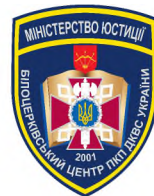




THIS PROJECT IS FUNDED BY
THE EUROPEAN UNION



Навчально-методичний посібник



Комунікативні навички та мотиваційне інтерв'ювання.

Методичні рекомендації персоналу органу пробації та Державної кримінально-виконавчої служби України.

Розроблений до навчального фільму:

«Комунікативні навички та мотиваційне інтерв'ювання.

Методичні рекомендації персоналу органу пробації та Державної кримінально-виконавчої служби України»



НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНИЙ ПОСІБНИК

Комунікативні навички та мотиваційне інтерв'ювання

Методичні рекомендації персоналу органу
пробації та Державної кримінально-виконавчої
служби України

Розроблений до навчального фільму

*«Комунікативні навички та мотиваційне інтерв'ювання.
Практичні рекомендації персоналу органу пробації та Державної
кримінально-виконавчої служби України»*

Біла Церква – 2019

УДК
ББК Х 629.4
Д 816

Автор-упорядник:

О. А. Дука – кандидат педагогічних наук, начальник Білоцерківського центру професійної підготовки персоналу Державної кримінально-виконавчої служби України, полковник внутрішньої служби.

Рекомендовано до друку педагогічною радою Білоцерківського центру професійної підготовки персоналу Державної кримінально-виконавчої служби України від 10.10.2019 року.

Д 816 Комуникативні навички та мотиваційне інтерв'ювання. Методичні рекомендації персоналу органу пробації та Державної кримінально-виконавчої служби України : навчально-методичний посібник / Дука О. А. – Біла Церква : 2019. – 27 с.

У посібнику надано методичні рекомендації щодо проведення занять з використанням навчального відеофільму «**Комуникативні навички та мотиваційне інтерв'ювання. Практичні рекомендації персоналу органу пробації та Державної кримінально-виконавчої служби України**».

Розкрито питання щодо оволодіння технікою мотиваційного інтерв'ювання. Висвітлено практичні рекомендації працівникам Державної кримінально-виконавчої служби України щодо застосування ефективних прийомів комунікації.

Навчально-методичний посібник є допоміжним матеріалом до навчального відеофільму «Комуникативні навички та мотиваційне інтерв'ювання. Практичні рекомендації персоналу органу пробації та Державної кримінально-виконавчої служби України». Крім теоретичних матеріалів до посібника ввійшли методичні рекомендації щодо проведення практичних занять із використанням фільму.

Розраховано на слухачів та курсантів відомчих навчальних закладів ДКВС України, а також викладачів та практичних працівників органу пробації, органів і установ виконання покарань.

Для використання в системі службової підготовки персоналу органу пробації, органів і установ виконання покарань, навчальних закладів Державної кримінально-виконавчої служби України.

Цей посібник створено в рамках Проекту ЄС «Право-Justice» та за фінансової підтримки Європейського Союзу. Його зміст є відповідальністю Білоцерківського центру підвищення кваліфікації персоналу Державної кримінально-виконавчої служби України та не обов'язково відображає позицію Європейського Союзу.

Автори посібника висловлюють щире подяку за плідну співпрацю та допомогу у створенні навчально-методичного посібника:

Ірині Жаронкіній – національному експерту Проекту Європейського Союзу «Право-Justice»;

Оксані Торган – експерту з комунікацій Проекту Європейського Союзу «Право-Justice».

ЗМІСТ

СПИСОК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ	4
ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ I. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВИКОРИСТАННЯ НАВЧАЛЬНОГО ВІДЕОФІЛЬМУ.....	9
РОЗДІЛ II. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ МОТИВАЦІЙНОГО ІНТЕРВ'ЮВАННЯ	13
2.1. Допомога людям у зміні моделі поведінки з руйнівної на просоціальну.....	13
Основні навички, необхідні для ефективної роботи з клієнтами служби Методи опитування та типи запитань	
2.2. Основні принципи мотиваційного інтерв'ювання.....	14
Поняття мотиваційного інтерв'ювання Основні принципи мотиваційного інтерв'ювання	
2.3. Основні методи мотиваційного інтерв'ювання.....	15
Опір клієнта та блоки зі сторони співробітника Поняття та застосування когнітивного дисонансу Поняття та застосування циклу змін Поняття та застосування рефлексії Застосування питань, що сприяють змінам Комплексне застосування методів мотиваційного інтерв'ювання	
ДЖЕРЕЛА ТА ЛІТЕРАТУРА.....	24

СПИСОК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

ДКВС України Державна кримінально-виконавча служба України

МІ мотиваційне інтерв'ювання
СІЗО слідчий ізолятор

УВП установа виконання покарань

*«Недостатньо тільки отримати
знання; їх треба застосувати.
Недостатньо тільки бажати;
треба діяти».*

Й. В. фон Гете

ВСТУП

Нині пенітенціарна система та пробація України проходять чергову віху свого реформування, що зумовлює переосмислення методів та підходів роботи із засудженими та клієнтами пробації, а також необхідність їх застосування у практичній діяльності. Зі створенням пробації в Україні у 2015 році розпочалось втілення та запровадження в практику органів пробації – таких ефективних та відомих у всьому світі інструментів роботи з клієнтами пробації, як мотиваційне інтерв'ювання, когнітивно-поведінкове втручання, просоціальне моделювання та ін. На черзі широке запровадження сучасних методик роботи із засудженими в установах виконання покарань (далі – УВП). Адже відповідно до кримінально-виконавчого законодавства головною метою, як для пенітенціарної системи, так і для пробації, є ресоціалізація та соціальна адаптація клієнтів пробації та засуджених. Важливим аспектом у досягненні цієї мети є зміна прокримінального мислення осіб, що перебувають на обліку пробації та тримаються в УВП. Для того щоб такі зміни відбулись, персоналу необхідно здійснювати комплекс соціально-виховних та психологічних заходів, ефективний виховний та психологічний вплив яких можливий через спілкування та консультування. Ключовою методикою у цій роботі в європейських та інших розвинутих країнах є мотиваційне інтерв'ювання.

