Пенітенціарна
академія України

ОСНОВНІ КОРЕКЦІЙНІ НАВИЧКИ

Навчальний посібник

Чернігів 2026

Пенітенціарна
академія України

ОСНОВНІ КОРЕКЦІЙНІ НАВИЧКИ

Навчальний посібник



Чернігів 2026

УДК 343.82:316.6
О-75

Основні корекційні навички : навч. посіб. / уклад.: І. Дурнеску, В. Аніщенко, Ю. Борець, С. Волеваха, О. Мірошниченко, К. Сіренко, Ю. Шарапова / Пенітенціарна академія України. – Чернігів : ПАУ, 2026. 200 с.

Навчальний посібник спрямований на формування у фахівців пенітенціарної системи України знань і практичних умінь, необхідних для реалізації сучасних корекційних підходів у роботі з особами, які перебувають у сфері кримінально-виконавчого впливу. Його зміст побудований із урахуванням логіки процесу змін та ключових етапів корекційної роботи, а також орієнтований на формування прикладних навичок, що можуть бути безпосередньо використані у професійній діяльності персоналу органів та установ виконання покарань.

Видання буде корисне працівникам кримінально-виконавчої системи України, науково-педагогічним працівникам, здобувачам вищої освіти, а також фахівцям, залученим до процесів ресоціалізації.

УДК 343.82:316.6

© Дурнеску І., Аніщенко В.,
Борець Ю. та ін., уклад., 2026
© Пенітенціарна академія
України, 2026

ЗМІСТ

1

СПИСОК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ 3

ПЕРЕДМОВА 4

РОЗДІЛ 1. ЩО МИ МАЄМО НА УВАЗІ ПІД «ЕФЕКТИВНИМИ НАВИЧКАМИ» 7

1. Модель «ризику / потреби / реагування» 9

2. Парадигма дистанціювання 13

РОЗДІЛ 2. РОБОЧИЙ АЛЬЯНС 26

2.1. Хто такий клієнт під примусом? 26

2.2. Чому робочий альянс є важливим? 28

2.3. Що таке робочий альянс? 29

2.4. Чому деякі правопорушники є «резистентними клієнтами»? 33

2.5. Як формується робочий альянс? 41

2.6. Перша співбесіда 65

2.7. Робота з кризою: розриви та шляхи відновлення 66

2.8. Як сказати «ні» і встановити межі 71

2.9. Робота з надмірно балакучими клієнтами 73

2.10. Робота з агресивними клієнтами 75

2.11. Як оцінити якість робочого альянсу? 77

Додаток 2.1 89

РОЗДІЛ 3. ПРОСОЦІАЛЬНЕ МОДЕЛЮВАННЯ: ТЕОРІЯ ТА ПРАКТИКА 96

3.1. Що таке просоціальне моделювання? 96

3.2. Чому просоціальне моделювання є важливим у корекційній практиці? 98

3.3. Як просоціальне моделювання застосовується на практиці? 100
3.4. Межі й етичні аспекти просоціального моделювання 108
Додаток 3.1 115

РОЗДІЛ 4. МОТИВАЦІЙНЕ ІНТЕРВ'ЮВАННЯ 116
4.1. Що таке мотиваційне інтерв'ювання? 116
4.2. Наскільки ефективним є мотиваційне інтерв'ювання? 121
4.3. Кілька слів про процес змін 122
4.4. Як практикується МІ? 126
4.5. Використання висловлювань про зміни 129
4.6. Роль працівника пенітенціарної системи 135
Додаток 4.1 140
Додаток 4.3 143

РОЗДІЛ 5. РОЗВ'ЯЗАННЯ ПРОБЛЕМ 144
5.1. Чому розв'язання проблем є важливим у роботі з клієнтами під примусом? 146
5.2. Поняття та основні підходи до розв'язання проблем 148
5.3. Етапи розв'язання проблем 152
Додаток 5.1 166

РОЗДІЛ 6. КОГНІТИВНО-ПОВЕДІНКОВІ ВТРУЧАННЯ 169
6.1. Що таке когнітивно-поведінкові втручання? 169
6.2. Роль когнітивно-поведінкових втручань у зниженні рівня рецидиву 172
6.3. Когнітивно-поведінкові втручання на практиці 173
6.4. Формування здатності до перспективного мислення 185
6.5. Обмеження когнітивно-поведінкового втручання 188
Додаток 6.1 194
Додаток 6.2 195
Додаток 6.3 198

ГЛОСАРІЙ ТЕРМІНІВ 200

СПИСОК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

RNR – модель ризику / потреб / реагування
КП – корекційний працівник
МК – мотиваційне консультування
КПВ – когнітивно-поведінкові втручання

ПЕРЕДМОВА

Сучасний розвиток пенітенціарної системи України, орієнтований на європейську інтеграцію, вимагає глибокого переосмислення традиційних підходів до виконання кримінальних покарань. У центрі цих трансформацій перебуває поступовий перехід від домінування каральної парадигми до людиноцентрованої моделі, що ґрунтується на повазі до гідності особи, усвідомленні нею відповідальності за власну поведінку та створенні належних умов для безпечної реінтеграції у суспільство.

У сучасному розумінні виконання покарань дедалі більшого значення набуває не лише контроль за дотриманням встановлених обмежень, а й системний корекційний вплив, спрямований на зміну поведінкових установок, розвиток соціально прийнятних моделей поведінки та запобігання повторним правопорушенням. Такий підхід передбачає комплексну роботу з особою, яка охоплює формування навичок саморегуляції, відповідальне прийняття рішень, здатність до конструктивної соціальної взаємодії і подолання криміногенних факторів. Водночас важливим є забезпечення гуманного поводження з особами, які перебувають у сфері кримінально-виконавчого впливу, відповідно до загальновизнаних міжнародних стандартів.

Вирішальну роль у реалізації зазначених завдань відіграє професійна діяльність персоналу пенітенціарної системи та уповноважених органів з питань пробації зокрема. Саме від рівня їхньої підготовки, сформованості професійних і корекційних компетентностей залежить ефективність впливу на поведінку правопорушників. До таких компетентностей належать здатність до конструктивної комунікації, встановлення та підтримання робочого альянсу, управління складними

поведінковими проявами (зокрема опором і агресією), застосування мотиваційного впливу, розвиток навичок самоконтролю та підтримка просоціальних змін. Формування та розвиток цих навичок є ключовою передумовою зниження рівня рецидивної злочинності, підвищення ефективності ресоціалізації та зміцнення суспільної безпеки.

Особливого значення в сучасній корекційній практиці набуває впровадження доказово обґрунтованих підходів до роботи з правопорушниками, що ґрунтуються на результатах наукових досліджень та емпірично підтвердженій ефективності. Одним із таких підходів є модель ризику, потреб і реагування, що забезпечує індивідуалізацію впливу через оцінювання ризику вчинення повторного кримінального правопорушення, визначення криміногенних потреб та добір адекватних інтервенцій з урахуванням індивідуальних характеристик особи. Застосування цієї моделі дозволяє підвищити результативність як пенітенціарної сфери, так і пробації, забезпечуючи її цілеспрямованість і практичну ефективність.

Посібник має виражений практико-орієнтований характер і призначений для застосування в діяльності кримінально-виконавчої системи України. Він сприяє уніфікації підходів до корекційної роботи, підвищенню її якості та впровадженню сучасних ефективних інтервенцій. Зміст посібника охоплює основні напрями корекційної практики, зокрема:

- формування робочого альянсу як базової умови ефективної взаємодії з клієнтом під примусовим впливом;
- застосування просоціального моделювання та мотиваційного консультування як інструментів стимулювання поведінкових змін;
- використання когнітивно-поведінкових втручань для розвитку навичок саморегуляції, прийняття рішень та зміни деструктивних когнітивних схем;
- опанування технологій розв'язання проблем як практичного механізму подолання життєвих і поведінкових труднощів;
- застосування інтегрованих корекційних підходів в умовах як ізоляції від суспільства, так і в умовах перебування особи у громаді.

Кожен розділ поєднує теоретичні положення з практичними інструментами, включно з прикладами з вітчизняної практики, вправами для відпрацювання навичок, кейсами та додатковими матеріалами, що забезпечує можливість їх ефективного використання у щоденній професійній діяльності.

Авторський колектив висловлює щиру вдячність доктору Іоану Дурнеску – професору Бухарестського університету, міжнародному експерту з питань пробації, чиї наукові напрацювання у сфері корекційних підходів стали методологічною основою цього посібника та були адаптовані до українського контексту.

Навчальний посібник стане практичним інструментом для фахівців, що допоможе ефективніше ресоціалізувати правопорушників, знизити рівень рецидивів та зміцнити безпеку суспільства.

РОЗДІЛ 1. ЩО МИ МАЄМО НА УВАЗІ ПІД «ЕФЕКТИВНИМИ НАВИЧКАМИ»

Під «навичками» ми розуміємо «вміння, здатності та інші характеристики, які сприяють позитивним результатам, таким як активне залучення клієнта до цілей нагляду, реабілітація та дистанціювання» (Угвудайк, Рейнор, Анісон, 2018: 3).

Обговорення ефективних навичок і характеристик викладачів у сфері корекційної роботи є тривалим та складним (див. також: Салейль, 1911; Ґрінелл, 1941; Джарвіс, 1972; Боттомс і Мак-Вільямс, 1979). Поняття «навичка» є багатовимірним.

Серед головних труднощів у визначенні ефективної навички – те, що саме поняття ефективності є контекстно залежним. Хоча це визначення може здаватися простим, його практичне застосування – далеко не однозначне. Оскільки результати, яких прагне досягти пробаційна чи пенітенціарна служба, відрізняються в різних країнах, відповідно різняться й цілі. Наприклад, у деяких юрисдикціях основна мета пробаційної служби полягає у відведенні правопорушників з низьким рівнем ризику від кримінального переслідування (як, наприклад, у Чеській Республіці). У такому випадку ефективність вимірюється часткою випадків, які були відведені від кримінального провадження.

У межах цього навчального посібника ми розуміємо під «ефективними» ті практики, які сприяють реабілітації та дистанціюванню правопорушників. Обидва ці поняття є складними для однозначного визначення через багатовимірність та свої нюанси. Наприклад, реабілітація містить щонайменше дві складові – поведінкову та символічну. Символічний вимір передбачає повернення особи до її попереднього статусу – законослухняного громадянина, якого приймає суспільство та який користується тими самими правами, що й інші (Робінсон і Кроу, 2009). Як зазначалося у передмові, цей навчальний посібник зосереджується переважно на поведінковому аспекті корекційної роботи. Це не означає, що структурні чи ситуаційні контексти не є важливими.

Згідно з дослідженням Андердауна (2007) ефективною вважається така практика пробації, яка забезпечує досягнення поставлених цілей.

Як уже підкреслювалося, реабілітацію та дистанціювання в різні часи та в різних країнах розуміли по-різному. На початкових етапах розвитку пробації ефективною вважалася практика «порятунку душі» тих «п'яниць, які одного разу оступилися» (Джарвіс, 1972: 2). Пізніше, у 1930-х роках, ефективною практикою стало «розкриття справжньої особистості тієї людини, якій ми намагаємося допомогти, щоб звільнити її від зневіри, позбавлення…» (Ле Мезьєр, 1935: 60). У 1960-х роках як у пенітенціарній, так і в пробаційній практиці домінував підхід соціального кейс-менеджменту, де ключову роль відігравали тісні взаємини між правопорушником і фахівцем. Крім цього, практична допомога та інтерес до матеріального добробуту правопорушника залишалися важливими, але вже в поєднанні з іншими директивними або недирективними

У поведінковому розумінні реабілітація – це «зміна в поведінці особи» (Робінсон, Кроу, 2009: 2). Інакше кажучи, реабілітація – повернення до законослухняної поведінки.

формами консультування. «Проста допомога» більше не вважалася достатньою (Рейнор і Ванстоун, 1994). Кінець 1960-х – початок 1970-х років ознаменувався серією оцінювальних досліджень, які дійшли висновку, що «нині відсутність доказів ефективності професійної соціальної роботи є радше правилом, ніж винятком» (Фішер, 1973: 19). Інше впливове дослідження у США, проведене Мартінсоном (1974), засвідчило, що за незначними винятками зусилля з реабілітації практично не впливають на рівень рецидиву. Як наслідок, роль пенітенціарних установ зводилася до ізоляції небезпечних правопорушників та нагляду за правопорушниками в громаді з мінімальним ризиком.

Цей підхід у сфері виправлення правопорушників став відомим під назвою «нічого не працює».

Однак ці висновки згодом були поставлені під сумнів роботами Шайрмана і Рімера (1986), Маківора (1990), Рейнора (1988), Робертса (1989) та Росса з колегами (1988).

У наступних двох частинах цього розділу ми розглянемо дві найвпливовіші моделі реабілітації, які застосовуються в корекційних службах по всьому світу, – RNR та дистанціювання.

1. Модель «ризику / потреби / реагування»

На основі переоцінок і кількох метааналізів (Антоновіц і Росс, 1994; Ліпсі, 1995; Лозель, 1995) Ендрюс і Бонта розробили модель ефективної оцінки в системі виконання покарань та запобігання злочинності, відому як модель RNR.

Принцип ризику потребує, щоб інтенсивність послуг відповідала рівню ризику конкретного випадку. У цьому контексті Ендрюс і Бонта (1994) стверджують, що втручання мають бути орієнтовані передусім на випадки середнього та високого ризику.

Модель RNR передбачає, що найбільш ефективними для зниження рівня рецидиву є ті втручання, які базуються на принципах ризику, потреб і відповідності.

Принцип потреб[1] означає, що основна увага має приділятися саме криміногенним потребам. Описуючи їх, Ендрюс і Бонта (2010) використовують поняття «центральна вісімка». У ньому виділяють чотири найважливіші:

– ***велика четвірка*** та чотири – ***середня четвірка.***

[1] *з-поміж цих принципів принцип потреб має найменше емпіричних доказів. Необхідно провести додаткові дослідження, щоб чітко визначити, які саме потреби є криміногенними та який зв'язок існує між ними й рецидивом.*

Таблиця 1.1 – Вісім центральних факторів ризику / потреб

Велика четвірка	Історія антисоціальної поведінки – зокрема раннє залучення до протиправної поведінки, ранній вік початку делінквентної поведінки, історія порушень умов пробації або умовно-дострокового звільнення тощо.
	Антисоціальний тип особистості – імпульсивність, схильність до ризику, пошук задоволення, неспокій, агресивність, безжальне нехтування інтересами інших тощо.
	Антисоціальне мислення (когніції) – охоплює установки, цінності, переконання, раціоналізації та особисту ідентичність, які призводять до проявів протиправної поведінки. Когнітивно-емоційні стани, пов'язані зі злочином: злість, образливість і непокора.
	Антисоціальне оточення – коли особа оточена так званою «соціальною підтримкою злочинності».
Середня четвірка	Сімейні / подружні обставини – важливість оцінки ключових батьківських змінних у підлітків (турбота, нагляд, контроль, дисциплінарні підходи, значущість батьківської думки) або якість подружніх стосунків у дорослих (взаємна турбота, повага та зацікавленість).
	Школа / робота – акцент на якості взаємин з освітнім або трудовим середовищем. Ризик виникає за умови низького рівня залучення, продуктивності, задоволення або заохочення.
	Дозвілля / відпочинок – ризик, пов'язаний з низьким рівнем участі в альтернативних до злочину способах проведення часу.
	Вживання психоактивних речовин та проблеми, пов'язані з цим.

Під час роботи з правопорушниками всі ці потреби слід оцінювати й опрацьовувати за допомогою індивідуальних, групових або сімейних втручань. Втручання має бути спрямоване на кілька криміногенних потреб одночасно, а не зосереджене винятково на одній. Цей підхід Ендрюса і Бонта (2010) у пізніших виданнях «Психологія злочинної поведінки» – мультимодальний принцип.

Принцип відповідності вказує на те, що втручання у випадку з правопорушниками повинно здійснюватися з використанням поведінкових стратегій, соціального навчання та когнітивно-поведінкових методів, адаптованих до індивідуальних характеристик і особистості клієнта. У виданні 2010 року Ендрюс і Бонта також вводять принцип спеціальної відповідності, згідно з яким стиль і форма втручання повинні відповідати як умовам надання послуг, так і релевантним характеристикам правопорушника – таким як його сильні сторони, мотивація, уподобання, особистісні риси, вік, гендер, етнічне походження тощо.

Найкраща практика

Зважаючи на принцип спеціальної відповідності, Ендрюс і Бонта (2010) радять, що під час роботи зі слабо мотивованим правопорушником фахівець має спиратися на сильні сторони клієнта, зменшувати особисті та ситуативні бар'єри для повної участі у втручанні; встановлювати високоякісні стосунки, якнайшвидше і регулярно приділяти увагу особисто значущим для клієнта питанням; розпочинати роботу з тієї «точки», де саме перебуває особа на цей момент.

У тому самому виданні автори також запропонували принцип гуманістичного підходу, згідно з яким фахівці не повинні покладатися на санкції як засіб зменшення рівня правопорушень. Не існує доказів того, що стримування ефективне у зниженні рецидиву або сприяє дистанціюванню.

Використання сильних сторін, застосування структурованого оцінювання та професійна розсудливість – це додаткові принципи, на яких наголошується в пізніших виданнях їхньої відомої книги.

Щоб ефективно впровадити ці принципи, Ендрюс і Бонта (2010) рекомендують:

«Ефективність втручання підвищується, коли його здійснюють терапевти та працівники, які поєднують високий рівень навичок формування стосунків з високим рівнем навичок структурування роботи. Якісні стосунки характеризуються повагою, турботою, ентузіазмом, співпрацею та визнанням особистої автономії. Структуровані практики містять просоціальне моделювання, ефективне підкріплення

та висловлення несхвалення, представлення інтересів клієнта (адвокацію / посередництво), когнітивну перебудову та мотиваційну співбесіду» (1354).

2. Парадигма дистанціювання

Якщо модель RNR ставить запитання: *«Які фактори ризику ведуть до рецидиву?», то парадигма дистанціювання зосереджується на іншому запитанні: «Чому деякі правопорушники припиняють скоювати злочини?».* Ця зміна фокусу дала змогу глибше зрозуміти, чому деякі правопорушники зупиняються та що можуть зробити працівники пробації для підтримки цього процесу.

«Дистанціювання – це процес, під час якого люди припиняють і підтримують припинення злочинної поведінки, з втручанням або без втручання органів кримінальної юстиції» (Вівер і МакНіл, 2007: 90).

Спираючись на низку емпіричних досліджень, МакНіл (2006) запропонував теоретичну модель парадигми дистанціювання. До ключових ідей цієї моделі належать:

1. Дистанціювання – це процес, а не подія;
2. Дистанціювання – це процес, що відбувається нестабільно, з підйомами і спадами;
3. Правопорушник є провідною фігурою у цьому процесі, а не працівник системи;
4. Дистанціювання відбувається на перетині особистої ініціативи, соціальних структур і саморефлексії;
5. Доступ до соціального капіталу й легітимних можливостей так само важливий, як і мотивація чи бажання змінитися.

Не існує єдиної теорії дистанціювання. Навпаки – є багато підходів, які поділяють спільні цінності та основні переконання. Їх можна згрупувати

в три основні категорії: теорії дозрівання, структурні теорії та теорії трансформації ідентичності.

Теорії дозрівання акцентують увагу на зв'язку між віком / дозріванням і дистанціюванням. Зазвичай рівень арештів зростає в підлітковому віці, а потім поступово знижується. Однак цю кореляцію не слід тлумачити як причинно- наслідковий зв'язок. Як зазначають Бушвей та ін. (2001), вік поєднується з іншими змінними, які можуть впливати на мотивацію або бажання змінитися. Такими змінними можуть бути: біологічні зміни, соціальні та нормативні переходи, нові друзі й пріоритети тощо.

Структурні теорії ґрунтуються на теоріях соціального зв'язку, які підкреслюють взаємозв'язок між дистанціюванням і зовнішніми стосовно до особи обставинами, водночас враховуючи її реакцію на ці обставини. Як показують дослідження Сампсона і Лоба (1993) або Грема і Боулінга (1995), такі події, як шлюб, працевлаштування чи служба в армії можуть бути пов'язані з дистанціюванням, але лише за умови, що ці події мають особистісне значення для колишніх правопорушників.

Теорії трансформації ідентичності стверджують, що обидва чинники – індивідуальні й структурні – є важливими, але тільки тоді, коли вони сприяють зміні ідентичності. Структурні чинники або життєві події можуть створювати «точки повороту», однак вони сприяють дистанціюванню лише за умови, що правопорушники суб'єктивно інтерпретують їх як підтримку нової – не злочинної – ідентичності. Вироблення цілісної просоціальної ідентичності (Маруна, 2001: 7) та участь у соціально корисній діяльності, яка допомагає іншим, мають вирішальне значення в процесі дистанціювання. Важливість трансформації ідентичності підкреслюється в розмежуванні між первинним дистанціюванням (коли особа на деякий час припинила правопорушення) та вторинним дистанціюванням (коли особа сформувала нову ідентичність як не злочинець або людина, що зазнала внутрішніх змін. Деякі автори йдуть ще далі й говорять про третинну фазу дистанціювання, коли оточення більше не сприймає цю людину як правопорушника (див. МакНіл, 2016).

Практичні наслідки цього підходу є суттєвими. Насамперед фахівці мають усвідомлювати, що дистанціювання – це складний і глибоко

індивідуалізований процес. Прийняття різноманітності людей є критично важливим. Одна й та сама подія може мати різне значення для різних осіб, а отже, і реакція на неї може відрізнятися. Місце і роль корекційного працівника кардинально змінюється. Він більше не є «експертом» – натомість сам правопорушник виступає експертом у власному процесі змін. Саме правопорушник перебуває «за кермом» цього процесу. Завдання корекційного працівника – підтримувати дистанціювання, забезпечуючи інформацію, заохочення, орієнтацію та практичну допомогу. Як зазначає Фарралл (2002), партнерський підхід є ключовим у процесі виявлення, узгодження та подолання перешкод на шляху до дистанціювання.

У своєму дослідженні Рекс (1999) встановила, що прагнення припинити злочинну поведінку виникало завдяки співробітникам служби пробації, які виявляли емпатію, мали здатність слухати та демонстрували щирий інтерес і розуміння. Правопорушники вважали таких працівників розсудливими, обізнаними та справедливими – найбільш корисними.

Якісні стосунки з клієнтом та оптимізм фахівця можуть значною мірою підтримати зусилля правопорушника у формуванні нової – не кримінальної – ідентичності.

Обидві теоретичні моделі, а також численні метааналізи (див., зокрема, Дауден і Ендрюс, 2004) свідчать про те, що найважливішими навичками для корекційної роботи корекційного працівника є:

- навички формування стосунків – як створити робочий альянс з клієнтом під примусом;
- просоціальне моделювання;
- розв'язання проблем;
- мотиваційна співбесіда;
- когнітивно-поведінкові втручання.

Ці навички також можна визначити як методи або техніки роботи з правопорушниками. Проте в цьому навчальному посібнику вони розглядаються саме як навички або компетентності, оскільки основна мета посібника – розвиток і вдосконалення їх практичного застосування в

щоденній роботі. Іншими словами, акцент зроблено на тому, як техніки можуть бути успішно застосовані в різних практичних ситуаціях.

Попри те, що ці навички ґрунтуються переважно на моделях RNR та дистанціюванні, вони визнаються ефективними й у межах інших сучасних теоретичних підходів, таких як: модель «Гарного життя» (Уорд і Маруна, 2007; Уорд і Стюарт, 2003), підхід соціального визнання (Баррі, 2006), парадигма відновного правосуддя (Куннін і Вайт, 2007) тощо. Наукова література дедалі частіше підкреслює зв'язок між широким спектром навичок і успішністю втручань. Один із прикладів – робота з емоціями (Фаулер та ін., 2019). Водночас деякі з цих підходів потребують додаткових емпіричних підтверджень, а інші настільки складні, що потребують окремого спеціалізованого викладу у форматі монографії.

Крім того, п'ять основних корекційних навичок були повторно визнані ключовими у сфері корекційної роботи відповідно до напряму «що працює». Дослідження навичок, проведені: у Канаді (Бугон та ін., 2014; Бонта та ін., 2019), в Австралії (Троттер, 1996; 2013), на острові Джерсі (Рейнор та ін., 2014; Угвудайк та ін., 2018) показали, що працівники з ширшим набором навичок мають клієнтів з нижчим рівнем рецидиву. Те саме стосується і тих працівників, які активно використовують навички формування стосунків і структурування. Я повернуся до емпіричних підтверджень, коли ми будемо детально розглядати кожну навичку окремо.

Вправа 1. «Визначте ризик і потреби» (модель RNR)

Мета: навчити учасників ідентифікувати рівень ризику та кримінogенні потреби правопорушника.

Хід вправи:

1. Учасників об'єднують у малі групи (3–5 осіб).
2. Кожній групі надається короткий опис кейсу (вигаданий профіль правопорушника).
3. Завдання групи:

- визначити рівень ризику (низький / середній / високий);
- виокремити криміногенні потреби (з «центральної вісімки»);
- запропонувати 2–3 варіанти втручання.

Обговорення: кожна група презентує свої висновки, після чого тренер узагальнює відповіді та дає зворотний зв'язок.

Очікуваний результат: формування навичок аналізу ситуації та застосування моделі RNR на практиці.

Вправа 2. «Шлях змін» (парадигма дистанціювання)

Мета: показати, що дистанціювання – це тривалий і нелінійний процес.

Хід вправи:

1. Учасникам пропонується уявити життєвий шлях правопорушника після звільнення.
2. На фліпчарті або аркуші вони малюють «лінію життя», де позначають:

- моменти прогресу (працевлаштування, нові стосунки);
- моменти регресу (зриви, повернення до старого оточення).

3. Далі учасники визначають:

- що допомогло рухатися вперед;
- що стало перешкодою.

Обговорення: акцент робиться на тому, що зміни не є лінійними та потребують підтримки.

Очікуваний результат: розуміння процесу дистанціювання та ролі фахівця як підтримуючого партнера.

Вправа 3. «Ефективна комунікація» (рольова гра)

Мета: розвинути навички встановлення контакту, емпатії та мотиваційної співбесіди.

Хід вправи:

1. Учасники працюють у парах:
- один – працівник пробації/психолог;
- інший – правопорушник (за заданим сценарієм).

2. Сценарій може включати:
- небажання співпрацювати;
- агресивну або байдужу поведінку;
- заперечення проблеми.

3. Завдання фахівця:
- встановити контакт;
- використати відкриті запитання;
- проявити емпатію;
- мотивувати до змін.

Після виконання: учасники змінюються ролями.

Обговорення:

- що було складно;
- які техніки спрацювали найкраще;
- як можна покращити комунікацію.

Очікуваний результат: розвиток практичних навичок спілкування та побудови довірливих стосунків.

