

В ежедневието на социалната работа - Насоки за разговор

Въведение

Описаните по-долу модели за провеждане на разговори със засегнати деца и младежи показват на специализираните консултанти възможности как могат да създадат социална среда на такива деца, така че потърпевшите да успеят да излязат от изолацията си и да се чувстват добре.

В случая е необходимо да бъдат включени всички участници, тъй като кибертормозът представлява един групово динамичен процес.

Този процес протича по различни начини. Младежите идват с най-разнообразни проблеми и както средата, така и социализирането играят съществена роля.

На базата на следните примери от практиката за възможно провеждане на разговор на тема секстинг, позинг и груминг, бе разработен съответно по един диалог.

Той служи само за даване на подтик.

Как изглежда това на практика?

Не всеки потърпевш търси съвет, въпреки това се насочва към някоя младежка организация, с цел контакт.

За да бъдат идентифицирани тези деца и младежи, е нужна информираност по отношение начините на поведение.

За следното:

- след използване на интернет: тъжен, агресивен, отнесен
- уплашено оставяне на смартфона, когато се приближат възрастни
- уединени, без ангажменти, напр. в младежкия клуб
- тихи и по-скоро уединени
- подтиснати
- противят се да ходят на училище
- трудности при ученето
- значително понижаване на училищните оценки
- симптоматика (главоболие и болки в стомаха)
- без желание за досега харесвани хобита

Когато тези отклонения бъдат разпознати, трябва да се търси изпълнен с доверие разговор с младежа. Възможни подканващи изрази са:

- *“Тревожа се за теб, изглеждаш толкова тъжен, има ли нещо?”*
- *„Виждаш ми се така отдръпнат, така ли е?”*

Ако потърпевшите търсят разговор, значи са в беда. Те се чувстват изоставени, обезкуражени, страхуват се и имат нужда от закрила. Съветникът го очаква един процес на изслушване, изясняване, окуражаване и насочване към вземане на собствени решения. Преди разговора се определят точни времеви граници. Чрез това времево ограничаване съветникът е принуден да се организира индивидуално в съответствие със задачата си. Процесът протича на 4 етапа:

1. Установяване на контакт
2. Фаза на изясняване
3. Фокусиране
4. Сбогуване

1. Осъществяване на контакт (Представяне, Изграждане на контакт и доверие = създаване на сигурна среда)

Ако още не сте познат като социален педагог, тогава първия контакт се изгражда с ритуал на поздравяване *“Здравей, моето име е...”* Често потърпевшите започват с въпрос: *“Мога ли да Ви попитам нещо?”*

Възможен отговор би могъл да бъде: *„С удоволствие, разполагам с 20 минути да ти обърна внимание, можем да говорим откровено, дължен съм да пазя поверителност.“*

В тази фаза на осъществяване на контакт е важно грижливо да се изградят отношения на доверие и всеки да има чувството, че е разбран и приеман. Тук вече започва изграждането на положителни взаимоотношения. Добра база за протичането на комуникативния процес.

2. Фаза на изясняване (С какво мога да помогна?)

Регистриране на конкретната ситуация:

За да може да бъде променено настоящото състояние, то трябва първо да бъде формулирано. В тази фаза при първата стъпка става въпрос за това, да се изслушва, за да може после във 2. стъпка да се разясни повода за разговора: „СоцПедаг“, разбрах: *„Тероризират те, защото...”*

Така ли е?

Цел на тази изяснителна фаза е децата и младежите да осъзнаят своята отговорност, да са участници в настоящата ситуация, да искат да се заемат с нея и да я променят. Целта не е да се предпишат решения. Намирането им е задача на децата и младежите.

В тази фаза става дума буквално за повода. Разказва се преживяната ситуация. Тук е важно грижливо да се изградят отношения на доверие и всеки да има чувството, че е разбран и приеман. В повечето случаи още не е очевидно ясно, какво би трябвало по този начин да се

постигне в бъдеще. Каква представа или очакване има потърпевшият? Какво е моето собствено отношение като консултант*ка към темата в случая? Мога ли да окажа позитивна подкрепа? Да препратя към други колеги? Изясняването може да продължи доста дълго. Необходима ми е допълнителна информация, като например:

- Социална среда
- Как живееш?
- Проблеми в средата
- Как се стигна дотук?
- Как биха те описали другите?

3. фокус (Проблемът се анализира)

Потърпевшите се конфронтират още веднъж със състоянието на проблема. Тази процесна работа служи за събиране на информация.

