

ქცევითი უნარები უნარების დასწავლის თანამშრომლობითი მიდგომა

სოციალური მუშაობის გაღრმავებული პრაქტიკა

ნინო წუცუბიძე

ბავშვის განვითარებისა და სოციალური მუშაობის მაგისტრი

მოწვეული ლექტორი

2020

გამკლავების ქცევითი უნარები

სოციალური მუშაკის მიერ განიხილება პრიორიტეტული უნარების, რომელიც კლიენტმა შეიძლება დაისწავლოს:

- პრობლემის მოგვარების ტექნიკა
- რელაქსაციის ტექნიკა
- კომუნიკაციის ტექნიკა
- ასერტულობის ტექნიკა
- სოციალური უნარების ტექნიკა

ინდივიდები ხშირად გამოსავალ ვერ ხედავენ, როდესაც ისინი აღმოჩნდებიან სტრესულ სიტუაციებში. არ იციან რა გააკეთონ და როგორ გაუმკლავდნენ მას.

პრობლემის გადაჭრის პროცესი შექმნილია დაეხმაროს კლიენტს ისწავლოს როგორ იმოქმედოს სხვადასხვა პოტენციური და ეფექტური გზებით, როდესაც ისინი აღმოჩნდებიან პრობლემურ სიტუაციაში.

ეს მოიცავს 5 ნაბიჯს: :

- პრობლემის განსაზღვრა
- გონების შტურმი
- ალტერნატივების შეფასება
- ალტერნატივის შერჩევა და განხორციელება
- განხორციელებული ვარიანტის შეფასება

განსაზღვრო პრობლემა

მიზანია კლიენტმა აღმოაჩინოს წამყვანი პრობლემა:

ქალბატონი ხშირად აგვიანებს სამსახურში. მან აღნიშნა, რომ მის შვილს ძალიან უჭირს დილით გაღვიძება, რის გამოც მას უწევს დაგვიანება.

პრობლემის განსაზღვრისას შესაძლებელია კომპლექსური პრობლემის დანაწილება ქვეკომპონენტებად:

წყვილს აქვს ფინანსური პრობლემები. ერთი საკითხია როგორ შეამცირონ ხარჯები 20% და მეორე, როგორ მიაღწიონ ამას პოზიტიური ქცევებით წყვილმა. როგორ განიხილონ პრობლემის გადაწყვეტის გზები, ისე, რომ არ იკამათონ.

გონების შტურმი

ეს მიდგომა წაახალისებს კლიენტს მოიფიქროს გამოსავლის შესაძლებლობები პრობლემის გადასაჭრელად;

თუნდაც ეს იყოს სუბელური, უცნაური ან შეუძლებელი.

თუ პროცესში ჩართულია ერთზე მეტი პირი, მაშინ სოციალურმა მუშაკმა უნდა უზრუნველყოს მათი უკუკავშირი გამოსავლის ძიების შესახებ.

გონების შტურმის დროს დასმული კითხვები:

- თქვენს ცხოვრებაში რა შეიძლება გააკეთოთ ამ სიტუაციაში?
- რას გააკეთებდა სხვა მნიშვნელოვანი ადამიანი ამ სიტუაციაში?
- რა გაგიკეთებიათ წარსულში მსგავსი პრობლემის გადასაჭრელად?
- როგორ შეიძლება თქვენი რუტინის ისე შეცვლა, რომ ეს პრობლემის გადაჭრაში დაგეხმაროთ?
- სრულიად “გიჟური” გამოსავალი თავად შესთავაზეთ

ალტერნატივების შეფასება

- თითოეული ალტერნატივის უპირატესობები და ნეგატიური მხარეები
- ზოგჯერ კლიენტს მეტი ინფორმაციის შეგროვება შეიძლება დასჭირდეს

ერთი ალტერნატივის შერჩევა და განხორციელება

- ერთის არჩევა, რომელიც მაქსიმალურად სარგებლიანია და მაქსიმალურად მცირე ნეგატიური შედეგების მომტანი
- გეგმის დეტალები წერილობით უნდა ჩამოყალიბდეს
- პოტენციური ბარიერებიც უნდა განისაზღვროს
- საჭირო უნარებზე კლიენტი უნდა ვაკარჯიშოს
- კლიენტის მხრიდან უნდა გვექონდეს გეგმის განხორციელების სურვილი და მზაობა

განხორციელებული ალტერნატივის შეფასება

- შექება წარმატებაზე
- მუშაობა სირთულეებზე
- საჭიროების შემთხვევაში, გეგმის გადახედვა და შეცვლა

„მოლაპარაკების უნარები“

- პრობლემების სწავლება წყვილებისა და ოჯახებისთვის
- ოჯახებთან მუშაობა უფრო რთულია:
 - ოჯახი შეიძლება ფიქრობდეს, რომ “რეალურ პრობლემას ვცდებით” ამ პატარა პრობლემაზე მუშაობის პროცესში
 - შეიძლება ფიქრობდეს, რომ პრობლემის გადაჭრის გზები ხელოვნურია
 - შეიძლება ფიქრობდეს, რომ მათი პრობლემები ძალიან კომპლექსური და რთულია