Ключові тези для запам’ятовування

1. Існують наукові докази того, що працівники з ширшим спектром релевантних навичок мають клієнтів з нижчим рівнем рецидиву.
2. Ефективні корекційні навички визначалися по-різному в різні періоди – залежно від моделі реабілітації, яка домінує.
3. Найвпливовішими та найпоширенішими моделями реабілітації на кінець XX – початок XXI століття є модель RNR та парадигма дистанціювання.

4. Основні корекційні навички, пов'язані з цими двома підходами: навички побудови стосунків, просоціальне моделювання, розв'язання проблем, мотиваційна співбесіда, когнітивно-поведінкові втручання.
5. Інші навички також можуть бути ефективними, але вони, можливо, ще не мають достатньої емпіричної підтримки, або є надто складними для внесення до цього навчального посібника.

Питання для оцінювання

1. Як визначалися корекційні навички в різні періоди часу?
2. Які навички є найважливішими відповідно до моделі RNR?
3. А які – згідно з парадигмою дистанціювання?

Тематичне дослідження 1

Діана – 21 рік. Вона виросла в родині з матір'ю і має чотирьох молодших братів. Її мати працює у Walmart і заробляє близько 1800 доларів США на місяць. Сім'я орендує трикімнатний будинок у пристойному районі. Діана залишила школу у 12 років і почала «тусуватися» з молоддю зі свого району. Вона – розумна молода жінка, яка прагне змінити своє життя на краще.

У 14 років почала вживати героїн. У тому самому віці в неї з'явилися проблеми з поліцією. Її неодноразово звинувачували у дрібних і кишенькових крадіжках. До цього часу отримувала лише короткі терміни ув'язнення. Нині засуджена за крадіжку зі зломом і отримала 5 років позбавлення волі.

Ви – її корекційний працівник. Поміркуйте над такими запитаннями:

Як би ви працювали з Діаною, використовуючи обидві теоретичні моделі?

У чому полягала б різниця між підходами?

Яка з моделей вам ближча особисто?

Які ваші особисті цінності впливають на цей вибір?

Додаткові джерела

Щодо історії ідей реабілітації:

1. Дурнеску І. Що має найбільше значення у пробаційному нагляді: особисті якості працівника, його навички чи програма? *Кримінологія та кримінальне правосуддя*. 2012. № 12 (2). С. 193–216.
2. Фелпс М. С. Реабілітація в епоху каральної політики: розрив між риторикою та реальністю в тюремних програмах США. *Огляд права та суспільства*. 2011. № 45 (1). С. 33–68.
3. Ванстоун М. Міжнародне походження та початковий розвиток пробації: ранній приклад трансферу політики. *Британський кримінологічний журнал*. 2008. № 48 (6). С. 735–755.
4. Ванстоун М. Сто років пробації. *Роздуми про справедливість*. 2009. № 20. С. 1–7.

Щодо моделі RNR

1. Бонта Дж., Бугон Г., Радж Т., Гресс К., Ґутьєррес Л. Рішучий крок: від пілотного проєкту до широкомасштабного впровадження Ініціативи стратегічного навчання у громадському нагляді (STICS). *Дослідження та політика правосуддя*. 2013. № 15 (1). С. 1–18.
2. Бонта Дж., Бугон Г., Радж Т., Скотт Т. Л., Йосін А., Гутьєррес Л., Лі Дж. Експериментальна демонстрація підготовки пробаційних викладачів до нагляду в громаді, що ґрунтується на доказах. *Кримінальне правосуддя та поведінка*. 2011. № 38. С. 1127–1148. doi: 10.1177/009385481142067.
3. Уорд Т., Мелсер Дж., Йейтс П. М. Реконструкція моделі ризику, потреб і відповідності: теоретичне розширення та оцінка. *Агресія та насильницька поведінка*. 2007. № 12 (2). С. 208–228.

Щодо дистанціювання

1. Фарралл С., Калверлі А. Розуміння дистанціювання від злочинності: нові теоретичні підходи до ресоціалізації та реабілітації. Open University Press, 2005.
2. Маруна С. Бути кращим: Як колишні засуджені реформують і відновлюють своє життя. Вашингтон, округ Колумбія : Американська психологічна асоціація, 2007.

3. Уорд, Т., Маруна С. Реабілітація. Поза парадигмою ризику. Routledge, 2007.
4. Шапленд Дж., Фарралл С., Боттомс А. Глобальні перспективи дистанціювання. Routledge, 2016.

Щодо навичок, які ґрунтуються на доказах у корекційній практиці

1. МакНілл Ф., Рейнор П., Троттер К. Нагляд за правопорушниками: нові напрями в теорії, дослідженнях і практиці. Willan Publishing, 2010.
2. Дурнеску І., МакНілл Ф. Розуміння пенітенціарної практики. Routledge, 2014.
3. Угвудайк П., Рейнор П., Анісон Дж. Навички, засновані на доказах, у кримінальному правосудді. Міжнародні дослідження з підтримки реабілітації та дистанціювання. Policy Press, 2018.

Список використаних джерел

1. Ендрюс Д. А., Бонта Дж. Психологія злочинної поведінки. 2-ге видання. Цинциннаті, Огайо : Anderson, 1994.
2. Ендрюс Д. А., Бонта Дж. Психологія злочинної поведінки. 5-те видання. Matthew Bender & Company Inc, 2010.
3. Антоновіц Д. Г., Росс Р. Р. Основні компоненти успішних програм реабілітації правопорушників. *Міжнародний журнал терапії правопорушників та порівняльної кримінології.* 1994. № 38 (2). С. 97–104.
4. Баррі М. Дистанціювання як цілеспрямований процес: роздуми правопорушників про теорію, політику та практику кримінального правосуддя. *Європейський журнал з питань пробації.* 2013. № 5 (2). С. 47–65.
5. Бонта Дж., Бугон Г., Радж Т. Від орієнтації на дані до практики, що ґрунтується на доказах: Ініціатива стратегічного навчання в громадському нагляді // Навички, засновані на доказах, у кримінальному правосудді : міжнародні дослідження підтримки реабілітації та дистанціювання ; за ред. Памела Угвудіке, Пітер Рейнор, Джилл Еннісон. Policy Press, 2019.

6. Боттомс А., МакВільямс В. Парадигма пробації без лікування. *Британський журнал соціальної роботи.* 1979. № 9 (2). С. 160–201.
7. Бугон Г., Ґутьєррес Л., Радж Т. Підтримка професійного розвитку пробаційних працівників на основі доказів у межах Ініціативи стратегічного навчання у громадському нагляді (STICS): постійна клінічна підтримка та особи, які очолюють зміни // Розуміння пенітенціарної практики ; за ред. Іоан Дурнеску, Фергус МакНіл. Routledge, 2014.
8. Бушвей С., Пікверо А. Л., Бріоді Л., Кауфман Е., Мазеролл П. Емпірична структура для вивчення дистанціювання як процесу. *Кримінологія.* 2001. № 39 (2).
9. Куннін К., Вайт Р. Ювенальна юстиція: молодь і злочинність в Австралії. 3-тє вид. Саут-Мельбурн : Oxford University Press, 2007.
10. Дауден К., Ендрюс Д. А. Важливість практики персоналу у впровадженні ефективного корекційного втручання: метааналітичний огляд основних корекційних практик. *Міжнародний журнал психотерапії правопорушників та порівняльної кримінології.* 2004. № 48 (2). С. 203–214.
11. Фарралл С. Переосмислення того, що працює з правопорушниками: пробація, соціальний контекст і дистанціювання від злочинності. Калломптон : Willan Publishing, 2002.
12. Фішер Дж. Чи ефективна індивідуальна соціальна робота? Огляд. *Соціальна робота.* 1973. С. 199–207.
13. Фаулер А., Філліп Дж., Вестабі К. Розуміння емоцій як ефективної практики в англійській пробації: емоційна праця у вибудовуванні стосунків // Навички, засновані на доказах, у кримінальному правосудді : міжнародні дослідження підтримки реабілітації та дистанціювання ; за ред. Памела Угвудіке, Пітер Рейнор, Джилл Еннісон. Policy Press, 2019.
14. Грем Дж., Боулінг Б. (1995). Молодь і злочинність : дослідницька робота. Лондон : Міністерство внутрішніх справ, 1995. 145 с.
15. Ґрінелл Ф. В. Історія загального права про пробацію: приклад «справедливого» розвитку кримінального права. *Журнал кримінального права та кримінології.* 1941. Вип. XXXII (1). С. 70–91.

16. Джарвіс Ф. В. Консультувати, допомагати та дружити: історія служби пробації та післянагляду. Лондон : Національна асоціація співробітників пробації, 1972.
17. Ле Мезьєр Л. Довідник з пробації та соціальної роботи в судах. Лондон : NAPO, 1935.
18. Ліпсі М. В. Що ми дізналися з 400 досліджень ефективності програм для неповнолітніх правопорушників? // Що працює? Скорочення числа повторних правопорушень ; за ред. Дж. МакГвайр. Нью-Йорк, штат Нью-Йорк : John Wiley, 1995.
19. Лозель Ф. Ефективність корекційних програм: огляд і синтез метааналізів // Що працює: Зменшення правопорушень ; за ред. Дж. МакГвайр. Чичестер : Wiley, 1995.
20. Мартінсон Р. Що працює? Питання та відповіді про тюремну реформу. *Джерело суспільного інтересу.* 1974. С. 22–54.
21. Маруна С. *Виправлення: як колишні ув›язнені виправляють і перебудовують своє життя*. Вашингтон, округ Колумбія : Американська психологічна асоціація, 2001.
22. Макайвор Г. Санкції для серйозних або злісних порушників. Стерлінг : Дослідницький центр соціальної роботи, 1990.
23. Макніл Ф., Вівер Б. Боротьба зі злочинністю: напрями політики. Робочий документ. Шотландський консорціум з питань злочинності та кримінального правосуддя, 2007.
24. Макніл Ф. Дистанціювання і кримінальне правосуддя в Шотландії // Злочинність, справедливість та суспільство в Шотландії ; за ред. Х. Кроалл, Г. Муні, Р. Манро. Лондон : Routledge, 2016. С. 200–216.
25. Рейнор П. Пробація як альтернатива позбавленню волі. Олдершот : Avebury, 1988.
26. Рейнор П., Ванстоун М. Практика пробації, ефективність і парадигма відмови від лікування. *Британський журнал соціальної роботи.* 1994. № 24 (4). С. 387–404.
27. Рейнор П., Угвудайк П., Ванстоун М. Вплив навичок на випробувальний термін: повторне дослідження. *Кримінологія та кримінальне правосуддя.* 2014. № 14 (2). С. 235–249.

28. Рекс С. Дистанціювання від правопорушень: досвід випробувального терміну. *Журнал Говарда.* 1999. № 38. С. 366–383.
29. Робертс К. Проєкт служби пробації для неповнолітніх правопорушників у Херефорді та Вустері : перший звіт про оцінку. Оксфорд : Факультет соціальних та адміністративних досліджень, 1989.
30. Робінсон Г., Кроу І. Реабілітація правопорушників: теорія, дослідження та практика. Sage Publications Ltd, 2009.
31. Росс Р., Фабіано Е. А., Юлз К. Д. Мислення та реабілітація. *Міжнародний журнал психотерапії правопорушників та порівняльної кримінології.* 1988. № 2. С. 29–35.
32. Салейль Р. Індивідуалізація покарання. Вайтфіш, штат Монтана : Kessinger Publishing, 1911.
33. Семпсон Р. Дж., Лауб Дж. Злочинність у формуванні: шляхи та поворотні моменти в житті. Кембридж, Массачусетс : Преса Гарвардського університету, 1993.
34. Ширеман К. Х., Рімер Ф. Г. Відновлення правосуддя щодо неповнолітніх. *Соціальна робота.* 1986. № 32 (6). С. 550.
35. Троттер К. Вплив різних методів нагляду у виправних установах за місцем проживання. *Австралійський та Новозеландський кримінологічний журнал.* 1996. № 29 (1). С. 29–46.
36. Троттер С. Ефективний нагляд за малолітніми правопорушниками // Що працює у сфері дотримання законодавства правопорушниками: міжнародні перспективи та практика, заснована на доказах ; за ред. П. Угвудайк, П. Рейнор. Лондон : Palgrave Macmillan, 2013. С. 227–241.
37. Навички, засновані на фактичних даних, у сфері кримінального правосуддя : міжнародне дослідження на підтримку реабілітації та дистанціювання ; за ред. П. Угвудайк, П. Рейнор, Дж. Еннісон. Брістоль, Великобританія ; Чикаго, штат Іллінойс, США : Policy Press в університеті Брістоля, 2018.
38. Андердаун А. Діти та сім'ї в громадах: теорія, дослідження, політика та практика. *Діти та суспільство,* 2007. № 21 (5).

39. Уорд Т., Маруна С. Реабілітація: поза парадигмою ризику. Лондон : Routledge, 2007.
40. Уорд Т., Стюарт К. А. Поводження з сексуальними злочинцями: управління ризиками та благополучне життя. *Професійна психологія, дослідження та практика.* 2003. № 34. С. 353–360.

РОЗДІЛ 2. РОБОЧИЙ АЛЬЯНС

2.1. Хто такий клієнт під примусом?

Перший візит особи, яка вчинила кримінальне правопорушення, до органу пробації супроводжується не лише виконанням формальної вимоги, але й принесенням власного досвіду взаємодії із системою кримінального правосуддя, сформованих очікувань, тривожності та психологічних бар'єрів. Здебільшого така особа не звертається з ініціативою отримати допомогу або пораду. Навпаки, її поява, як правило, є наслідком судового рішення, у якому визначено, що невиконання встановлених обов'язків може призвести до призначення покарання у вигляді позбавлення волі. Подібна ситуація характерна і для пенітенціарного середовища, де засуджений зазвичай не звертається до корекційного працівника з власної ініціативи. У більшості випадків поведінкові прояви на початковому етапі зумовлені прагненням справити позитивне враження на персонал з метою отримання пом'якшеного режиму тримання або наближення до умовно-дострокового звільнення. Ефективність використання такої залишкової мотивації для формування продуктивних взаємин значною мірою залежить від професійної компетентності

Певні форми опору є природними у поведінці правопорушника. Корекційний працівник повинен сприймати опір як нормальне явище у процесі формування стосунків.

та комунікативних навичок працівника.

«Клієнт під примусом» ... – це «особа, яка вступає у контакт із фахівцем допоміжної професії під тиском» (Руні і Мірік, 2018: 4).

Оскільки правопорушники не обирають самостійно зустріч із корекційним працівником, їх вважають клієнтами, які перебувають під примусом. Якщо особа виконує юридичне зобов'язання, її іноді називають клієнтом за рішенням суду (Руні, 1992). На практиці, залежно від мотивації до участі / співпраці, клієнти можуть бути класифіковані від повністю примусових до частково добровільних або навіть повністю добровільних (Троттер, 2006).

Корисне розмежування між активною / пасивною та позитивною / негативною участю запропонувала Мірік (2018). Зважаючи на цю класифікацію, клієнт може бути активно залученим, але при цьому поводитись позитивно або негативно. Класичним прикладом активної / негативної участі є вороже налаштований клієнт.

Таблиця 2.1 – Континуум участі (рівень співпраці)

Ставлення до взаємодії	Активний	Пасивний
Позитивний	Співпраця та дотримання вимог	Співпраця без дотримання вимог
Негативний	Ворожість при дотриманні вимог	Пасивність і недотримання вимог

Джерело: *Мірік (2018: 198).*

Навпаки, клієнти можуть бути не залучені в процес, але і не дотримуватися його. Клієнти, які перебувають під примусом або не з власної волі, трапляються не лише в системі кримінального правосуддя. Це можуть бути прийомні батьки; пацієнти, направлені психіатром; жінки-жертви домашнього насильства, які шукають прихистку; тощо. У багатьох випадках, якщо потрібна певна послуга, їм доводиться приймати

й інші послуги в межах комплексного пакета. Такий формат взаємодії робить їх, принаймні частково, клієнтами не за власним вибором.

2.2. Чому робочий альянс є важливим?

Більшість емпіричних досліджень щодо важливості створення робочого альянсу походить із психотерапії. Справді, робочий альянс вважається одним з найпотужніших чинників, що передбачають ефективність терапії, згідно з даними психотерапевтичних досліджень (Горват і Беді, 2002; Горват та ін., 2011). В одному з найсвіжіших метааналізів Горват та ін. (2011) довели, що робочий альянс є надійним предиктором результатів лікування, пояснюючи 8 % варіативності результату.

Дослідження також засвідчили, що хоча клієнти з позитивним досвідом прив'язаності та розвиненими соціальними навичками можуть позитивно впливати на якість альянсу, саме працівники пробації відіграють ключову роль у формуванні ефективного альянсу. Низка досліджень, що порівнювали вплив особистісних характеристик корекційного працівника та клієнта, показали, що внесок корекційного працівника значно важливіший для зв'язку між якістю альянсу та результатом втручання (Болдвін та ін., 2007; Дель Ре та ін., 2012 тощо). Інакше кажучи: терапевти, які вміють формувати кращі альянси зі своїми клієнтами, досягають кращих результатів втручання.

Пам'ятай!

Отже, роль самого корекційного працівника є набагато важливішою у формуванні робочого альянсу, ніж внесок клієнта!

У сфері виправної роботи фактор стосунків мав доволі складну історію. Формування відкритих і міцних взаємин між працівником і клієнтом вважалося надзвичайно важливим у роки домінування соціального кейс-менеджменту (1950–1970-ті роки). Науковці, зокрема Кінг (1958), Монгер (1964), Хейвуд (1964) та інші, приділяли велику увагу особі корекційного працівника як «людини з теплом і приємністю в характері»

(Хейвуд, 1964: 45), а також його здатності проявляти турботу, розуміння й витримку. Очевидно, ці риси розглядалися в контексті здатності працівника формувати ефективні стосунки з правопорушником.

Однак повторний аналіз літератури про те, що «ніщо не працює», дав змогу заново утвердити важливість стосунків як одного з головних чинників, що можуть сприяти зниженню рецидиву. Так, наприклад, у метааналізі Даудена та Ендрюса (2004) якість міжособистісної взаємодії між працівником і клієнтом була визначена як одна з п'яти основних навичок, пов'язаних зі зменшенням рівня рецидиву. Згодом Ендрюс і Бонта (2010) довели, що працівники пробації, які застосовують принципи моделі ризику – потреб – реагування, мають кращі взаємини зі своїми клієнтами та забезпечують зниження рівня рецидивізму до 15 % порівняно з тими, хто не використовує ці принципи. Рейнор та колеги (2010) в Джерсі, Троттер і Еванс (2010) в Австралії та інші дослідники неодноразово підтверджували, що якість стосунків між працівником і клієнтом відіграє суттєву роль у зниженні повторної злочинності. У літературі з дистанціювання також підкреслюється значення «легітимних і заснованих на повазі взаємин» як одного з ключових чинників, що підтримують процес дистанціювання від злочинної поведінки (МакНіл, 2006: 55).

2.3. Що таке робочий альянс?

У контексті цього розділу робочий альянс буде тлумачитись як взаємини, що мають мету – покращити життя правопорушника через зміну його поведінки.

Дослідження робочого альянсу має тривалу історію. Такі вчені, як Фройд (1937-1964), Штерба (1934) та Гріндсон (1965) зробили вагомий внесок у становлення теорії альянсу.

Робочий альянс – це співпраця між клієнтом і корекційним працівником, що розвивається під час взаємодії на сесії (Дель Ре та ін., 2012).

Однак саме Бордін (1979, 1980, 1994) першим запропонував всебічну теорію робочого альянсу. У стислій формі він зазначив, що будь-який вид втручання містить набір очікувань щодо працівника і клієнта – стосовно того, як вони взаємодіятимуть у процесі роботи. Формування альянсу починається з першої зустрічі і триває до завершення втручання. Три ключові елементи стосуються цього процесу: узгодження цілей, співпраця у виконанні завдань і формування емоційного зв'язку. Іншими словами, втручання – це процес, орієнтований на мету, який вимагає спільної роботи працівника та клієнта. І цей процес має бути підкріплений емоційним зв'язком.

Зв'язок – це емоційна прихильність між працівником і клієнтом.

Бордін (1979) особливо підкреслював роль працівника в досягненні згоди та співпраці. У своїх дослідженнях Сафран і Муран (2000) акцентували увагу на ролі клієнта у формуванні альянсу. Як вони стверджували, клієнти мають власні уявлення про вигляд втручання, і ці уявлення суттєво впливають на процес. Особливу роль відіграє внесок працівника у відкритому й ефективному подоланні сумнівів чи незгоди клієнта щодо корекційного процесу.

Найкраща практика

Хоча роль працівника справді є ключовою в досягненні позитивного результату, очікування, тривоги й думки клієнта також мають бути обговорені, особливо у випадках, коли взаємини належним чином не формуються.

Узгодження цілей та спільна діяльність над завданнями у взаємодії між фахівцем і клієнтом зазвичай мають чіткий і формалізований характер, однак цього не можна сказати про емоційний зв'язок, який є значно складнішим і менш передбачуваним компонентом. Емоційна взаємність – своєрідний інтеграційний чинник, що «утримує» робочий альянс, базуючись на взаємній симпатії, повазі й турботливому ставленні. Ці характеристики становлять ключові елементи. У контексті корекційної

практики окремі науковці пропонують розширене трактування цього компонента через введення понять «робочий підтримувальний зв'язок» або «оцінний зв'язок». Такий тип стосунків містить додаткові якості, зокрема щирий інтерес до особистості клієнта, визнання його зусиль, здатність до емпатії та готовність фахівця зрозуміти індивідуальний життєвий досвід клієнта (Гатчер і Баренде, 2006).

Своєю чергою Орлінскі та ін. (1994) запропонували перелік технік, які спрямовані на поглиблення емоційного зв'язку.

1. **Особиста залученість у роль** – корекційний працівник спочатку оцінює мотивацію клієнта до змін, а потім, використовуючи техніки мотиваційної співбесіди, підсилює готовність клієнта до змін.
2. **Інтерактивна координація** – досягається завдяки емпатії та використанню слів «ми». Ще повернемося до емпатії, оскільки це потребує окремого розгляду. Слово «ми» створює атмосферу співпраці, так званий зв'язок на основі «ми», коли і клієнт, і корекційний працівник разом працюють над розв'язанням проблем.

Найкраща практика

Корекційному працівнику рекомендується якнайчастіше використовувати слова «ми», «давайте», «нас» під час сесій (Крітс-Крістоф та ін., 2010).

3. **Комунікативний контакт** – корекційний працівник має орієнтуватися на стиль комунікації, що ґрунтується на діалогічності, активному слуханні та постійному зворотному зв'язку. Ефективна взаємодія передбачає регулярне уточнення змісту за допомогою технік віддзеркалення, що сприяють глибшому розумінню позиції клієнта. Водночас така форма спілкування повинна залишатися цілеспрямованою, не допускаючи перетворення професійної бесіди на неформальну розмову, яка віддаляє учасників взаємодії від окреслених завдань і цілей зустрічі.
4. **Взаємна підтримка** – це відчуття турботи, поваги, прийняття, теплоти й позитивного ставлення. Ці якості найкраще передаються невербально, зокрема усмішкою, нахилом тулуба вперед,

виразом обличчя, що демонструє інтерес і повагу, відповідною інтонацією, яка передає спокій, прийняття та повагу (Крітс-Крістоф та ін., 2010). Було встановлено, що ці навички уважності та позиціонування є надзвичайно важливими в процесі надання допомоги (Каркхафф, 2008).

Зазначені спостереження узгоджуються з результатами досліджень у сфері пенітенціарної та пробаційної практики, які свідчать про те, що клієнти найвищу цінність надають тим працівникам служби пробації, які демонструють високий рівень професійної компетентності, відзначаються розсудливістю, виявляють розуміння індивідуальної ситуації клієнта та здатність до емпатійної взаємодії (Рекс, 1999).

Як зазначав Бордін (1979), різні види втручань потребують різних типів альянсів. Наприклад, психоаналіз потребує набагато глибшого рівня довіри й прихильності, ніж короткотривале втручання (254).

У контексті виправної роботи встановлення емоційного зв'язку з особою, яка вчинила правопорушення, – особливо складне завдання. На початковому етапі взаємодії основою для формування робочого альянсу, як правило, виступає не внутрішня мотивація клієнта, а вимоги судового рішення. Формування симпатії чи довіри до представника служби пробації або персоналу установи виконання покарань на цьому етапі є малоймовірним. Водночас відкритість, емпатійність і здатність працівника уважно аналізувати очікування клієнта, а також виявляти чутливість до його тривог можуть сприяти поступовому подоланню початкової дистанції у взаємодії та формуванню довірливого професійного контакту.

У зв'язку з цим саме корекційному працівнику належить визначити оптимальний рівень дружності та довіри – залежно від: етапу стосунків, особистісних характеристик клієнта, конкретної ситуації.

Найкраща практика

У процесі зміцнення співпраці в межах реалізації поставлених завдань корекційний працівник має сприяти формуванню у клієнта впевненості в тому, що програма чи обране втручання є дієвими та здатними забезпечити очікуваний результат. Одним із чинників такого впливу може стати надання клієнту достовірної, емпірично підтвердженої інформації про ефективність відповідної програми або методики втручання (Бордін, 1979: 254).

Занадто низький рівень довіри може перешкоджати залученню, але надмірний рівень – також (Гатчер і Барендс, 2006).

2.4. Чому деякі правопорушники є «резистентними клієнтами»?

Термін «резистентний клієнт» має довгу історію. Вважається, що вперше його використав Фройд 1937 року, коли помітив, що деякі клієнти чинять опір його спробам гіпнозу або відмовляються брати участь у вправах на вільні асоціації (Гатчер, 2010).

Існує низка чинників, які зумовлюють опір з боку правопорушників, особливо в умовах примусового залучення до пробаційних або корекційних програм, принаймні на початкових етапах взаємодії. По-перше, виконання рішень суду передбачає дотримання визначених обмежень і зобов'язань, що накладаються на клієнта без його прямої ініціативи. По-друге, участь у програмі потребує підпорядкування зовнішньому авторитету – зокрема, працівникові пробації або іншому представникові інституції. Унаслідок цього автономія клієнта та його можливості здійснювати вільний вибір значно обмежуються, часто – у кількох сферах життєдіяльності одночасно.

Приклад 1.

Корекційний працівник (далі – КП): Добрий день. Що привело вас сюди?

Правопорушник (далі – П): Не знаю. Я отримав цей документ із суду, де сказано, що маю з'явитися до вас.

КП: А чому, на вашу думку, суд просить вас це зробити?

П: Ну... це через те, що я вчинив кілька років тому. Та я взагалі не розумію, навіщо маю сюди ходити. Чим ви можете мені допомогти?

