

# Комунікативні навички та мотиваційне інтерв'ювання



# Допомога правопорушникам у зміні деструктивної поведінки

- Переконати правопорушників змінити деструктивну поведінку **важко**.
- Правопорушники зазвичай **опираються** змінам.
- Персонал пробації повинен мати навички для того, щоб **розуміти, управляти** та зменшувати **опір**.

# Техніки постановки питань

## Закрите питання

- Чи є для вас алкоголь фактором вчинення правопорушення?
- Чи турбує вашу сім'ю те, що ви вживаєте наркотики?
- На них можна відповісти лише так/ні

## Відкрите питання

- Яку роль відіграє алкоголь у вчиненні вами правопорушення?
- Через що саме турбується ваша сім'я, коли ви вживаєте наркотики?
- Такі питання змушують правопорушника взятися до детального дослідження проблеми

# Що таке мотиваційне інтерв'ю?

- Білл Міллер спостерігав за працівниками, які були успішними в мотивуванні людей до змін.
- Він закодував їхню поведінку в техніку
- Обережне застосування техніки спонукає **клієнта пробації** визначити негативні елементи власної поведінки та окреслити більш конструктивні шляхи.
- Це запланований, продуманий спосіб спілкування з людьми.

# Принципи мотиваційного інтерв'ю

- Проявляйте емпатію
- Сприяйте відхиленню від стандартного способу мислення
- Уникайте спорів і конфронтації
- Використовуйте опір
- Підтримуйте віру та надію
- Протиставлення проблем як **МЕТА** - не як **СТИЛЬ**

# Методи мотиваційного інтерв'ювання

- Уникайте блоків
- Досліджуйте протилежність у ставленні до одного й того самого явища/предмета (амбівалентність)
- Використовуйте цикл змін
- Використовуйте рефлексію
- Розпізнавайте та управляйте опором
- Складіть «Твердження змін»

# Що треба пам'ятати про блоки

- Блоки – це те, що роблять працівники, ускладнюючи тим самим дослідження проблеми.
- Вони блокують дослідження проблеми, підкреслюючи те, що працівник пробації має повноваження контролювати порядок роботи.
- Вони часто тягнуть за собою інші твердження, які викликають опір у клієнта.
- Клієнти пробації можуть навмисно провокувати працівників до використання блоків, аби **зірвати дослідження проблеми**.
- Іноді працівники змушені вдаватися до використання блоків, якщо необхідно переключитися з дослідження проблеми на забезпечення громадської безпеки.

# Можуть бути блоками

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**



# Розуміння опору

1. Опір виникає, коли люди бояться *змін*.
2. Тому *управління опором* є неминучою частиною роботи офіцера пробації.
3. Утім, пряма *боротьба* з опором часто викликає лише *ще більший опір*.
4. Замість цього, *реакція* працівників може включати *рефлексію*.
5. Такий підхід має назву *«прийняття опору, як він є»*