- „Ако сега през нощта дойде фея и реши проблема ти, какво ще се промени?“
- „Какво би станало ако поговориш с приятелите си за поведението им?“
- „А ако имаше право на три желания, какво би си пожелал?“
- "Кой би могъл да ти помогне?"
- „Как би се почувствал, ако проблемът изчезне?“
- "Какво се промени тогава?"

Появяват се възможности за решения. Сега започва целевата и ресурсна работа.

В крайната фаза се развиват варианти за действие. Приоритетите са различни.

4. Сбогуване / резултат, по-нататъшен ход, сбогуване

Аз обобщавам резултатите и се сбогувам винаги с една възможна стъпка за действие, която сме разработили заедно в разговора.

Диалози с цел теоретичната схема да се представи възможно по-близо до практиката

Чек-лист:

Съществена характеристика на кибертормоза е по-големият брой на участващите актьори *актриси. Кръгът на зрителите не е пространствено ограничен.

Тук е нужно да се съблюдава следното:

- Сигнализиране, че търсещият/ата помощ не е сам/-а. Съвместно да се провери кой от социалното обкръжение би застанал в подкрепа.
- В първоначален разговор ясно да се подчертае, никога да не се реагира на обидите и подобни такива
- Да се осигурят доказателства, напр. чрез скрийншоти
- Да се информира училището (като възможно място на действието)
- Да се проверят правните средства
- При необходимост да бъде включена полицията
- Да се информира <https://www.internet-beschwerdestelle.de>, за да се заяви заличаване

Казус Секстинг



Колко лично може да бъде интимното общуване в социалните медии?

Андреас (16) и Йоана (15) са двойка. Посещават различни училища, не се виждат ежедневно, но затова пък флиртуват още повече чрез социалните мрежи. Пращат си снимки един на друг, придружени от съответни еротични текстове. Много са влюбени и показват получените снимки на "най-добрите приятели". Но сред приятелите има и един, който много би искал Йоана за своя приятелка. Той иска да ядоса Андреас и изпраща тези сценарии за флирт - и не само тези - на още приятели.

Секстинг = „секс“ и „текстови съобщения“ – обмен на интимни снимки, придружени от текст

Предистория

Андреас, 16 години, преди година външно още неатрактивен, успява най-после да стане харесван в училище. Изведнъж всички започват да се интересуват от него, също и Йоана, 15 години.

Двамата са влюбени до уши и след училище прекарват много време заедно също и в мрежата. Флиртуват и си разменят снимки с еротични текстове. Много са влюбени и препращат получените снимки на „най-добрите си приятели“. Сред приятелите има и един, който много би искал Йоана за своя приятелка. Той иска да ядоса Андреас и изпраща тези сценарии за флирт - и не само тези - на още приятели.

Андреас е шокиран, когато научава за подлостта на приятеля си. Вижда еротичните снимки със себе си и Йоана, публикувани открито в мрежата и придружени със забавни коментари. Но това не е всичко. Паралелно със снимките има и други по-стари на Андреас, които показват как той е изглеждал преди. Под снимките Андреас чете най-отвратителни коментари за себе си. Андреас се чувства много зле, Йоана не иска да го вижда повече, приятелят му го е предал, в училище отново му се присмиват, той е сам и затова почти не ходи там. Той е отчаян и не знае какво да прави.

Един месец по-късно

Андреас не издържа повече това положение и се обръща към психолога на училището, с надеждата да намери подкрепа в ситуацията:

1. Установяване на контакт

Андреас чука на вратата.

Консултантката: "Влизай! Аз се казвам Катрин. Ти как се казваш?, поздравява социалната работничка Андреас и му предлага да седне.

Андреас: "Аз се казвам Андреас".

Консултантката: "Какво мога да направя за теб?"

Андреас: „Не знам какво да правя ..., чувствам се самотен.“

Консултантката: "Не се чувстваш добре, хм?"

Андреас клати тъжно глава.

Консултантката: „Много неща не вървят твърде гладко в живота. Имаш ли представа кои са те при теб?"

Андреас съдържа сълзите си.

Консултантката: "Андреас, можеш да ми вярваш! ... Спазвам поверителност. Всичко, което ми повериш, остава в тази стая!"
Андреас: "То е тоолкова много... Болка, тъжен съм, ... отчаян... и всъщност съвсем объркан...!"
Консултантката: "Каква е причината? (...) или кой предизвика тези чувства?"
Андреас: "Моят най-добър приятел."
Консултантката: "Разбирам. Това трябва да е голямо разочарование за теб."
Андреас: "Да."
Консултантката: "Би ли разказал за това?"