Мотиваційне інтерв'ювання (Далі – МІ) – це спланований та свідомий спосіб спілкування з клієнтом, який зменшує опір та заохочує клієнта знайти рішення його проблем самостійно.¹

Головною перевагою МІ є те, що засуджений чи особа, взята під варту, самостійно приходить до потрібного рішення щодо позитивних змін поведінки, тому робить максимум зусиль для цього.

Засновниками методики МІ є американський вчений Уільям Р. Міллер (William R. Miller) та великобританський вчений Стівен Роллнік (Stephen Rollnick).

¹ Пахомов І.В. Соціально-виховна робота із засудженими та особами, взятими під варту: навчальний посібник / Білоцерківський центр ПКП ДКВС України; за заг. ред. д. пед. н., проф. М. О. Супруна, 2019. – 279 с.

Доктор Уільям Р. Міллер є почесним викладачем психології та психіатрії Університету Нью-Мексико (США). Він ввів термін «мотиваційне консультування» в 1983 році в статті, опублікованій в журналі «Поведінкова психотерапія», і в першому виданні книги «Мотиваційне консультування», написане у співавторстві зі Стівеном Роллніком в 1991 році². Основною темою дослідження доктора У. Міллера було лікування і профілактика залежностей. Інститут наукової інформації включив доктора У. Міллера в список найбільш часто цитованих вчених світу.

Доктор Стівен Роллнік є викладачем комунікаційних технологій у сфері охорони здоров'я Медичної школи Кардіфського університету (Великобританія). Протягом багатьох років він працював клінічним психологом в системі первинної медичної допомоги, потім звернувся до питання про те, яким чином можна використовувати мотиваційне консультування у сфері охорони здоров'я та соціальної роботи. Дослідження доктора С. Роллніка, отримали застосування на практиці, широко публікуються.

Основними принципами мотиваційного інтерв'ювання є:

- емпатія (співпереживання);
- нестандартне, критичне мислення;
- уникнення суперечок;
- використання опору;
- підтримка віри та надії;
- протиставлення проблем як мети, а не як стилю.³

МІ включає спільне партнерство з пацієнтами, шанобливе спонування їх власної мотивації й мудрості, повне прийняття та усвідомлення того, що в кінцевому підсумку зміна є особистим вибором кожної людини, автономією, яку не можна просто так взяти й відключити, як би цього іноді не хотілося. Також важливе місце в МІ займає співпереживання.

Також в МІ використовується модель стадій (етапів) готовності до змін, розроблена американськими психологами Джеймсом Прохазка і Карло Ді Клементе (J. Prochaska & C. DiClemente) і вперше опублікована в 1982 році. Підхід, запропонований в рамках цієї моделі, визначає зміну поведінки не як одномоментну подію, а як процес, що протікає через певні стадії (етапи). Неможливо досягти справжньої зміни поведінки, не пройшовши послідовно ці етапи. Від одного етапу до іншого готовність до зміни зростає. Руху в

² Миллер Уильям, Роллник Стивен. Мотивационное консультирование. Как помочь людям измениться. – М.: ООО «Издательство«Э», 2017. - 360 с.

³ Пахомов І.В. Соціально-виховна робота із засудженими та особами, взятими під варту: навчальний посібник / Білоцерківський центр ПКП ДКВС України; за заг. ред. д. пед. н., проф. М. О. Супруна, 2019. – 279 с.

напрямку зміни і переходу з одного етапу на інший сприяють чинники, що розрізняються в залежності від конкретного етапу (стадії). Людям, що знаходяться на різних етапах змін, потрібні різні стимули і види підтримки для подальшого руху. При цьому перебувати на кожному етапі змін можна як завгодно довго, а повернення до початкової поведінки після вже досягнутих змін означає послідовне проходження всіх етапів заново.

Навчальний фільм «Комунікативні навички та мотиваційне інтерв'ювання. Практичні рекомендації персоналу органу пробації та Державної кримінально-виконавчої служби України» та допоміжний до нього навчально-методичний посібник, який Ви тримаєте в руках, з рекомендаціями щодо проведення занять, створені у рамках та за сприяння проекту Європейського Союзу «Право-Justice». У першу чергу зазначені матеріали будуть слугувати персоналу органів та установ виконання покарань для використання, як під час проведення занять з фахових та спеціалізованих дисциплін, що мають психолого-педагогічний, пробаційний профіль тощо, у відомчих навчальних закладах Державної кримінально-виконавчої служби України (Далі – ДКВС), так і в години занять на відповідну тематику зі службової підготовки персоналу в органах пробації та органах і установах виконання покарань. Характерну особливість цього фільму становить, з одного боку, його структурна цілісність, а з іншого – можливість використовувати кожну його частину окремо.

Навчальний фільм «Комунікативні навички та мотиваційне інтерв'ювання. Практичні рекомендації персоналу органу пробації та Державної кримінально-виконавчої служби України» складається з трьох частин:

- I. Допомога людям у зміні моделі поведінки з руйнівної на про соціальну.
- II. Основні принципи мотиваційного інтерв'ювання.
- III. Основні методи мотиваційного інтерв'ювання.

Слід зазначити, що, крім теоретичних блоків стосовно проведення МІ, практичних рекомендацій працівникам щодо застосування комунікативних навичок, у фільмі представлені інтерв'ю та фахові коментарі відомих національних та міжнародних експертів у галузі пробації та пенітенціарній сфері, а саме, у фільмі взяли участь:

Олег Янчук – Директор Державної установи «Центр пробації»;

Валері МакНерні – Міжнародний експерт з розвитку волонтерства в пробації та з поліпшення співпраці з громадськими організаціями Проекту Європейського Союзу «Право-Justice».

Участь зазначених фахівців значно посилює навчальний ефект фільму.

Очевидним є те, що в рамках одного навчального фільму неможливо охопити усі питання щодо застосування ефективних інструментів роботи з клієнтами пробації, засудженими в пенітенціарних установах.

Передбачається, що представлені матеріали будуть мати для працівників органу пробації та пенітенціарного персоналу, перш за все, практичну користь, сприятимуть формуванню у працівників загальнотеоретичних уявлень та практичних навичок щодо застосування у своїй професійній діяльності дієвих психолого-педагогічних методик та підходів роботи з людьми.

РОЗДІЛ I. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВИКОРИСТАННЯ НАВЧАЛЬНОГО ВІДЕОФІЛЬМУ

Цільова група:

- персонал органу пробації;
- персонал органів і установ виконання покарань.