КП: Ви тут не для того, аби отримувати допомогу. Ви тут, щоб відбувати покарання, і маєте виконувати вимоги.

П: А якщо я не буду цього робити?

КП: Якщо ви не будете виконувати вирок і мої вказівки – потрапити до в'язниці.

П: Що значить – маю слухатися вас? Чому я маю це робити?

КП: Бо я – ваш корекційний працівник, ось чому.

Коментар:

Хоча більшість інформації, яку надав корекційний працівник, була фактично достовірною, характер її подання спричинив захисну реакцію з боку правопорушника. Це своєю чергою призвело до підвищення рівня опору порівняно з тим, що спостерігався до його прибуття до офісу. Незважаючи на те, що корекційний працівник володіє формальною владою, застосування цієї владної позиції повинно мати місце винятково в ситуаціях крайньої необхідності. Альтернативним і бажаним підходом є формування співпраці з клієнтом через активне слухання, ідентифікацію тривог і сумнівів, акцентування уваги на позитивних наслідках дотримання встановлених вимог тощо. До цих тактик ми ще повернемось у розділі «Перша сесія».

Найкраща практика

Корекційному працівнику доцільно утримуватися від використання юридичної влади як засобу тиску на клієнта. Використання висловлювань на зразок «Ви маєте це робити, бо я ваш корекційний працівник і я так сказав» розглядається як професійно неприйнятне та нерекомендоване.

Однією з причин опору клієнтів у контексті примусу є відчуття втрати контролю над власним життям. Вирок суду зумовлює втручання сторонньої особи у визначення того, що, коли і яким чином має виконувати клієнт. Подібна ситуація часто викликає в особи відчуття безпорадності перед владними структурами. Враховуючи, що значна частина клієнтів пробації або пенітенціарних установ належить до маргіналізованих верств населення, їхня недовіра до державних інституцій є закономірною. Багато з них мають досвід утисків, приниження або зневажливого ставлення. Часто пробаційні заходи або перебування в місцях позбавлення волі сприймаються як «допомога під прикриттям примусу». Такі обставини посилюють недовіру, емоційну вразливість і схильність до підозрілості.

Три ключові поняття, що дозволяють інтерпретувати опір клієнтів під примусом: захисна реакція, мотиваційна відповідність та соціальна дистанція.

Захисна реакція

Особисті роздуми. *Згадайте ситуацію, коли вам довелося робити щось усупереч власній волі. Опишіть свої відчуття, думки та поведінку в цій ситуації (за Руні, 2009).*

Згідно з Брехмом та ін. (1966) кожен з нас має свободу вибору, яку ми вільні реалізовувати. Щоразу, коли хтось або щось загрожує або обмежує одну чи кілька наших поведінкових свобод, ми відчуваємо захисну реакцію.

Захисна реакція – це емоційна реакція, викликана відчуттям контролю або тиску з боку іншої особи.

П’ять стратегій відновлення контролю (за Брехмом, 1976):

1. Прямі дії, щоб відновити свободу, незважаючи на наслідки (наприклад, навмисне порушення правил).
2. Непрямі способи відновлення контролю, зокрема порушення інших норм, які не є формальними порушеннями (наприклад, відвідувати заняття, але ігнорувати працівника, не залучатися до обговорення).
3. Підбурювання інших до порушення правил.
4. Якщо всі способи виявити невдоволення й захисна реакція заблоковані, особа змушена «придушувати» своє невдоволення, що призводить до посилення внутрішнього напруження.
5. У разі повного блокування свободи реагування захисна реакція може виявитись у вигляді агресії або ворожості до джерела загрози.

Коли людина втрачає свободу дій, перша реакція – намагання її повернути. Як зазначає Брехм (1976), існують способи зменшити захисну реакцію. Клієнту можна допомогти відновити відчуття контролю над ситуацією шляхом: уникання директивного тону, пояснення наявних варіантів вибору, наголошення на свободах, які залишаються, чіткого визначення поведінки, яка підлягає обмеженню, пропозиції альтернатив тощо. Ми повернемося до цієї тактики, коли будемо обговорювати різні способи залучення клієнта до цієї ролі.

Найкраща практика

Практикам варто пам’ятати про так звані іронічні процеси (Руні, 2009).

Іронічні процеси – це стійкі зусилля, які тривають, незважаючи на їхню неефективність. У системі кримінального правосуддя працівники зобов’язані забезпечувати громадську безпеку та контролювати поведінку клієнтів. Проте моніторинг проблемної поведінки (наприклад, вживання алкоголю) може іронічно посилювати цю поведінку. Тому фокус практиків має бути зміщений з проблем і ризиків – на рішення та сильні сторони клієнта.

Мотиваційна відповідність

Ще одним механізмом, що зумовлює опір або щонайменше недостатню залученість деяких клієнтів у ситуації примусу, є мотиваційна невідповідність. Інакше кажучи, відсутність мотиваційної відповідності спричиняє в клієнтів враження, що корекційне втручання не має жодного зв'язку з їхнім реальним життям. На практиці це виявляється в тому, що деякі працівники пробації або пенітенціарних установ орієнтовані переважно на досягнення формальної «покори», а не на підтримку клієнта в побудові життя без правопорушень на його власних умовах. У такому випадку покора є метою фахівця, а не самого клієнта. Клієнт може формально погоджуватися з вимогами з різних причин, однак це не завжди відображає його справжні життєві пріоритети. Дослідження в суміжних галузях підтверджують, що відсутність узгодженості між цілями клієнта та фахівця часто корелює з неефективністю втручання або достроковим припиненням участі (Маєр і Тіммс, 1969).

Відповідність між мотивацією клієнта й тим, що намагається запропонувати фахівець, називається мотиваційною відповідністю (Рейд і Генраган, 1982).

Згідно з Руні (2018) існує чотири способи покращення мотиваційної відповідності, які водночас підтримують залучення клієнта: акцент на виборі та почутті самоконтролю; соціалізація відповідно до очікувань, пов'язаних з новою роллю; поведінковий контракт та підтримка дотримання програми через залучення до планування та вибору завдань участь клієнта у виборі цілей та завдань.

Способи покращення мотиваційної відповідності

1. **Посилення вибору та самоконтролю.** Існує значна кількість емпіричних досліджень, які підтверджують позитивний вплив суб'єктивного відчуття вибору на ефективність втручань. Зокрема, Мендонка та Брехм (1983) здійснили відоме

дослідження за участю дітей, залучених до програми зниження ваги. Учасників було випадково розподілено на дві групи: експериментальну групу «візьми контроль», у якій діти мали змогу впливати на зміст і формат програми, та контрольну групу, позбавлену такої можливості. Попри те, що обидві групи проходили втручання зі схожим змістом, учасники експериментальної групи продемонстрували кращі результати щодо зниження ваги, ніж представники контрольної групи. Ці результати свідчать про те, що навіть суб'єктивне відчуття контролю здатне значно підвищити ефективність інтервенції.

Найкраща практика

Досвід практичної роботи та емпіричні дослідження засвідчують, що клієнтові не обов'язково мати повний самоконтроль, щоб відчувати наявність контролю над ситуацією. Завдання фахівця полягає в тому, щоб забезпечити принаймні ілюзію контролю, водночас зберігаючи реальне управління процесом та очікуваними результатами. Безперечно, надання клієнтові реального особистого контролю є ще ефективнішим підходом. При цьому наявність судового припису не повинна позбавляти можливості вибору. Наприклад, особа, засуджена до громадських робіт, може мати право регулювати щоденну тривалість годин роботи та вид робіт, які може виконувати клієнт, зобов'язаний пройти курс лікування від алкогольної залежності, може самостійно вибрати програму або надавача послуги – як з відкритого ринку, так і з рекомендованого переліку. Для підвищення мотиваційної відповідності фахівець має на меті максимально розширити спектр вибору для клієнта і сприяти розвитку його особистої відповідальності за прийняті рішення.

2. **Соціалізація відповідно до ролі.** Дослідження у сфері психотерапії свідчать про те, що попереднє інформування клієнта щодо процесу терапії, зокрема роз'яснення очікуваної поведінки, знижує ризик дострокового припинення участі у програмі

(Гайтлер, 1976). Результати численних метааналізів також підтверджують, що чітке й ефективне пояснення ролі клієнта сприяє вищому рівню його залученості, покращує якість робочого альянсу та знижує ймовірність рецидиву (Дауден і Ендрюс, 2004). До питання тлумачення ролі клієнта ми повернемося в подальшому викладі цього розділу.

3. **Поведінковий контракт.** Цей підхід також вважається ефективним засобом зменшення ймовірності відмови від участі та підвищення рівня залученості клієнта. Контракт являє собою домовленість між фахівцем і клієнтом щодо визначених цілей та процедур взаємодії. Попри те, що укладення контракту з клієнтом у ситуації примусу може бути ускладненим, фахівцям рекомендується максимально чітко окреслювати очікування стосовно поведінки клієнта, а також відкрито визначати елементи, які можуть бути предметом переговорів. Однозначність у формулюваннях очікувань і надання певної гнучкості щодо їх реалізації здатні істотно покращити ставлення клієнта до процесу та підвищити його активну участь у взаємодії.

Коментар

У деяких ранніх наукових джерелах здійснюється розмежування між первинними та вторинними контрактами. Первинний контракт укладається між клієнтом та судовою інстанцією і містить обов'язкові умови, які не підлягають обговоренню, а відповідальність за їх виконання покладається на корекційного працівника. Натомість вторинний контракт значною мірою перебуває під контролем самого клієнта і має на меті чітке визначення зобов'язань обох сторін – фахівця та клієнта. Такий підхід дозволяє виокремити, які дії клієнт зобов'язаний виконати (під загрозою санкцій з боку суду), а які мають рекомендаційний або бажаний характер. Крім того, це надає клієнтові інструмент для притягнення корекційного працівника до відповідальності за дотримання професійних обов'язків і частково сприяє вирівнюванню владного дисбалансу у відносинах між сторонами.

4. Участь клієнта у виборі цілей та завдань. У своїх роботах Вайс (2003), а також Майхенбаум і Терк (2012) акцентують увагу на суттєвому розрізненні понять «покора» та «дотримання». Покора означає механічне виконання клієнтом інструкцій працівника, тоді як дотримання (термін, запозичений з медичної практики) означає ступінь відповідності поведінки клієнта рекомендованому втручанню. У цьому контексті покора є проявом пасивної підпорядкованості, натомість дотримання передбачає активну участь у процесі. Як зазначає Вайс (2003) щодо лікувальних інтервенцій, рівень дотримання значно зростає, якщо пацієнтові пояснюють необхідність медикаментів і заздалегідь обговорюють можливі побічні ефекти. Аналогічно у випадку з правопорушниками чітке роз'яснення очікувань, навчання виконанню завдань і залучення до процесу планування підвищують імовірність дотримання умов пробаційного нагляду. Отже, спільна участь клієнта в розробленні цілей і завдань відіграє ключову роль у запобіганні достроковому припиненню участі у програмі, що своєю чергою сприяє зниженню рівня рецидивізму.

Найкраща практика

Як показали дослідження у психотерапії (зокрема, дослідження Вандербільта; Біндер і Генрі, 2010), навіть професійні терапевти реагують на ворожість і вимогливість пацієнтів взаємною ворожістю та емоційним відстороненням. Працівники пробації повинні усвідомлювати цю реакцію та стримувати її, рефлексуючи над нею і досліджуючи опір клієнта, а не конфліктуючи з ним. Пам'ятайте: деякі форми опору – це природна поведінка клієнтів під примусом. Не беріть цього близько до серця!

Відмінності у соціальному статусі (соціальна дистанція)

Згідно з підходом Макса Вебера більшість корекційних працівників належить до середнього класу, характеризуються стабільним доходом, наявністю вищої освіти та дотриманням таких цінностей, як

відтерміноване задоволення потреб, повага до приватної власності тощо. На противагу цьому більшість клієнтів пробаційної служби або пенітенціарних установ належать до робітничого класу, часто не мають професійної кваліфікації та вищої освіти. Така соціальна дистанція може бути джерелом напруженості й комунікативних бар'єрів. Вона зумовлює недовіру з боку деяких клієнтів щодо здатності працівника емпатично сприймати їхню життєву реальність (наприклад, запитання на кшталт: «Ви справді знаєте, як це – жити на вулиці?»). Оскільки більшість правопорушників походять із соціально вразливих груп населення, вони мають попередній досвід утисків або інших форм соціальної маргіналізації. Відповідно насторожене ставлення до представників державних структур є для них цілком закономірним явищем.

У цьому контексті саморозкриття з боку корекційного працівника може суттєво зменшити соціальну дистанцію. Ми повернемось до цієї теми в наступних частинах посібника.

2.5. Як формується робочий альянс?

Оскільки робочий альянс є надзвичайно важливим для досягнення мети корекційного втручання, дослідники та практики активно працювали над розробленням стратегій для формування міцних взаємин між фахівцем і клієнтом.

У своєму посібнику Ньюмен (1997: 183) пропонує такі стратегії для встановлення альянсу на початку взаємодії:

1. Говорити прямо, простими словами, зрозумілою повсякденною мовою та чесно.
2. Запитувати про думки й почуття клієнта щодо перебування в терапії.
3. Зосереджуватись на емоційному дистресі клієнта.
4. Визнавати амбівалентність клієнта.
5. Обговорювати мету й завдання терапії.
6. Обговорювати питання конфіденційності.
7. Уникати оцінювальних або осудливих коментарів.
8. Апелювати до позитивної самооцінки клієнта.

9. Визнавати, що терапія – це складний процес.
10. Ставити відкриті запитання і вміти слухати.

Хоча ці рекомендації були сформульовані на основі спостережень у роботі з пацієнтами, які мали проблеми із залежністю, вони дуже близькі до стратегій, що застосовуються в галузі виправної роботи.

Так, наприклад, Троттер (2006) пропонує такі ключові стратегії для формування міцного робочого альянсу з правопорушниками: пояснення ролі, емпатія, оптимізм, гумор, саморозкриття.

1. Пояснення ролі

Пояснення ролі – одна з найважливіших навичок, яку необхідно застосовувати на початку взаємодії з правопорушником (Троттер, 2006: 65–85). В інших джерелах (зокрема, Руні, 2018) пояснення ролі трактується як соціалізація клієнта до нової ролі. Це процес, що відповідає на запитання: «Чому ми тут?», «Що ми прагнемо досягти?» тощо. Пояснення ролі – це спільне з клієнтом обговорення цілей, завдань, очікувань і активностей, які стосуються обох сторін: як правопорушника, так і корекційного працівника. Хоча пояснення ролей найінтенсивніше відбувається на початку взаємодії, це також безперервний процес, що триває в міру розвитку взаємин. Він починається з основних установок щодо стосунків, але триває й далі, супроводжуючи інші втручання. Наприклад, корекційний працівник може уточнювати ролі паралельно з проведенням просоціального моделювання або когнітивно-поведінкової інтервенції. У своїй відомій книзі «Робота з клієнтами під примусом» (Троттер, 2006) пропонує основні теми, які слід висвітлити під час пояснення ролі:

1. Корекційний працівник виконує подвійну професійну функцію, що охоплює як контроль, так і надання допомоги. Корекційний працівник, з одного боку, несе відповідальність за забезпечення громадської безпеки та контроль за дотриманням умов

вироку, а з іншого – виконує підтримувальну роль, спрямовану на сприяння позитивним змінам у житті клієнта. Аналогічна подвійна роль притаманна й персоналу пенітенціарних установ: вони водночас відповідають за дотримання порядку й активно сприяють реабілітаційним зусиллям щодо осіб, які відбувають покарання. З огляду на це важливо на початковому етапі взаємодії чітко окреслити з клієнтом, яким чином обидві функції реалізовуватимуться на практиці.

Наприклад

«Незважаючи на те, що я контролюю виконання вироку, я також тут для того, щоб надати вам підтримку і професійну допомогу. Ви можете звертатися до мене з будь-яких питань, що стосуються вашої поведінки; ми можемо обговорювати теми працевлаштування, освіти, житлових умов, міжособистісних стосунків тощо».

Водночас клієнт має чітко розуміти межі цієї допомоги, щоб уникнути нереалістичних очікувань.

Наприклад

«Звісно, ми намагатимемось допомогти в межах наших можливостей. У цьому офісі ми не пропонуємо вакансій, але можемо разом обговорити тактики пошуку роботи, як презентувати себе на співбесіді, можемо направити вас до центру зайнятості або надати контакти працедавців, з якими час від часу співпрацюємо».

Найкраща практика

Формування нереалістичних очікувань становить значний ризик, особливо в умовах пенітенціарної системи. У контексті тюремного середовища навіть незначні, з точки зору зовнішнього спостерігача, обставини можуть набувати для ув'язнених надзвичайно великого значення. На основі практичного досвіду можна навести приклади, коли молоді ув'язнені вдавалися до радикальних дій, зокрема підпалювали камери, у відповідь на

невиконання обіцянок, як-от несвоєчасне надання спортивного взуття. Отже, працівникам категорично не рекомендується давати обіцянки, у виконанні яких вони не можуть бути абсолютно впевнені!

Емпіричні дослідження засвідчують, що найефективнішими у сфері корекційної роботи є ті фахівці, які здатні забезпечити оптимальний баланс між функцією соціального контролю і турботою про добробут клієнта (Троттер, 2004; Шульман, 1991). Ще Клокарс (1972), а згодом Скім і Манчак (2008) довели, що так звані «синтетичні» працівники, які водночас реалізують як контрольну, так і підтримувальну ролі, досягають вищих показників ефективності у взаємодії з клієнтами порівняно з тими, хто зосереджується винятково на правозастосуванні.

Найкраща практика

Щоб підкреслити обидві ролі, працівники пробації можуть прямо зазначити у своїй комунікації, що обидві функції – контрольна і підтримувальна – однаково важливі для них. Наприклад: «Моя роль полягає в тому, аби переконатися, що ви виконуєте рішення суду, але для мене так само важливо – надати вам допомогу, яку ви потребуєте, щоб більше не потрапляти в неприємності».

Питання про те, які аспекти підлягають обговоренню, а які – ні, має фундаментальне значення для ефективної взаємодії з клієнтом. У попередніх розділах було розглянуто причини, через які деякі клієнти чинять опір у ситуаціях підпорядкування зовнішній владі. Одним із дієвих підходів до зменшення цього опору є розширення можливостей вибору, що дозволяє клієнту зберегти часткове відчуття автономії. В умовах пробаційного нагляду або під час виконання пенітенціарної програми існує низка положень, які не підлягають дискусії, оскільки вони закріплені у судовому рішенні або визначаються внутрішнім регламентом установи. До таких фіксованих елементів належать, зокрема, умови вироку, обов'язкові заходи, а також режимні положення (наприклад, час ранкового підйому чи вечірньої переклички). Такі вимоги мають бути чітко й недвозначно донесені до відома клієнта.

Найкраща практика

Оптимальною стратегією роз'яснення умов і зобов'язань, передбачених пробаційним вироком, є початок бесіди з перспективи самого правопорушника. Наприклад, можна поставити запитання: «Розкажіть, будь ласка, як ви розумієте умови й обов'язки, встановлені для вас судом?» Такий підхід дозволяє оцінити рівень обізнаності клієнта щодо змісту вироку, а також стимулює його до активної участі у власному процесі змін. У цьому форматі саме клієнт вербалізує положення вироку, а не є пасивним реципієнтом інформації від працівника. Водночас за необхідності фахівець може надати уточнення, деталізовані роз'яснення або практичні приклади для забезпечення адекватного й реалістичного сприйняття зобов'язань клієнтом.

Навіть якщо умови та зобов'язання можуть бути чітко зафіксовані у судовому рішенні, їх практична реалізація нерідко передбачає використання дискреційних повноважень з боку корекційного працівника. Наприклад, частота зустрічей клієнта з корекційним працівником часто визначається останнім з урахуванням низки чинників, зокрема рівня ризику, поведінкових особливостей клієнта та ступеня його співпраці. Важливо, щоб клієнт мав чітке уявлення про те, яку саме поведінку необхідно демонструвати для впливу на відповідні рішення фахівця. Зокрема, слід роз'яснити, за яких обставин можливо зменшення частоти контактів і які конкретні дії клієнта можуть цьому сприяти. Під час такого пояснення працівнику слід бути максимально конкретним, за можливості ілюструвати свої твердження прикладами з професійної практики.

1. **Конфіденційність**. Реалізація завдань у роботі з правопорушниками часто передбачає міжвідомчу взаємодію з іншими установами та організаціями, зокрема центрами зайнятості, закладами охорони психічного здоров'я, неурядовими структурами тощо. У зв'язку з цим постають ключові питання щодо допустимості передання інформації: які дані можуть бути розкриті, а які підлягають захисту як конфіденційні. Зазвичай порядок розкриття

інформації визначається внутрішніми нормативними актами або чинним законодавством. Крім того, у пробаційній чи пенітенціарній практиці фахівці зобов'язані надавати певні дані судовим органам або в окремих випадках – органам прокуратури. У низці юрисдикцій існує також правова норма, яка зобов'язує будь-якого громадянина повідомляти компетентним органам про відомі або заплановані злочини. Усі ці аспекти мають бути відкрито обговорені з клієнтом у межах процесу його адаптації до нових умов. Клієнт повинен мати чітке уявлення про те, яка саме інформація може бути передана, кому саме, за яких обставин, хто має доступ до його персональної справи, чи має він сам право на доступ до неї, а також яка її частина може бути обмеженою для ознайомлення.

Конфіденційність – це професійний обов'язок не розголошувати інформацію про клієнта третім особам без законних підстав або згоди самого клієнта.

Найкраща практика

Часто фахівці забувають повідомити клієнтам, що працюють під керівництвом або у співпраці з іншими колегами. Це важлива інформація, адже клієнт може бути здивований або навіть розчарований, коли дізнається, що його справу тимчасово веде інший працівник. Існують ситуації, коли, наприклад, через лікарняну або щорічну відпустку реєстрацію чи виховну роботу проводить інший колега. Щоб уникнути непорозумінь і знизити рівень розчарування, клієнта необхідно заздалегідь інформувати про таку можливість – ще на етапі формування робочого альянсу.

У разі, якщо фахівець робить нотатки під час зустрічі, він повинен пояснити це клієнту. Чому він робить нотатки? Навіщо? Де зберігається ця інформація тощо (наприклад, «Я зроблю кілька нотаток, якщо ви не заперечуєте, бо не хочу пропустити важливу інформацію, яку ви мені

надаєте. Ці записи залишаться в мене і не потраплять до вашої офіційної справи»).

2. **Працівник з клієнтом чи корекційний працівник?** Як зазначалося раніше, в окремих випадках корекційний працівник самостійно надає певні послуги, зокрема проводить регулярні індивідуальні зустрічі або впроваджує корекційні програми. Однак клієнти, особливо ті, що звільнені з іспитовим строком або перебувають під пробаційним наглядом, часто мають комплексні та різнопланові потреби, які потребують міжвідомчої взаємодії. Це може стосуватися питань працевлаштування, медичної допомоги, програм лікування залежностей тощо. У подібних випадках корекційний працівник виконує функцію координатора, спрямовуючи клієнта до відповідних установ або спеціалістів. Водночас працівник забезпечує отримання зворотного зв'язку щодо участі клієнта у відповідних програмах. Клієнт повинен мати чітке розуміння причин перенаправлення, знати, до кого саме його скеровують, а також бути поінформованим щодо очікуваних результатів. Оптимальним є залучення самого клієнта до процесу прийняття рішень щодо використання зовнішніх ресурсів за межами пенітенціарного чи пробаційного контексту.
3. **Очікування клієнта.** Одним із важливих, але часто недооцінених аспектів корекційної роботи є очікування клієнта. Ці очікування слід обговорювати як на початковому етапі взаємодії, так і в будь-який момент, коли виникає відповідна потреба. Значна частина клієнтів вже мала досвід взаємодії із системою пробації або пенітенціарною системою, зокрема з представниками поліції, прокуратури, судових органів чи інших структур правосуддя. Унаслідок цього формується уявлення про систему, що в комбінації з особистими переживаннями перетворюється на комплекс очікувань і тривог. Завдання корекційного працівника полягає в ретельному вивченні цих очікувань, виявленні потенційно деструктивних переконань і за можливості їх корекції. У певних випадках це може вимагати адаптації професійного стилю з метою оптимізації комунікації та підвищення ефективності

взаємодії. Наприклад, якщо клієнт мав попередній досвід з іншим фахівцем в установі, він може очікувати подібної моделі поведінки від нового працівника, а розбіжність із цими очікуваннями здатна викликати розчарування.

Приклад 2.

Клієнт: «Попереднього працівника взагалі не цікавили мої проблеми. Йому було лише важливо, аби я дотримувався плану вироку – і все».

Корекційний працівник: «Я також вважаю важливим дотримання плану вироку. Але водночас мені цікаво працювати з вами і над іншими питаннями, якщо вони виникатимуть. Як я вже пояснював минулого разу, ми тут для того, щоб допомогти вам розв'язати ті проблеми, які заважають побудувати краще життя».

4. **Пояснення меж у взаєминах між корекційним працівником і клієнтом.** Під час одного з проведених мною тренінгів у Республіці Албанія працівники пробації поставили запитання щодо доречності прийняття запрошень клієнтів на каву. У відповідь я поставив зустрічне запитання: «А як саме ви пояснили клієнтам характер ваших взаємин?» З'ясувалося, що належної уваги роз'ясненню професійної ролі корекційного працівника не було приділено, зокрема не наголошено, що корекційний працівник не є другом клієнта. Для клієнтів така ситуація може бути джерелом плутанини, адже в повсякденному досвіді саме друзі виявляють щиру турботу і зацікавленість у проблемах іншої особи. У зв'язку з цим емпатійна поведінка корекційного працівника може бути хибно інтерпретована як вияв особистої дружби. Щоб уникнути подібної плутанини та пов'язаних з нею непорозумінь або конфліктів, доцільно обговорити ці питання вже на початковому етапі взаємодії. У своїй практиці я неодноразово застосовував термін «професійний друг», який влучно відображає специфіку взаємин між клієнтом і корекційним працівником.

Найкраща практика

Фахівець повинен чітко окреслити, коли і де його можна відвідати. Те саме стосується і використання номерів телефону. У більшості організацій корекційному працівнику заборонено надавати клієнтам особисті номери телефонів. Окрім питань безпеки, така практика слугує важливим сигналом для клієнта щодо меж професійних взаємин.

Чітке пояснення природи взаємин між працівником і клієнтом має ключове значення не лише для ефективної професійної взаємодії, а й для запобігання потенційному формуванню залежності. Як наголошує Троттер (2006), фахівець, який застосовує підтримувальний, але недостатньо структурований стиль роботи, сам не має чіткого уявлення про межі взаємодії, може ненавмисно сприяти виникненню у клієнта емоційної чи поведінкової залежності від себе.