2. Фаза на изясняване

Андреас се чувства добре като цяло и започва да разказва: За неговото минало, за трудностите, които е имал в училище, да бъде приет заради външния си вид, за желанието да има приятелка и да бъде съвсем нормално момче, за Йоана, за своя приятел (...).

Консултантката: "Ти си много отчаян и много наранен. Ти си се доверявал много на приятеля си. И не разбираш защо той е направил това?"
Андреас: "Да, как можа той да го направи..."
Консултантката: "Разговаря ли вече с твоя приятел за това?"
Андреас: „Той ме избягва ...“

Фазата на изясняване може да продължи доста дълго, докато всички свързани със ситуацията хора бъдат премислени, докато намерят мястото си в ситуацията и консултантката си състави подробна картина на всички замесени в нея.

Консултантката: „Много е хубаво, че ми се довери и ми разказа толкова много. Много неща намериха мястото си.“
Андреас: "Какво трябва да направя сега?"

3. фокус

В тази фаза се поставят въпроси, които водят Андреас към решението. Андреас е експертът за себе си и чрез въпроси внимателно бива воден към възможни за него решения и перспективи.

Консултантката: „Можеш ли да си представиш какво би ти се отразило добре?“
Андреас: „Да стане пак така, както беше преди ... преди да се случи всичко това. Бих искал да мога отново съвсем нормално да ходя на училище.“
Консултантката: "Какво трябва да се случи, за да можеш отново да отидеш на училище?"
Андреас: „Не знам съвсем точно. Трябва да си помисля за това. Мога ли пак да дойда?“
Консултантката: "С удоволствие. Тогава да уговорим втора среща и междуременно имаш достатъчно време за размисъл."

4. Сбогуване

Консултантката: "Какво е нужно да направя за теб, за да си изясниш нещата, до следващата ни среща?"
Андреас: „В действителност нищо, радвам се, че можах да се освободя от всичко това.“
Консултантката: „Сега си поговорихме повече от час и ти премисли много за всичко. Какво ще кажеш, да се видим отново в сряда. С удоволствие ще ти отделим отново един час.“
Андреас: "В сряда не мога."
Консултантката: "Кой ден е удобен за теб?"
Андреас: "Да, в четвъртък, но още в 14 часа, ако е удобно за теб, по-късно няма да мога, така ми се струва."
Консултантката: "Добре, Андреас, така е удобно и за мене. Тогава ще се видим отново в четвъртък в 14 часа. Ето визитната ми картичка, ако нещо се промени."

От този пример става ясно, че тук са нужни повече разговори и едва тогава процесът влиза в ход. Доверието на Андреас към консултантката все още не е стабилно и той не би искал в никакъв случай някой да разбере, че е потърсил някого за съвет. Разговорът му се е отразил добре, иначе той не би си направил уговорка за следваща среща и да остави всичко на един път. Младежите са много чувствителни по отношение на възприятията си и лесно се отдръпват, когато не се чувстват сериозно приети в процеса на подпомагане.

На втората сесия Андреас се чувства по-спокойно. Той е радостен, че може да разговаря с някого за проблема си. Чувства, че е приет сериозно и му олеква. Факта, че е споделил своя проблем, го е настроил по-уверено и оптимистично, така че да може да стигне до решение на своя проблем. Времевите интервали са много полезни. Той не се чувства притиснат, може сам по-нататък да определи, кои стъпки биха били добри за него. За един подрастващ човек е много важно да остане независим и да се изяви като "готин". Той усеща, че е на правилното място за консултация.

Консултантката: "Андреас, добре е, че приемаш нашата уговорка сериозно. Правиш ми впечатление на по-спокоен. Какво се случи междуременно?"
Андреас: "Доволен съм, че дойдох тук и мога да разговарям с теб за това."
Консултантката: "Кой още би могъл да те подкрепи? Разказа ли на родителите си за това?"
Андреас: "Нее, не им се доверявам. Те ще обърнат веднага към родителите на моя съученик. И тогава ще ми се смеят още повече в училище."
Консултантката: "Разбирам. А ти помисли ли, какво би трябвало да се случи, за да можеш отново да ходиш на училище?"
Андреас: "Да, ... може би Йоана? Един разговор с нея?"
Консултантката: "Какво ще се случи по време на този разговор?"

