зміні ставлення суспільства до заохочення і просування ініціатив, спрямованих на підтримку вразливих груп населення.

Прикладом ефективною моделі надання соціальних послуг для літніх людей є пострадянські країни – Польща, Німеччина (у минулому – ГДР), Естонія. Серед них

– досвід Чеської Республіки, в якій за останні 15 років спостерігається яскрава динаміка розвитку великого спектру соціальних послуг.

Мета статті: досвід роботи соціальних центрів підтримки літніх людей в Чехії.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Дослідження і практичну роботу в центрах соціальної підтримки літніх людей проводили такі автори: O. Matoušek, D. Bruthansová, K. Koldinská, D. Glosová, I. Lišková та ін. [5].

Виклад основних положень. Демографічні, соціальні та економічні чинники зробили соціальні зміни у Чехії необхідністю. Найбільш значущим чинником є пролонгація життя її громадян і поліпшення якості життя. Нині за даними ВООЗ (станом на 2015 рік) середня тривалість життя в Чехії становить 78,8 років.

Після Оксамитової революції 1989 року Чеська Республіка прийняла нові закони про соціальну допомогу, однак відчутним був брак ресурсів для їх реалізації. До 2004 року була розроблена нова система, яка відповідала стандартам правової системи Європейського Союзу і прийнятий закон №108 / 2006 про соціальні служби, в якому було зроблено акцент на надання послуг, допомоги, підтримки і турботу про літніх людей [2].

Політика Європейського Союзу передбачає рівні права і соціальний захист для всіх членів суспільства. Однак через децентралізацію соціальних послуг в Чехії