Кількість учасників не повинна перевищувати 35 працівників.

Час заняття: 90 хв. (дві академічні години, 45хв.– перегляд фільму, 45хв.– робота в групах та обговорення).

Мета: *розвиток у персоналу професійних психолого-педагогічних компетентностей, необхідних для ефективного виконання професійних завдань і функцій, вміння ефективно спілкуватися, встановлювати психологічний контакт.*

Завдання:

- *довести до аудиторії загальні теоретичні положення щодо застосування мотиваційного інтерв'ювання, мету і сутність мотиваційного консультування, основні прийоми та стратегії комунікації у професійній діяльності;*

- *сприяти удосконаленню та поглибленню теоретичних знань, підвищенню професійної компетентності працівників щодо застосування мотиваційного інтерв'ювання, та комунікативних прийомів у професійній діяльності;*

- *сформувати у персоналу розуміння щодо застосування мотиваційного інтерв'ювання, та комунікативних прийомів у професійній діяльності.*

Сформувати у персоналу знання та навички щодо:

- *застосування ефективних стратегій, прийомів та технік мотиваційного консультування та комунікативних навичок з метою зміни поведінки суб'єктів пробації та засуджених;*

- *вміння вибудовувати і підтримувати робочі стосунки із суб'єктами пробації, засудженими. Оцінювати, розуміти й інтерпретувати їхню поведінку;*

- *вміння оцінювати критичні стани та ризики, які можуть виникати у суб'єктів пробації, засуджених та надавати відповідну допомогу;*

- *вміння працювати з психологічним опором з боку суб'єктів пробації;*

- *готовності до співпраці та налагодження конструктивної взаємодії у професійній діяльності.*

Метод проведення заняття: 1) перегляд навчального фільму; 2) обговорення проблемних питань теми, робота в групах.

Місце проведення: лекційна аудиторія, клас службової підготовки, актовий зал.

Необхідні матеріали: проектор, навчальний фільм на електронних носіях інформації, маркери, ватмани, фліпчарт.

Роздатковий матеріал: посібник (Розділ II).

Підготовка до заняття: організатор перед заняттям повинен перевірити аудиторію, де буде відбуватися заняття: чистоту, освітлення, свіжість повітря, справність засобів мультимедіа (щоб картинку було видно й аудіо було чути всім, зручність розміщення, можливість записувати та виконувати завдання).

Хід заняття:

1. Вступ. Передмова про фільм.
2. Підготовка до перегляду, постановка завдань.
3. Перегляд навчального фільму.
4. Обговорення завдань та проблемних питань.
5. Висновки.

1. Вступ. Передмова про фільм

На початку заняття викладач (відповідальний за проведення) доводить мету його проведення, надає інформацію про фільм «Комунікативні навички та мотиваційне інтерв'ювання. Практичні рекомендації персоналу органу пробації та Державної кримінально-виконавчої служби України» та навчально-методичні рекомендації до нього.

2. Підготовка до перегляду.

Викладач ставить аудиторії завдання перед переглядом фільму:

- Спробуйте окреслити одним реченням основну ідею фільму.
- Під час перегляду проаналізуйте інтерв'ю. Які ідеї експертів ви виділили б як ключові? Чому?
- Занотуйте основні теоретичні положення, що були висвітлені в фільмі.

3. Перегляд навчального фільму.

Перегляд навчального фільму: «Комунікативні навички та мотиваційне інтерв'ювання. Практичні рекомендації персоналу органу пробації та Державної кримінально-виконавчої служби України» (30 хвилин).

4. Обговорення завдань та проблемних питань.

Після перегляду фільму викладач проводить коротке обговорення згідно із запропонованими у цьому довіднику питаннями.

Робота в групах, обговорення. Час : 45 хвилин

Викладач об'єднує слухачів у 5 груп. Пояснює аудиторії, що кожна група отримає окреме завдання, виконання якого по завершенню має бути представлено на загал. На підготовку завдання передбачено 15 хв.

Викладач роздає аркуші ватману та маркери, ставить завдання:

першій групі – опрацювавши Розділ II підрозділ 2.1. теоретичного блоку посібника (стор. 13-14), розповісти аудиторії щодо основних навичок, що є необхідними для ефективної роботи з клієнтами, а також про методи опитування та типи запитань.

другій групі – опрацювавши Розділ II підрозділ 2.2. теоретичного блоку посібника (стор. 14-15), надати аудиторії інформацію щодо основних принципів мотиваційного інтерв'ювання;

третьій групі – опрацювавши II підрозділ 2.3. теоретичного блоку посібника (стор. 15-22), довести до аудиторії інформацію щодо основних методів мотиваційного інтерв'ювання;

четвертій групі – надати аудиторії інформацію щодо комплексного застосування методів мотиваційного інтерв'ювання.

Під час презентації результатів роботи **першої групи**, викладач (за необхідності) стимулює дискусію, поставивши запитання:

- Поясніть, що таке прокримінальна поведінка.
- Чому людям так складно змінити себе на краще?
- Як Ви розумієте поняття «опір»?
- Назвіть психо-моторні навички, які відіграють важливу роль у спілкуванні?
- Чим відрізняється відкрите запитання від закритого?

Під час презентації результатів роботи **другої групи** викладач (за необхідності) стимулює дискусію, поставивши запитання:

- Поясніть поняття «мотиваційне інтерв'ювання»?
- Назвіть підходи-принципи мотиваційного інтерв'ювання?
- На Вашу думку, чому мотиваційне інтерв'ювання є ефективною технікою у роботі з людьми, які мають проблеми в житті?

Під час представлення результатів роботи **третьої групи**, викладач (за необхідності) стимулює дискусію, поставивши запитання:

- Назвіть основні методи мотиваційного інтерв'ювання?
- Поясніть, будь ласка, що таке блоки?
- Поясніть, будь ласка, що таке амбівалентність?

Під час представлення результатів роботи **четвертої групи** стимулює дискусію в аудиторії закликаючи учасників проаналізувати та співставити наведені в таблиці чинники. Викладач задає запитання:

- Яким чином потрібно працювати з циклом змін під час здійснення мотиваційного інтерв'ювання?
- Поясніть, будь ласка, що таке рефлексія?
- Яким чином потрібно управляти опором під час здійснення мотиваційного інтерв'ювання?
- Поясніть, будь ласка, що таке «твердження змін»?