Този въпрос може много добре да се комбинира и с един въпрос за чудо. С представата на младежите за такива чудеса им се удава възможност да направляват живота си, защото те имат представа как може да изглежда той. Това им дава невероятна сила, когато имат чувството, че могат да продължат да живеят живота си и да изпълняват нормалните си ежедневни дейности.

Консултантката: „Представи си, че през нощта докато спиш стане чудо и проблемът ти, който те доведе тук, се е разрешил, просто така (щракване с пръсти). Как би изглеждал разговорът с Йоана?“

При следващите разговори Андреас придобива все повече вяра в себе си. Същевременно той събира смелост да говори и с родителите си за проблема, а по-късно и с Йоана. Взаимното доверие допринася решаващо и за това, отново да може да ходи на училище. Така бавно нормалността се връща в живота му и Андреас вярва, че и отношенията със съучениците му ще се нормализират.

Сбогуване

Консултантката: "Какво добро бих могла още да сторя за теб?"
Андреас: „Мога ли пак да дойда, ако имам нужда от теб?“

Консултантката: „Във всеки случай! Дори и да нямаш нужда от мен, бих се радвала много, просто така да разбере как си.“
Андреас: "Благодаря. Чао."
Консултантката: "Чао, Андреас."

Казус Позинг



Правят ли те снимките в социалните мрежи по-предпочитан и известен?

Ана, 14 години, се е влюбила и приятелят ѝ (15) прекратява тази любов. Ана е неутешима. Остават само любовните мъки. Приятелките ѝ я утешават, изслушват я (в най-добрия случай) и са до нея в болезненото придобиване на опит. Ето че бившият приятел се появява и пише: „Много ми липсваш, тялото ти, нашия секс. Можеш ли да се снимаш гола и да ми изпратиш снимката?“

Искам отново да излизам с теб.“ Ана изпраща снимката. За съжаление бившият ѝ приятел не е мислил това сериозно и в следващата минута снимката попада в смартфоните на всички приятели.

Позинг – Предиизвикателна самоизява

Предистория

Ана, 14 години, се е влюбила и приятелят ѝ (15) прекратява тази любов. Ана е неутешима. Остават само любовните мъки.

Приятелките ѝ я утешават, изслушват я (в най-добрия случай) и са до нея в болезненото придобиване на опит. Ето че бившият приятел се появява и пише: „Много ми липсваш, тялото ти, нашия секс. Можеш ли да се снимаш гола и да ми изпратиш снимката? Искам отново да излизам с теб.“ Ана изпраща снимката. За съжаление бившият ѝ приятел не е мислил това сериозно и в следващата минута снимката попада в смартфоните на всички приятели.

1. Установяване на контакт

Анна посещава един младежки клуб много пъти през седмицата.

Социален педагог: „Здрасти Ана, изглеждаш така мрачна, има ли нещо?“
Анна: „Нее, само скучая.“
Социален педагог: "Скучаеш?"
Анна: "Да"
Социален педагог: "Да изиграем една игра?"
Анна: „Не, хич не ме интересува.“

Друго момиче влиза през вратата и Ана се стресва. Тя не иска да я виждат и се обръща.

Социалната педагожка схваща ситуацията, отново се обръща към Ана, слага ръка на рамото ѝ и казва: „Светът там отвън е доста гаден, нали?“

Анна започва да плаче.

Социалната педагожка я утешава и започва да разказва.

2. Фаза на изясняване

Ана разказва какво се е случило от своя гледна точка.

Социален педагог: „Разбирам, срамуваш се, защото сега и други ученици виждат снимките ти. Бясна си на твоя бивш, че е направил нещо толкова подло. И ти се чувстваш изолирана. Така ли е?“
Анна: „Да. И не знам с кого трябва да говоря за това. Не ми се иска да се обърна към родителите ми. Толкова се срамувам. И на училище вече не мога да ида.“

Ана заплаква... Социалната педагожка я оставя да се наплаче.

Социален педагог: "Приятелят ти е нарушил закона със собствената ти снимка. Това е наказуемо деяние и освен това причинява болка. Не мога да променя това, което се е случило, но мога да ти помогна да решиш как можеш да продължиш. Искаш ли?"
Анна: "Да"

3. фокус

Социален педагог: "Какво трябваше да се случи, за да ходиш отново на училище?"
Анна: "Не знам. Страхувам се, че всички ще ми се смеят и се срамувам."
Социален педагог: "Това мога добре да разбера. Имаш ли любима приказка?"
Анна: "Да."
Социален педагог: "Тя как се казва."
Анна: „Спящата красавица.“
Социален педагог: „Коя роля от Спящата красавица би искала най-вече да поемеш?"