5. **Організаційні очікування.** Одним із критично важливих аспектів початкової взаємодії з клієнтом є чітке роз'яснення організаційних очікувань, або так званих «внутрішніх правил» установи. Такий підхід сприяє запобіганню непорозумінням і зниженню ризику виникнення конфліктних ситуацій у подальшій взаємодії. У деяких організаціях ці правила мають формалізований характер і зафіксовані в офіційних документах, в інших вони можуть існувати у вигляді неформальних, неочевидних або навіть внутрішньо суперечливих норм.

Рекомендації з управління

Як показали дослідження Лоуренса Шумана (1991) і Троттера (2004), коли керівники в організації обговорюють зі своїми підлеглими їхню професійну роль, це суттєво впливає на те, що ті своєю чергою частіше й ефективніше обговорюють свою роль із клієнтами (Троттер, 2009). Отже, якщо організація має намір системно впроваджувати культуру чіткого окреслення ролей,

менеджери повинні приділяти час відкритому обговоренню своїх функцій і очікувань зі співробітниками.

Як правило, такі організаційні норми регулюють мікроповедінкові аспекти щоденної взаємодії між клієнтом і працівником. Зокрема, йдеться про допустимість запізнень, порядок дій у випадках, коли клієнт з'являється на зустріч у стані алкогольного або наркотичного сп'яніння, а також протокол дій у разі неможливості з'явитися на заплановану зустріч як з боку клієнта, так і з боку фахівця.

Найкраща практика

Важливо, щоб ознайомлення клієнта з організаційними правилами відбувалося не лише шляхом надання письмового документа, а у форматі живого діалогу. Саме процес обговорення сприяє глибшому розумінню клієнтом змісту правил, а також підкреслює їхню значущість для обох сторін взаємодії. Після спільного розгляду та роз'яснення положень ці правила можуть бути передані клієнту в письмовій формі для подальшого ознайомлення або звернення у разі необхідності.

2. Емпатія

Емпатія, теплота та безумовне прийняття є одними з найважливіших складових процесу консультування (Роджерс, 1961).

На практиці емпатичні реакції – це відображення почуттів, думок або поведінки, які характерні для клієнта в певний момент часу.

Емпатія – це багатовимірне явище, що передбачає занурення у світ клієнта як супутника, без осуду (Роджерс, 1975).

Переваги використання емпатичних реакцій численні:

- допомагають клієнту та фахівцю сформувати спільне бачення проблеми;

- сприяють проясненню внутрішнього стану клієнта (почуттів, суджень щодо подій у житті), що дозволяє обом залишатися на «одній хвилі»;
- підтверджують значущість почуттів клієнта, підкреслюючи, що його власний досвід – це важливе джерело для розв'язання проблем;
- надають клієнту впевненості й сили, роблячи активним учасником процесу змін, через визнання його переживань (Уотсон і Калогеракос, 2010);
- підтримують клієнта в процесі змін. Розповідаючи клієнту про його почуття та розуміння, терапевт стає більш переконливим, що він справді розуміє світ клієнта і, отже, здатний підтримувати та допомагати клієнту в процесі змін. Іншими словами, через емпатійне спілкування співробітник пенітенціарної служби стає емоційно значущим і впливовим у житті клієнта;
- знижують відчуття загрози та зменшують захисну реакцію клієнта завдяки емоційно безпечній комунікації;
- полегшують сприйняття конфронтаційних моментів, роблячи їх менш травматичними;
- допомагають управляти гнівом і насильницькими патернами поведінки;
- сприяють формуванню робочого альянсу, полегшуючи комунікацію й заохочуючи саморозкриття (Хепворт та ін., 2013).

З мого досвіду досліджень і навчання я неодноразово спостерігав, що фахівці часто переоцінюють свій рівень емпатійної взаємодії. У багатьох випадках вони щиро вважають, що роки професійної практики автоматично перетворили їх на майстрів цієї навички. Проте пряма спостережна оцінка – під час практичних занять або рольових ігор – доводить, що це лише професійний міф. Емпатія – одна з найскладніших навичок, яка потребує тренувань і перенавчання, щоб зробити її ефективною. У цьому випадку досвід має бути доповнений навчанням, рефлексивним навчанням та спостереженням.

Як згадувалося в роботі Хепворта та співавторів (2013), емпатія має два виміри: емпатичне розпізнавання та демонстрація шляхом точного відображення почуттів і пізнання.

Найкраща практика

Недостатньо вміти розуміти внутрішній світ клієнта, потрібно точно донести це розуміння до клієнта!

1. **Емпатичне розпізнавання**

Для розвитку здатності до емпатичного розпізнавання фахівець має: глибоко розуміти різноманіття людських емоцій, володіти широким і точним словниковим запасом емоційної лексики, що допоможе правильно ідентифікувати емоції клієнта з відповідною інтенсивністю. Викладачі з різних країн розробили детальні списки афективних слів і виразів, що допомагають практикам розширювати власну емоційну мову (див. Хепворт та ін., 2013: 97–98; Каркхафф, 2008: 245–246).

Наприклад, для відображення почуття смутку Каркхафф (2008) пропонує 31 слово, кожне з яких передає певний відтінок цього емоційного стану: жахливо, погано, пригнічено, розчаровано, роздавлено, депресивно, відчайдушно, спустошено, незадоволено, засмучено, збентежено, сумно, ненависно, безнадійно, боляче, самотньо, загублено, нещасно, прикро, жахливо, байдуже, тривожно, некомфортно.

Пропозиція для тренінгу

Разом зі своїми колегами складіть повний список слів і виразів, які відображають почуття вашою рідною мовою. У різних культурах слова можуть мати різні конотації. Ви можете почати з основних категорій почуттів: радість, смуток, розчарування, фрустрація, страх і лють.

Під час «зчитування» емоцій клієнта фахівець повинен пам’ятати, що одне повідомлення може містити кілька різних емоцій одночасно. Усе це має бути усвідомлено й відображено у відповідь:

Клієнт: *«Не знаю, що робити далі. У мене стільки проблем з чоловіком, і я не можу забезпечити своїх дітей. У них у всіх є потреби, просто не знаю, як знайти гроші на це все. Крім цього, ніхто не хоче брати на роботу таку, як я – судиму».*

Повністю вичерпна відповідь охопила б усі ці почуття пригніченості, тривоги, неприйняття та розгубленості.

Корекційний працівник: *«Я бачу, що ви почуваєтеся розгублено через те, як упоратися з усім і забезпечити свою родину. Здається, ви хвилюєтесь за чоловіка й дітей, а ще – відчуваєте відторгнення з боку роботодавців».*

Однак такого роду реакція може виявитися надмірною і приголомшити клієнта. Хороша відповідь має охоплювати принаймні два поверхневі почуття, такі як тривога та розгубленість.

Корекційний працівник: *«Я бачу, що ви глибоко переживаєте за свою сім›ю і не впевнені в майбутньому».*

Усі ці відповіді мають супроводжуватися відповідною інтонацією та невербальними жестами. Щоб відобразити інтенсивність переживань клієнта, корекційний працівник може використовувати відповідні підсилювальні слова, наприклад: дещо, доволі, дуже, надзвичайно.

Наприклад: *«Я бачу, ви дуже переймаєтеся за свою сім›ю і абсолютно не впевнені в майбутньому».*

Як зазначалося раніше, деякі почуття формулюються клієнтом явно, але інші є більш прихованими. Деякі почуття клієнта можуть виходити за рамки усвідомлення. Ось чому корисно розрізняти поверхові та глибокі або приховані почуття. Звертаючи увагу на вербальні й невербальні повідомлення клієнта, корекційний працівник може допомогти клієнту краще усвідомити свої глибокі почуття. Однак ця розмова про глибокі почуття не повинна починатися на самому початку взаємин.

Найкраща практика

Іванофф, Блайт і Тріподі (1994) зазначають, що надмірне наголошення на емпатії може сприйматися як маніпуляція, особливо у випадку клієнтів під примусом. Крім того, звернення до глибоких почуттів до того, як стосунки між працівником і клієнтом будуть належним чином встановлені, може викликати

опір з боку клієнта та навіть спричинити передчасне завершення взаємодії.

Як згадувалося вище, емпатія – це навичка, яку можна тренувати. У світі є лише кілька людей, які можуть діяти рішуче на простому інтуїтивному рівні. Фахівці з надання допомоги систематично проходять навчання для розвитку цієї навички.

Хорошим способом тренувати емпатичне розпізнавання є виконання вправ з виявлення поверхових і глибоких почуттів.

Вправа 1.

Прочитайте твердження і спробуйте визначити поверхові та глибокі почуття. Перелічіть їх і порівняйте зі своїми колегами. Чи схожі вони? Чи відрізняються один від одного? Які з них найбільш точні? Зверніть також увагу на інтенсивність відчуттів.

1. *Не знаю, навіщо я тут. Люди продовжують вказувати мені, що робити. З мене вистачить.*
2. *У мене немає на це часу. Навіщо я маю щомісяця приходити до вас? Мені потрібно годувати дітей, прибирати будинок і працювати. Чим ви можете мені допомогти?*
3. *Я просто хочу повернутися додому якомога швидше. Продовжую відвідувати всі ці програми, які ви мені пропонуєте, але, здається, не досягаю жодного прогресу. Скільки програм мені потрібно пройти, щоб повернутися додому? Ви можете мені це сказати? Я просто хочу повернутися додому.*

1. Емоційна грамотність

Емоційна грамотність також відома як емоційний інтелект (Гоулман, 1995) і охоплює, як мінімум, самосвідомість та саморегуляцію (Кіллік, 2006). Самосвідомість починається з простого спостереження, що ми не можемо розпізнати почуття інших людей і реагувати на них, поки не зрозуміємо власні емоції. Загалом людина, яка володіє самосвідомістю, добре розуміє, що нею рухає, звідки беруться емоції, яке джерело цих почуттів, як вони виражаються або вербалізуються і так далі.

Слід очікувати, що людина, яка володіє самосвідомістю, більшою мірою здатна розпізнавати почуття інших людей.

Саморегуляція означає здатність людини контролювати, перенаправляти або придушувати почуття в контексті роботи.

Аби усвідомлювати себе, а також розпізнавати почуття інших людей, корекційному працівнику необхідно розвивати так званий емоційний словник. Хоча основних емоцій лише шість (радість, страждання, гнів, страх, здивування та огида – Екман та Уоллес, 2002), емоційні нюанси безмежні. Важливо, щоб працівники пробації розвивали в собі здатність точно виявляти і визначати їх.

Наприклад, відображаючи почуття клієнта, корекційний працівник повинен звертати увагу не тільки на основне почуття, а й на інтенсивність цього почуття:

Приклад. «Я розумію, що ви почуваєтесь роздратованим, тому що…»; «Я розумію, що ви сердитесь, тому що…»; «Я розумію, що ви відчуваєте лють, тому що…»

Хоча всі вони належать до однієї родини почуттів (гнів), їх інтенсивність дуже різниться, і працівник повинен це усвідомлювати.

2. Точна передача емпатії

Як згадувалося вище, емпатія містить дві складові – розпізнавання почуттів і когнітивних здібностей, а також точне донесення цих почуттів до клієнта. Відображаючи почуття та думки клієнта, фахівець не лише демонструє, що його розуміють, а й заохочує клієнта глибше досліджувати свої проблеми і тривоги.

Як викладач я неодноразово спостерігав ситуації, коли практики, впевнені у власній здатності до емпатії, насправді помилялися в емпатичних відповідях. Наприклад, фрази на кшталт: «Так, я вас розумію» – не просто неточні, а й шкідливі. Вони викликають у клієнта відчуття, що його сприймають формально, побіжно, а також не розуміють насправді. Типова внутрішня реакція клієнта на такі слова може бути: «Та ну. Що ти можеш розуміти? Ти ж не сидів у в'язниці, як я». Натомість, якщо працівник точно передає, що саме він почув і зрозумів, його реакція має вигляд переконливий, щирий та автентичний.

Люди відрізняються здатністю ідентифікувати себе й реагувати емпатично. Були розроблені різні шкали для визначення рівня емпатії людей. Каркхафф (1969) – один з перших дослідників, який розробив таку шкалу емпатії, у цьому випадку дев'ять балів. Хоча ця шкала широко використовується в наукових дослідженнях і навчанні, Хаммонд, Хепворт і Сміт (1977) спростили її до п'ятирівневої шкали, яка більш зрозуміла і проста у використанні *(див. Додаток 2.1)*.

Цю шкалу можна використовувати в навчальному процесі, щоб структурувати зворотний зв'язок, який надається слухачам під час тренінгу. Також корисно записувати на відео рольові ігри, у яких відпрацьовується емпатична відповідь. Переглядаючи ці записи, учасники можуть самостійно оцінити рівень власної емпатії, а також побачити, який вигляд ззовні має їхня реакція.

Ще одним ефективним методом розвитку емпатії є вправа, у якій учасникам пропонуються висловлювання клієнта, а потім їх просять дати відповіді з різним рівнем емпатії.

Приклад 3.

Клієнт: «Я просто не хочу тут бути. Уже відсидів свій термін, тепер маю бути вільним. Навіщо я повинен щомісяця приходити до вас? Це ніби ніколи не закінчується!»

Дайте відповідь на це твердження клієнта, використовуючи кожен з рівнів емпатії 1–5.

Відповідати взаємною емпатією – одна з ключових навичок співробітника. Це стосується визнання ідеї клієнта та заохочення вивчення проблем.

Взаємна емпатія – це рівень співпереживання, який особливо часто використовується на початку взаємин. Додаткові рівні емпатії – рівень 4 і рівень 5 – можна використовувати один раз або двічі на початку, але не частіше. Як ми вже бачили, більш високий рівень емпатії до клієнта під примусом може викликати підозри або недовіру. Тому розвиток емпатії третього рівня має бути першою метою будь-якого навчання емпатії.

Хороша вправа, яка може допомогти розвинути цей рівень емпатії, запропонована Хелвортом та співавторами (2013: 106).

Наступна парадигма може бути корисною для точного визначення когнітивних здібностей та поверхових почуттів клієнта: *«Ти відчуваєш.....тому що...».*

Приклад 4.

Клієнт: «Я думаю, що моє життя розпадається. У мене занадто багато проблем, просто не знаю, як з ними впоратися». КП: «Звучить так, ніби ви відчуваєте розгубленість і страх, тому що у вас багато проблем, з якими ви ще не знаєте, як впоратися».

Це приклад 3-го рівня емоційного реагування, але також хороший приклад *рефлексії* з поворотом, яка відображає поверхові почуття клієнта, проте водночас припускає, що це може змінитися в майбутньому.

Важливо, щоб, відображаючи зміст розмови з клієнтом, корекційний працівник використовував лексику, зрозумілу клієнту. Особливу увагу слід приділяти відповідям, які починаються стереотипно або повторюваним чином. Більшість з нас, як правило, використовують ті самі способи спілкування, щоб розпочати свою емпатичну реакцію. Цього слід уникати, вивчаючи нові способи емпатичного реагування. Хелворт та ін. (2013) запропонували список таких версій. Це лише кілька прикладів (107):

«Я чую, що ви кажете…».

«Виправте мене, якщо я помиляюся, але мені здається…».

«Можливо, ви відчуваєте…».

«Не впевнений, що правильно розумію вас, але…».

«Створюється враження, що ви…».

«Як я це розумію, ви…».

«Я сприймаю це так, ніби ви відчуваєте…».

Деякі з наведених вище емпатичних відповідей починаються з певного сумніву (наприклад: «Виправте мене, якщо я помиляюся…»). Такі формулювання дуже корисні, коли працівник перевіряє точність свого розуміння. Це хороша тактика, бо вона сигналізує клієнту про щире бажання спеціаліста зрозуміти його правильно й усунути можливі неточності у сприйнятті.

Емпатичне спілкування передбачає бути поруч з клієнтом, входити в його ситуацію, але не означає буквально переживати ті самі емоції або втрачати професійну дистанцію. Коли людина відчуває те саме, що відчуває інша особа, це називається симпатією, а не співпереживанням. Переживання тих самих почуттів, що й у клієнта (*наприклад, «я відчував би те саме, що й ви»*), означає стати на його бік, а це не спонукає клієнта глибше досліджувати свої почуття, пізнання чи поведінку. Тому в процесі надання допомоги важливо зберігати незалежність і об'єктивність.

На завершення цього розділу зазначимо, що взаємне емпатичне реагування є важливою навичкою, яка допомагає працівникові залишатися в контакті з клієнтом. Хоча корекційний працівник використовує багато інших технік і втручань, емпатична реакція – це те, що постійно використовується для підтримки контакту з клієнтом. Гендлін (1974) наводить влучну аналогію, щоб пояснити вирішальну роль емпатії: водіння автомобіля охоплює багато дій – *кермування, перемикання передач, гальмування, подавання сигналів тощо.* Але спостереження за дорогою – це головний пріоритет. Коли видимість погіршується або щось відбувається поза автомобілем, усі інші дії мають відійти на інший план – водій повинен зосередити всю увагу на дорозі. Те саме відбувається і у взаємодії з клієнтами: емпатична реакція має завжди залишатися головним пріоритетом для працівника, особливо в моменти, коли щось іде не так.

3. Оптимізм

Зміна неможлива без оптимізму щодо власної здатності змінюватися. Люди з низькою самооцінкою ефективності рідко намагаються змінити свою поведінку. У розділі, присвяченому мотиваційній співбесіді, буде показано, що зміна – це складний процес, який потребує часу і значних зусиль. Тому, аби розпочати цей шлях, людина має вірити, що вона справді здатна змінитися.

Ще 1964 року Хейвуд зазначав, що одним із ключових умінь корекційного працівника є вміння вселяти в клієнта надію, щоби той мав упевненість у собі та сили розв'язувати власні проблеми.

Сучасні дослідження у сфері дистанціювання від злочинності також підкреслюють, що надія є невід'ємним компонентом змін і прогресу.

Правопорушнтики, які мали більш оптимістичне уявлення про своє майбутнє та реінтеграцію в суспільство, частіше досягали успішного дистанціювання, ніж ті, хто такого бачення не мав (Маруна, 2004). Таким чином, роль корекційного працівника – формувати й підтримувати у клієнта віру в те, що зміни можливі, сприяти розвитку внутрішнього переконання, що він здатен впоратися (Фарралл та Калверлі, 2006).

Найкраща практика

Одним із способів підтримати оптимізм клієнта, як уже зазначалося, є акцент на тому, що подібні інтервенції, у яких він збирається взяти участь, уже довели свою ефективність у роботі з іншими людьми. Демонструючи щиру впевненість у результативності втручання, працівник може надихнути клієнта і зміцнити його мотивацію до змін.

Щоб підтримати в клієнті віру в позитивне майбутнє, працівник сам повинен мати оптимістичний погляд на здатність людей змінюватися. У реальному житті багато працівників стикаються з негативними прикладами, коли люди знову і знову повертаються до системи кримінального правосуддя. Такі повторювані історії формують у деяких з них відчуття безнадійності, яке не сприяє позитивному впливу на клієнта. Замість того, щоб зосереджуватися лише на невдачах, працівник може звертати увагу й на ті випадки, коли клієнти змогли змінити своє життя і більше не поверталися до правопорушень.

Один із таких прикладів – історія чоловіка, який змінив своє життя навіть на пізньому етапі. Книжки, газети, журнали та інтернет містять безліч подібних прикладів. Щоб їх не помічати, треба цілеспрямовано заплющувати очі.

«Коли я вийшов із в'язниці, не міг пристосуватися до життя в суспільстві. Це було страшно, – сказав він. – Я не знав, як жити, бо занадто звик до того способу життя».

Павел брав участь у програмі відновного правосуддя під назвою «Коло підтримки та відповідальності» (CoSA), що реалізується через Micah Mission – волонтерську мережу на релігійній основі у

Саскатуні. Волонтери допомагають правопорушникам з високим ризиком, які щойно вийшли з місць позбавлення волі, адаптуватися до життя в суспільстві.

І, за словами Павела, це справді допомогло. Після звільнення у 2012 році він уже три роки не мав жодних проблем із законом. Раніше жив у притулку Lighthouse Supported Living, а потім отримав власну квартиру в будинку для людей похилого віку, який називає «домом мудрості».

Зараз Павел віддає борг спільноті, яка допомогла йому стати на правильний шлях. Він повертається до притулку Lighthouse і ділиться власною історією з тими, хто йде тим злочинним шляхом, яким ішов він сам. Каже, що багато молодших людей сприймають його як батька.

«Я кажу їм: треба звертатися туди, де є підтримка. Треба йти туди самостійно – ніхто не читає твої думки. Якщо ти не хочеш вчитися, просто постарієш, як я. І не побачиш світла», – розповідає Павел.

Він вважає, що участь у CoSA та програмах реабілітації в Lighthouse допомогли йому «триматися». Саме вони змусили його усвідомити: перш ніж відпустити минуле, треба зрозуміти, звідки ти прийшов.

«Мені довелося пройти через пекло, щоб опинитися там, де я зараз. Нині я дуже щасливий, але мав би побачити це ще у двадцять. Проте тоді не було жодного дороговказу».

Песимістичному працівникові потрібен хороший керівник, відпустка або зміна професійної діяльності. Відсутність віри у здатність клієнта змінитися неможливо приховати – це помітно не лише зі слів працівника, а й з того, як він говорить: з інтонації, міміки, жестів та інших невербальних сигналів.

Існує багато способів підтримати оптимізм клієнта. Один з них – демонструвати ефективність втручання, інший – наголошувати на сильних сторонах клієнта.

Приклад 5.

Клієнт: «Я приходжу на ці зустрічі вчасно, кожного разу. Виконую всі ваші вказівки, а змін у моїй поведінці досі не бачу».

Корекційний працівник: «Я бачу, що ви розчаровані через те, що змін поки що небагато. І я хотів би поговорити з вами про це. На мою думку, той факт, що ви не пропустили жодної зустрічі, що ви пунктуальні та серйозно ставитеся до цієї роботи – уже велике досягнення».

Таке акцентування позитиву (як у випадку просоціального моделювання) дає клієнту більше підстав для розвитку впевненості у собі та оптимізму.

Також варто заохочувати навіть незначний прогрес, адже це посилює мотивацію.

Утім, важливо розуміти, що надмірний оптимізм також може зашкодити. Як стверджує Раундс (1995), клієнти потребують фахівців, яким можна довіряти, які реально розуміють складність їхніх проблем. Інакше кажучи, оптимізм, що визнає труднощі, – набагато переконливіший, ніж оптимізм, що їх применшує (Троттер, 2006: 149).

4. Гумор

Як підсумовує Троттер (2006), гумор може відігравати багатофункціональну роль у формуванні робочого альянсу з клієнтом під примусом. Зокрема, гумор може:

- олюднити взаємодію;
- знизити напругу між працівником і клієнтом;
- переосмислити ситуацію або надати їй нового контексту;
- допомогти пережити емоційно напружений момент;
- створити відчуття, що клієнта сприймають як людину, а не просто як «клієнта».

Хоча такі переваги багато обіцяють, емпіричних доказів ефективності гумору в цій сфері поки недостатньо.

Найважливіше – використовувати гумор природно, коли це доречно в контексті, а не нав'язливо. Якщо момент виникає сам собою – гумор може допомогти покращити комунікацію. Якщо ні – працівник не повинен відчувати тиск і вигадувати жарт «для галочки». Гумор має бути конструктивним, ситуаційним і безпечним як для клієнта, так і для працівника.

Рекомендація

Не варто пов'язувати гумор з анекдотами або жартівливими історіями.

Особливо важливо – гумор не повинен принижувати клієнта, тому сарказм та іронія неприйнятні у професійній практиці.

Приклад 6.

КП: «Добрий день! Ласкаво просимо до нашого офісу. Як ви нас знайшли? Коли я вперше сюди йшов, годину блукав, поки знайшов вхід. А ви вже вчасно – значить, краще за мене впоралися!»

5. Саморозкриття

Разом з гумором саморозкриття може допомогти клієнту відчути, що його сприймають як людину, а не просто як «чергову справу».

Емпіричні докази ефективності гумору все ще мізерні та непереконливі (Троттер, 2004; Каркхафф, 1969; Фарбер, 2006). Однак схоже, що за умови помірного використання, у потрібний час і з певними клієнтами саморозкриття може сприяти розвитку довіри і близькості в робочому альянсі.

Саморозкриття – це усвідомлене й навмисне розкриття інформації про себе як у словесній формі, так і через невербальні сигнали (наприклад, усмішка, кивання головою тощо) (Хепворт та ін., 2013: 114).

Переваги саморозкриття (Троттер, 2006; Хепворт та ін., 2013):

- сприяє довірі й відкритості з боку клієнта;
- демонструє, що працівник особисто і професійно залучений у робочий процес;
- заохочує клієнтів ділитися особистими або емоційними темами.

З терапевтичної точки зору, існують два типи саморозкриття (Д'Аугеллі та Хауер, 1980): самовключені висловлювання та особисте саморозкриття.

Самовключені висловлювання – це висловлювання, які описують реакцію працівника на те, що щойно сказав клієнт:

Приклад 7.

«Я справді ціную ті зусилля, які ви докладаєте, щоб приходити до мене щосереди й обговорювати свій план звільнення».

«Я вважаю, що ви досягли значного прогресу, розмірковуючи над усіма вашими потенційними потребами…».

«Думаю, вам було дуже нелегко цього року, і я захоплююся тим, як добре ви тримаєтесь. Не впевнений, що сам витримав би так, як ви».

Особисте саморозкриття фокусується більше на особистому досвіді працівника – його минулих або теперішніх труднощах.

Приклад 8.

«Пам'ятаю, як важко було мені, коли я мав доглядати за трьома маленькими дітьми й одночасно починав нову роботу…»

«Знаю, як складно шукати роботу. Я був безробітним два роки і досі маю важкі спогади про ті часи».

Дослідження свідчать про те, що самовключені висловлювання є менш ризикованим і більш ефективним у процесі допомоги, ніж особисте саморозкриття (Фарбер, 2006).

Найкраща практика

Ґрунтуючись на літературі та моєму особистому досвіді дослідника й викладача, під час використання саморозкриття на практиці слід дотримуватися таких рекомендацій:

- *Використовуйте саморозкриття лише тоді, коли між вами і клієнтом вже сформовано базовий рівень довіри. Передчасне розкриття може викликати у клієнта тривогу чи недовіру.*
- *Не діліться надто особистими чи інтимними подробицями свого життя або життя родини.*
- *Уникайте надмірного використання саморозкриття. У центрі уваги має залишатися клієнт, а не працівник.*
- *Не діліться занадто власними проблемами. Клієнт може почати сумніватися у вашій здатності допомогти, якщо побачить вас як людину, що «не впоралась» зі своїм життям.*

Серйозну увагу слід приділяти культурному контексту, у якому застосовується саморозкриття. Особистий контакт не цінується клієнтами або фахівцями в усіх культурах. Навпаки, у деяких культурах, де конфіденційність є ключовою цінністю, саморозкриття може здаватися надмірним або недоречним. Водночас в інших культурах особистий контакт очікується навіть у професійному середовищі. Наприклад, Розенталь-Гелман (2004) спостерігала, що фахівці іспаномовного походження частіше використовують саморозкриття на початку контакту з іспаномовними клієнтами, відповідаючи на культурну норму, яка передбачає встановлення особистого контакту.