5. Висновки.

У кінці заходу викладач підводить підсумок. Пропонує учасникам висловити свої враження від проведеного заняття, просить дати відповідь на запитання:

- Які з розглянутих питань були для вас новими?
- Що у проведеному занятті ви вважаєте найважливішим для себе, як працівника органу пробації; пенітенціарної системи?

Викладач акцентує увагу на ключових питаннях розглянутої проблематики, відмічає слушні думки та зауваження з боку учасників, наголошує на взаємозв'язку тематики заходу з практичною діяльністю працівників органу пробації; персоналу пенітенціарної системи України.

РОЗДІЛ II. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ МОТИВАЦІЙНОГО ІНТЕРВ'ЮВАННЯ

2.1. Допомога людям у зміні моделі поведінки з руйнівної на просоціальну

Для того, щоб допомогти людям припинити вчиняти злочини, ми повинні зрозуміти, чому вони продовжують робити те, що порушує наші закони. Вони можуть порушувати закон, щоб отримати те, що вони хочуть, наприклад, гроші чи інші матеріальні вигоди. Іншою причиною можуть бути звички, які неможливо контролювати, наприклад, наркотична чи алкогольна залежність, залежність від азартних ігор чи застосування жорстокості для вирішення проблем, задоволення сексуальних потягів. Найчастіше, це буде комбінація деяких або усіх цих аспектів. Для того, щоб змусити людей припинити порушувати закон, можна або ізолювати їх і викинути ключ геть, або ж змінити їхні думки.

Змінити те, як людина думає, завжди буде складно. Просто казати їй як треба поводитися - спрацьовує нечасто та загрожує поганим результатом. Ми повинні, певним чином, допомогти людям захотіти змінитися, але, безумовно, ми зіткнемося з *опором*.

Люди бояться змін, вони не вірять, що це можливо, або ж вважають неможливим своє життя без алкоголю, наркотиків чи жорстокого поводження... і чинять опір.

Опір – бар'єр для змін, тому головне завдання працівника служби пробації та УВП – усвідомлення існування бар'єру, уникнення його посилення та застосування ефективних методів управління ним.

Основні навички, необхідні для ефективної роботи з клієнтами служби

У 1950 роках Карл Роджерс продемонстрував, що для встановлення довіри між адвокатом та клієнтом необхідними є три основних складові – *співпереживання, сердечність та щирість*. З того часу ці елементи вважаються основними принципами міжособистісної співпраці. Даний розділ базується на цьому розумінні, але спершу слід визначити відповідні і психо-моторні навички працівника. Вони є наступними:

- 1) зоровий контакт або пильний погляд;
- 2) поза тіла;
- 3) вираз обличчя;
- 4) манери та жести;
- 5) словниковий запас;
- 6) чіткість мови;
- 7) тон голосу.

Правильне засвоєння цих навичок дасть працівнику можливість здобути удосконалені прийоми, які сприятимуть успішному інтерв'юванню та консультуванню, які є необхідними для застосування нового законодавства про пробацію.

Методи опитування та типи запитань

Під час виконання роботи працівники служби пробації повинні вірно ставити запитання та робити це у правильний спосіб. Деякі питання будуть простим способом дізнатися певні факти. Більше умінь знадобиться, щоб знайти та змінити мотивацію. Уміння ставити відкриті запитання допоможе застосовувати питання, що сприяють змінам, які ми дослідимо дещо пізніше. Зауважте, що на закриті питання можна відповісти «Так» або «Ні», тоді як відповіді на відкриті запитання стимулюють правопорушник досліджувати його проблему.

Закрите питання	Відкрите питання
«Ваш тиждень на роботі пройшов добре?»	«Чи можете Ви мені розповісти, як пройшов тиждень на роботі?»
«Все гаразд із Вашою сім'єю?»	«Що нового відбулося у Вас вдома протягом кількох останніх днів?»
«Чи вважаєте Ви, що продовжите коїти злочини?»	«Що може спричинити Ваше потрапляння у халепу в майбутньому?»
«Чи впливає алкоголь на можливість виникнення рецидиву з Вашої сторони?»	«Яким чином алкоголь може спричинити Ваше потрапляння у халепу в майбутньому?»

«Андрій, останнього разу, коли ми розмовляли, стало ясно, що вживання алкоголю, можливо, посилювало вплив на скоєння тобою злочину та, можливо, це буде гарною ідеєю, якщо ми про це поговоримо. Мені б хотілося знати більше. Чому б тобі не почати з того, що саме тобі подобається у пияцтві, а тоді, можливо, ми розглянемо певні проблеми. Отже, що тобі подобається у вживанні алкоголю?»

«Денисе, я хочу, щоб ти розповів мені про своє вживання марихуани. Можливо, нам варто розглянути причини, чому тобі це подобається, а тоді те, що ти вважаєш його недоліками. Назви, будь ласка, причини, чому тобі подобається марихуана?»

Контрольні запитання

- Поясніть, що таке прокримінальна поведінка.
- Чому людям так складно змінити себе на краще?
- Як Ви розумієте поняття «опір»?
- Назвіть психо-моторні навички, які відіграють важливу роль у спілкуванні?
- Чим відрізняється відкрите запитання від закритого?

2.2. Основні принципи мотиваційного інтерв'ювання

Мотиваційне інтерв'ювання – спосіб роботи, який виник через спостереження за поведінкою успішних працівників. Спочатку його використовували, щоб допомогти людям, які мали проблеми з алкоголем, але протягом останніх чотирьох десятиліть цей спосіб успішно використовують для управління широким спектром залежностей, а також у кримінальній юстиції та під час роботи з психічними захворюваннями у багатьох країнах та культурах. На сьогоднішній день проводяться численні дослідження, які демонструють ефективність мотиваційного інтерв'ювання.

Це спланований та свідомий (умисний) спосіб спілкування з клієнтами, який зменшує опір та заохочує клієнтів знайти рішення їхніх проблем самостійно. Протиставлення проблем розцінюється як мета, але не спосіб роботи.

Мотиваційне інтерв'ювання керується *наступними підходами* до виконання роботи:

- проявляйте емпатію;
- відходьте від стандартного способу мислення;
- уникайте спорів і конфронтації;
- використовуйте опір;
- підтримуйте віру та надію;
- протиставлення проблем як *мета* - не як *стиль*.