„მოლაპარაკების უნარები“

- ოჯახში ძალაუფლების დინამიკა ზოგ წევრს შეიძლება აჩუმებდეს. მათთვის კარგი იქნება კონკრეტული როლების მინიჭება – მაგალითად, ალტერნატივების ჩამოწერა და ა.შ.
- თუ ოჯახის წევრები ვერ თანხმდებიან გამოსავალზე, შეაფასებინეთ მათ მეორე მხარის მიერ წამოყენებული გამოსავლის დადებითი და უარყოფითი მხარეები მეორე მხარისვე პერსპექტივიდან.
- თუ მაინც ვერ ვაღწევთ შეთანხმებას, ერთი მხარის მიერ წამოყენებული გამოსავალი პირველ კვირას სცადონ და თუ არ იმუშავა, მეორე მხარის მიერ წამოყენებულ გამოსავალზე გადავიდნენ.

პრობლემის გადაჭრის ტრენინგი			
პრობლემის განსაზღვრა:			
გონებრივი შტურმი	ალტერნატივების შეფასება	ალტერნატივის შერჩევა და	განხორციელებუ ლი
1.	დადებითი მხარე/ უარყოფითი მხარე	განხორციელება	ალტერნატივის შეფასება
2.			
3.	დადებითი მხარე/ უარყოფითი მხარე		
4.	დადებითი მხარე/ უარყოფითი მხარე		
5.			

რელაქსაციის ტრენინგი

- სუნთქვა (დიაფრაგმით ღრმა ჩასუნთქვა)
- კუნთების მოდუნება (7–7 წამი კუნთების კონკრეტული ჯგუფის დაძაბვა და მოდუნება)
- მედიტაცია (ყურადღების აქ და ახლა გადმოტანა, კონკრეტულ საგანზე ან ვიზუალურ იმიჯზე კონცენტრირება)
- ვიზუალიზაცია (მხედველობა, ყნოსვა, სმენა, შეხება)
- ყოველდღიურად 10–15 წუთის მანძილზე ამ ტექნიკების გამოყენება



კომუნიკაციის უნარების ტრენინგი

კომუნიკაციის უნარები მოიცავს ინტერვენციების ფართო სპექტრს, რომელიც ყურადღებას ამახვილებს, როგორც *კლიენტის ასექტიულობასა და სოციალურ უნარებს, ასევე მოლაპარაკების უნარებზე.*

პოზიტიური კომუნიკაცია ამყარებს ურთიერთობებს და სიახლოვეს. სოციალური მხარდაჭერა არ უზრუნველყოფს მხოლოდ რესურსებს პოზიტიური წახალისებისთვის. ასევე ეხმარება ინდივიდებს გაუკლავდნენ სტრესულ ცხოვრებისეულ მოვლენებს.

როცა ადამიანს ღიად შეუძლია განაცხადოს და იმოქმედოს ინტერპერსონალურ ურთიერთობებში, სხვები ნათლად გაიგებენ მის ზრახვებს. რაც პოზიტიური ქცევების გაგრძელებას უწყობს ხელს და ცვლის ნეგატიურ ქცევებს.

რატომ არის მნიშვნელოვანი კომუნიკაციის გაუმჯობესება ჩვენი კლიენტებისთვის?

ძირითადი ტექნიკები:

- “მე” შეტყობინება (მე ვგრძნობ ... იმის შესახებ, რაც მოხდა...) (4 ძირითადი გრძნობა: ბრაზი, სევდა, შიში და ბედნიერება)
- რეფლექსია და ემპათიური მოსმენა
- კონკრეტული ქცევის შეცვლაზე ორიენტირებული თხოვნები (კონკრეტული, გაზომვადი და დადებით ქცევაზე ორიენტირებული)
- შექება/კომპლიმენტი

მე შეტყობინების კონსტრუქცია

გრძნობა (რეაქცია) + რაც მოხდა (გამააქტიურებელი მოვლენა)

მოსაზრების ნაცვლად უზიარებ ემოციას:

მოსაზრება: „როგორ გაბედე ასე გვიანობამდე დარჩენილიყავი გარეთ!“

ემოცია: „მე ვიღელვებ როცა შენ გარეთ იყავი გვიანობამდე“

- ეს ტექნიკა გამოიყენება როდესაც მეორე მხარე დაინტერესებულია ურთიერთობებით ან პირს არ შეუძლია აირიდოს ასეთ ადამიანთან ურთიერთობა. მაგალითად, ოჯახის წევრი, ან თანამშრომელი, ვისთანაც იძულებული ხარ იმუშაო.
- თუ არის შესაძლებლობა, რომ აირიდო თავი ამ პირთან ურთიერთობა, მაშინ, მარტივად გაერიდეთ და არც ეს ტექნიკა დაგჭირდებათ.