Тому, перш ніж переходити до саморозкриття, фахівець має оцінити, наскільки така практика буде доречною і корисною в конкретному випадку.

Саморозкриття слід використовувати помірковано. Після певного рівня ця практика перестає сприяти ефективності допомоги (Труакс і Каркхафф, 1964).

2.6. Перша співбесіда

У багатьох випадках ці теми обговорюються під час першої або другої зустрічі, однак за необхідності до них можна повертатися в будь-який момент.

Перша співбесіда з клієнтом – як на пробації, так і у в'язниці – є одним з найважливіших моментів для встановлення робочого альянсу. Як кажуть: «У вас не буде другого шансу викликати перше враження» – адже перше враження клієнта про працівника відіграє ключову роль у розвитку подальших стосунків.

Як і будь-яка інша сесія, перша співбесіда має містити початок, основну частину і завершення.

На початку зустрічі працівник може ініціювати коротку неформальну розмову, щоби контакт був більш людяним. Він також повинен звернути увагу на те, чи немає у клієнта нагальних проблем, які потребують негайного обговорення (наприклад, клієнт плаче або має пригнічений вигляд). Якщо такі обставини є, слід насамперед обережно обговорити їх і лише потім переходити до запланованих тем першої зустрічі. Цей етап зазвичай займає від 2 до 5 хвилин, якщо не потребує більше часу.

В основній частині співбесіди працівник веде розмову так, щоб охопити цілі, узгоджені разом з клієнтом. Для першої співбесіди це, як правило, етап ознайомлення з роллю (прояснення ролей).

Наприкінці зустрічі працівник має перевірити, чи все було зрозуміло, підсумувати зміст сесії, за потреби дати «домашнє завдання». Перед завершенням слід уточнити, коли саме відбудеться наступна зустріч.

Наступна сесія має розпочатися з короткого обговорення поточного стану справ і стислого підсумку попередньої зустрічі. Це допоможе клієнту сприймати процес як послідовний і осмислений.

> ***Найкраща практика***
> *Корисно вручити клієнту аркуш паперу або надіслати текстове повідомлення з датою та місцем наступної зустрічі як нагадування.*

Приклад першої сесії наведено в *Додатку 2.1.*

2.7. Робота з кризою: розриви та шляхи відновлення

Як було показано вище, існує чимало доказів того, що якісний робочий альянс сприяє позитивним результатам у терапії. Однак існують такі процеси, які можуть послабити якість взаємин: конфлікти, глухі кути, непорозуміння, загрози для альянсу тощо. У психотерапії всі вони охоплюються терміном «розрив альянсу» (Сафран та ін., 1990; Юбанкс-Картер та ін., 2010).

Хоча слово «розрив» може звучати доволі драматично, на практиці йдеться також про дрібні чи незначні напруження. Проте навіть такі напруження можуть призвести до передчасного припинення взаємодії, а в разі роботи з правопорушником – до рецидиву. Саме тому надзвичайно важливо, щоб корекційний працівник уважно стежив за ознаками того, що в альянсі щось іде не так.

Під «розривом» розуміється погіршення робочого альянсу, що виявляється у відсутності співпраці в досягненні цілей або виконанні завдань, а також у напруженні в емоційному зв'язку (Юбенкс-Картер та ін., 2010).

Найкраща практика

Ознаки того, що в альянсі щось порушується, можуть бути різними – залежно від клієнта. Однак будь-які раптові зміни в поведінці або ставленні клієнта мають бути помічені та проаналізовані. Такими ознаками можуть бути: уникання зорового контакту, втрата інтересу, мовчазність, запізнення на зустріч тощо.

Сафран і Муран (1996) запропонували корисне розрізнення між двома типами розривів: *відсторонення та конфронтація.* У першому випадку клієнт віддаляється від працівника (наприклад, уникає відповідей на запитання, уникає зорового контакту тощо). У другому випадку – клієнт відкрито конфліктує з працівником, висловлюючи гнів або незадоволення в некооперативній формі, або намагається встановити контроль

над процесом (наприклад, висуває умови чи формулює нереалістичні вимоги).

Юбанкс-Картер та ін. (2011) виокремили кілька маркерів розриву, на які терапевти мають звертати увагу:

1. **Відсторонення**: заперечення, мінімальні відповіді, абстрактна комунікація, ухилення від розповіді, зміна теми, надмірна поступливість, надмірна самокритика або почуття безпорадності.
2. **Конфронтація**: скарги або проблеми з терапевтом, неприйняття інтерпретацій терапевта в неконструктивній формі, скарги або проблеми з терапією чи її прогресом, захисна поведінка клієнта, прямі спроби тиску на терапевта (наприклад: «Мене вже нудить через те, що я мушу приходити сюди щомісяця. Просто скажіть мені, як це допоможе мені змінити своє життя»).

Прояв цих маркерів у реальних ситуаціях залежить від особистості клієнта, його стилю прихильності, реакції корекційного працівника тощо. Вони можуть варіюватися за інтенсивністю – бути як відкритими й майже агресивними, так і стриманими та завуальованими.

У всіх випадках корекційний працівник повинен якомога раніше розпізнати ці сигнали/маркери. Щойно ознаки виявлено, слід разом із клієнтом дослідити природу й причини такої реакції. У разі відсторонення працівник має допомогти клієнту виявити себе більш відкрито й упевнено.

Приклад 9.

Корекційний працівник: «Я радий, що ми змогли зрозуміти, що саме вас зараз турбує. У майбутньому я дуже цінуватиму, якщо ви одразу скажете, що вас хвилює. Усі ми припускаємось помилок, і я хотів би обговорювати їх, щойно вони з'являються. Наступного разу, якщо щось буде не так, будь ласка, повідомте мені. Я впевнений, що разом ми знайдемо розумне рішення. Один зі способів зробити це – сказати мені, що саме не так, як ви це сприймаєте та як ви хотіли б, аби ми це виправили. Дозвольте навести приклад...».

У разі конфронтації на першому етапі працівник має дослідити потреби або емоції, що лежать в основі такої реакції. Це можна зробити за допомогою відкритих запитань і емпатичного реагування.

Приклад 10.

Клієнт: «Мене нудить через те, що я мушу приходити до вашого офісу. Це мені зовсім не допомагає. Що б я не робив, усе одно помиляюся».

Корекційний працівник: «Я бачу, що ви розчаровані й розлючені через відсутність прогресу. Розкажіть мені, що ви маєте на увазі, коли кажете: «Я все одно помиляюся»...».

Підсумовуючи результати досліджень, Гілл запропонував такі ефективні втручання у разі негативних подій:

Якщо терапевт припустився помилки, він може вибачитися, узяти на себе відповідальність і змінити проблемну поведінку.

- У разі конфлікту з ворожо налаштованим клієнтом терапевт має прагнути до емпатії та налагодження контакту, допомогти клієнту висловити свій гнів, надати пояснення власної поведінки для кращого розуміння ситуації, а також пов'язати проблему з якістю взаємодії, а не з особистістю клієнта.
- У випадку відсторонення терапевт має допомогти клієнту дослідити можливий гнів і пов'язати його з конкретною ситуацією чи проблемою.

Розв'язання конфлікту – це процес відновлення робочого альянсу. На практиці означає позитивні зміни. Клієнт і працівник знову починають співпрацювати, розуміти один одного, діяти узгоджено.

Гілл (2010) також окреслює дії, яких терапевт повинен уникати у складних ситуаціях:

- надмірний тиск;
- недостатня підтримка;

- надмірна обережність;
- часта зміна підходів

Юбенкс-Картер та ін. (2010) рекомендують терапевту в кризових ситуаціях дотримуватися відкритої, не захисної позиції, виявляти готовність досліджувати й визнавати власний внесок у розрив у стосунках.

У методичному посібнику (Юбенкс-Картер та ін., 2011) запропоновано низку стратегій розв'язання конфлікту: терапевт уточнює непорозуміння, змінює завдання або цілі, надає аргументи чи пояснення до втручання, запрошує клієнта обговорити свої думки й почуття, ділиться власним досвідом у межах стосунків, відкрито визнає свою участь у виникненні конфлікту, навіть виправдовує захисну позицію клієнта (наприклад: «Це нормально – почуватися саме так. Адже не ви самі вирішили приходити сюди щомісяця»).

На основі досліджень і психотерапевтичної літератури процес реагування на конфлікт і його розв'язання зазвичай передбачає таку послідовність:

Корекційний працівник виявляє ранні ознаки порушення взаємодії	
Корекційний працівник визначає форму розриву (відсторонення, конфронтація)	
У разі відсторонення	**У разі конфронтації**
Активно слухати, ставити уточнювальні запитання, емпатично реагувати, давати волю почуттям, розуміти глибинні потреби та причини.	Емпатично реагувати, намагаючись зрозуміти почуття та думки клієнта.
Підтвердження з клієнтом.	Дати можливість клієнту вивільнити емоції.
Дати можливість клієнту виразити емоції.	Інтерпретувати почуття й думки разом із клієнтом.
Визначитися зі стратегією розв'язання проблеми.	Взаємодіяти з клієнтом.

Ретельно реалізувати цю стратегію.	Визначитися зі стратегією розв'язання проблеми.
Перевірити її ефективність разом із клієнтом.	Ретельно реалізувати цю стратегію.
	Перевірити її ефективність разом із клієнтом.
Клієнт: *«Я вважаю, що ви доповіли про мене безпідставно. Я завжди дотримувався правил. Думаю, у вас щось особисте проти мене».*	Вираження почуттів несправедливості та розчарування
Корекційний працівник: *«Я бачу, що ви вважаєте мої дії несправедливими. Добре, що ви порушили це питання зараз. Думаю, важливо, щоб ми це прояснили. Розкажіть, будь ласка, чому ви вважаєте, що я вас покарав несправедливо?»*	Емпатична відповідь. Визнання почуттів. Заохочення до відкритості. Запрошення до обговорення
Клієнт: *«Ви повідомили про мене через те, що я двічі не прийшов на зустріч. Знаю, що це недобре, але я був зайнятий».*	Надання додаткової інформації про причини такої реакції
Корекційний працівник: *«Знаю, що ви зайняті, і я радий, що ви зберегли роботу. Розумію, наскільки це важливо для вас і вашої родини».*	Просоціальне моделювання Нагадування про встановлені правила. Пояснення процедури
Ми багато разів обговорювали правила, і ви знаєте, що після двох пропущених зустрічей я зобов'язаний повідомити суд. Після першої пропущеної зустрічі я надіслав вам листа з поясненням».	**Клієнт:** *«Я його не отримував. Куди ви його надіслали?»*
Корекційний працівник: *«На адресу, яку ви мені дали і яка вказана у вашому паспорті».*	**Клієнт:** *«Так, це правильна адреса, але листа я не отримав».*
Клієнт: *«Так, я знаю і перепрошую за це. Іншого разу буду уважнішим».*	Визнання відповідальності та готовність змінити поведінку в майбутньому

2.8. Як сказати «ні» і встановити межі

Визнання відповідальності та готовність змінити поведінку в майбутньому.

Приклад 11.

Клієнт: «Чи можете поговорити з роботодавцем і пояснити йому, що мені дуже потрібна ця робота? Якщо ви попросите, можливо, він мене візьме».

Багато нових працівників пробації та устанрв виконання покарань можуть спокуситися зробити так, як просить клієнт. Адже їм хочеться показати, що вони готові допомагати. Проте чи допоможе це клієнту навчитися самостійно розв'язувати власні проблеми в майбутньому? Чи підвищить це його впевненість у власних силах і здатність змінювати життя? Відповідь, найімовірніше, – ні. Бажання допомогти – це позитивна риса для корекційного працівника, але вона має поєднуватися з відповідальністю і професіоналізмом. Якщо працівник просто зробить усе за клієнта, він тільки посилить його пасивність, що не буде корисним у довгостроковій перспективі.

Як зазначає Чинголані (1984), робота з клієнтами під примусом передбачає постійне ведення переговорів. У такому форматі взаємин корекційний працівник виконує багато ролей: посередника, радника, наглядача. Надзвичайно важливо від самого початку чітко розмежувати, що підлягає обговоренню, а що – ні. Клієнт повинен знати межі. Проте з різних причин деякі клієнти можуть намагатися ці межі випробовувати або розширювати. У таких випадках корекційний працівник повинен спокійно і чітко пояснити клієнтові, які в нього є варіанти і які наслідки кожного вибору.

Приклад 12.

Клієнт: «Я не хочу приходити до вас наступного місяця. Це занадто часто».

Корекційний працівник: «Розумію, що вам не хочеться приходити так часто. Звісно, це ваш вибір. Але рішення суду зобов'язує вас з'являтися щомісяця. Якщо ви не прийдете, я зобов'язаний буду повідомити про це суд. Як ви знаєте, я не маю повноважень змінювати ці умови».

У такому випадку відповідь працівника має бути впевненою, але водночас делікатною. Він має чітко окреслити варіанти й можливі наслідки. Далі вибір за клієнтом. Відмова чи нагадування про межі не завжди є приємними, особливо для тих, хто щиро хоче підтримати. Але клієнти мають розуміти: взаємини з корекційним працівником – це професійний альянс, метою якого є допомога в уникненні повторних правопорушень. А це іноді означає дотримання певних правил і відмову у виконанні деяких прохань.

Найголовніше – ці відмови та нагадування про межі мають відбуватися емпатійно та впевнено. Жорстка чи бездушна відмова може призвести до розриву у стосунках. Клієнт повинен розуміти, що працівник – це професіонал, який діє в межах законних повноважень і робить усе можливе для досягнення спільної мети.

Практичні приклади ситуацій, коли корекційному працівнику слід відмовити клієнтові:

1. Коли клієнт просить передати щось у в'язницю.
2. Коли клієнт запрошує зустрітися поза межами офіційних зустрічей.
3. Коли клієнт просить прикрити його порушення.
4. Коли клієнт вимагає фізичної близькості.
5. Коли клієнт просить неправдиво пояснити його відсутність.
6. Коли клієнт просить позичити гроші.
7. Коли клієнт просить подати хибну інформацію до суду або іншого органу.

Найкраща практика

У більшості пенітенціарних установ подібні ситуації регламентуються етичними кодексами. Якщо працівник стикається з випадком, не описаним у правилах, але який викликає сумніви – він має право і навіть обов'язок проконсультуватися зі своїм керівником. Обговорення таких ситуацій з колегами або керівництвом – це здорова практика, що підтримує не лише якість роботи, а й культуру всієї установи.

На практиці корекційний працівник може опинитися в ситуації, коли йому доведеться посилити межі стосунків з клієнтом:

1) коли клієнт витрачає час працівника;
2) коли клієнт надсилає працівникові занадто багато текстових повідомлень або у невідповідний час (наприклад, у вихідні);
3) коли клієнт робить занадто багато компліментів або вони недоречні та інше.

Як і в разі відмови від прохань, корекційний працівник повинен бути водночас емпатичним і наполегливим, пояснюючи межі стосунків у ненастирливий спосіб.

Приклад 13.

Клієнт: «Може, вип'ємо кави? Мені здається, ми краще порозумілися б поза цими стінами».

Корекційний працівник: «Мені було б приємно випити з вами кави, але, як ви знаєте, нам заборонено мати особисті стосунки з клієнтами. Ми обговорювали це під час нашої першої зустрічі, пам'ятаєте?»

У Гепворта та ін. (2013) зазначено: «Професійне зростання означає вміння відмовляти, встановлювати межі та почуватися при цьому впевнено» (с. 128).

2.9. Робота з надмірно балакучими клієнтами

Іноді корекційному працівнику доводиться мати справу з дуже балакучими клієнтами, які безупинно говорять і постійно перескакують з теми на тему. Початківці часто схильні дозволяти таким клієнтам говорити скільки завгодно, уникаючи переривань. У результаті такі сесії відбуваються без чіткої структури або мети. Як правило, ці сесії виявляються поверховими й малоефективними. Саме тому корекційному працівнику слід навчитися структурувати зустрічі так, щоб вони мали реальне значення для процесу допомоги.

Найкраща практика

На практиці доцільно на початку кожної сесії обговорити її мету. Наприклад: «Минулого разу ми говорили про ваші зусилля в пошуках роботи. Ви подали багато заявок. Сьогодні я хотів би обговорити результати. Наприклад, чи запрошували вас на співбесіди? Як це було? Чи потрібна вам допомога? Як ви вважаєте?»

Якщо мету визначено спільно на початку зустрічі, це допоможе корекційному працівнику повертати клієнта до теми під час сесії.

Приклад 14.

Корекційний працівник: «Мені зрозуміло, що ваші стосунки з матір'ю для вас дуже важливі. Давайте наразі обминемо цю тему. Ми до неї ще повернемося. Сьогодні ми домовились обговорити пошук роботи. Ви казали, що вас запросили на дві співбесіди. Чи можете розповісти, як усе пройшло?»

Якщо клієнт дуже балакучий, вдалою стратегією для уповільнення темпу й повернення до суті розмови є емпатична відповідь.

Приклад 15.

Корекційний працівник: «Дозвольте перервати вас на хвилинку. Я хочу переконатися, що правильно вас зрозумів. Ви відчуваєте

надію, що скоро отримаєте роботу. Мені хотілося б дізнатися про це більше».

Або:

Корекційний працівник: «Перш ніж ми перейдемо до нової теми, дозвольте перевірити, чи я вас правильно зрозумів. Ви сказали, що вас запросили на співбесіду і розмова пройшла добре. Це дало вам підстави бути оптимістично налаштованим щодо результату. Коли ви отримаєте відповідь?»

2.10. Робота з агресивними клієнтами

Хоча цього бажано уникати, корекційному працівнику іноді доводиться мати справу з агресивними, глибоко незадоволеними або ворожо налаштованими клієнтами. Одна з головних помилок, якої можуть припуститися працівники в таких ситуаціях, – нагадування клієнтам, що вони є правопорушниками, які перебувають у в'язниці або під наглядом, і що вони повинні підкорятися наказам адміністрації. Ще одна помилка – апелювати до свого службового статусу: «Я корекційний працівник. Ви не можете зі мною так розмовляти». Подібна розмова може мати місце, але точно не в розпал гніву.

У разі агресивної або ворожої поведінки клієнта першою реакцією корекційного працівника має бути емпатичне реагування. Якщо працівник ефективно впорається з такою ситуацією, це сприятиме підвищенню усвідомлення клієнтом власних почуттів і матиме заспокійливий ефект.

Приклад 16.

Корекційний працівник: «Я бачу, вас засмучує те, що вам доводиться щомісяця приходити до цього офісу. Це цілком зрозуміло. Як ви собі уявляєте зміну цієї ситуації?»

Визнання та підтвердження почуття фрустрації вже саме по собі є способом її вивільнення та полегшення емоційного стану. Однак

надзвичайно важливо, щоб корекційний працівник робив це без нападу та в недеструктивній манері. Відповідь корекційного працівника має виражати щире прагнення зрозуміти почуття й досвід клієнта, а також стосуватися залучення клієнта до дослідження власних емоцій (Хепворт та ін., 2013).

Зусилля, спрямовані на повне розуміння почуття гніву клієнта, можуть відібрати певний час, але вони надзвичайно важливі для того, щоб і працівник, і клієнт краще усвідомили ситуації або досвід, що спровокували емоційний сплеск. Щойно інтенсивність почуттів буде знижена до керованого рівня, можна переходити до більш раціонального обговорення або процесу розв'язання проблеми.

Корекційному працівнику важливо розуміти, що деякі клієнти схильні до насильницької поведінки через попередній досвід насилля, бездоглядності, маргіналізації тощо. Для деяких осіб агресія є набутою поведінкою. Якщо вони не змогли розвинути ефективні механізми подолання цих проблем, то можуть ставати агресивними, здавалося б, без причини.

Інші клієнти просто мають «запальну вдачу» і дуже швидко втрачають рівновагу. Ймовірно, вони ніколи не навчилися ефективно контролювати ці емоції.

Також деякі клієнти можуть ставати агресивнішими під впливом різних речовин – таких як алкоголь або наркотики. Корекційний працівник повинен усвідомлювати ці чинники та вживати відповідних заходів, щоб уникнути ризикованих ситуацій (наприклад, перенести сесію).

У всіх цих випадках емпатичне реагування допомагає знизити рівень сильного гніву й підготувати ґрунт для наступного етапу, коли клієнту допомагають краще керувати своїми емоціями. Це навчальний процес, який зазвичай починається з аналізу ситуацій, у яких клієнту вже вдавалося впоратися з гнівом більш конструктивно.

Приклад 17.

Корекційний працівник: «Тепер, коли ми обговорили ваші почуття гніву, я хотів би разом з вами подумати, що ми можемо зробити, щоб уникнути подібних ситуацій у майбутньому. Як ми побачили, вибухи гніву не сприяють нашій спільній роботі. Давайте подумаємо, як ми можемо краще контролювати ці емоції наступного разу й обговорити їх у конструктивний спосіб. Чи пригадуєте ви ситуацію, коли відчували злість, але вам вдалося висловити ці почуття позитивно?»

2.11. Як оцінити якість робочого альянсу?

Як ми вже бачили, налагодження та підтримання якісного робочого альянсу є однією з найважливіших навичок у роботі корекційного працівника. Один зі способів покращення цієї навички – постійне навчання, участь у тренінгах, обговорення з колегами та керівниками, а також практичне відпрацювання різних підходів. Цей посібник може стати хорошою підтримкою в цьому напрямі. Однак неможливо визначити, чи покращилась ваша практика, якщо не вимірювати якість взаємин на регулярній основі. Створення циклу зворотного зв'язку може дати розуміння ваших здібностей у формуванні й підтриманні робочого альянсу. Наприклад, Стайлз (2009) показав, що використання шкал альянсу щодня допомагає практикам краще реагувати на потреби клієнтів. Хороші терапевти, як правило, більш чутливі до своїх клієнтів, що позитивно впливає на стосунки і, як наслідок, на результат (Дель Ре та ін., 2012).

Розв›язання конфлікту – це процес відновлення робочого альянсу. На практиці означає позитивні зміни. Клієнт і працівник знову починають співпрацювати, розуміти один одного, діяти узгоджено.

Найкраща практика

Корекційному працівникові рекомендується використовувати інструмент оцінювання робочого альянсу з тими клієнтами, які, на його думку, мають ризик дострокового припинення контакту або порушення умов та зобов'язань. Є дані, що терапевти та пацієнти, які мають доступ до інформації про якість альянсу, рідше демонструють регрес, довше залишаються в програмі й удвічі частіше досягають клінічно значущих змін (Уїппл та ін., 2003).

Інтерес до вимірювання альянсу зріс у 1970–1980-х роках, коли клінічна практика й дослідження накопичили важливі знання, що дозволили вивести показники альянсу в окремі індикатори.

Одним із перших дослідників, який закликав до поглиблення вивчення формування й оцінювання альянсу, був Бордін (1979). Можливо, саме тому багато шкал оцінювання альянсу було розроблено з урахуванням трьох його складових, запропонованих Бордіним: співпраця у формуванні цілей, співпраця у виконанні завдань і емоційний зв'язок.

Однією з найвідоміших шкал оцінювання робочого альянсу є інвентаризація робочого альянсу (WAI), розроблена Хорватом і Ґрінберґом (1989). Ця шкала охоплює всі три компоненти альянсу (наприклад, співпраця в досягненні цілей: «Терапевт точно зрозумів, які в мене цілі»; співпраця в завданнях: «Мета кожної сесії була для мене чіткою»; зв'язок: «Мені здається, що я подобаюся терапевту»).

Шкалу можна легко використовувати з дорослими клієнтами, її повну та скорочену версію можна завантажити *з вебсайту професора Хорвата:* wai.profhorvath.com/. На тому самому сайті також доступні ключі для оцінювання, теоретичне обґрунтування інструменту та супровідна література. Однак для того, щоб використовувати шкалу на регулярній основі, вам потрібно отримати дозвіл автора. Процедура отримання дозволу також представлена на вебсайті.

Окрім WAI, практики можуть також звернути увагу на такі інструменти оцінювання робочого альянсу, як шкала Каліфорнійського психотерапевтичного альянсу (CALPAS) (Гастон і Мармар, 1994), шкала терапевтичного альянсу Вандербільта (VTAS) (Гартлі й Струпп, 1983),

опитувальник для оцінки сесії (Стайлз і Сноу, 1984) або шкала емпатії (Бернс і Нолен-Гоуксема, 1992).

Як зазначив Бордін (1979), різні види втручань потребують різних типів альянсів. Тому надзвичайно важливо, щоб кримінологи розробили спеціальну шкалу оцінювання альянсу, яка поєднувала б знання з психотерапевтичних досліджень з теоретичними засадами моделей «ризик-потреба-реагування» (RNR) і «дистанціювання».

До того часу практики можуть користуватися менш розширеною шкалою оцінювання альянсу – шкала оцінювання сесії версія 3.0 (SRS), розроблена Джонсоном, Міллером і Дунканом (2000). Ця шкала пройшла тестування й порівняння з іншими, більш розгорнутими інструментами, і було доведено, що вона забезпечує оптимальний баланс між валідністю, надійністю та зручністю використання (див. *Додаток 2.3*).

Ця шкала базується на трьох основних компонентах: спільні цілі, узгодженість у засобах і методах досягнення цілей, емоційний зв'язок. Дункан і співавт. (2003) наочно ілюструють ці три складові у вигляді ніжок табурета.

SRS містить чотири запитання: три відповідають вимірам альянсу за Бордіним (1979), а одне оцінює загальне враження клієнта про сесію: «Сьогоднішній сеанс був для мене відповідним» та «У цьому сеансі чогось бракувало».

1. Цілі, сенс або мета;
2. Теорія змін клієнта;
3. Сприйняття клієнтом терапевтичних (робочих) стосунків;
4. Засоби або методи.

Джерело: *Дункан та ін. (2003: 7).*

Кожне запитання оцінюється клієнтом за шкалою від 1 до 10. Загальний бал визначається простим підсумовуванням оцінок, виставлених клієнтом. Максимальний можливий результат – 40 балів. Будь-який показник нижче 36 у загальному підсумку або менше 9 за будь-яким із чотирьох окремих пунктів може бути підставою для занепокоєння. Тому корекційний працівник має запросити клієнта до відкритої та підтримувальної розмови про причини такої оцінки.

Як зазначають Дункан та ін. (2003), клієнти мають схильність давати високі оцінки всім інструментам оцінювання альянсу, тож навіть незначні відхилення в результатах SRS потребують уваги з боку працівника.