# Прийняття опору, «як він є»

Я не уявляю життя без наркотиків/випивки

**«Не можете уявити.....»**

**Проста рефлексія**

Я не уявляю життя без наркотиків/випивки

**«Ви не можете уявити життя без наркотиків...»**

**Розширена рефлексія**

Я не уявляю життя без наркотиків/випивки

**“Ви не можете уявити життя без наркотиків, тому навіть не думаєте про це...”**

**Двостороння рефлексія**

Я не уявляю життя без наркотиків/випивки

**«Ви не можете уявити життя без наркотиків, тому вам, мабуть, страшно навіть подумати про це...»**

**Зміна фокусу**

Я не уявляю життя без наркотиків/випивки

**«Ви не можете уявити життя без наркотиків, тому, мабуть, навіть не бажаєте спробувати...»**

**Згода з відхиленням**

Я не уявляю життя без наркотиків/випивки

**«Ви не можете уявити життя без наркотиків, і ніхто не може змусити вас вибору/контролю...»**

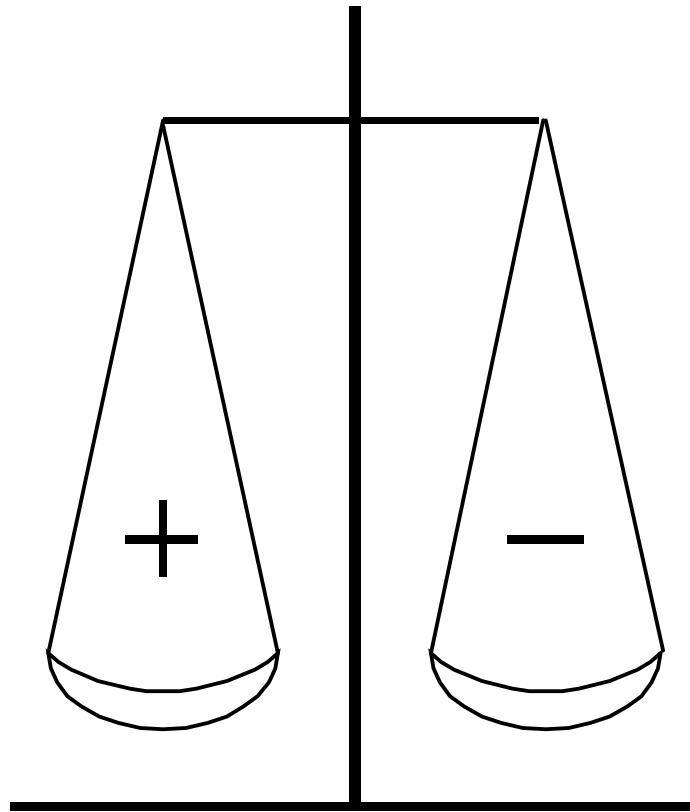
**Підкреслення особистого**

**Чи означає це, що немає жодних проблем із..?»**

# Розуміння та використання амбівалентності

- Амбівалентність – це подвійні почуття стосовно одного й того самого предмета.
- З одного боку, бажання **уникнути змін**, а з іншого – бажання **досягти змін**.
- Розуміння обох сторін амбівалентності підкаже працівнику, що сама **стоїть на шляху** до змін і що **допоможе** змінитися.
- **Визнання та застосування** амбівалентності **зменшує опір з боку клієнта**.

# Баланс у прийнятті рішень і матриця змін



# Важливість вивчення амбівалентності

- Починаючи з соціально негативного боку поведінки, **уникайте виникнення опору** через блоки (моралізаторство, засудження, критика тощо).
- З її допомогою працівник пробації **може визначити основні проблемні сфери** наприклад, зміна унікального ставлення клієнта.
- Вона дозволяє працівнику пробації заохотити **клієнта пробації** до визначення **бажання змін** та його збереження як остаточної мисленневої настанови.
- Вона **здатна зменшити** опір з боку клієнта
- Вивчення амбівалентності включає в себе таку **просту відповідь** як “Нагадайте мені, що саме вам подобається, коли ви п’єте» і одразу «Тобто ви кажете, що ніякого зворотного боку немає»





# Використання моделі циклу змін

*Я розумію, що в мене постійні проблеми з кредитками, але я так люблю купляти новий одяг. Що мені робити?*



# Використання моделі циклу змін

*Це дійсно складно. Коли моя дружина починає кричати на мене, я просто відчуваю потребу в тому, щоб піти і знову десь дістати наркотики. Не знаю, чи надовго мене вистачить.*

# Використання моделі циклу змін

*Я хвилююся через те, що алкоголь робить мене поганим батьком і чоловіком, але з того часу, як почав виконувати план, це сталося лише двічі. Принаймні цього разу обійшлося без бійки.*

# Поради з використання моделі циклу змін

- Ця модель допомагає працівникам пробації визначити, яким є **найкорисніше завдання, на якому варто зосередитися** саме в цей момент.
- Прогрес через цикл **не є рівномірним**. Люди рухатимуться вперед-назад залежно від того, що ще відбувається в їхньому житті.
- Може бути **більше однієї проблеми і більше одного циклу**. Люди можуть займати різні позиції стосовно кожної проблеми, тому працівник пробації має продумувати більше, ніж один захід.
- Модель циклу змін є інструментом, призначений допомогти працівникам пробації оцінити найкращий підхід під час **під час кожної зустрічі**.

# Важливість рефлексії

*Визначальний аспект мотиваційного інтерв'ю*

- *Вимагає пильної **уваги** з боку працівника пробації*
- *Спонукає до зосередженості на **проблемах клієнта***
- *Є сигналом **позитивного судження** клієнта*
- *Заохочує до **відвертості** в подальшому*
- *Дозволяє управляти та **зменшувати опір***

# Три кроки до рефлексійної практики

- **Уважно слухайте**, що людина каже
- **Думайте** про те, що людина **має на увазі**, коли висловлює якесь твердження
- **Перевіряйте**, чи дійсно ви зрозуміли те, що людина має на увазі, через **твердження**

*Для того, щоб розпочати застосування рефлексії, можна починати твердження у такі способи:-*

**«Ви.....», «Отже, ви .....», «Це.....», «Це ніби.....», «Ви відчуваєте .....».**

# Досягнення більш глибоких рівнів розуміння

- *Що мені подобається в собі, так це.....*
- Ви маєте на увазі, що.....?
- Так чи Ні
- Ви маєте на увазі, що.....?
- Так чи Ні

# Дослідження значення через рефлексію

- *“Що мені хотілося б змінити в собі, так це .....*”
- Отже, ви.....
- Звучить, ніби.....
- Вам здається, що.....
- Відповідайте природньо
- Намагайтеся не відповідати питанням на питання

# Чотири рівні рефлексії

**«Вживання алкоголю ніяк не пов'язано з тим, що я маю проблеми з законом»**

➤ **«Ніяк....?»**

Повторення

➤ **«Вживання алкоголю не є причиною того, що ви маєте проблеми з законом»**

Перефразування

➤ **«Вам здається, що немає жодного зв'язку між вживанням алкоголю та проблемами з законом»**

Парафразування

➤ **«На вашу думку, припущення щодо зв'язку між вживанням алкоголю та вчиненням правопорушень є доволі прикрим»**



# Твердження, які свідчать про бажання змін

Працівник заохочує *клієнта* представити аргументи на користь змін (твердження, які свідчать про бажання змін)

*«Ми вчимося тому, у що віримо, коли чуємо, як самі говоримо про це».*

Працівник використовує *питання, які спонукають до змін*

# Питання, які спонукають до змін

- Питання, які призводять до *визнання проблеми*
- Питання, які призводять до *вираження занепокоєності*
- Питання, які призводять до тверджень про *наміри змінитися*
- Питання, які призводять до *вираження оптимізму*
- Детальна розробка