წარმოდგენილი წინადადებები გადაიყვანეთ „მე“ შეტყობინების კონსტრუქციაში

წინადადებები	[აღწერე გრძნობა + დააკონკრეტე ქცევა+დაადგინე მიზეზი]
არასდროს არ მირეკავ	მიყვარს, როცა მირეკავ! მგონია გიჭირს, როცა არ მირეკავ!
ყოველთვის აგვიანებ?	გული მისკდება, როცა აგვიანებ!
როგორ მიბედავ!	თავს შეურაწყოფილად ვგრძნობ, როცა ამას მეუბნები!
ყოველთვის მაიგნორებ როცა ერთად ვართ	მწყინს, როცა მაიგნორებ!
ნუ მიყვირი!	მეშინია როცა მიყვირი! არ მეშინია შენი ყვირილის!
ამ ნიშნებით ზღვარს ვერ გადალახავ!	მგონია, რომ დამატებითი გაკვეთილები დაგეხმარება გადალახო ზღვრათ!

რეფლექტური მოსმენა

მოსმენის უნარი მოიცავს რეფლექტურს და დამატასტურებელს (validation)

რეფლექტური მოსმენის მიზანია დარწმუნდეს, რომ დარწმუნდეს მსმენელი რამდენად სწორედ გაიგო მოსაუბრის აზრი.

ეს ამცირებს ტენდენციურობას და ნაადრევ დასკვნებს.

რეფლექტური მოსმენა

რეფლექტიური მოსმენა მოიცავს პერეფრაზირებას მოსაზრის გრძნობებისა და შინაარსისა.

„როგორც გავიგე თქვენი საუბრიდან“

„ჩანს თქვენ იგრძენით თავის (გაბრაზებული, სევდიანი, შეშინებული, ბედნიერი) როცა“

ვალიდაცია არის დაწინაურებული უნარი, რითაც მოსაუბრე გრძნობს საკუთარი გამოცდილების ნამდვილობას და გაგებას მეორე პირის მხრიდან:

„თუ თქვენ ფიქრობდით, რომ მე ეს გავაკეთე, მაშინ თქვენ თავს ასე უნდა გრძნოდეთ.“

რეფლექტიური მოსმენა

კომუნიკაციის უნარების მნიშვნელოვანი კომპონენტია ისწავლოს კლიენტმა ზუსტად, კონკრეტულად და ნათლად მოითხოვონ ის ქცევა, რაც მათ სურთ მიიღონ მეორე პირისგან:

- სპეციფიკური: „აილე სათამაშოები [დაალაგე ყველაფერი]“
- გაზომვადი: ვისურვებდი დამირეკო დღეში ერთხელ
- პოზიტიური ქცევების განაცხადი, ნაცვლად ნეგატიურისა:

„მომეცი უფლება, რომ სახლში შემოსვლამდე შევამოწმო ფოსტა, შემდეგ ვისაუბროთ ერთად. ვიდრე: „ნუ მაბეზრებ თავს შენი კითხვებით!“

რეფლექტური მოსმენა

შექება და კომპლიმენტი ითვლება ასევე, წამყვან კომუნიკაციის უნარად, რადგანაც წახალისებს სასურველ ქცევებს მომავალშიც.

ასევე, ქმნის პოზიტიურ გარემოს ურთიერთობაში და სხვა ტექნიკების გამოყენებაც ბევრად ეფექტური იქნება.

გამოწვევები და არასწორი ვარაუდები კლიენტის მხრიდან

- “მე” მესიჯები, რომლებიც რეალურად “შენ” მესიჯებია (ვგრძნობ, რომ არასდროს მისმენ – მაძარდებს და მაწუხებს ის, რომ არ მისმენ)
- გლობალური განცხადებები (არასდროს მისმენ – მე გიყვები ჩემი დღის შესახებ და შენ ტელევიზორს უყურებ)
- გრძნობების რეფლექსია ამ გრძნობებთან დათანხმებად აღიქმება

გამოწვევები და არასწორი ვარაუდები კლიენტის მხრიდან

- გლობალური ტერმინებით გამოხატული მოთხოვნა ქცევის შეცვლაზე (უფრო კარგად მომეჩეცი – გთხოვ, ტელევიზორი გამორთო, როცა გესაუბრები)
- მეორე ადამიანი ისედაც უნდა მიხვდეს, ჩვენ რა გვინდა (სამწუხაროდ, ვერავინ კითხულობს სხვის აზრებს)
- შექება არ გვინდა, რადგან მეორე ადამიანი უკვე უნდა აკეთებდეს რაღაცას ან აქეთ არასდროს აქებს პირველს

კომუნიკაციის ტექნიკების სწავლება

- კომუნიკაციის უნარების დასწავლა შესაძლებელია ინდივიდუალურადაც და ოჯახური სესიების დროსაც.
- ხშირად ოჯახის წევრები ხდებიან დამოკიდებული ან მუდმივ კამათში არიან.
- ისინი აწყვეტინებენ საუბარას ერთმანეს და ცდილობენ აკონტროლოს სესიის მიმდინარეობა.
- ამ სიტუაციაში სოციალური მუშაკი აყალიბებს ერთგვარ წესებს, სადაც ყველამ იცის და ეთანხმება მას.
- ოჯახის წევრები ამით ზრდილობიანად მაგრამ მკაცრად იღებენ უკუკავშირს წესების დარღვევის შემთხვევაში.