Цей інструмент нині використовується в установах кримінального правосуддя як для молоді, так і для дорослих, при цьому слово «терапевт» замінено на «корекційний працівник».

Однак варто пам'ятати, що подібні інструменти дають лише загальне уявлення про стан робочого альянсу. Вони схожі на кімнатний термометр, який показує загальну атмосферу, але не дає змоги локалізувати проблему (Муран і Барбер, 2010).

Ключові тези для запам'ятовування

1. Засуджені є клієнтами під примусом через примусовий характер стосунків.
2. Такий характер взаємодії пояснюється феноменами виникнення захисної реакції, мотиваційної відповідності та соціальної дистанції.
3. У психотерапевтичній літературі описано багато способів зниження захисних реакцій й формування довіри: особиста участь фахівця, інтерактивна координація, взаємне підтвердження, розширення вибору, ознайомлення з роллю тощо.
4. Роз'яснення ролей, емпатія, гумор, оптимізм і саморозкриття сприяють формуванню доброго робочого альянсу.
5. Емпатія стосується не лише розпізнавання почуттів, а й точного їх передавання.
6. Існують різні шкали для вимірювання рівня емпатії.
7. Застосування саморозкриття вимагає обережності, зокрема з огляду на культурний контекст.
8. Розриви можуть стати можливістю для зміцнення стосунків, якщо їх правильно розв'язати.
9. Розриви можуть набувати форм ухилення або протистояння. Тип конфлікту має впливати на вибір стратегії розв'язання.

10. Для корекційного працівника важливо вміти говорити «ні», встановлювати межі, взаємодіяти з агресивними клієнтами тощо.
11. Робочий альянс можна виміряти. Шкала SRS – один з найзручніших інструментів для регулярного оцінювання альянсу.

Питання для оцінювання

1. Чому засуджені вважаються клієнтами під примусом?
2. Які основні характеристики клієнта під примусом?
3. Чи всі клієнти під примусом чинять опір?
4. Які існують стратегії для того, щоб зробити клієнта більш добровільним?
5. Підготуйте відео з емпатичною відповіддю рівнів 3–5.
6. Підготуйте відео з прикладом взаємодії з агресивним клієнтом.
7. Використайте SRS для щонайменше трьох клієнтів. Якщо у вас немає клієнтів, проведіть рольову гру з колегами.

Додаткові джерела

1. Іган Г. Досвідчений помічник. Підхід, орієнтований на клієнта. Cengage Learning, 2014.
2. Харт Дж., Коллінз К. Підхід «назад до основ» до нагляду за правопорушниками: чи сприяє робочий альянс успіху пробації? *Європейський журнал пробації*. 2014. № 6 (2). С. 112–125.
3. Найт К. Емоційна грамотність у кримінальному правосудді. Професійна практика роботи з правопорушниками. Палгрейв Макміллан, 2014.
4. Полашек Д. Л. Л., Росс Е. К. Чи передбачають ранній терапевтичний альянс, мотивація та стадії змін ефективність терапії для високоризикових, психопатичних, насильницьких ув'язнених? *Злочинна поведінка та психічне здоров»я*. 2010. № 20 (2).
5. Росс Е. К., Полашек Д. Л. Л., Уорд Т. Терапевтичний альянс: теоретичний перегляд підходу до реабілітації правопорушників. *Агресивна і схильна до насильства поведінка*. 2008. № 13 (6). С. 462–480.

Список використаних джерел

1. Ендрюс Д. А., Бонта Дж. Психологія злочинної поведінки. 5-те вид. Нью-Провіденс, Нью-Джерсі : Matthew Bender and Company, 2010.
2. Болдуїн С. А., Вампольд Б. Е., Імель З. Е. Розгадування кореляції «альянс-результат»: вивчення відносної важливості варіативності терапевта та пацієнта в альянсі. *Журнал консалтингу та клінічної психології.* 2007. № 75. С. 842–852.
3. Біндер Дж. Л., Генрі В. П. Розвиток навичок управління негативними процесами // Терапевтичний альянс : посібник з практики, заснований на фактичних даних ; за ред. Дж. С. Муран, Дж. П. Барбер. Гілфорд, 2010.
4. Бордін Е. Про людські зв'язки, які пов'язують або звільняють : доповідь, представлена на щорічній зустрічі Товариства психотерапевтичних досліджень (Пасифік-Гроув, Каліфорнія. 1980). // Хорват А. О., Люборський Л. Роль терапевтичного альянсу в психотерапії. *Журнал консалтингу та клінічної психології.* 1993. № 61 (4). С. 561–573.
5. Бордін Е. С. Узагальнюваність психоаналітичної концепції робочого альянсу. *Психотерапія: теорія, дослідження та практика.* 1979. № 16. С. 252–260.
6. Бордін Е. С. Теорія та дослідження терапевтичного робочого альянсу: нові напрямки // Робочий альянс: теорія, дослідження та практика ; за ред. А. О. Хорвата та Л. С. Грінберга. Нью-Йорк, штат Нью-Йорк : Wiley, 1994. С. 13–17.
7. Брем Дж., Стаєрс Л. К., Сенсеніг Дж., Шабан Дж. Привабливість виключеної альтернативи вибору. *Журнал особистісної та соціальної психології.* 1966. № 2. С. 301–313.
8. Брем Дж. Теорія психологічної реактивності. 2-ге вид. Нью-Йорк : Academic Press, 1976.
9. Бернс Д., Нолен-Хуксема С. Терапевтична емпатія та вихід із депресії в когнітивно-поведінковій терапії: модель структурного рівняння. *Журнал консалтингу та клінічної психології.* 1992. № 60. С. 441–449.

10. Каркхафф Р. Р. Мистецтво допомагати. 9-те видання. Possibilities Publishing, Inc., 2008.
11. Каркхафф Р. Р. Допоміжна комунікація як функція афекту і змісту одержувача допомоги. *Журнал консультативної психології.* 1969. № 16 (2). С. 126–131.
12. Чинголані Дж. Погляд на соціальні конфлікти в роботі з клієнтами під примусом. *Соціальна робота*. 1984. № 29 (5). С. 442–446.
13. Крітс-Крістоф П., Крітс-Крістоф К., Гіббонс М. Б. К. Навчання методам створення альянсів // Терапевтичний альянс : посібник із практики, заснований на доказах ; за ред. К. Муран, Дж. П. Барбер. Нью-Йорк : Guilford Press, 2010. С. 304–319.
14. Даніш С. Дж., Д'аугеллі А. Р., Хауер А. Л. Навички надання допомоги: базова програма навчання. Нью-Йорк : Human Sciences Press, 1980.
15. Дель Ре А. С., Флюкігер С., Хорват А. О., Саймондс Д., Вампольд Б. Вплив терапевта на співвідношення терапевтичного альянсу та результату: метааналіз з обмеженою максимальною ймовірністю. *Огляд клінічної психології.* 2012. № 32. С. 642–649.Дауден К., Ендрюс Д. А. Важливість практичної діяльності персоналу в наданні ефективного корекційного впливу: метааналітичний огляд основних корекційних практик. *Міжнародний журнал психотерапії правопорушників та порівняльної кримінології.* 2004. № 48. С. 203–214.Дункан Б., Міллер С., Спаркс Дж., Клод Д., Рейнольдс Л., Браун Дж., Джонсон Л. Д. Шкала оцінки сеансу: попередні психометричні характеристики «робочого» альянсу. *Журнал короткої терапії.* 2003. № 3. С. 3–12.
16. Екман П., Фризен У. Система кодування мімічних рухів // Дослідницький зв'язок. Солт-Лейк- Сіті, штат Юта : Human Face, 2002.
17. Юбанс-Картер К., Муран Дж. С., Сафран Дж. Д. Розриви альянсів і їх дозвіл. Терапевтичний альянс : посібник із практики, заснований на доказах ; за ред. К. Муран, Дж. П. Барбер. Нью-Йорк, штат Нью- Йорк, США : Guilford Press, 2010. С. 304–319.
18. Фарбер Б. А. *Саморозкриття в психотерапії.* Нью-Йорк : Guilford Press, 2006.

19. Фарралл С., Калверлі А. Розуміння дистанціювання злочинності. Мейденхед : Open University Press, 2006.
20. Фройд З. Аналіз може бути остаточним і нескінченним. *Міжнародний журнал психоаналізу.* 1937. № 18. С. 373–405.
21. Фройд З. Кілька елементарних уроків психоаналізу // Повне зібрання психологічних праць З. Фройда / пер. та ред. Дж. Стречі. Т. 23. Лондон : Hogarth Press, 1964. С. 279–286.
22. Гастон Л., Мармар К. Р. Каліфорнійська шкала психотерапевтичного альянсу // Робочий альянс: теорія, дослідження та практика ; за ред. А. О. Хорвата та Л. С. Грінберга. Нью-Йорк : Wiley, 1994. С. 85–108.
23. Гендлін Е. Т. Емпірична психотерапія // Корсіні Р. Дж. Сучасна психотерапія. Ітаска, Іллінойс : F.E. Peacock, 1974. С. 317–332.
24. Гоулман Д. Емоційний інтелект. Нью-Йорк : Bantam, 1995.
25. Гріксон Р. Р. Робочий альянс і неврози перенесення. *Щоквартальний журнал з психоаналізу.* 1965. № 34. С. 155–181.
26. Хаммонд Д. К., Хепворт Д. Х., Сміт В. Г. Вдосконалення терапевтичної комунікації. Сан-Франциско : Джоссі-Басс, 1977.
27. Хартлі Д. Е., Страпп Х. Х. Терапевтичний альянс: його зв'язок з результатом у короткій психотерапії // Емпіричні дослідження психоаналітичних теорій ; за ред. Дж. Маслінг. Хіллсдейл, штат Нью-Джерсі : Analytic, 1983. С. 1–37.
28. Хетчер Р. Л. Теорія альянсів і її вимірювання // Терапевтичний альянс : науково обґрунтований посібник з практики ; за ред. С. Дж. Муран, Дж. П. Барбер. Нью-Йорк : Gilford Press, 2010. С. 7–28.
29. Хетчер Р. Л., Барендс А. В. Розмірковування про створення альянсу на практиці. *Психотерапія, терапія, дослідження, практика, навчання*. 2006. № 41. С. 7–10.
30. Хайтлер Дж. Б. Підготовчі техніки для початку експресивної психотерапії з недосвідченими клієнтами з нижчих верств суспільства. *Психологічний вісник.* 1976. № 83. С. 339–352.
31. Хепворт Д. Х., Руні Р. Х., Дьюберрі-Руні Г., Стромготтфрід К. Безпосередня практика соціальної роботи: теорія та навички. 9-те вид. Лондон : Brooks / Cole, 2013.

32. Хейвуд Дж. Вступ до викладання навичок роботи з клієнтами. Лондон : Routledge, 1964.
33. Хілл К. Е. Якісні дослідження негативного досвіду в психотерапії // Терапевтичний альянс : посібник із практики, заснований на доказах ; за ред. К. Муран, Дж. П. Барбер. Нью-Йорк : Guilford Press, 2010. С. 304–319.
34. Хорват А., Грінберг Л. Розроблення та затвердження переліку робочих альянсів. *Журнал консультативної психології.* 1989. № 36. С. 222–233.
35. Хорват А. О., Беді Р. П. Альянс // Психотерапевтичні стосунки, що працюють: внесок терапевта та чуйність до пацієнтів ; за ред. К. Норкросс. Нью-Йорк : Oxford University Press, 2002. С. 37–70.
36. Хорват А. О., Дель Ре А. С., Флюкігер С., Саймондс Д. Альянс в індивідуальній психотерапії. *Психотерапія.* 2011. № 48. С. 9–16.
37. Іванов А., Блайт Б. Дж., Тріподі Т. Клієнти під примусом в соціальній практиці. Готорн, Нью-Йорк : Aldine de Gruyter, 1994.
38. Джонсон Л. Д., Міллер С. Д., Дункан Б. Л. Шкала оцінки сеансу 3.0. Чикаго, 2000.
39. Кіллік С. Емоційна грамотність лежить в основі шкільного духу. Лондон : Paul Chapman Publishing, 2006.
40. Кінг Дж. Служба пробації. Лондон : Butterworths, 1958.
41. Клокарс К. Теорія пробаційного нагляду. *Журнал кримінального права, кримінології та поліцейської науки.* 1972. № 64 (4). С. 549–557.
42. Маруна С. Дистанціювання і стиль пояснення: новий напрям у психології реформ. *Журнал сучасного кримінального правосуддя*. 2004. № 20. С. 184–200.
43. Маєр Дж., Тіммс Н. Конфлікт у перспективі між працівником і клієнтом. *Соціальна робота з кейсами.* 1969. № 50. С. 32–40.
44. Макніл Ф. Парадигма дистанціювання правопорушникам. *Кримінологія та кримінальне правосуддя.* 2006. № 6 (1). С. 9–62.
45. Мейхенбаум Д., Турк Д. Підвищення прихильності до лікування. Нью-Йорк : Springer Press, 2012.
46. Мендонка П., Брем С. Вплив вибору на поведінкове лікування дітей з надмірною вагою. *Журнал соціальної та клінічної психології.* 1983. № 1 (4). С. 343–358.

47. Монгер М. Судова робота в умовах випробувального терміну. Лондон : Butterworth, 1964.
48. Муран Дж. К., Барбер Дж. П. Терапевтичний альянс : посібник з практики, заснований на фактичних даних. Нью-Йорк, штат Нью-Йорк : Guilford Press, 2010.
49. Ньюман М. Еволюція теорії здоров'я як розширеної свідомості. *Щоквартальний журнал медсестер.* 1997. № 10 (1). С. 22–25.
50. Оуклі А. Гендер, жінки та соціальні науки. Брістоль : Policy Press, 2005.
51. Орлінський Д. Е., Граве К., Паркс Б. К. Процес і результат у психотерапії // Керівництво з психотерапії і зміни поведінки ; за ред. А. Е. Бергін, С. Л. Гарфілд. 4-те вид. Оксфорд : John Wiley & Sons, 1994. С. 270–376.
52. Рейнор П., Угвудайк П., Ванстоун М. Навички та стратегії в нагляді за умовно засудженими: дослідження в Джерсі // Нагляд за правопорушниками: нові напрями в теорії, дослідженнях та практиці ; за ред. Ф. Макніл, П. Рейнор, К. Троттер К. Абінгдон : Willan, 2010. С. 113–129.
53. Рід В., Ханрахан П. Недавня оцінка соціальної роботи: підстави для оптимізму. *Соціальна робота.* 1982. № 27. С. 328–340.
54. Рекс С. Дистанціювання від вчинення правопорушень: досвід випробувального терміну. *Говардський журнал кримінального правосуддя.* 1999. № 38 (4). С. 366–383.
55. Роджерс К. Р. Про те, як стати особистістю. Кембридж, Массачусетс : Riverside Press, 1961.
56. Роджерс К. Р. Емпатія: недооцінений спосіб існування. *Психолог-консультант.* 1975. № 5 (2). С. 2–10.
57. Руні Р. Х. Стратегії роботи з клієнтами під примусом. Нью-Йорк : Columbia University Press, 2009.
58. Руні Р. Х. Стратегії роботи з клієнтами під примусом ; за ред. Р. Г. Мірік. 3-тє вид. Нью-Йорк, штат Нью- Йорк : Columbia University Press, 2018.
59. Розенталь-Гельман К. На шляху до кращого розуміння використання психодинамічно обґрунтованого лікування

латиноамериканців : висновки з досвіду клініциста. *Журнал клінічної соціальної роботи.* 2004. № 33 (1). С. 61–77.
60. Раундс Дж. Б. Професійні інтереси: оцінка структурних гіпотез // Оцінка індивідуальних відмінностей у поведінці людини: нові концепції, методи та результати ; за ред. Д. Любінського, Р. В. Доуїса. Пало-Альто, Каліфорнія : Consulting Psychologists Press, 1995. С. 177–232.
61. Сафран Дж. Д., Муран Дж. К. Усунення розривів у терапевтичному альянсі. *Журнал консалтингу та клінічної психології.* 1996. № 64. С. 447–458.
62. Сафран Дж. Д., Муран Дж. С. Переговори про терапевтичний альянс: керівництво щодо лікування відносин. Нью-Йорк : Guilford Press, 2000.
63. Сафран Дж. Д., Крокер П., Макмейн С., Мюррей П. Розрив терапевтичного альянсу як терапевтична подія для емпіричного дослідження. *Психотерапія: теорія, дослідження та практика.* 1990. № 27. С. 154–165.
64. Сафран Дж .Д., Муран Дж. К., Юбанкс-Картер С. Відновлення зруйнованих альянсів. *Психотерапія.* 2011. № 48. С. 80–87.
65. Шульман Л. Практика інтерактивної соціальної роботи: на шляху до емпіричної теорії. Ітаска, Іллінойс : FE Peacock, 1991.
66. Скім Дж. Л., Манчак С. Назад у майбутнє: від моделі ефективного нагляду Клоракса до науково обґрунтованої практики пробації. *Журнал реабілітації правопорушників.* 2008. № 47. С. 220–224.
67. Стерба Р. Ф. Доля его в аналітичній терапії. *Міжнародний журнал психоаналізу.* 1934. № 115. С. 117–126.
68. Стайлз В. Б. Логічні операції в тематичних дослідженнях з побудови теорії. *Прагматичні тематичні дослідження у психотерапії.* 2009. № 5 (3). С. 9–22.
69. Стайлз В. Б., Сноу Дж. С. Аспекти впливу психотерапевтичного сеансу на різні сеанси та на різних клієнтів. *Британський журнал клінічної психології.* 1984. № 23. С. 59–63.
70. Троттер К. Допомога дітям, які зазнали насильства, та їхнім сім›ям. Сідней : Allen & Unwin, 2004.

71. Троттер К. Робота з клієнтами під примусом: керівництво з практики. Сідней : Allen & Unwin, 2006.
72. Троттер С. Просоціальне моделювання. *Європейський журнал пробації*. 2009. № 1 (2). С. 142–152.
73. Троттер К., Еванс П. Навички нагляду у сфері правосуддя у справах неповнолітніх // Нагляд за правопорушниками. Нові напрями в теорії, дослідженнях і практиці ; за ред. Ф. Макніл, П. Рейнор, К. Троттер. Абінгдон : Willan, 2010.
74. Труа К. Б., Каркхафф Р. Р. Значні досягнення у сфері психотерапевтичних досліджень // Прогрес у клінічній психології ; за ред. Р. Піесс. Нью-Йорк : Grune & Stratton, 1964.
75. Уотсон Дж. С., Калогеракос Ф. Терапевтичний альянс у гуманістичній психотерапії // Терапевтичний альянс : посібник із практики, заснований на доказах ; за ред. К. Муран, Дж. П. Барбер. Нью-Йорк, штат Нью-Йорк, США : Guilford Press, 2010. С. 191–209.
76. Вайс Р. Д. Прихильність до фармакотерапії у пацієнтів з алкогольною та опіоїдною залежністю. *Залежність.* 2003. № 99 (11). С. 1382–1392.

Додаток 2.1

Перша співбесіда[2]

Учасник	**Розмова**	**Використана техніка**
Клієнт	*Привіт. Я прийшов на зустріч із корекційним працівником. Мене сюди направив суд.*	Співпраця без дотримання вимог.
Клієнт	*Привіт. Я прийшов на зустріч із корекційним працівником. Мене сюди направив суд.*	Пасивність і недотримання вимог.
Клієнт	*Ні. Все було нормально. Я легко знайшов це місце.*	
КП	*Це добре. Чи могли б ви пояснити, чому, на вашу думку, ви тут? Мені цікаво почути вашу точку зору.*	Перевірка розуміння клієнтом суті пробаційного нагляду.
Клієнт	*Ну... Я щось вчинив, і суд призначив мені умовне покарання. Я маю приходити до вас щомісяця протягом наступних 12 місяців.*	

2 *За Хеммондом, Хепвортом і Смітом (1977), Хепвортом та співавторами (2013)*

КП	*Це правильно. У вашому вироку вказано, що ви перебуваєте під пробаційним наглядом протягом року і маєте з'являтися щомісяця. Це не змінюється – так вирішив суд. Також у вироку сказано, що ви маєте пройти програму щодо водіння в нетверезому стані. Ви знали про це?*	Підтвердження розуміння та акцент на незмінних умовах. Перевірка дотримання програми щодо водіння в нетверезому стані.
Клієнт	*Так, так. І це теж. Я маю пройти цю програму протягом шести місяців. Чи можете розказати більше про неї?*	
КП	*Звичайно. Це програма для тих, хто був засуджений за водіння у стані сп'яніння. Вона містить 24 заняття і проводиться одним із наших партнерів у громаді. Ось їхня брошура з усією* інформацією про програму. *Ви маєте відвідати щонайменше 20 занять, підтримувати зв'язок з вашим викладачем, і він інформувати мене, чи все проходить добре. Я буду у* співпраці з викладачем.	Пояснення механізму завершити програму й виконати вимоги суду.
Клієнт	*Зрозуміло. А якщо я не зможу відвідати ці 20 занять?*	
КП	*Я бачу, що ви трохи переживаєте, що не зможете відвідати мінімальну кількість занять. Давайте прояснимо це для вас. Якщо не відвідаєте щонайменше 20 занять, ви не зможете завершити програму, а отже – не виконаєте умову вироку. У такому випадку я маю повідомити суду, і суд вирішить, що робити далі. Це може бути скасування умовного покарання, тобто позбавлення волі, або продовження терміну пробації з обов'язковим повторенням програми. Але якщо ми можемо якось допомогти, щоб ви встигли, будь ласка, скажіть мені. Як вам це?*	Емпатична відповідь. Надання інформації про вибір клієнта і наслідки.
Клієнт	*Звучить не дуже добре. А чи могли б ви сказати, що я відвідав усі 20 занять, навіть якщо був, скажімо, лише на 15?*	

КП	*Ні... Я так не можу. Мій обов'язок як професіонала – інформувати суд про те, що ви зробили, а що – ні. Я не маю повноважень діяти інакше. Є речі, які ми не можемо змінити: термін пробації, ваші обов'язки та зустрічі, які ми маємо проводити. Але дещо може бути гнучким. Наприклад, ми можемо разом вирішити, коли вам зручніше приходити до мене або коли найкраще відвідувати програму.*	Встановлення меж Максимізація вибору для зменшення опору.
Клієнт	*Я міг би приходити останньої п'ятниці місяця в обід.*	
КП	*Це мені також підходить. Дозвольте я запишу це в щоденник. Ось аркуш з датами наших зустрічей на наступні 12 місяців. Він допоможе вам згадати про зустрічі. Якщо з поважної причини не зможете прийти – наприклад, хвороба чи затримка –обов'язково зателефонуйте, щоб ми перенесли зустріч. Домовились?*	Уточнення варіантів клієнта та процедури взаємодії.
Клієнт	*Звичайно. І це все?*	
КП	*Майже. Не хочу вас сьогодні довго затримувати, бо це наша перша зустріч. Скажу лише, що ми тут не тільки для контролю за виконанням умов, а й для того, аби надати вам допомогу та поради, щоб ви більше не мали проблем із законом.* *Наприклад, ми можемо надати поради щодо працевлаштування або житла. Також можемо обговорити звички, які впливають на життя. Якщо вам щось потрібно – скажіть про це, ми зробимо все можливе в межах наших повноважень. Як вам така пропозиція?*	Роз'яснення функцій у межах пробації. Турбота й контроль
Клієнт	*Звучить добре. І ви можете влаштувати мене на роботу?*	

КП	*Безпосередньо ні. Ми не є центром зайнятості, але можемо обговорити, яку роботу ви хочете, як її шукати, можемо направити вас у центр зайнятості або до роботодавців, з якими ми співпрацюємо. Можливо, ми детальніше обговоримо це наступного разу? Подумайте, будь ласка, до того часу, яку роботу ви хотіли б виконувати.*	Надання інформації про працевлаштування. Пропозиція домашнього завдання.
Клієнт	*Звичайно. Давайте зробимо це. Тепер я можу йти?*	
КП	*Звісно. Я радий, що ми познайомилися і з'ясували деякі деталі нашої взаємодії. Обговорили ваше зобов'язання пройти програму для водіїв.* *Ми побачили, що співпраця – це не лише перевірка ваших обов'язків, а й допомога та поради. Іншим разом я пропоную зосередитися на програмі та працевлаштуванні. Як вам така ідея?*	Підсумок основних тем зустрічі. Пропозиція тем на наступну зустріч.
Клієнт	*Звучить заманливо. Гарного дня!*	
КП	*Вам теж. Побачимося 26 вересня о 13:00.*	Зазначаємо дату і час наступного сеансу.

Шкала емпатичного спілкування

Рівень 1. Низький рівень емпатичної відповіді

На цьому рівні корекційний працівник практично не висловлює розуміння почуттів клієнта. Відповідь не має значення і скоріше блокує спілкування, ніж полегшує його. Прикладами такого рівня емпатичної відповіді є: зміна теми розмови, поради, читання лекцій та ін.

Приклад 1.

Клієнт: «Я думаю, що моє життя розпадається. У мене занадто багато проблем, просто не знаю, як з ними впоратися».

Корекційний працівник (КП): «Тепер у тебе вирок, тобі треба зосередитися на його виконанні».

У результаті такої відповіді клієнт починає відчувати розгубленість, поводиться оборонно й агресивно.

Рівень 2. Помірно низький рівень емпатичної відповіді

На цьому рівні працівник відображає поверхові почуття й думки клієнта, але при цьому пропускає важливі аспекти його повідомлення. Також працівник може помилково інтерпретувати деякі почуття (наприклад, злість замість болю) або неточно визначити їхню інтенсивність (наприклад, «трохи» замість «дуже»).

Цей рівень комунікації не блокує розмову, але й не сприяє її поглибленню.

Приклад 2.

Клієнт: «Я думаю, що моє життя розпадається. У мене занадто багато проблем, просто не знаю, як з ними впоратися».

КП: «Шкода, що ти трохи засмучений. Таке буває – життя іноді хороше, іноді погане. Чи можеш розповісти, що ти зробив після нашої останньої зустрічі?»

У цьому випадку працівник недооцінює й неправильно інтерпретує почуття клієнта. Крім того, він применшує важливість емоцій у внутрішньому світі клієнта й у підсумку переводить розмову на іншу тему.

Рівень 3. Взаємний рівень емпатії

Це перший задовільний рівень практики, на якому корекційний працівник правильно ідентифікує та відображає поверхові почуття й думки. Завдяки цьому клієнт заохочується до глибшого дослідження власних емоцій і сенсів.

Цей рівень емпатії є очікуваним на початковому етапі взаємодії з клієнтом під примусом. Як зазначалося раніше, вищий рівень емпатії на цьому етапі може викликати сумніви в клієнта. На цьому рівні емпатична відповідь точно відображає емоції та фактичну інформацію, не додаючи жодних прихованих почуттів або значень.

Приклад 3.