Більшість працівників зауважують користь цих принципів, але можуть забути про них, якщо вони втомлені, знаходяться під навантаженням або мають справу зі складним клієнтом. Якщо співпраця з правопорушником була неуспішною, слід пригадати, який із даних принципів не було використано.

Контрольні запитання

- Поясніть поняття «мотиваційне інтерв'ювання»?
- Назвіть підходи-принципи мотиваційного інтерв'ювання?
- На Вашу думку, чому мотиваційне інтерв'ювання є ефективною технікою у роботі з людьми, які мають проблеми в житті?

2.3. Основні методи мотиваційного інтерв'ювання

Шість методів, які підкажуть Вам, що робити:

- уникайте блоків;
- досліджуйте протилежність у ставленні до одного й того самого явища/предмета (амбівалентність);
- використовуйте цикл змін;
- використовуйте рефлексію;
- розпізнайте та управляйте опором;
- складіть «твердження змін».

Кожен з даних методів є корисним по-своєму, але особливо ефективними вони стають, якщо застосовувати їх водночас – як у грі в шахи. Так само, як і під час гри у шахи, корисно попрактикуватись у кожному методі окремо перед застосуванням усіх водночас.

Опір клієнта та блоки з боку співробітника служби пробації

Блоки – відповіді працівників, які заважають клієнтам дослідити їхню амбівалентність та знайти вихід із ситуації. Клієнти можуть застосувати опір, щоб змусити працівника створити блок, при цьому завадивши працівнику зробити те, що він мав зробити. Кожний блок може спричинити опір користувача, ускладнюючи Ваше життя!

В якості блоків можуть виступити:

- 1) накази, вказівки або команди;
- 2) попередження або погрози;
- 3) поради, пропозиції або пропонування готових рішень;
- 4) переконування за допомогою логічних аргументів, спори або лекції;
- 5) моралізаторство, проповіді, вказування клієнтам на те, що їм «варто робити»;
- 6) незгода, засудження, критика або обвинувачення;
- 7) згода, підтвердження або похвала;
- 8) соромлення, висміювання або нав'язування ярликів;
- 9) інтерпретація або аналіз;
- 10) заспокоювання, співчуття або втішання;
- 11) опитування або зондування;
- 12) відступ, відволікання, жарти або зміна теми.

Наступний зразок – приклад того, як усе може піти не за планом, якщо опором клієнта скористатися невміло:

Клієнт: **«Я не думаю, що трохи алкоголю щось змінить».**
Працівник: «Але ж ти знаєш, що після нього починаються більші проблеми».

Клієнт: **«Але ж усі щось вживають».**
Працівник: «Можливо, у них немає проблем, як у тебе?».

Клієнт: **«Я знаю, але хочу якось забути про все це лайно».**
Працівник: «Проблеми просто так не зникнуть. Алкоголь – лише втеча. Після цього все стане гірше. Особливо, з твоїм вживанням алкоголю, депресією та надмірними коливаннями настрою».

Клієнт: **«Але ж усе моє життя – просто лайно!».**
Працівник: «Можливо, тобі варто подумати, як його зробити кращим?..»

Клієнт: **«Кращим! Люди типу тебе не знають про моє життя!».**
Працівник: «Чому ти робишся таким агресивним, коли розмова заходить про алкоголь?»

Клієнт: **«Ти ще не бачив мене агресивним!..».**
Працівник: «Що ж, як хочеш. Тобі стане набагато краще, якщо ти припиниш вживати».

Після того, як клієнт у гніві виходить з кімнати, працівник думає: «Це не спрацює, поки він не буде готовий змінитися».

Працівник відповів на кожен вияв опору користувача перепорою. Це, в свою чергу, провокує подальший опір до тих пір, поки інтерв'ювання не зазнає краху. Працівники повинні зауважити, коли вони використовують перепони, а тоді подумати над тим, що слід було сказати замість того.

Поняття та застосування когнітивного дисонансу

Амбівалентність – душевний стан, коли людина має двоякі почуття стосовно чогось. Хтось може любити поїсти, але при цьому ненавидить набирати вагу. Люди можуть насолоджуватися алкоголем або курінням, але при цьому хвилюються про негативні наслідки для здоров'я, фінанси чи стосунки. Те ж саме з багатьма аспектами злочинної діяльності.

Дослідження амбівалентності злочинця має переваги:

- підказує працівнику, що допоможе процесу зміни поведінки та що стоятиме на шляху;
- зменшує опір злочинця, якщо показувати своє розуміння та повагу;
- працівники можуть дослідити амбівалентність, використавши схему змін або збалансоване рішення, в залежності від того, що вони чи клієнт вважають кориснішим.

Збалансоване рішення про вживання їжі



З однієї сторони – усі переваги	З іншої – усі недоліки
-Я люблю їжу -Мені подобається їсти з друзями	Я товстішаю

Або можна використати схему змін, щоб дослідити очевидні та приховані факти про алкоголь:

Короткострокові +	Короткострокові –
Проводжу час із друзями;	Сварка з моєю дружиною;
Забуваю про свої проблеми;	Жахливе самопочуття наступного дня;
Подобається смак;	Дорого коштує;
У барі тепло та затишно	Соромно перед моїми дітьми

Довгострокові +	Довгострокові –
Справжні чоловіки люблять випити;	Коштувало мені купу грошей;
Завжди пив;	Я знову потрапив у халепу;
Не збираюся зупинятися	Погіршується здоров'я; Рано помру.

У будь-який момент, коли клієнт чинитиме опір, кажучи, що він не може змінитися, працівник може провести швидке дослідження амбівалентності. Наприклад: «Назви мені усі позитивні сторони вживання марихуани», тоді «Ти хочеш сказати, що у цьому взагалі немає негативних сторін?».

Поняття та застосування циклу змін

Коли люди мають однакову форму проблемної поведінки, можна розглядати, що вони перебувають на якомусь етапі в циклі змін. Діаграма ілюструє цикл змін із типовими коментарями на кожному етапі циклу.