კომუნიკაციის ტექნიკების სწავლება სტრესთან გამკლავებისას

- თუ მშობელი აღელდა, ბავშვს აუცილებლად უნდა უთხრას, რომ ეს მისი ბრალი არ არის
- მშობლებმაც საკუთარი გრძნობების შესახებ უნდა უთხრან ბავშვებს
- აუცილებლად უნდა უთხრან ბავშვს, რომ თუ ერთი ადამიანი გამოეცალათ მხარდაჭერის ქსელიდან, არიან სხვა ადამიანები, ვინც მშობელს დაეხმარებიან, რათა მთელი ტვირთი მშობელზე ზრუნვის ბავშვის მხრებზე არ გადავიდეს
- მნიშვნელოვანია ბავშვის გრძნობების რეფლექსია
- თუ დრო არ გვაქვს ბავშვთან საუბრის, ვეცადოთ, დრო გამოვყოთ ან ვუთხრათ, რომ აუცილებლად ვისაუბრებთ კონკრეტულ დროს ახლო მომავალში

წერილობითი კომუნიკაცია

კლიენტის დახმარება, წერილობით მოითხოვოს საკუთარი უფლების დაცვა:

- აღწეროს, რა მოხდა წარსულში
- რა უნდა მოხდეს მომავალში მისი უფლებების დასაცავად
- წერილობითი კომუნიკაცია გამოიყენება ასევე, ბავშვებთან ალტერნატიულ ზრუნვაში.
- აღმზრდელი წერს ბავშვს წერილს მისი ცხოვრების შესახებ

ასერტულობის ტრენინგი

- საკუთარი უფლებების შესახებ კომუნიკაცია სხვებისთვის.
- განსხვავება:
 - აგრესიულობას (მე სხვებზე წინ),
 - ასერტულობას (მე სხვების პატივისცემით)
 - პასიურობას (სხვები ჩემზე წინ)
- როდის გვჭირდება ასერტულობა:
 - მომსახურების მოთხოვნა
 - განსხვავებული მოსაზრების გამოხატვა
 - თანამშრომლობის თხოვნა
 - შემაწუხებელ საკითხზე საუბარი
 - საუბარი მაშინ, როცა ყველას ყურადღების ცენტრში ვართ

ასერტულობის ტრენინგი

- შეფასება ასევე მოიცავს კონკრეტული ადამიანების დადგენას. მშობელი, ბავშვი, კოლეგა, მეუღლე, პარტნიორი, დამსაქმებელი, ახლობელი, უცნობი, მეგობარი, გამყიდველი ან ჯგუფი ორი ან სამზე მეტი პირის შემადგენლობით.
- ასერტული უნარები მოიცავს საბაზო კომუნიკაციის უნარებს:
 - „მე“ შეტყობინება
 - „გაფუჩებული პატეფონი“ (იმეორებ ერთი და იგივეს სანამ მიზანს არ მიაღწევ) კამათისა და ფიცი-მტკიცის გარეშე.

შემთხვევის განხილვა ასერტული კომუნიკაციის უნარები

- მამაკაცი, რომელმაც გააუპატიურა მისი პარტნიორის 9 წლის შვილი, ცდილობს დაურეკოს და მივიდეს კვლავ ბავშვის დედასთან.
- დედა ამით საფრთხეში იგდებს თავს, რის გამოც შესაძლოა მას ჩამოართვან მშობლის უფლებები ან შეუძლუდონ.
- სოციალური მუშაკი ასწავლის, როგორ გასცეს პასუხი პარტნიორს, რომ არც აგრესიის მსხვერპლი გახდეს კვლავ და არც სასამართლომ დააყენოს მისი მშობლის უფლებების საკითხი:
 - „გაბრაზებული ვარ შენზე, მიუხედავად იმისა, რომ გაგაფრთხილე არ მოსულიკავი და არც დაგერეკა, მაინც ცდილობ ჩემთან კონტაქტს. მე გითხარი, ჩემი შვილი არის მნიშვნელოვანი და შენ ამას აიგნორებ, რასაც გეუბნები. არ მსურს რომ დამირეკა ან მოხვიდე მეტი“

შემთხვევის განხილვა ასერტული კომუნიკაციის უნარები

- დედა აღნიშნავდა, რომ მისთვის დამაბნეველი იყო ეს სიტუაცია. პარტნიორი უარყოფდა ამ ბრალდებას. მას აინტერესებდა რას იტყოდა ამის შესახებ, რაც უფრო დაბნეულობაში მოყავდა. ამ საუბრებით მისი შვილი უფრო დაუცველად გრძნობდა თავს.
- ასერტული კომუნიკაცია „გაფუჩებული პატეფონი“:

„ჩემი შვილი მნიშვნელოვანია და არ მსურს დამირეკო ან მოხვიდე“ მტკიცედ და კონკრეტულად გაგ ზავნილი მესიჯი მატებს კლიენტს თვდაჯერებულობას და სამართლიანობის განცდას.