Анна: „Розовият плет, зад който спи Спящата красавица. Защото там Спящата красавица е на сигурно място.“

Социален педагог: „Плетът или Спящата красавица в безопасност?“

Анна: „Спящата красавица в безопасност.“

Социален педагог: „Спящата красавица е напуснала безопасността, когато в точния момент на точното място е дошъл принцът. Аз наистина не съм принц, но в точния момент и на точното място. Може ли да ида в училището и да разговарям с твоите съученици?“

Анна: "А аз?"

Социален педагог: "Утре ти ще останеш вкъщи при твоите родители."

Анна: "О, боже, при моите родители?"

Социален педагог: "Да, защо не?"

Анна: "Защото...много се срамувам."

Социален педагог: „От какво се страхуваш?“

Анна: "Че ще задават неудобни въпроси."

Социален педагог: "Можем да помолим твоите родители, да не правят това през следващите 2 седмици. Какво мислиш?"

Анна: "Те няма да го направят."

Социален педагог: „Можеш ли да виждаш в бъдещето? Тогава ми покажи дарбата си, и аз искам да мога това.“

Анна: „Не, но аз знам това.“

Социален педагог: „Откъде. Пробвала ли си го вече?“

Анна: "Не."

Социален педагог: „Ами тогава нека да опитаме! Ще те придружа и ще те подкрепям. Ще се обадя на родителите ти и ще ги помоля да останеш тук, докато те придружа до вкъщи. Като стигнем там, ще помолим да се споразумеем да не ти задават неудобни въпроси през следващите 14 дни. Утре можеш да останеш вкъщи при едно условие.“

Анна: "Кое?"

Социален педагог: "Моля, утре не отговаряй на нито едно съобщение, независимо кой го е изпратил."

Анна: "Ок."

Приказките предлагат до 95 процента положителни решения със следното послание: можем да се справим с живота и при усложнени условия, както и при попадане в конфликти. Няма значение, дали някой е богат или красив. Имат значение добрината, развитието и потенциалът на всеки един човек.

Любимите приказки често са "ключът" за собствената биография и с това и окуражители – за деца и младежи.

В случая на Ана е нужна много смелост да излезеш навън със срама. Затова се фокусирахме върху приказката като **окуражител**. Освен това в този диалог става ясно, че често са нужни повече източници на помощ.

В по-нататъшния ход на процеса

Die SozPäd hat noch am selben Abend die Polizei informiert und die Beschwerdezentrale schriftlich um Mithilfe gebeten.

На следващия ден заедно с училищния социален работник, учителя и учениците се проведе класна конференция по следните методи и със следните резултати:

- Методи: ролева игра, групова работа, индивидуални разговори с приятели
- Резултати:
 - Всички ученици в присъствието на учителя изтриват снимката от смартфоните.
 - Всички ученици разработиха заедно идеи, да посрещнат Ана открито и с уважение.
 - Беше разработен правилник за поведение помежду им.

След едновременно прекъсване на училище, Ана беше посрещната разбиращо от класа. Трябваше да минат още 5-7 дни, за да се възстанови нормалността в училищния живот. Родителите се придържаха към споразумението, да не поставят неудобни въпроси и дадоха на Ана необходимата семейна подкрепа.

След дни Ана разказа на родителите си по същество за нейните преживявания.

Казус Груминг



Знаеш ли в действителност кой е онлайн?

„Лили ,14 години, има много свobodомислещ профил във фейсбук. В мрежата среща Филип (уж на 16 години), който се държи по бащински приятелски начин, а всъщност се казва Ханс-Петер (35 години). Той я изслушва и тя все повече му се доверява. Той ѝ прави комплименти, тя най-после получава внимание и се чувства защитена. „Филип“ моли Лили за снимка. Размяната на съобщения и снимки става все по-интимна и исканията стават все повече. Междувременно Лили е дала своите лични данни и Филип иска да я посети, защото целта му е сексуален акт.“

Предистория

„Лили ,14 години, има много свободомислещ профил във фейсбук. В мрежата среща Филип (уж на 16 години), който се държи по бащински приятелски начин, а всъщност се казва Ханс-Петер (35 години). Той я изслушва и тя все повече му се доверява. Той ѝ прави комплименти, тя най-после получава внимание и се чувства защитена. „Филип“ моли Лили за снимка. Размяната на съобщения и снимки става все по-интимна и исканията стават все повече. Междувременно Лили е дала своите лични данни и Филип иска да я посети.