Працівник повинен виконати певні завдання з кожного сегмента кола:

- стадія відсутності усвідомлення проблеми – визначити проблеми, змусити користувача висловити сумніви стосовно даної ситуації – мінімізувати шкоду;
- роздум – викликати бажання змінитися, усвідомлення проблем, стурбованість наявною поведінкою, оптимізм щодо змін;
- рішення – перейти до плану дій, *цілі удачі*;
- зміна – допомогти змінити поведінку, розширити кількість скопійованих моделей поведінки ;
- збереження – збереження зміни поведінки, реінтеграція до суспільства, уникнення рецидивів;
- рецидив – мінімізувати шкоду, зробити висновки з досвіду, почати знову рух по колу.



Як застосовувати модель циклу змін:

- *крок 1.* Визначте, де у циклі знаходиться клієнт.
- *крок 2.* Знайдіть відповідне завдання для працівника служби.
- *крок 3.* Подумайте, як застосувати ці завдання під час роботи з клієнтом.

Пам'ятайте, що люди змінюються у гіршу чи кращу сторону залежно від того, що ще відбувається у їхньому житті. Також зауважте, що може існувати більш ніж один цикл у будь-який момент. Наприклад, клієнт наблизився до рішення стосовно вживання алкоголю, але все ще перебуває на стадії відсутності усвідомлення проблеми у випадку з домашнім насиллям. Таким чином, працівник повинен взяти на себе виконання різних завдань по відношенню до кожної проблеми.

Поняття та застосування рефлексії

Рефлексія – один із найвпливовіших методів, які ми застосовуємо, коли допомагаємо людям змінювати їхню поведінку. Вона зазвичай надає набагато глибше розуміння ніж у випадку з прямим ставленням запитань. Вважається, що залежно від завдання, 80% інтерв'ювання має складати рефлексія, 20% – запитання, в той час як багато працівників можуть лише опитувати 100% часу і застосовувати трохи рефлексії. Для багатьох рефлексія може здатися парадоксальною та складною, тому важливо зрозуміти, чому необхідно розвинути та застосувати ці навички.

Чому рефлексія така дієва?

1. *Привертає тильну увагу працівника служби пробації.*
2. *Заохочує сфокусуватися на тому, що турбує.*
3. *Є показником ствердження для клієнта.*

4. *Заохочує подальше розкриття клієнта.*
5. *Управляє опором та зменшує його.*

Під час рефлексивного слухання ми формулюємо твердження, щоб перевірити чи ми правильно зрозуміли те, що хотів сказати клієнт. Перехід від найуживаніших питань до найуживаніших рефлексій спочатку буде складним для багатьох. Для початку можна придумати твердження, які починатимуться наступними словами:

«Ти ...», «Отже, ти ...», «Це ...», «Це як ...», «Ти відчуваєш ...»

Три кроки до рефлексивної практики:

1. *Уважно слухайте, що каже людина.*
2. *Подумайте, що вона має на увазі під твердженням.*
3. *Переконайтеся, що у Вашому твердженні міститься значення, яке вона мала на увазі.*

Рівні рефлексії.

Існує чотири різних рівні рефлексії. Наприклад, працівник міг відповісти на твердження-опір «*Пияцтво не має нічого спільного з тим, що я потрапляю у халепи*» будь-яким із наступних способів:

Повтором:

«*Нічого ...*», після чого пауза, поки клієнт не скаже щось.

Перефразування:

«*Пияцтво не є однією з причин того, що ти потрапляєш у халепи*»

Переказ:

«*Тобі здається, що між алкоголем та потраплянням у халепи абсолютно немає зв'язку*»

Рефлексія почуттів:

«*Припущення, що вживання алкоголю та скоєні тобою злочини пов'язані між собою, дуже засмучує тебе*»

Коротка пауза після рефлексії часто змушує користувача надати більше інформації.

Управління опором через рефлексію.

Ладнати з опором – основна ознака мотиваційного інтерв'ювання. Працівник служби пробації завжди намагається уникнути провокування подальшого опору. Це досягається за допомогою рефлексії. Опір слід розглядати як знак для працівника служби пробації змінити свій підхід. Різні види рефлексії викликають різні реакції та можуть сприяти просуванню справи. Нижче подані приклади **шести** різних видів рефлексії, які можна використовувати у відповідь на твердження-опір.

Клієнт: «*Я не уявляю життя без випивки і трави*»

(ПРОСТА РЕФЛЕКСІЯ)

Працівник: «*Не можу уявити ...*»

Клієнт: «*Я не уявляю життя без випивки і трави*»

(РОЗШИРЕНА)

Працівник: «*Ти навіть не можеш уявити життя без випивки і трави*»

Клієнт: *«Я не уявляю життя без випивки і трави»*

(ДВОСТОРОННЯ РЕФЛЕКСІЯ)

Працівник: *«Ти не уявляси життя без цього; і це стримує тебе від думок припинити»*

Клієнт: *«Я не уявляю життя без випивки і трави»*

(РУХОМИЙ ФОКУС)

Працівник: *«Ти навіть не можеш уявити життя без цього, можливо, це страх, який змушує тебе навіть не думати про зміни»*

Клієнт: *«Я не уявляю життя без випивки та трави»*

(ПОГОДЖЕННЯ З НЕСПОДІВАНИМ ПОВОРОТОМ)

Працівник: *«Ти не можеш уявити життя без випивки і трави, бо, напевно, ти навіть не намагався»*

Клієнт: *«Я не уявляю життя без випивки і трави»*

(НАГОЛОШУЮЧИ НА ВЛАСНОМУ ВИБОРІ/КОНТРОЛІ)

Працівник: *«Ти не можеш уявити життя без випивки і трави, і ніхто тебе не змусить це зробити. Це означає, що проблем немає?»*

Часто найефективнішою з вищезгаданих є розширена рефлексія. Крім цього, існує зменшувальна рефлексія, яка застосовується працівниками для умисного мінімізування того, що було сказано, щоб користувач міг зрозуміти щось складне. Наприклад: «Ти виглядаєш дещо стурбованим стосовно ефекту, який має алкоголь на твоїх дітей».

Застосування питань, що сприяють змінам

Це процес, протягом якого працівник заохочує клієнта надати аргументи для зміни напрямку. *«Ми вчимося тому, у що віримо, коли це промовляємо особисто».*

Існує **чотири** широкі **категорії питань**, що сприяють змінам:

1. Питання, що сприяють усвідомленню проблеми.
2. Питання, що сприяють вираженню стурбованості.
3. Питання, що сприяють твердженням щодо наміру змінитися.
4. Питання, що сприяють вираженню оптимізму.