1- პასიური, 5- ასერტული, 10 - აგრესიული

1...2...3...4...5...6...7...8...9...10

სოციალური უნარების ტრენინგი

- როდესაც ადამიანს აქვს კარგი სოციალური უნარები, გარემოში აღვივებს მეტ პოზიტიურ გავლენას. ასეთი უნარები ქმნის პოზიტიურ ინტერაქციას და ეხმარება ურთიერთობების გაუმჯობესებას.
- საუბრისას წამყვანი სოციალური უნარებია:
 - ღიმილიანი კეთილმოსურნე ნახე;
 - თვალებით კონტაქტი
 - პოზიტიურის ფაქტორის აღნიშვნა
 - რაიმე პირადი ინფორმაციის გაცემა
 - როდის დავიწყეთ საუბარი და რითი დავასრულოთ

გამკლავების ერთიანი გეგმის შემუშავება

- გამკლავების უნარების გამოყენებისას, გავიხსენოთ პრობლემური ქცევის გამომწვევი მიზეზები და განმაპირობებლები. ტრიგერი, რომელიც კონკრეტული ქცევის შეფასებისას დავადგინეთ, განვიხილოთ როგორ არის შესაძლებელი რომ თავიდან ავირიდოთ, შევცვალოთ ან გავუმკლავდეთ?
- რომელი გამკლავების ტექნიკები შეიძლება გამოვიყენოთ?

სოციალური განმაპირობებელი

პირობა: ჯენიფერს ჰყავს ბევრი წამალდამოკიდებული მეგობარი
გამკლავების გეგმა

თავის არიდება: ჯენიფერს შესაძლოა ვასწავლოთ როგორ აარიდოს თავი მის მეგობრებს. არ დაურეკოს, ან არ ესტუმროს მათ, დარჩეს სახლში, როცა ისინი უბანში არიან.

საკუთარ თავთან საუბარი: ჩემი შვილები პირველ რიგში დგანან. მე ეს შემიძლია. მე ახლა კარგ არჩევანს ვაკეთებ.

კომუნიკაციის უნარები: ჯენიფერს შეუძლია ისწავლოს როგორ უთხრას უარი ალკოგოლის ან წამლის მოხმარებაზე.

სოციალური უნარები: ჯენიფერს შეუძლია ისწავლოს როგორ იურთიერთოს იმ პირებთან ვინც არ არის წამალდამოკიდებული. გაიჩინოს ახალი სოციალური წრე.

გარემო განმაპირობებელი

პირობა: ჯენიფერი ცხოვრობს ისეთ სამეზობლოში, სადაც წამალი ადვილად ხელმისაწვდომია

გამკლავების გეგმა:

თავის არიდება: მას შეუძლია თავი აარიდოს ისეთ ადგილებს სადაც წამალი იყიდება.

საკუთარ თავთან საუბარი: როცა სიტუაციას ვერ აცდები, ჯენიფერს შეუძლია საკუთარ თავს ესაუბროს „*მე უბრალოდ ჩავუვლი იმ სახლს. მე ეს შემიძლია. ჩემი შვილები დგანან პირველ რიგში ვიდრე კაიფი. მე მინდა რომ შორს ვიყო შარისგან. მე მინდა დავანახო ჩემს შვილებს რომ მე ამას შევძლებ*“

პრობლემის მოგვარების უნარი: ჯენიფერს შეუძლია გამოიყენოს ამ უნარის პროცესი, რათა გამოარკვიოს როგორ შეუძლია შემოსავლის გაზრდა, ან რა შანსი აქვს სხვა უბანში გადაცხოვრდეს.

სოციალური განმაპირობებელი

პირობა: როცა ჯენიფერი დეპრესიაშია, ის იღებს ალკოგოლს ან წამალს დასამშვიდებლად.

გამკლავების გეგმა

საკუთარ თავთან საუბარი: „ეს გრძნობები დიდხანს არ გაგრძელდება, ეს სამუდამო არაა, მალე გაივლის“

კოგნიტური რესტრუქტურირება: ჯენიფერს შეუძლია ისწავლოს როგორ მონიშნოს ნეგატიური რწმენები, რომელიც იწვევს მის დეპრესიულ გამწვავებას, როგორ გააჩინოს პოზიტიური და რეალისტური ფიქრები.