Уговарят се да се срещнат в дома на Лили, неочаквано Лили е посетена от приятелка и така тя не е сама, когато „Филип“ позвънява. Той веднага си тръгва, защото целта му е била сексуален акт (с Лили) и непосредствено след това ругае Лили в чата и я притиска за друга среща.

Лили не е очаквала такъв бурен изблик и мръснишки начин на изразяване и е страшно разочарована. Тя няма нужда от допълнителен стрес с приятеля, който до сега я е разбирал толкова добре и с когото е обсъждала толкова интимни неща. Освен това той изглежда много по-различно, доста по-възрастен, отколкото се е описвал в мрежата. Лили е напълно обърквана, но не иска да говори с родителите си, които в момента и без това не я разбират. Тя вече не смее и да се прибира сама към къщи. Когато натискът от страна на Филип става твърде силен, тя започва да прекарва повече време в младежкия център, отколкото в училище. Това е забелязано от един от възпитателите и той повежда разговор с нея.

1. Установяване на контакт

- Консултант:** "Здравей Лили, добре, че идваш при нас толкова често. Харесва ли ти?"
Лили: „Да, ами...“
Консултант: „Днес няма още почти никого, би ли искала да се поразходим?“
Лили: "Мммх, не знам..."
Консултант: "Какво искаш да правиш?"
Лили: „Не знам, всичко е пълна гадост...“
Консултант: "Наистина всичко?"
Лили: "Да, на никого не можеш да се довериш..."
Консултант: „Да, понякога сме съвсем разочаровани. Понякога точно от онези, от които най-малко сме очаквали. Познато ли ти е това, когато просто вече не знаеш какво да направиш?“
Лили: „Да, точно така, никой не ме разбира, всички ме използват и ти също нищо не знаеш.“
Консултант: "Правилно. Аз не знам всичко, но ако се нуждаеш от мнение или някой да те изслуша - това го мога."
Лили: "Така си и мислех! На теб също не мога да се доверя!"
Консултант: „ОК, но ти ме познаваш. Виждаш ме тук да разговарям и с други. Някога да си ме чувала да клюкарят?“
Лили: "Не"
Консултант: „Е, би ли ми дала шанс? Можем заедно да опитаме. Щом ти стане неприятно, можеш по всяко време да спреш.“

Лили се позамисля и започва колебливо, малко по малко, да описва ситуацията, в която се намира.

2. Фаза на изясняване

- Лили:** „Толкова съм тъпа, в къщи съм постоянно в стрес и после намирам някого, с когото мога да разговарям, ...“
Консултант: „Да, но това не значи че си тъпа. Какво бе толкова хубаво в разговорите с него?“
Лили: „Беше толкова сладък и пишеше така мило. Той единствен ме разбираше и аз му разказах толкова много за себе си, и изпратих снимки! Никога не бих повярвала, че ме лъже. Сега ме преследва, знае къде живея и аз вече се страхувам да се прибирам. Освен това е стар.“
Консултант: "Добре, разбирам те, той не само нарани твоите чувства, но те и заплашва?"
Лили: „Точно така, и приятелката ми непрекъснато ме пита кой е бил този, какво да ѝ кажа? Ще ми се изсмее. А пък аз вече ѝ разказах какъв мил приятел имам, за когото наистина знача нещо. Не като онези глупави пиленца, моят не е толкова тъп и детински.“
Консултант: „Мислиш, че ще изглеждаш глупава пред приятелките си?“
Лили: „Със сигурност! Ти как си мислиш. И аз самата доста показах.“
Консултант: ...
Лили: ...

Фазата на изясняване може да е продължителна различно.

Лили си уговаря следваща среща и иска да разбере какво може да направи. Тя не може да се справи със своя проблем сама.

Кратък поглед към 2. разговор (основен акцент върху фокусирането):

...

- Лили:** „Мислиш ли, че всичко това някога ще се оправи?“
Консултант: „Какво трябва да стане по-добре Лили?“
Лили: Ами, мъжът да ме остави на мира най-после, да мога да разговарям с родителите ми, всички да не ме смятат повече за пълен идиот.“
Консултант: "Какво биха направили твоите родители, когато научат за мъжа?"
Лили: „Те биха побеснели!“ И веднага ще ми вземат мобилния и ще ми забранят интернета!“

Във фазата на фокусирането може да бъде решаващо на младежа да се даде време за отговорите. Задействат се мисловни процеси и младите хора развиват полезни за тях пътища за намиране на решения. В първия момент се вербализира какви реакции те очакват от съответните хора. Когато тренъорът в този примерен случай изчака малко и даде време на младежа, може да стане така, че да последват още разсъждения.