Питання, наведені нижче, є прикладами питань, що сприяють змінам. Відповідь на них скерує людину у напрямі до змін. Зауважте, що це – відкриті запитання, на які не можна відповісти просто: «так» чи «ні».

Питання, що сприяють усвідомленню проблеми:

- Які труднощі виникли, коли ти вчинив злочин?
- Що змусило тебе подумати, що наркотики були проблемою?
- Яким чином правопорушення погіршує твоє життя?
- Яким чином азартні ігри стали проблемою?
- Яким чином втрата самоконтролю спричинила проблеми у минулому?

Питання, що сприяють вираженню стурбованості:

- Що турбує тебе та інших людей у тому, що ти вживаєш алкоголь?
- Що трапиться, якщо нічого не зміниться?
- Що найбільше тебе тривожить у скоєному тобою злочині?
- Як ти думаєш, що з тобою буде далі?
- Чому твоя сім'я переживає через твою наркотичну залежність?

Питання, що сприяють твердженням про намір змінитися:

- Що змушує тебе думати, що, можливо, слід змінитися?
- Які переваги співпраці з працівником служби пробації?
- Якби ти був на 100% успішний і все було б так, як хочеш ти, що було б інакше?
- Принаймні, якась частина твоїх думок – про припинення правопорушень. Які причини ти можеш назвати для змін?

Питання, що сприяють вираженню оптимізму:

- Що хорошого сталося б із тобою, якби ти не вскочив у халепу?
- Що змушує тебе думати, що ти можеш змінитися, якщо забажаєш?
- Що було б дієвим для тебе, якби ти вирішив змінитися?
- Що допомогло тобі кинути пити минулого разу?

Працівник обирає тип питання, що сприяє змінам, відповідно до того, де користувач знаходиться у циклі змін. Зазвичай, працівник має застосувати питання, що сприяють усвідомленню проблем для особи, яка знаходиться на стадії відсутності усвідомлення проблеми або ставлення питань щодо занепокоєння для тих, хто переходить зі стадії розгляду до стадії рішення. Тим не менш, працівники завжди повинні бути готовими проявити гнучкість.

Комплексне застосування методів мотиваційного інтерв'ювання

- Почніть зі структурованого твердження.
- Задавайте питання з відкритим закінченням.
- Стверджуйте, де необхідно.
- Враховуйте, на якому етапі клієнт знаходиться у циклі змін.
- Намагайтеся уникнути непотрібних блоків.
- Слухайте уважно та застосовуйте рефлексію для управління опором.
- Досліджуйте амбівалентність.

- Добивайтесь тверджень, що сприятимуть змінам, ставлячи провокативні запитання.
- Попросіть людину вигадати мотивуючі для неї твердження.
- Дивіться вперед.
- Дослідіть цілі удачі, встановлені службою пробації.
- Підсумуйте.

Контрольні запитання

- Назвіть основні методи мотиваційного інтерв'ювання?
- Поясніть, будь ласка, що таке блоки?
- Поясніть, будь ласка, що таке амбівалентність?
- Яким чином потрібно працювати з циклом змін під час здійснення мотиваційного інтерв'ювання?
- Поясніть, будь ласка, що таке рефлексія?
- Яким чином потрібно управляти опором під час здійснення мотиваційного інтерв'ювання?
- Поясніть, будь ласка, що таке «твердження змін»?

ДЖЕРЕЛА ТА ЛІТЕРАТУРА:

1. Конституція України, від 28.06.1996: станом на 30 вересня 2017 року.
2. Кримінальний кодекс України: Закон України від 05.04.2001 р № 2341-III.
3. Кримінально-виконавчий кодекс України: Закон України від 11.07.2003 р. №1129-IV. Кримінальний процесуальний кодекс України, Закон України від 13.04.2012 р. № 4651-VI.
4. Про Державну кримінально-виконавчу службу України: Закон України від 23.06.2005 №2713-IV.
5. Про внесення змін до Конституції України (щодо правосуддя): Закон України від 02.06.2016 № 1401-VIII.
6. Про внесення змін до Кримінально-виконавчого кодексу України щодо гуманізації порядку та умов виконання покарань Закон України від 06.09.2016 № 1488-VIII.
7. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо вдосконалення доступу до правосуддя осіб, які утримуються в установах попереднього ув'язнення та виконання покарань: Закон України від 07.09.2016 № 1491-VIII.
8. Про пробачію: Закон України від 05.02.2015 № 160-VIII.
9. Про соціальну адаптацію осіб, які відбувають чи відбули покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк: Закон України від 17.03.2011 № 3160-VI.
10. Про запобігання корупції: Закон України від 14.10.2014 № 1700-VII.
11. Про Національне антикорупційне бюро України: Закон України від 14.10.2014 № 1698-VII.
12. Про затвердження Національної стратегії у сфері прав людини: указ Президента України від 25.08.2015 № 501/2015.
13. Про Стратегію реформування судоустрою, судочинства та суміжних правових інститутів на 2015-2020 роки: указ Президента України від 20.05.2015 № 276/2015.
14. Про затвердження Порядку розроблення та реалізації пробачійних програм: постанова КМУ від 18.01.2017 № 24.
15. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 12.10.2011 № 1039-р «Концепція розвитку кримінальної юстиції щодо неповнолітніх в Україні».
16. Про затвердження Положення про організацію діяльності волонтерів пробачії: наказ Міністерства юстиції України від 17.01.2017 № 98/5.
17. Про затвердження Порядку складення досудової доповіді: наказ Міністерства юстиції України від 27.01.2017 № 200/5.
18. Про затвердження Типового положення про уповноважений орган з питань пробачії та Типового положення про сектор ювенальної пробачії: наказ Міністерства юстиції України 18.08.2017 № 2649/5.