კომუნიკაციის უნარები: მას ეს უნარები დაეხმარება ისაუბროს საკუთარ გრძნობებზე სხვასთან და ითხოვოს დახმარება ქცევის შესაცვლელად.

პრობლემის მოგვარების უნარი: ჯენიფერს შეუძლია შეიმუშავოს განსხვავებული სტრატეგია, რათა გაუკლავდეს დეპრესიულ განწყობას

კოგნიტური განმაპირობებელი

პირობა: ჯენიფერის ფიქრებია

„არ ვიცი როგორ შევძლებ კაიფის გარეშე. ისედაც დიდი სტრესის ქვეშ ვარ, მე მჭირდება წამალი რომ გავუმკლავდეს ამ სიტუაციებს.“

გამკლავების გეგმა

კოგნიტური რესტრუქტურირება: ჯენიფერი დაადგენს ავტომატურ ფიქრებს, დაუპირისპირდება ამ ფიქრებს და შეცვლის პოზიტიური ფიქრებით.

„კაიფი დამიმატებს მეტ პრობლემას. ბევრმა შეძლო წამლის გადაგდება, მე ახლა ვსწავლობ ამას. ახლა უბრალოდ უჩეულო მდგომარეობაში ვარ. ჩემთვის ეს ახალია და მე ეს უნდა ვისწავლო“

კლიენტებთან მუშაობის ეფექტიანობის გაზრდის გზები

რატომ არის მნიშვნელოვანი მომსახურების მომხმარებელთან თანამშრომლობა?

- სოციალური მუშაკი ამყარებს მხარდამჭერ ალიანს კლიენტთან, რითაც ის თავს იგრძნობს უსაფრთხოოდ და არაგანსჯით ატმოსფეროში, რათა ისწავლოს ახალი ქცევები.
- თანამშრომლობითი უნარების დასწავლის ტექნიკები, რომელიც გამოიყენება ბავშვის ქცევის მართვისთვის:

როგორ დავანახოთ მომსახურების მომხმარებელს, რომ გვსურს მასთან თანამშრომლობა?

1. ჰკითხოთ, რა უცდია მას აქამდე?

სანამ სოციალური მუშაკი მიაწვდის ინფორმაციას, საჭიროა ჰკითხოთ მას მანამდე რა უცდია მსგავსი სირთულეების გასამკლავებლად.

„როცა თქვით, რომ იყენებდით ტაიმ-აუტს ბავშვთან, მითხარით რა ქმედებას მიმართავდით? და რა მოყვებოდა ამას?“

სოციალური მუშაკი მიღებული ინფორმაციით აფასებს კლიენტის კომპეტენციასა და ძალისხმევის მიდგომებს (ძალადობრივი თუ არაძალადობრივი). ასევე, აფასებს სტრატეგიებს და მის ეფექტურობას.

2. ტექნიკური ტერმინების არიდება

თავიდან აირიდეთ ისეთი სიტყვების გამოყენებას, რომელიც კლიენტისთვის იქნება გაუგებარი. გამოიყენეთ სოციალური ენა, ნაცვლად პროფესიული ტერმინოლოგიებისა.

როგორ დავანახოთ მომსახურების მომხმარებელს, რომ გვსურს მასთან თანამშრომლობა?

3. კლიენტის ვერბალური და არავერბალური სიგნალები

საუბრის დროს დააკვირდით. თუ შეამჩნევთ თვალის კონტაქტის დეფიციტს, გპასუხობთ მოკლედ - ერთი სიტყვით ან იწყებს მთქნარებას. საუბრისას გრძნობთ, რომ არ გისმენთ, შეგიძლიათ გაუსვათ ამაზე ყურადღება:

„შეგამჩნიერთ, რომ საუბრისას გიჭირთ ჩაერთოთ იმ თემაზე რაზეც ვსაუბრობთ. ხომ არ გსურთ ვისაუბროთ იმაზე, რაზეც ახლა ფიქრობთ და გაწუხებთ?!“

4. ახლად დასწავლადი უნარის კლიენტის მიერ აღწერა საკუთარი სიტყვებით

„ბევრი ვისაუბრეთ პოზიტიურ დისციპლინის მიდგომებზე. რომ დავრწმუნდეთ თქვენს თავდაჯერებულობაში ახალი მიდგომების გამოყენებისას, ხომ ვერ მეტყოდით, უფრო კონკრეტულად როგორ მოიქცეოდით როცა ბავშვები დაიწყებდნენ ერთმანეთში ჩხუბს?“

როგორ დავანახოთ მომსახურების მომხმარებელს, რომ გვსურს მასთან თანამშრომლობა?