- Лили:** „Ами, може и да ме питат за кого става въпрос и дали ми се е случило нещо...“
Консултант: „Значи е възможно и те да се тревожат за теб?“
Лили: "Може би ще направят театър или ще позвънят на полицията. Толкова ми е неудобно!"

По-долу се изброяват примерни въпроси, които биха могли да бъдат поставени във фазата на фокусирането:

- Какво би станало, ако дадеш показания срещу мъжа?
- Какво би се случило, ако разкажеш на приятелките си и приятелите си какво ти се е случило?
- Вярваш ли, че на приятелките ти вече се е случило нещо подобно?

- Какво би могла да направиш, за да не ти се случи повече това?
- Ако не трябваше сама да водиш разговора, има ли някого, когото би искала да вземеш със себе си?“
- Ако трябваше сама да избираш, кой би бил той?

Решаващо в тази фаза е да се остави Лили да разбере, че това не е безобиден инцидент, за който тя има вина. Това е наказуемо деяние – в случая е много важно подаване на оплакване в полицията! Това, от което Лили се нуждае, е подкрепа и защита в дома на родителите, сред приятелите и в училище.

Нашата работна концепция

Теоретични основи

Нашата работна концепция за водене на разговор се базира върху теорията на системно-ресурсно ориентираната работа. Ресурсно ориентирано консултиране, базирано върху системната теория.

Гледни точки от системния подход

Тук важи основния принцип, че всички хора се възприемат в техния контекст, с тяхното поведение и опит и едно събитие само за себе си не влияе на засегнатите хора. Съответно ние разглеждаме заедно действието и реагирането, така че да могат да бъдат възприети и включени взаимоотношения. В консултантския разговор ние признаваме заедно подходи за решения от различни перспективи, така че клиента*ката да се възприемат позитивно в заплетения случай и да се интегрират. Фокусът се насочва не към съществуващи дефицити, а към насърчаване на собствени ресурси.

Какво означава ресурсно ориентиране при воденето на разговор?

Да се работи ресурсно ориентирано означава: "Да се помага на хората да открият силната страна в себе си, в техните семейства и в тяхната социална мрежа." (Saleebey 1992:8). Затова под ресурси се разбират както вътрешни, така и външни сили и потенциал. Това могат да бъдат подпомагачи рамкови условия, като полезни личности в социалната мрежа, предложения за достатъчно време или пари" за ресурсно-ориентирана работа (nach De Jong und Kim Berg 2003:33f).

Ресурсно-ориентираното консултиране има за цел да насърчава гледни точки, да възбужда процеси на търсене, които за търсещите помощ имат смисъл и засилват тяхното самоуважение и осведоменост за техния личен капацитет. Това се постига чрез една одобрителна, кооперативна, смислена и уважаваща компетентностите процедура.

Да възникнат нови гледни точки и възможности и да доведат до намиране на решения, това е заявката на следните насоки за водене на разговор.

Рамкови условия



Целева група:	Деца и младежи след 12 години (ученици, обучаващи се, младежи, търсещи работа)
Времеви обхват:	Макс. 60 минути за разговор
Времеви интервал..	Около 1 разговор на седмица до края на консултирането
Брой на сесиите:	според необходимостта
Предпоставки:	Обособени помещения за индивидуални разговори, компютърен достъп до интернет/среда за подпомагане, създаване на атмосфера за разговор (напитки, съоръжения)

Основни предположения

Подпомагане при използването на Насоките за водене на разговор

Възможността, да говориш с потърпевшия и да изградиш съвместни решения, може да бъде подкрепена с помощта на основни предположения, респ. убеждения.