19. Про затвердження Порядку взаємодії установ виконання покарань та суб'єктів соціального патронажу під час підготовки до звільнення осіб, які відбувають покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк: наказ Міністерства юстиції України від 28.03.2012 № 478/5/180/375/212/258.
20. Про затвердження Інструкції про порядок виконання покарань не пов'язаних з позбавлення волі та здійснення контролю щодо осіб засуджених до таких видів покарань: наказ ДДУ ПВП від 19.12.2003 № 270/1560.
21. Про затвердження Кодексу професійної етики персоналу ДКВС України : Наказ Міністерства юстиції України від 14.04.2017 № 1272/5
22. Міжнародні стандарти щодо правових санкцій, альтернативних тюремному ув'язненню, викладені у міжнародних документах: Мінімальні стандартні правила ООН стосовно заходів, не пов'язаних з тюремним ув'язненням (Токійські правила).
23. Мінімальні стандартні правила ООН, що стосуються відправлення правосуддя відносно неповнолітніх (Пекінські правила) від 29.11.1985.
24. Стандарти пробації, закріплені у Рекомендації № СМ/(2010)1 Комітету міністрів Ради Європи про Правила Ради Європи про пробацію.
25. Рекомендація Комітету міністрів Ради Європи державам-членам від 24.09.2003 № Res(2003)22 «Про умовно-дострокове звільнення».
26. Європейський Кодекс етики працівників пенітенціарних установ : Рекомендація Комітету міністрів Ради Європи (2012)5.
27. Работа с правонарушителями в обществе / К. Дейвис, Е. Бернхард – Великобритания, Санкт-Петербург, 2012.- 153 стр.
28. Бочелюк В.Й. Юридична психологія: навчальний посібник / В.Й. Бочелюк. - К.: Центр учбової літератури, 2010. - 336 с.
29. Васильев В.Л. Юридическая психология: учебник для вузов / В.Л. Васильев. - 6-е изд., перераб. и доп. - СПб.: Питер, 2009. - 608 с.
30. Вступ до соціальної роботи: навч. посіб. / Т.В. Семигіна, І.І. Мигович, І.М. Грига та ін.; за ред. Т.В. Семигіної, І.І. Миговича. – К.: Академвидав, 2005. - 303 с.
31. Головатий М.Ф., Лукашевич М.П., Дмитренко Г.А. (авт. кол.). Управлінські аспекти соціальної роботи: Курс лекцій. – К.: МАУП, 2004. – 368 с.
32. Дмитриев Ю.А. Пенитенциарная психология: ученик / Ю.А. Дмитриев, Б.Б. Казак. - Ростов-на-Дону Феникс, 2007. - 681 с.
33. Зверева І.Д. Соціальна робота в Україні: навч. посібник для вузів / За заг. ред. І.Д. Зверевої, Г.М. Лактіонової; М-во освіти і науки України; Луганський держ. пед. ун-т ім. Т. Шевченка; Христ. дит. фонд.-2-е вид., переробл. і доп. – К.: Центр навч. літер., 2004. - 256 с.
34. Максимова Н.Ю. Психологія девіантної поведінки: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Н.Ю. Максимова. - К.: Либідь, 2011. - 520 с.
35. Медведев В.С. Кримінальна психологія: підручник / В.С. Медведев. - К.: Атіка, 2004.–368 с.

36. Основи пенітенціарної психології: навч. посібник для студ. вищих навч. закл. / Н.П. Крейдун и др.; Харківський національний ун-т. - Харків: б.в., 2007. - 140 с.
37. Основи професійної діяльності персоналу органу пробації: Навчальний посібник для персоналу органу пробації / авт. кол.; за ред. Джеймса Седхема, Майкла Октігана. – К., 2017. – 212 с.
38. Оцінка ризиків і потреб дітей в конфлікті з законом. Методичні рекомендації. / Г. Стідз, Л. Солопова, О. Кочура, 2014. - 28 с.
39. Павленок П.Д. Социальная работа с лицами и группами девиантного поведения: учеб. пособие для вузов / П.Д. Павленок, М.Я. Руднева. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 184с.
40. Пахомов І.В. Соціально-виховна робота із засудженими та особами, взятими під варту: навчальний посібник / Білоцерківський центр ПКП ДКВС України; за заг. ред. д. пед. н., проф. М. О. Супруна, 2019. – 279 с.
41. Міллер, В. в Роулнік, С. (2002) Мотиваційні розмови: підготування людей до змін, Лондон: Гвілфорд (доступна у формі електронної книги).
42. Миллер Уильям, Роллник Стивен. Мотивационное консультирование. Как помочь людям измениться. – М.: ООО «Издательство«Э», 2017. – 360 с.
43. Монджер, М. (1972) Патронажна робота в пробації, друге видання, Батерворт.

Навчально-методичний посібник

до навчального фільму

**«Комунікативні навички та мотиваційне інтерв'ювання.
Практичні рекомендації персоналу органу пробації та
Державної кримінально-виконавчої служби України»**

Навчальний посібник

для персоналу органу пробації та Державної кримінально-виконавчої служби України

Розповсюджується безкоштовно

Українською мовою

Друкується за авторською редакцією



THIS PROJECT IS FUNDED BY
THE EUROPEAN UNION



У посібнику надано методичні рекомендації щодо проведення занять з використанням навчального відеофільму «Комунікативні навички та мотиваційне інтерв'ювання. Практичні рекомендації персоналу пробації та Державної кримінально-виконавчої служби України».

Розкрито питання щодо оволодіння технікою мотиваційного інтерв'ювання. Висвітлено практичні рекомендації працівникам Державної кримінально-виконавчої служби України щодо застосування ефективних прийомів комунікації.

Навчально-методичний посібник є допоміжним матеріалом до навчального відеофільму «Комунікативні навички та мотиваційне інтерв'ювання. Практичні рекомендації персоналу пробації та Державної кримінально-виконавчої служби України». Крім теоретичних матеріалів до посібника ввійшли методичні рекомендації щодо проведення практичних занять із використанням фільму.

Розраховано на слухачів та курсантів відомчих навчальних закладів ДКВС України, а також викладачів та практичних працівників органу пробації, органів і установ виконання покарань.

Для використання в системі службової підготовки персоналу органів і установ виконання покарань, навчальними закладами Державної кримінально-виконавчої служби України.

Цей посібник створено в рамках Проекту ЄС «Право-Justice» та за фінансової підтримки Європейського Союзу. Його зміст є відповідальністю Білоцерківського центру підвищення кваліфікації персоналу Державної кримінально-виконавчої служби України та не обов'язково відображає позицію Європейського Союзу.