Клієнт: «Я думаю, що моє життя розпадається. У мене занадто багато проблем, просто не знаю, як з ними впоратися».

КП: «Дозволь перевірити, чи правильно я тебе зрозумів. Ти почуваєшся пригніченим через кількість проблем і розгубленим щодо того, що робити далі».

Це вдалий спосіб перевірити точність свого розуміння. Ви показуєте клієнтові, що щиро намагаєтеся його зрозуміти.

Рівень 4. Помірно високий рівень емпатичної відповіді

На цьому рівні корекційний працівник дає розширену відповідь, яка охоплює не лише поверхові почуття, а й глибинні емоції та значення, про які клієнт ще не усвідомлював. Така відповідь допомагає клієнтові вийти на глибші переживання й значення, сприяючи розвитку самосвідомості. Отже, такий рівень емпатії підвищує самосвідомість.

Приклад 4.

Клієнт: «Я думаю, що моє життя розпадається. У мене занадто багато проблем, просто не знаю, як з ними впоратися».

КП: «Я бачу, що ти намагався зробити все можливе, аби підтримати свою родину, але поки не знайшов усіх відповідей. Проблеми, з якими ти стикаєшся, здається, залишаються з тобою, що б ти не робив. Давай подивимось, про які саме проблеми йдеться…».

Те, як клієнт реагує на подібну емпатичну відповідь, показує, чи правильно корекційний працівник зрозумів внутрішній світ клієнта. Якщо ні, працівник повинен поставити уточнювальні запитання та зробити все можливе, щоб максимально глибоко зрозуміти переживання клієнта. Це нелегке завдання, оскільки багато клієнтів не до кінця усвідомлюють свої глибокі почуття або навіть заперечують їх. У такому разі не варто тиснути або наполягати на поглибленому дослідженні – можливо, ще не настав відповідний час.

Рівень 5. Високий рівень емпатичної відповіді

На цьому рівні корекційний працівник реагує на всі нюанси та інтенсивність як поверхових, так і глибоких почуттів, які переживає клієнт у процесі розмови. Ба більше, працівник встановлює зв'язки з можливими емоційними патернами або значеннями, які клієнт вже описував на попередніх зустрічах.

Приклад 5.

Клієнт: «Я думаю, що моє життя розпадається. У мене занадто багато проблем, просто не знаю, як з ними впоратися».

КП: «Я знаю, що ти борешся з багатьма труднощами. Пам'ятаю, ти згадував про конфлікти з дружиною, і що твоя робота більше не є стабільною. Бачу, як ці обставини чинять на тебе великий тиск, і це змушує тебе почуватися так, ніби ти втрачаєш контроль. Я пам'ятаю, що ти боїшся цього. Але також бачу, що ти не здаєшся – і я тут, щоб працювати з тобою над цими проблемами».

Окрім з'єднання з почуттями та значеннями на поверховому й глибшому рівнях, такий рівень емпатії також виявляє приховані цілі, до яких прагнуть як працівник, так і клієнт. Завдяки цьому працівник допомагає клієнтові глибше досліджувати свої почуття та проблеми. Цей рівень емпатії, як правило, досягається на пізнішому етапі стосунків, коли клієнт уже стає більш добровільним у своїй участі.

РОЗДІЛ 3. ПРОСОЦІАЛЬНЕ МОДЕЛЮВАННЯ: ТЕОРІЯ ТА ПРАКТИКА

3.1. Що таке просоціальне моделювання?

Як ми вже побачили в попередніх розділах, справедливе ставлення до клієнтів, з повагою та емпатією, може допомогти корекційному працівнику формувати міцні робочі альянси, тим самим сприяючи дотриманню умов покарання, зниженню рівня рецидивізму та дистанціювання.

Просоціальне моделювання *– один з підходів, що допомагає корекційному працівнику у структурований спосіб проявляти ці якості. Як зазначають Кемшолл і Кантон (2003), просоціальне моделювання є водночас способом мислення та поведінки, а також низкою стратегій. Тому дати чітке й вичерпне визначення цьому поняттю непросто.*

Інтерес до просоціального моделювання посилився наприкінці 1970-х років, коли було опубліковано впливовий метааналіз Андрюса та ін. (1979), у якому наголошувалося, що встановлення тісних стосунків з клієнтом і підтримка просоціальної поведінки пов'язуються зі зменшенням рецидивізму. Згодом Троттер (1994, 1996) розвинув ці ідеї у своїх дослідженнях у сферах кримінального правосуддя та захисту дітей.

Основні положення, сформульовані Троттером (2009), також висвітлюються в книзі Черрі (2010): «Просоціальне моделювання – це

процес, у межах якого працівник виступає позитивним, мотивуючим прикладом для наслідування з метою виявлення та розвитку найкращого в людині».

Водночас просоціальне моделювання передбачає протидію або оскарження антисоціальних установок і поведінки в підтримувальний та емпатійний спосіб.

Оскільки правопорушники не обирають самостійно зустріч з корекційним працівником, їх вважають клієнтами, які перебувають під примусом. Якщо особа виконує юридичне зобов'язання, її іноді називають клієнтом за рішенням суду (Руні, 1992). На практиці, залежно від мотивації до участі / співпраці, клієнти можуть бути класифіковані від повністю примусових до частково добровільних або навіть повністю добровільних (Троттер, 2006).

Просоціальне моделювання – це «спосіб, у який працівники пробації чи інші фахівці, які працюють з клієнтами під примусом, демонструють просоціальні цінності та поведінку у своїй взаємодії з клієнтами» (Троттер, 2009: 142).

Теоретичною основою просоціального моделювання є теорія соціального навчання (Бандура, 1977), яка доводить, що навчання може відбуватись шляхом спостереження, без безпосередньої участі учня чи наслідків для нього. Бандура (1977) сформулював кілька правил навчання, що також простежуються у практиці просоціального моделювання:

1. Навчання відбувається тоді, коли учень вважає його важливим.
2. Навчання ефективніше відбувається, якщо учень поважає того, у кого він вчиться.
3. Люди краще навчаються через заохочення, ніж через покарання тощо.

Як можна побачити, просоціальне моделювання (як і інші підходи) – це не техніка, яку можна застосувати, а потім покласти назад на полицю. Радше це спосіб роботи або стиль, який працівник має розвивати, формуючи просоціальний підхід, що передбачає такі передумови:

- формування чесних і відкритих стосунків з клієнтом на основі щирої зацікавленості та оптимізму;
- демонстрація і заохочення просоціальної поведінки;
- протидія антисоціальним установкам і поведінці;
- використання повноважень прозоро і зрозуміло;
- чітке й відкрите визначення ролі працівника;
- активне партнерство з клієнтом у процесі роботи;
- ставлення до людей як до особистостей і повага до різноманіття (Черрі, 2010).

Іншими словами, просоціальне моделювання вимагає контексту, у якому повага до людини та віра в її здатність змінюватися є фундаментальними. Просоціальне моделювання – це підхід, необхідний для сприяння змінам, але недостатній сам по собі. Щоб зменшити рівень рецидивізму, просоціальне моделювання має поєднуватися з емпатією (Ендрюс та ін. 1979) та іншими втручаннями, спрямованими на подолання структурних перешкод на шляху до дистанціювання (наприклад, працевлаштування, житло – МакКалок, 2010; Троттер, 2015). Ще одним втручанням, що має супроводжувати просоціальне моделювання на практиці, є проблемно-орієнтоване вирішення (Троттер, 2015). Таким чином, просоціальне моделювання не є чарівною пігулкою, але добре працює в поєднанні з іншими трансформаційними підходами.

Ще одне важливе спостереження з практики полягає в тому, що просоціальне моделювання працює краще в просоціальних організаціях, які поділяють цінності, що лежать в його основі: повага, оптимізм щодо змін, самовизначення, розвиток тощо.

3.2. Чому просоціальне моделювання є важливим у корекційній практиці?

Більшість доказів ефективності просоціального моделювання у зниженні рівня рецидивізму походить з різних метааналізів і декількох

емпіричних досліджень, проведених у сфері пенітенціарної роботи, захисту дітей та освіти.

Одним з найвідоміших метааналізів, що підтверджує ефективність просоціального моделювання як інструменту зниження рецидивізму, було дослідження Ендрюса та ін. (1979). У ньому зроблено висновок, що взаємини, просоціальне моделювання та емпатія є ключовими елементами ефективного втручання. До аналогічного висновку дійшли й автори метааналізу Дауден і Ендрюс (2004): просоціальне моделювання було визначено як одну з п'яти основних корекційних навичок, що суттєво впливають на зниження рецидивізму.

Емпіричні дослідження, проведені Троттером (1993, 1996), переконливо доводять, що застосування просоціального моделювання, розв'язання проблем і емпатії може знизити рівень рецидивізму на 25–50 %.

МакАйвор (1998) встановив, що використання просоціального моделювання у виправних роботах напряму впливає на рівень дотримання зобов'язань з боку клієнтів.

Бонта і Рагге (2004) стверджували, що рецидивізм знижується, коли корекційна практика ґрунтується на оцінці ризиків, позитивному підкріпленні, протидії антисоціальній поведінці, розв'язанні проблем та доступі до ресурсів громади.

У канадському дослідженні STICS (Бонта та ін., 2011) виявилося, що лише 2/3 корекційних працівників використовували позитивне підкріплення, і тільки деякі з них застосовували протидію антисоціальній поведінці.

Найкраща практика

Як свідчать дані, протидія та конфронтація не є улюбленими методами в роботі багатьох корекційних працівників. Проте вони є надзвичайно важливими для формування просоціальної поведінки. Тому працівникам наполегливо рекомендується розвивати ці навички за допомогою асертивного зворотного зв'язку. До цього питання ми ще повернемося далі в цьому розділі.

3.3. Як просоціальне моделювання застосовується на практиці?

Як зазначено в науковій літературі (Черрі, 2010; Троттер, 2015), просоціальне моделювання на практиці охоплює чотири основні компоненти: ідентифікацію просоціальної поведінки; підкріплення позитивної поведінки і ставлення; виклик або протидію антисоціальній поведінці й установкам; а також власне прикладне моделювання, тобто демонстрацію цих цінностей власною поведінкою.

Ідентифікація просоціальної поведінки й установок

Перш ніж підкріплювати певну поведінку чи ставлення, потрібно переконатися, що саме цю модель поведінки ми хочемо бачити у клієнта як частину його системи цінностей. Працюючи у сфері виконання покарань, ми зацікавлені в просуванні таких якостей, як емпатія до жертв, каяття щодо вчиненого злочину, бажання змінитися, прагнення знайти роботу, пунктуальність тощо.

Однак, крім цих бажаних реакцій, працівник може також заохочувати інші загальнолюдські риси й поведінкові моделі, які можуть допомогти клієнту краще функціонувати в соціумі: уміння дякувати, докладати додаткових зусиль, виявляти терпіння, доводити справи до кінця, враховувати точку зору інших тощо.

Вправа 1.

У парах або невеликих групах складіть список поведінкових проявів, які ви хотіли б заохочувати у своїх клієнтів. Деякі з них можуть бути безпосередньо пов'язані з правопорушенням, а інші – бути релевантними для загальних соціальних ситуацій.

Важливо, щоб поведінка, до якої ми хочемо вмотивувати, була досяжною для клієнта (Давіес, 2001). Якщо ми пропонуємо модель поведінки, яку клієнт не здатен реалізувати, це може його демотивувати взагалі щось змінювати.

Ще один важливий момент – встановлення мінімального консенсусу в межах організації щодо того, яку поведінку слід підкріплювати. Це дозволяє уніфікувати підходи та створює внутрішню послідовність.

Заохочення просоціальної поведінки і ставлення

Як свідчить теорія навчання, поведінка, яка ігнорується або не підкріплюється, має тенденцію зникати. Як дослідник, я надто часто спостерігав ситуації, коли працівники пробації ігнорують або не відзначають невеликі, але важливі просоціальні вчинки, як-от вчасне прибуття або утримання від алкоголю (для клієнтів із залежностями). Така реакція певною мірою зрозуміла: клієнти просто виконують те, що від них вимагається. Однак якщо таку поведінку не підкріплювати, вона поступово зникатиме – і це суперечить цілям корекційної роботи.

Усупереч поширеній думці більшість підкріплень є вербальними – це прості фрази похвали або подяки. Інші способи заохочення охоплюють:

1) публічну похвалу;
2) інформування інших співробітників;
3) повідомлення кейс-менеджеру;
4) вручення сертифікатів;
5) наділення різними обов'язками;
6) листи подяки;
7) надання можливостей;
8) матеріальні заохочення;
9) рекомендаційні листи тощо (за Черрі, 2010).

Вправа 2.

У парах або невеликих групах складіть список заохочень, які, на вашу думку, можуть бути корисними в роботі з вашими клієнтами.

Одним з найбільш цінованих заохочень для клієнтів пробації є зменшення частоти зустрічей. У тих юрисдикціях, де частота зустрічей визначається корекційним працівником, це може бути ефективною формою заохочення. Проте до цього слід підходити обережно. По-перше, інтенсивність нагляду має відповідати рівню ризику. Тобто така форма заохочення можлива лише тоді, коли ризик рецидиву знижується. Також

потрібно уникати парадоксальних ситуацій, коли складному клієнту зменшують кількість зустрічей не тому, що він змінився, а щоб корекційному працівнику стало легше. Або коли клієнт потребує регулярної допомоги для розв'язання своїх проблем, але частоту зустрічей усе одно знижують. Ця дискусія підводить нас до іншого питання. ***Якими повинні бути ефективні заохочення?*** Згідно з теоріями навчання, щоб заохочення були успішними, вони повинні:

1) слідувати за бажаною поведінкою якомога швидше;
2) бути значущими для самого клієнта, сприйматися як цінні саме ним, а не лише працівником;
3) відповідати рівню досягнення – наприклад, не варто зменшувати кількість зустрічей за одноразову чемність;
4) бути передбачуваними.

Також Рекс (2004) звертає увагу на те, що заохочення має стосуватися конкретної поведінки. Інакше кажучи, клієнт має чітко розуміти, за що саме його заохочують.

Найкраща практика

Працівник має дуже чітко вказати, яку саме поведінку він хоче підкріпити. Наприклад, краще сказати: «Мені дуже сподобалось, як ввічливо й уважно ти поводився зі своєю дружиною», ніж: «Мені подобається твоя поведінка останнім часом». Яка саме поведінка мається на увазі?

У тюремному контексті важливо, щоб існували чіткі інструкції, як саме використовувати заохочення та санкції. Передусім ув'язнені повинні вважати систему заохочень і санкцій справедливою та законною. Для цього система має бути:

1) **прозорою** – має бути зрозуміло, хто може отримати заохочення, коли і за яких умов;
2) **послідовною** – заохочення мають застосовуватися завжди й до всіх у подібній ситуації на однакових засадах;
3) **справедливою** – заохочення мають бути пропорційними до досягнень клієнта;

4) **досяжною** – система має бути розрахована на реальні можливості ув'язнених;
5) **законною** – заохочення мають бути дозволені внутрішніми нормами (наприклад, у деяких країнах заборонено вручення цигарок);
6) **поступовою** – заохочення мають відбуватися поетапно: від простіших до складніших, наприклад, від однієї додаткової зустрічі до п'ятиденного звільнення або навіть умовного дострокового звільнення (за Черрі, 2010).

Конфронтація або оскарження антисоціальної поведінки

Як зазначалося вище, наявні дані свідчать, що працівники пробації іноді неохоче застосовують конфронтацію. Зазвичай вони побоюються, що це може негативно вплинути на якість стосунків з клієнтом. Але це не так. Навпаки, існують докази, що конфронтація, застосована впевнено і з повагою, насправді може зміцнити взаємини (Вілліс і Дейслі, 1995).

Як працівники пробації ви часто маєте справу з в'язнями або підзвітними, які намагаються раціоналізувати свою протиправну поведінку (наприклад: «Я був п'яний», «Мене підбурили друзі» тощо). Важливо реагувати на цю антисоціальну раціоналізацію, аби клієнт зрозумів, що ви з цим не погоджуєтеся. Повідомлення має бути таким: «Я тебе розумію, приймаю тебе, але не погоджуюсь із цією поведінкою».

Приклад 1.

Клієнт: «Мене друзі попросили розбити вікно і залізти в дім, щоб украсти прикраси».

Корекційний працівник: «Я розумію, що друзі важливі, і ми хочемо їм догодити. Але ми не можемо чинити неправильно – наприклад, красти – лише тому, що вони нас про це просять. Що ще ти міг би зробити в тій ситуації?»

Вправа 3.

У парах або в малих групах складіть список усіх антисоціальних форм поведінки чи установок, які, на вашу думку, слід піддавати виклику. Додайте приклади зі свого досвіду.

Одним із хороших способів викликати антисоціальну поведінку, а також відмовити клієнту або встановити межі є асертивне (впевнене) спілкування.

У праці «Назад і назад» (1991, цит. за Черрі, 2010) зазначають, що асертивність передбачає:

1) відстоювання своїх прав без порушення прав іншої особи.
2) вираження своїх потреб, уподобань або почуттів у спосіб, що не є загрозливим або сповненим страху й тривоги.
3) пряме й чесне спілкування між двома рівноправними партнерами.

Асертивне спілкування – це форма комунікації, яка виявляє повагу як до себе, так і до іншого. Воно зосереджується на проблемах, а не на особистостях і уникає агресії.

Асертивний або просоціальний зворотний зв'язок – це форма комунікації, що використовує емпатію, активне слухання чи техніки мотиваційної співбесіди, водночас показуючи клієнту, що саме було неправильним у його поведінці і як її можна змінити.

На практиці просоціальний зворотний зв'язок має шість етапів (за Черрі, 2010):

1. Переконайтесь, що ви обидва розумієте, про що йдеться – важливо, щоб і працівник, і клієнт говорили про ту саму проблемну поведінку. Ідеально, якщо зворотний зв'язок надається одразу після прояву цієї поведінки. Проте це не завжди можливо (наприклад, якщо поруч забагато людей). У такому разі працівник має бути якомога конкретнішим: «Я хотів би поговорити про те, як ти відповів своїй дружині щодо роботи».
2. Переконайтесь, що ви описуєте саме поведінку, а не особу чи її характер – поведінку можна змінити, отже, саме на ній слід зосереджуватися. Працівник не повинен казати: «Мені не подобається твоя поведінка», натомість може сказати: «Мене бентежить, коли ти постійно рухаєш ногами і дивишся у вікно, коли я з тобою говорю. Це створює враження, що ти не слухаєш».

3. Чітко вкажіть, яку саме поведінку ви хотіли б змінити – ідеально, якщо сам клієнт зможе сформулювати небажану поведінку. Якщо це неможливо, працівник має озвучити її самостійно.
   Важливо бути чітким і прямим. Тривожність або сумніви можуть звести нанівець ефект зворотного зв'язку. Корекційний працівник може сказати: «Те, що ти постійно рухаєшся і дивишся у вікно під час наших обговорень, створює враження, що ти не дуже зацікавлений у цій роботі». Цього самого ефекту не буде, якщо працівник скаже: «Я не знаю, але, можливо, іноді ти не дуже звертаєш увагу на те, що ми тут робимо. Ти ніби дивишся у вікно чи ходиш по кімнаті весь час. Я не впевнений… Просто подумав…».
4. Поясніть, чому ви хочете, щоб клієнт змінив свою поведінку – важливо використати так звані «я-повідомлення». Це демонструє, що комунікація відбувається в межах емпатичних взаємин. Наприклад: «Мені дуже прикро, що ти прийшов до мене у стані сп'яніння, порушивши одне з основних правил. Адже ти досяг такого великого прогресу за останні три місяці. Мені доведеться перенести зустріч на завтра». У цьому випадку клієнт розуміє, що його поведінка порушує важливе правило, яке було обговорене на перших зустрічах.
5. Обговоріть, що можна зробити інакше – добре, якщо сам клієнт запропонує ідеї щодо покращення ситуації (наприклад: «Пробач, у мене були проблеми з дружиною, і я не повинен був приходити до тебе в такому стані. Я мав подзвонити й перенести зустріч»). Якщо клієнт не може сам запропонувати рішення, працівник може надати свої варіанти.
6. Не перебільшуйте – конфронтація є неприємною для клієнта. Тому не варто заходити занадто далеко. Наприклад, Троттер (2015) пропонує правило 4/1: на кожне негативне зауваження має припадати щонайменше чотири позитивних коментарі. Це підтверджує також Бернс (1994), який довів, що ті пробаційні працівники, які зосереджуються на позитивному, були успішнішими у зниженні рівня рецидиву, ніж ті, хто переважно акцентував на негативному.

Важливе застереження, на яке вказують багато дослідників і викладачів (Троттер, 2015; Черрі, 2010): під час конфронтації антисоціальної поведінки має бути узгодженість між вербальним і невербальним спілкуванням. Сам неодноразово спостерігав ситуації, коли антисоціальну поведінку засуджували словами, але заохочували невербально (наприклад, усмішкою або жестом схвалення). На жаль, така непослідовність трапляється частіше, ніж ми схильні думати.

Після того, як навичка конфронтації розвинеться і буде закріплена через досвід або навчання, корекційному працівнику стане значно легше її використовувати. Проте важливо не зловживати нею, особливо на ранніх етапах стосунків з клієнтом. Шульман (1991) зазначає, що раннє застосування конфронтації без достатньої кількості позитивних коментарів може мати негативний вплив.

Як уже згадувалося, просоціальний зворотний зв'язок або асертивне спілкування також може використовуватись для встановлення чи зміцнення меж або для ввічливої відмови на необґрунтовані прохання клієнтів.

Будьте самі прикладом для наслідування

Як ми вже бачили, люди схильні вчитися, спостерігаючи за тими, кого поважають, та за наслідками їхньої поведінки. Це спостереження може працювати в обидва боки: як у напрямі просоціальної поведінки, так і антисоціальної. Насправді саме так багато людей і засвоюють антисоціальну поведінку. У цьому розділі ми розглянемо, як власний приклад працівника може сприяти навчанню клієнтів просоціальної поведінки.

Що може зробити корекційний працівник, щоб бути взірцем для наслідування?

Найчастіше достатньо просто діяти відповідально – як професіонал. Наприклад, Троттер (2004) довів, що результати клієнтів кращі, коли пробаційний працівник дотримується домовленостей і вчасно відповідає на телефонні дзвінки. У британському контексті Рекс і Малтраверс (1998) зазначили, що моделювання є більш ефективним, коли клієнти сприймають своїх працівників як легітимних і таких, що мають моральний авторитет. Троттер (2015) також вважає, що саморозкриття

може допомогти в моделюванні просоціальної поведінки. Обговорюючи саморозкриття, Троттер (2015) розрізняє саморозкриття як таке (розглянуте в попередньому розділі) і «саморозкриття про подолання труднощів» – це форма саморозкриття, за допомогою якої працівник ділиться з клієнтом своїми труднощами або вразливістю. У багатьох аспектах воно подібне до «особистого саморозкриття», як його описували Д'Аджеллі та Хауер (1980). Детальніше про саморозкриття читайте в попередньому розділі.

Приклад 2.

Корекційний працівник: «Я розумію, про що ти. Мені самому було дуже важко знайти роботу. Це тривало 8 місяців – справжній жах».

У деяких ситуаціях і з певними клієнтами таке «саморозкриття про подолання» виявляється ефективнішим за інші його форми.

Окрім цих підходів, Черрі (2010) зазначає, що працівники, які прагнуть бути взірцями, мають демонструвати:

- повагу до особистості;
- повагу до закону і правил;
- пунктуальність;
- надійність – *«я роблю те, що пообіцяв»*;
- послідовність – однакове ставлення до клієнтів у схожих ситуаціях;
- справедливість;
- здатність виправляти власні помилки;
- асертивність.

Гаст і Тейлор (1998), а згодом Черрі (2010) сформулювали перелік факторів, які підвищують авторитет моделі для наслідування:

- людина має бути шанованою і мати авторитет;
- бути впевненою в поведінці, яку демонструє (наприклад, дотримуватися законів);
- не бути «занадто досконалою». Якщо працівник на вигляд бездоганний і робить усе без зусиль, це може відштовхнути клієнтів;

- пам’ятати, що всі люди навчаються і думають по-різному;
- бути «*активною та залученою*» стороною. Участь клієнта у прийнятті рішень підвищує його відчуття вибору і знижує опір. Це також означає, що іноді працівник може зосередитися на пріоритетах клієнта, навіть якщо вони не обов’язково пов’язані з криміногенними потребами.

Вправа 4.
Разом з деякими вашими клієнтами (ув’язненими або умовно засудженими) складіть список якостей ідеального корекційного працівника. Обговоріть, наскільки ви наближені до цього взірця. Чи всі ці риси бажані для професіонала? Що ви можете зробити, аби вдосконалитися?

Урешті важливо пам’ятати, що працівники пробації існують не для того, аби бути «приємними» для всіх, а для того, щоб моделювати просоціальну поведінку та конфронтувати антисоціальну поведінку й установки.

3.4. Межі й етичні аспекти просоціального моделювання

Те, що вважається просоціальним або антисоціальним, глибоко вкорінене в нашому культурному сприйнятті світу. Те, що в одній культурі є просоціальною поведінкою, в іншій може бути нейтральним або навіть антисоціальним (наприклад, ставлення до жінок у різних культурах). Оскільки просоціальне моделювання передбачає демонстрацію просоціальної поведінки та конфронтацію антисоціальної, корекційний працівник повинен усвідомлювати власну систему цінностей і не нав’язувати свої погляди клієнтам, особливо в питаннях, які не стосуються їхнього вироку. Ми можемо вважати наполегливу працю важливою цінністю в нашому суспільстві, але для людей з інших культур або з іншими життєвими очікуваннями це може бути не так. Оскільки в

загальному розумінні працьовитість не є складовою частиною вироку, корекційний працівник не має права нав'язувати цю цінність іншим.

Троттер (2015) дає у цьому контексті важливу пораду: корекційний працівник повинен намагатися конфронтувати антисоціальну поведінку та все, що з нею пов'язано. Проте він не повинен конфронтувати поведінку, яка не має стосунку до антисоціальної (наприклад, небажання одружуватися чи наполегливо працювати). Якщо така поведінка має місце, її можна позитивно підкріпити, але не слід засуджувати.

Дотримуючись цього підходу, корекційний працівник уникає репресивної практики, коли його власні погляди на світ нелегітимно нав'язуються клієнту.

Ще одна критика, яка висувається щодо просоціального моделювання, – те, що цей підхід є надмірно маніпулятивним. Заохочуючи певну поведінку і стримуючи іншу, корекційний працівник нібито спрямовує клієнта до певного типу змін. Але саме це і є його завданням – змінити делінквентну поведінку і таким чином зробити внесок у суспільну безпеку. Етичне питання постає тоді, коли такий вплив здійснюється без відома самого клієнта. Тому етична практика має ґрунтуватися на чіткому розумінні обома сторонами – і клієнтом, і корекційним працівником – суті їхньої взаємодії і того, як вона сприяє зміні поведінки.