Предположенията съпровождат нашата мисъл и действие и предоставят с това смисъл, да се мисли по един специфичен начин, да се говори и да се общува с търсещите помощ. Според Walter/Peller има 12 основни предположения, които подпомагат процеса на промени (Walter, Peller, 2004, S. 27-55):

1. Подкрепата/помощта си струва, когато е насочена в голяма степен към **позитивното**, към **решенията** и **бъдещето**, затова се концентрираме върху ориентирано към решение говорене и не към проблемно ориентирано. *Ние се впускаме в разговора с търсещите помощ, така че те да знаят: какво да правят, какво функционира или какво ще направят.*
2. Там, където търсещият помощ е бил успешен, се намират стратегии за решение. Изключенията преpraщат към решения. *Затова: заедно предизвиквайте изключения.*
3. Тъй като всичко и без това е объркано, промените са неизбежни. *Нищо не е винаги същото.*
4. Малки промени водят до големи промени, *стъпка по стъпка.*
5. Ние се кооперираме с търсещите помощ, като се залавяме с техния случай като сътрудничество. Те са потърсили доброволно помощ. *При това не бива да забравяме да стоим зад тях. Това означава, че те трябва да са мотивирани.*
6. Хората имат всичко, от което се нуждаят, за да решат проблема си. *Всеки човек е способен да направи това, което трябва, за да получи това, което желае; Хората са изцяло функционални.*

7. Така, както търсещите помощ интерпретират своята действителност, така те я изживяват и действат. *Една промяна на същността е промяна на опита.*
8. Други интерпретации водят до друго изживяване и друго действие.
9. Реакциите на другите обясняват моите послания. *Същността се съдържа в отговора, който се получава.*
10. Търсещите помощ са експерти за своя живот, *за това, какво искат да променят, определят или върху какво искат да работят.*
11. Когато търсещите помощ променят своето отношение, това засяга другите и ситуацията изобщо.
12. Терапевтичното сътрудничество предполага една общ цел и готовността да се работи за това *да се създаде добра организация по темата, да се приемат ясни договорености, да се спазват рамковите условия.*

Ако се практикува на базата на тези предположения, може от една страна да се извърши бързо взаимодействие с търсещия помощ и от друга един позитивен поглед към него. По този начин се изграждат и връзки към най-трудните потърпевши.

Техники за задаване на въпроси

Въпроси, които ще бъдат споменати в следващия откъс от текста, показват, как е възможно да се развие процесната и ресурсно ориентирана работа. В процесната работа не се демонстрират предварително разработени предложения за решение.

С различни полезни въпроси започва сондирането, отразяването и конкретизирането. Потърпевшите могат да си възвърнат способността за действие, когато излязат от тяхното проблемно състояние. С поставянето на отворени въпроси след кратко време от страна на потърпевшите идва ясна и прецизна информация. Това води до начин на мислене и действие с успешно справяне. Следните варианти се основават в голямата си част на Culley, 2011, S. 64-102, zit. in Schmid, 2013, S.8-12.

- **Перифразирание:** Едно твърдение се повтаря със същите думи от консултанта евент. като въпрос (отразяване).
- **Допитване:** Има ли нещо неясно? Проверка на реакцията на ответника (съответствие?). Или, как някой реагира на определено твърдение (слушане и споделяне). Как ми въздейства другия: подтискащо, мълчаливо, обяснява тихо, високо...и мн.др.
- **Обобщаване:** Със свои думи обобщаване на разговора.
- **Изясняване:** Проверяване - правилно ли разбрах това?
- **Извличане на сравнения:** Този път какво е по-различното в тази ситуация?
- **Даване на обратна връзка и мотивиране:** Укрепване с правене и действие, показване на съществуващи ресурси.
- **Подаване на обратни реплики:** „Да, разбирам те. Тази ситуация трябва да е много лоша за теб.“
- **Хипотетични въпроси:** Да направим така, като че ли... *Ако сега през нощта дойде фея и реши проблема ти, какво ще се промени? Първо кой забелязва това?* Тази позитивна фантазия за бъдещето с въпроси за чудо допускат промени и първите стъпки напред стават възможни.

Източници

- Culley, Sue, (2011). Консултацията като процес. Учебник за комуникативните умения (C. Wolfgang Müller, Übers.) (4.Auf.). Weinheim и Basel: Издателство Beltz. (Издаден в оригинал 1991).
- Doris Ostermann, (2010), Здравни консултации в практиката, 2010
- K.Young, (1998) Уловени в мрежата. Опасност от пристрастяване в интернет
- Peter de Jong и Kim Berg, (2003), Да намерим решения, Издателство modernes Lernen; Издание:
- John L. Walter, Jane E. Peller (2004): Ориентирана към решения кратка терапия, Hrsg. Jürgen Hargens (6. издание.), Band 9, Издателство modernes lernen, Дортмунд



Проектът е създаден с финансовото съдействие на Европейската комисия. Публикацията отразява позицията единствено и само на авторите. Европейската комисия не носи отговорност по никакъв начин за съдържанието.