5. დავეკითხოთ მას, რას ფიქრობს ამა თუ იმ საკითხის შესახებ, რომელზეც ვსაუბრობთ

„როგორ ფიქრობთ ამ აზრის შესახებ?“

6. კლიენტის მიერ კონკრეტული მაგალითების დასახელება, რომლის დროსაც მათ შეუძლიათ ნასწავლი უნარის გამოყენება

„როგორ ფიქრობთ წახალისების რომელი მიდგომაა უფრო იმუშავებს თქვენს შემთხვევაში?“

7. სთხოვეთ კლიენტს მოიყვანოს კონკრეტული სიტუაციები, სადაც გამოიყენებს შესაბამის სტრატეგიებს ან უნარებს

„დაფიქრდით წინა კვირას როგორც მოიქცნენ ბავშვები, ახლა როგორ იმოქმედებდით“

როგორ დავანახოთ მომსახურების მომხმარებელს, რომ გვსურს მასთან თანამშრომლობა?

8. ბევრი ალტერნატივის შეთავაზება ქმედების ერთი კურსის ასარჩევად

„აღვჩერ რამდენიმე შესაძლებლობას და თქვენ მითხარით, რომელს უფრო აქვს თქვენთვის აზრი, რომელს გამოიყენებთ?“

9. მოდელირებისა და ქცევითი რეპეტიციის საშუალების ხშირად მიცემა

10. ნორმატიული გარემოებების გათვალისწინება

„მშობელს, რომელმაც კვირის მანძილზე დაგეგმა ბავშვებთან დისციპლინური დავალებები და დასაჩუქრების სქემა, აღმოაჩინა, რომ დასაჩუქრების მიღების პერიოდი იყო ხანგრძლივი და ბავშვებს ასაკიდან გამომდინარე მალე ავიწყდებოდათ დავალებები.“

CBT | უნარების განვითარება თანამშრომლობის გზები | **მიდგომები**

როგორ დავანახოთ მომსახურების მომხმარებელს, რომ გვსურს მასთან თანამშრომლობა?

11. საკუთარი თავის გამოყენება ზომიერად

12. იუმორი ზომიერად

13. ჩანაწერების გაკეთება მომსახურების მომხმარებლისთვის ყველაზე ეფექტური გზით

14. დიდების ქცევის ანალოგიის გამოყენება ბავშვის საქციელთან მშობლებთან მუშაობის დროს

„მთელი დღე რომ გეტრიალათ სამზარეულოში გემრიელი კერძების მოსამზადებლად, და თქვენს მეუღლეს რომ არაფერი ეთქვა თქვენთვის ვახშმის შემდეგ, მოგინდებოდათ კვლავ ამის გაკეთება მისთვის?!“

როგორ დავანახოთ მომსახურების მომხმარებელს, რომ გვსურს მასთან თანამშრომლობა?

15. ფრუსტრაციის ვალიდაცია ძალიან ბევრი ინფორმაციის ფონზე

„ძალიან ბევრ დეტალს მოიცავს ეს დავალება, მაგრამ თქვენ უმკლავდებით ძალიან კარგად“

16. სესიების მეტი სიხშირე და ნაკლები ხანგრძლივობა

17. დაანახეთ დახარჯული დროისა და მცდელობის ფასი ახალი უნარების დასწავლის კუთხით

18 შეაქეთ ხშირად

19. მშობლებსაც სჭირდებათ წახალისება და ჯილდო

20. დედუქციური კითხვები

„რა ისწავლა ბავშვმა მშობლის კონკრეტული საქციელის შედეგად“

როგორ ვიმუშაოთ ღრმად გამჯდარ რწმენებთან: ფიზიკური დასჯა

- მითხარით, როგორ მუშაობს თქვენთვის ფიზიკური დასჯა? რას აღიქვამთ მის დადებით მხარეებად?
 - მინდა, იცოდნენ, ვინ არის აქ მთავარი და პატივს მცემდნენ, მინდა, რომ მედგრად დახვდნენ წინააღმდეგობებს – ხაზი გავუსვით ავტორიტეტულ მშობლობას, მაგრამ ამავედროულად იმასაც, რომ ბავშვებს ქცევა ერთი გამოცდილებიდან ან ადგილიდან მეორეში მარტივად ვერ გადააქვთ
 - ბავშვები უკეთ იქცევიან – რეალურად, ბავშვები საკუთარი ქცევის ესკალაციას ახდენენ, რაც ფიზიკური დასჯით სრულდება
 - ჩემი მშობლებიც ასე მზრდიდნენ – ზოგადად, შეცვლილ სოციალურ შეხედულებებზე საუბარი, ასევე, როგორია მათი ურთიერთობა ახლა საკუთარ მშობლებთან და რას ისურვებდნენ, რომ განსხვავებული ყოფილიყო

რამდენად ხშირად იყენებთ ფიზიკურ დასჯას

მშობელი ხშირად პასუხობენ ასე „მხოლოდ მაშინ, როცა საჭიროა. სამწუხაროდ, ბავშვები ახდენენ ქცევის ესკალირებას იმ დონემდე, რომ მშობელი იყენებს ფიზიკურ დასჯას ან მუქარას.“

როგორ გრძნობთ თავს შემდეგ?

- ზოგი ამბობს, რომ ნანობს, რომ ბავშვს ატკინა – ეს შეგვიძლია ახალი უნარების დასასწავლად მოტივაციის გაზრდისთვის გამოვიყენოთ
- მეტი მშობელი გრძნობს სიბრაზისგან დაცლას და სიამოვნებას იმით, რომ ბავშვს გაკვეთილი ასწავლეს – ამ შემთხვევაში, სოციალური მუშაკი ეუბნება მშობელს, თუ როდის იზადება რეალურად ბრაზი და რა გზით შეიძლება მისი განმუხტვა ისე, რომ ბავშვი სამიზნედ არ იქცეს

როგორ გრძნობს თავს ბავშვი?

- ხშირად ნაწყენია
- შეიძლება დაიწყოს ტყუილის თქმა, რათა დასჯა აირიდოს თავიდან
- აგრესიის მოდელირებით აგრესიას ვასწავლით
- კვლევები გვიჩვენებს, რომ ფიზიკური დასჯა უკავშირდება:
 - იმპულსების ცუდ კონტროლს
 - სოციალური უნარების ნაკლებობას
 - აგრესიას/ქცევით პრობლემებს
 - კოგნიტური უნარების დაქვეითებას მეტყველებისა და ინტელექტუალური განვითარების მხრივ
 - ტრავმულ სიმპტომებს, მაგალითად, შფოთვის ან დეპრესიას
 - ძალადობრივი დანაშაულების მეტ ალბათობას კაცებში
 - ქალებს შორის თვითმკვლელობის, საკუთარ თავზე ძალადობის, დეპრესიისა და შფოთვის მეტ ალბათობას

დამატებითი კითხვები:

- თუ გიგრძნიათ ოდესმე, რომ კონტროლს კარგავდით ბავშვის ფიზიკური დასჯისას?
- არის თუ არა რაიმე უარყოფითი ფიზიკურ დასჯაში?

საშინაო დავალება

- დავალების მიზანია სესიაზე ნასწავლი უნარის პრაქტიკაში გამოყენება
- შეაფასებინეთ მომსახურების მომხმარებელს დავალების შესრულების მზაობა I–დან 10–მდე სკალით
- აუცილებელია მომდევნო შეხვედრის დასაწყისში ამ დავალების შესრულების განხილვა
- აუცილებელია საშინაო დავალების ვერ შესრულების მიზეზების განხილვა

როცა კლიენტისთვის რთულია დავალების შესრულება

- რა ხდის ამ დავალებას რთულად შესასრულებელს?
- როგორ დაგიძლევიათ ეს პრობლემა წარსულში?
- რა რჩევას მისცემდით სხვას, ვისაც მსგავსი პრობლემა აქვს?
- რისი გაკეთება შეგიძლიათ, რაც დაგეხმარებოდეთ ამ კვირას ეს დავალება შეგესრულებინათ?
- არის რამე სხვა დავალება, რომელიც თქვენთვის უფრო სასარგებლო იქნებოდა?
- რა ფიქრები მოგდით, როცა ამ დავალების შესახებ ფიქრობთ?
- ეს დავალება რელევანტური ჩანს თქვენთვის?
- როგორ შეგიძლია ეს დავალება თქვენთვის უფრო დამხმარე გავხადოთ?

როცა კლიენტისთვის რთულია დავალების შესრულება

- მთავარია: არ არსებობს ჩავარდნა ან მარცხი. ყველაფრისგან შეიძლება ვისწავლოთ და დავფიქრდეთ იმაზე, თუ მომავალ ჯერზე რა უნდა გავაკეთოთ განსხვავებულად.
- შეიძლება საჭირო გახდეს პრობლემათა გადაჭრის ტექნიკების გამოყენება დავალების შესასრულებლად სესიებს შორის.

რა გავაკეთოთ, თუ კლიენტი არ თანამშრომლობს?

- თუ კითხვებზე კლიენტი გვპასუხობს “არ ვიცი”:
 - დაიცავით სიჩუმე (20–30 წამი)
 - განსხვავებული ფორმულირებით დასვით კითხვა
 - სხვა ადამიანის კუთხით დასვით კითხვა (რას ფიქრობს დედათქვენი თქვენი ამ სიტუაციის/საქციელის შესახებ?)
 - ვიცი, რომ არ იცით, მაგრამ მოიგონეთ; ან: წარმოიდგინეთ, რომ იცით.
 - ჰიპოთეტური კითხვების დასმა სხვების შესახებ

რა გავაკეთოთ, თუ კლიენტი სხვას აბრალებს საკუთარ წარუმატებლობას ან პრობლემას?

- გამოტოვებთ ის ნაწილი, რომელშიც კლიენტი სხვას ადანაშაულებს და მხოლოდ მისი ქმედების შესახებ ნაწილი დაუბრუნებთ დაზუსტების ან რეფლექსიის სახით
- კონტექსტის დეტალების განხილვა: რას აკეთებ, როდესაც დედაშენი ნორმალური ტონით გელაპარაკება?