Першою передумовою цього спільного розуміння є усвідомлення корекційним працівником свого впливу. Дослідження показують, що деякі працівники не до кінця усвідомлюють, який вплив вони здійснюють на клієнта (Троттер, 2002; 2004). Другою передумовою етичного просоціального моделювання є переконання, що працівник не підкріплює антисоціальні цінності та поведінку. Дослідження Бернса (1994) і Троттера (2004) продемонстрували, що працівники іноді ненавмисно підкріплюють саме ту поведінку, яку намагаються змінити. Професійний супровід і рефлексивна практика допомагають уникнути таких ситуацій. У деяких країнах викладачі використовують спеціальні шкали для оцінки соціальної орієнтації працівників. Одна з таких шкал – Шкала соціалізації Гофа (Гоф, 1960), яка дозволяє оцінити, наскільки цінності людини є просоціальними чи антисоціальними.

Дослідники, зокрема МакКаллох (2010) і Троттер (2015), також вказували на те, що просоціальне моделювання нехтує структурними чи ширшими причинами злочинності (такими як бідність або соціальна несправедливість), і тому є дещо поверховим. І хоча це частково відповідає дійсності, дослідники і тренери наполегливо стверджують, що просоціальне моделювання не має застосовуватись ізольовано, а має поєднуватись з іншими методами втручання: розв'язанням проблем, когнітивно-поведінковими програмами, практичною допомогою тощо. Зрозуміло, що просоціальне моделювання разом з емпатією не нагодують голодного клієнта.

Зважаючи на всі ці обмеження та етичні виклики, просоціальне моделювання залишається ефективною практикою у зниженні рівня рецидиву і може розвиватися як навичка в коротких або довготривалих тренінгових програмах, особливо в поєднанні з іншими основними корекційними навичками. У межах власних досліджень навичок пробаційних працівників я розробив шкалу, яка дозволяє вимірювати та порівнювати ефективність практик просоціального моделювання. Зацікавлені можуть знайти цю шкалу в *Додатку 3.1*.

Ключові тези для запам'ятовування:

1. Просоціальне моделювання – це підхід, за допомогою якого працівники пробації заохочують просоціальну поведінку та протидіють антисоціальній.
2. Цей підхід ґрунтується на теоріях соціального навчання.
3. Практика просоціального моделювання може знизити рівень рецидиву до 50 %.
4. Просоціальне моделювання ефективніше працює в контексті міцного робочого альянсу та емпатійної комунікації.
5. Просоціальне моделювання має чотири основні складові: виявлення просоціальної поведінки й установок, підкріплення просоціальних цінностей і поведінки, виклик або конфронтація антисоціальної поведінки, демонстрація власного прикладу.
6. Хоча конфронтація є складною, вона є ключовою навичкою в роботі з правопорушниками.

7. Асертивна комунікація або просоціальний зворотний зв'язок корисні для ефективної та шанобливої конфронтації антисоціальної поведінки.
8. Попри певні обмеження та етичні виклики, пов'язані з просоціальним моделюванням, їх можна подолати за допомогою відповідних етичних орієнтирів.

Питання для оцінювання

1. Ви стали свідком діалогу:

Клієнт: *«Я вже чотири тижні не вживаю алкоголю і почуваюся чудово. У мене гарний апетит, і більше не нудить постійно».*

Корекційний працівник: *«Це приємно чути. Я хотів би згадати минулий місяць, коли ти востаннє був тут. Мені дуже сподобалося твоє ставлення тоді...».*

Прокоментуйте використання заохочення.

2. Ви стали свідком діалогу:

Клієнт: «*Я прийшов додому, а дружина дивилась телевізор. Я спитав, де вечеря, а вона сказала, що її немає. Тоді я втратив самоконтроль і вдарив її. Як вона може сидіти й дивитися телевізор, коли вдома немає їжі?»*

Корекційний працівник: *«Я розумію, що ти розлютився, коли побачив, що їжі немає. Але бити когось неприпустимо за жодних обставин. Власне, саме через це ти тут – через домашнє насильство. Пропоную обговорити цю поведінку і подумати, як її уникнути в майбутньому. Тобі це підходить?»*

Прокоментуйте: які методи були використані при цьому? На які елементи напористого зворотного зв'язку ви звернули увагу? Як ви могли б зробити це по-іншому?

3. У парах або невеликих групах зробіть запис себе на телефон: спочатку під час позитивного підкріплення, а потім – під час конфронтації. Оберіть власний сценарій. Бажано, щоб обрана ситуація якомога більше відповідала вашій професійній діяльності.

Обговоріть зі своїми колегами. Що вийшло добре? Що можна покращити? Що, зокрема, було важким? Як би ви вчинили по-іншому?

4. Чому емпатія і стосунки є важливими факторами для просоціального моделювання?

Додаткові джерела

1. Руні Р. Х., Мірік Р. Г. Стратегії роботи з клієнтами під примусом. Преса Колумбійського університету. 2018.
2. Троттер К., Уорд Т. Клієнти під примусом, просоціальне моделювання та етика. *Етика та соціальне забезпечення*. 2013. № 7 (1). С. 74–90.
3. Презентація Кріса Троттера на YouTube: https://www.youtube.com/watch?v=WAJHDABgjcs&t=152s.

Список використаних джерел

1. Ендрюс Д. А., Кейслінг Дж. Дж., Рассел Р. Дж., Грант Б. А. Добровольці та індивідуальний нагляд за дорослими умовно засудженими. Онтаріо, Торонто : Міністерство виправних установ, 1979.
2. Бандура А. Теорія соціального навчання. Енглвуд Кліфс, штат Нью-Джерсі : Prentice-Hall, 1977.
3. Бонта Ж., Бургон Г., Ругге Т., Скотт Т. Л., Йосін А., Гутьєррес Л., Лі Дж. Експериментальна демонстрація підготовки пробаційних викладачів до нагляду в громаді, що ґрунтується на доказах. *Кримінальне правосуддя та поведінка.* 2011. № 38. С. 1127–1148.
4. Бонта Дж., Ругге Т. Управління випадком у службі пробації Манітоби. Оттава, Канада : Міністерство генерального соліситора, 2004.
5. Бернс П. Просоціальні практики у виправних установах : дипломна робота з відзнакою. Мельбурн : університет Монаша, кафедра соціальної роботи, 1994.

6. Черрі С. Трансформаційна поведінка: просоціальне моделювання на практиці. Калломптон : Willan, 2010.
7. Даніш С. Дж., Д'аугеллі А. Р., Хауер А. Л. Навички надання допомоги. 2-ге вид. Нью-Йорк : Human Sciences Press, 1980.
8. Девіс Р. А. Когнітивно-поведінкова модель патологічного використання інтернету. *Комп›ютери в поведінці людини.* 2001. № 17 (2). С. 187–195.
9. Гаст Л., Тейлор П. Вплив і чесність : практичний посібник з просоціального моделювання. Бірмінгем : Консорціум стажування в Мідленді, 1998.
10. Кемшалл Х., Кантон Р. Ефективне управління вибуттям програм : звіт для Національної служби пробації (Регіон Уельс). Лондон, Великобританія : Національна служба пробації, 2002.
11. Макайвор Г. Робота для хлопчиків? Гендерні відмінності в направленні на громадські роботи. *Журнал Гарварда.* 1998. № 37. С. 280-290.
12. Рекс С. Гелсторп Л., Робертс К., Джордан П. Що багатообіцяючого в громадській роботі: реалізація семи проєктів Pathfinder. Лондон : Міністерство внутрішніх справ, 2004.
13. Рекс С., Малтраверс А. Просоціальне моделювання та легітимність Інституту кримінології Кембриджського університету. 1998.
14. Шульман Л. Практика інтерактивної соціальної роботи: на шляху до емпіричної теорії. Ітаска, Іллінойс : FE Peacock, 1991.
15. Троттер К. Нагляд за правопорушниками – те, чим займається Департамент соціальної роботи Монаша і вікторіанський департамент юстиції. Мельбурн, 1993.
16. Троттер К. Ефективний нагляд за правопорушниками : неопублікована докторська дисертація. Мельбурнський університет Латроб, 1994.
17. Троттер К. Вплив різних методів нагляду у виправних установах за місцем проживання. *Австралійський та Новозеландський кримінологічний журнал.* 1996. Т. 29. № 1. С. 29–46.

18. Троттер К. Стиль роботи і результати роботи з клієнтами у сфері захисту дітей. *Огляд жорстокого поводження з дітьми.* 2002. № 11. С. 38–50.
19. Троттер К. Допомагати дітям, які зазнали насильства, та їхнім родинам. Сідней : Allen and Unwin, 2004.
20. Троттер К. Просоціальне моделювання. *Європейський журнал пробації.* 2009. № 1 (2). С. 142–152.

Додаток 3.1

Шкала для оцінювання практики просоціального моделювання

Оцініть за шкалою від 1 до 5, де 5 – навичка повністю й належним чином застосовується, а 1 – навичка відсутня.
1. Працівник проявляє емпатію до клієнта.
2. Існують хороші стосунки між працівником і клієнтом (*хороший зоровий контакт, відкритість тощо).*
3. Працівник надає заохочення, коли має для цього нагоду.
4. Заохочення є актуальними для клієнта.
5. Заохочення є пропорційними.
6. Працівник протистоїть антисоціальним установкам і поведінці впевнено та коректно.
7. Працівник виконує те, що пообіцяв зробити.
8. Атмосфера між працівником і клієнтом є позитивною.
Середній

Оцінки, як правило, доволі високі. Тому будь-який пункт, який був оцінений нижче 5, має бути обговорений і вдосконалений під час навчання.

РОЗДІЛ 4. МОТИВАЦІЙНЕ ІНТЕРВ'ЮВАННЯ

4.1. Що таке мотиваційне інтерв'ювання?

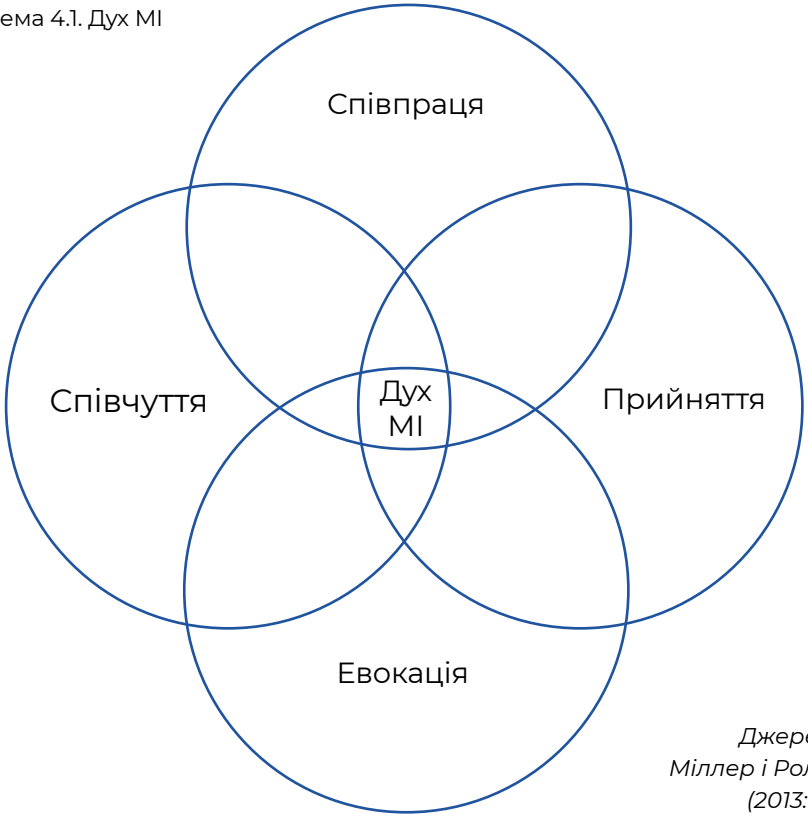
У 1980-х роках лікування залежностей у США переважно ґрунтувалося на авторитарному та конфронтаційному стилі консультування. Саме в такому контексті працював Ролнік – один із засновників мотиваційного інтерв'ювання (далі – МІ). Незабаром він усвідомив, що відкритість замість захисної реакції клієнта, мова змін замість мови утримання, а також міцний терапевтичний альянс підсилюють мотивацію клієнта до змін так само, як регулятор гучності на радіо (Міллер та Ролнік, 2003: 24). Так був започаткований новий підхід до роботи з клієнтами під примусом. Спочатку він зародився у сфері лікування залежностей, але згодом поширився на інші галузі психотерапії (зокрема, на роботу з депресією, тривожністю тощо), управління, а нещодавно – і на корекційну сферу.

З огляду на складність підходу Міллер і Ролнік (1991) спочатку утримувалися від надання чіткого визначення мотиваційного інтерв'ювання. Однак у подальших виданнях своєї книги «Мотиваційне інтерв'ювання» вони поступово формулювали визначення МІ. У новітньому третьому виданні (2013: 45) подано три рівні визначення:

1. Просте (непрофесійне) визначення.
2. Мотиваційне інтерв'ювання – це стиль розмови у формі співпраці, що посилює власну мотивацію та прихильність людини до змін.

3. Визначення для практиків.
4. МІ – це орієнтований на особистість стиль консультування, що допомагає подолати поширену проблему амбівалентності щодо змін. Дух МІ (музика, а не слова) ґрунтується на чотирьох взаємопов'язаних елементах: співпраці, прийнятті, співчутті та евокації (активізації внутрішніх мотивів).
5. Технічне визначення.
6. МІ – це спільний, орієнтований на цілі стиль комунікації з особливою увагою до мови змін. Його мета – посилити особисту мотивацію до досягнення конкретної цілі, досліджуючи і активізуючи в людини її власні причини для змін в атмосфері прийняття і співчуття. Як процес МІ містить чотири взаємопов'язані етапи: налагодження контакту, фокусування, евокація і планування.

Схема 4.1. Дух МІ



Джерело: Міллер і Ролнік (2013: 39).

Насамперед МІ – це розмова про зміни. Вона може відбуватися в будь-якому контексті, але важливо те, що це співпраця, а не лекція чи монолог. МІ більше стосується супроводу, ніж керівництва і спрямоване на посилення внутрішньої мотивації людини. Але мотивації недостатньо – потрібно ще й зобов'язання, щоб реалізувати зміни.

Коли маєте складну розмову з клієнтом, запитайте себе: ви танцюєте чи боретеся?

Одним з ключових елементів духу мотиваційного інтерв'ювання є партнерство. Мотиваційне інтерв'ювання – це не дії, що експерт виконує над пасивним одержувачем, а те, що здійснюється для людини і разом з людиною. Саме тому активна співпраця між двома учасниками є критично важливою. Цей принцип також відображений у літературі з теми відмови від злочинної поведінки під терміном співтворчість. Мотиваційне інтерв'ювання – це не хитрощі, щоб змусити людину змінитися, а спосіб активізувати її власну мотивацію та ресурси для досягнення цієї мети.

Література з мотиваційного інтерв'ювання багата на метафори. Одна з найважливіших порівнює мотиваційне інтерв'ювання з бальними танцями, на противагу боротьбі. У танцях партнери мають прислухатися до музики й один до одного, намагаючись узгодити свої рухи й напрям. У танці ви рухаєтеся разом, а не проти іншого. У боротьбі учасники намагаються заскочити зненацька й домінувати один над одним.

Найкраща практика

У літературі з мотиваційного інтерв'ювання згадується природний рефлекс людей – мати думку про те, що є правильним, а що ні та прагнення виправити ситуацію. Міллер і Ролнік (2013) називають цей імпульс рефлексом виправлення. Одним з найважливіших викликів для працівників пробації є подолання так званої пастки

експерта, коли фахівці дотримуються позиції експертів зі змін у житті клієнта, якими вони насправді не є.

Поруч із партнерством важливою є установка на глибоке прийняття клієнта. Це поняття засноване на роботах Карла Роджерса (1980), тому слід звернути увагу на його розуміння цього концепту. Згідно з Роджерсом прийняття має чотири основні складові:

- **Безумовна цінність** – кожна людина має внутрішню цінність і потенціал. Отже, професійна позиція полягає в тому, що кожній людині можна довіряти. Це також узгоджується з правами людини, зокрема з правом на гідність. Водночас прийняття людини не означає прийняття її дій. Важливо донести повідомлення: «Я приймаю тебе таким, яким ти є, навіть якщо не завжди погоджуюся з твоєю поведінкою».
- **Точна емпатія** – означає щирий інтерес та прагнення до розуміння внутрішньої перспективи людини – бачити світ її очима. Як уже згадувалося в розділі про формування стосунків, емпатія – це не жалість, не симпатія й не ідентифікація. Фахівець ніколи не повинен втрачати компонент «начебто» (тобто: «я ніби відчуваю це, але все ще залишаюсь окремою людиною»).
- **Підтримка автономії** – передбачає повагу до права кожної людини на самовизначення. Як писав Роджерс (1962), клієнт має користуватися «повною свободою бути й обирати» (с. 93).

Влучна метафора для розуміння сили прийняття й поваги до людської цінності – це природне прагнення будь-якої рослини тягнутися до світла, якщо забезпечити їй належний ґрунт, воду і сонце.

Найкраща практика

Відповідно до принципів мотиваційного інтерв'ювання та підходу відмови від злочинної поведінки важливо, щоб працівники уникали

наказів на кшталт «тобі не можна ходити в це місце» або «тобі не можна спілкуватися з цією людиною». Хоча ці обмеження можуть бути встановлені судом, насправді йдеться про те, що певні дії можуть мати негативні наслідки, але вибір завжди залишається за клієнтом.

Зазвичай накази викликають опір і погіршують якість стосунків. Завжди є інші способи говорити про обмеження, які узгоджуються з духом МІ (наприклад: «Як ти знаєш, суд заборонив відвідувати ці місця. Якщо ти все-таки вирішиш це зробити, я буду змушений повідомити суду, і він може вирішити направити тебе назад до в'язниці. Ми вдвох хочемо уникнути такого розвитку подій, чи не так?»).

- **Підкріплення** – означає визнання й підтримку сильних сторін і зусиль людини. У сфері пробації ми часто використовуємо термін «оцінювання» і зосереджуємося на ризиках або недоліках, які слід виправити. Підкріплення – це акцент на ресурсах і сильних сторонах особи.

Разом з партнерством і прийняттям наступним елементом духу мотиваційного інтерв'ювання є співчуття. У контексті МІ співчуття означає активне просування інтересів і добробуту клієнта. Цей елемент надає МІ важливого етичного виміру. МІ не повинно використовуватися для маніпуляцій чи експлуатації, а лише для того, щоб допомогти людині знайти внутрішню мотивацію для змін на краще – у будь-якому розумінні. Звісно, як працівники системи пробації ми зацікавлені в тому, аби сприяти життю без злочинів. Тож ми допомагаємо людям знайти власну мотивацію залишити кримінальну сферу.

Останній елемент духу МІ – евокація. За Міллером і Ролніком (2013) евокація означає викликати й підсилювати ті сили й ресурси, які вже існують у людині. Вдалим прикладом є амбівалентність. У стані амбівалентності люди мають як причини змінюватися, так і причини продовжувати жити без змін. Завдання фахівця – викликати й зміцнити саме власні причини клієнта для змін.

4.2. Наскільки ефективним є мотиваційне інтерв'ювання?

Систематичний огляд, проведений Мак Мюрран (2009), який містив 13 опублікованих досліджень і 6 анотацій дисертацій, що охоплювали осіб, які зловживають психоактивними речовинами, кривдників, що вдавалися до домашнього насильства, та водіїв у стані сп'яніння, показав, що загалом мотиваційне інтерв'ювання (МІ) підвищує утримання від ПАР та залучення до лікування, покращує мотивацію до змін і змінює поведінку. Арковіц з колегами (2015) довели, що МІ також може підвищити залученість до лікування осіб із психічними захворюваннями.

МІ добре працює для підвищення залучення до лікування та прогресу як серед правопорушників у в'язницях, так і в умовах громади (Уолтер та ін., 2010), зокрема з неповнолітніми правопорушниками (Славет та ін., 2005) та у випадках домашнього насильства (Расмуссен та ін., 2008).

На основі МІ було створено кілька короткотривалих програм втручань для підвищення мотивації до змін. Однією з таких ініціатив є **Короткострокова мотиваційна програма**, впроваджена в Новій Зеландії з метою підвищення мотивації правопорушників до змін перед звільненням. Оцінювання цієї програми з використанням квазіекспериментального дизайну довело, що мотивація правопорушників підвищилася (порівнюючи результати до та після участі в програмі), і ця зміна збереглася через 3–12 місяців після завершення програми (Остін та ін., 2011).

Однак систематичний огляд показав: хоча наявні дані є обнадійливими щодо впливу МІ у різних сферах, усе-таки потрібні додаткові дослідження, аби отримати чіткі й остаточні висновки (Фрост та ін., 2018).

4.3. Кілька слів про процес змін

1. Готовність

Як відомо, правопорушники відрізняються між собою рівнем готовності до змін. Деякі автори з мотиваційного інтерв'ювання розглядають готовність як один із найважливіших «життєвих показників», на кшталт артеріального тиску, температури чи пульсу в медицині.

Простіше кажучи, готовність до змін – це прагнення особи до змін.

Однак для того, щоб правопорушники були готові змінитися, вони повинні відчувати занепокоєння або дискомфорт, пов'язаний з наявною поведінкою. Якщо їхня поведінка не є неправильною, навіщо її змінювати? По-друге, правопорушник повинен мати принаймні мінімальний рівень самоповаги. Ніхто не зможе пройти крізь складний процес змін, якщо не вірить у власні сили. Якщо людина вважає себе нікчемною, її шанси на успішну зміну мізерні. З вірою в себе тісно пов'язане ще одне важливе поняття – компетентність. Якщо особа не вірить, що здатна щось зробити зі своєю небажаною поведінкою, вона навіть не почне шлях до змін. Урешті, щоб розпочати будь-які зміни, правопорушник повинен мати бодай базове уявлення про проблему/поведінку та розуміння, як її можна розв'язати/змінити.

Приклад 1.

Джон розпочав свою роботу під керівництвом корекційного працівника (КП). Однією з умов, що він має виконати, є участь у програмі реабілітації від наркотиків. Між ними відбулася така розмова:

КП: Як ми вже говорили на першій зустрічі, одна з умов, яку вам потрібно виконати, – пройти програму з реабілітації. Що ви думаєте з цього приводу?

Джон: Не знаю, що це за програма. Якесь промивання мізків?

КП: Зовсім ні. Ми не займаємося такими речами (усміхається). Це програма, яка допомагає правопорушникам краще зрозуміти власну поведінку і навчитися контролювати вживання наркотиків.

Джон: Ну... Я не думаю, що мені це потрібно. Я чудово розумію свою поведінку і не вважаю, що в мене є проблеми з наркотиками. Так, іноді вживаю, але нічого надзвичайного. Як усі. Так само, як і всі інші.

КП: У програмі йдеться про вплив наркотиків на організм, про емоційні реакції, які викликають різні речовини. Вона не завдає шкоди. Чи скористаєтеся цією інформацією – вирішувати вам. Але згідно з матеріалами справи правопорушення було скоєне під впливом наркотиків. Розкажіть про це більше…

На основі цього діалогу дайте відповіді на запитання:

1. *Чи готовий Джон до змін?*
2. *Чого, на вашу думку, бракує Джону для готовності до змін?*
3. *Що намагався зробити КП?*

Коли ви розмірковуєте над готовністю до змін, важливо розуміти, що амбівалентність (суперечливі почуття) щодо змін – це нормально. Зміни – складний процес, і люди часто мають змішані емоції та думки щодо цього. Однак амбівалентність – не патологія. Навпаки, це частина процесу змін, з якою необхідно працювати, щоб просувати зміни.

Ба більше, зміни не відбуваються лінійно. Це не прямий шлях від відсутності бажання до здійснення зміни, а процес, який охоплює прогрес, рух у зворотному напрямку, знову певний прогрес і так далі. Іноді правопорушники повертаються до своєї попередньої небажаної поведінки. Ми вже згадували в попередніх розділах, що відмова від злочинної поведінки – процес зигзагоподібний.

Готовність до змін – це не щось статичне. Навпаки, це те, на що працівники пробації можуть впливати – як у позитивний, так і в негативний бік (Росенгрен, 2009).

2. Цикл змін

У перших виданнях своєї книги Міллер і Ролнік (2013) використовували так звану транстеоретичну модель змін (ТМЗ), щоб проілюструвати, як

можуть відбуватися зміни та як доцільно застосовувати мотиваційне інтерв'ювання залежно від етапу змін, на якому перебуває клієнт.

Транстеоретичну модель було розроблено Прохаскою та ДіКлементе (1982), і вона описує процес змін у вигляді кола, поділеного на різні стадії (див. схему 4.2).

На етапі незацікавленості у змінах клієнт не усвідомлює наявність проблеми у своїй поведінці, тому не має бажання змінюватися («У мене немає проблеми»). На етапі роздумів про зміни клієнт визнає наявність проблеми, але ще вагається щодо необхідності змін («Можливо, у мене є проблема, але я не знаю, чи треба мені щось змінювати»). На етапі підготовки / прийняття рішення клієнт вирішує щось зробити з проблемою («Я кину палити»). На етапі дії клієнт здійснює конкретні кроки для реалізації змін («Я перестав купувати сигарети»). Але впровадження змін – це ще не завершення процесу. Нова поведінка має стати частиною повсякденного життя клієнта. Це етап підтримки, на якому зміни закріплюються. На жаль, рецидив або повернення до старих звичок є частиною процесу змін, і тому визнається як його елемент.

Схема 4.2. Цикл змін

Відповідно до цих етапів процесу змін змінюється і роль корекційного працівника.



Таблиця 4.1 – Роль корекційного працівника залежно від етапу змін

Незацікавленість у змінах	• Рефлексивне слухання; • відкриті запитання; • акцент на сильних сторонах клієнта.
Роздуми про зміни	• Вивчення проблем, що викликають занепокоєння; • дослідження амбівалентності; • заохочення оцінки переваг і недоліків змін у поведінці
Підготовка / рішення	• Допомога у пошуку соціальної підтримки; • заохочення до перших кроків; • сприяння у складанні плану дій та усуненні бар'єрів.
Дія	• Відкриті запитання; • підтримка віри у власні сили для подолання перешкод; • надання зворотного зв'язку; • профілактика рецидиву.
Підтримка змін	• Надання прикладів успішних змін; • зворотний зв'язок щодо планів; • прояв емпатії; • планування подальшої підтримки; • активізація внутрішніх ресурсів.
Рецидив	• Аналіз чинників, що спровокували рецидив; • планування більш ефективних стратегій подолання; • відновлення мотивації

4.4. Як практикується МІ?

Згідно з третьою редакцією книги «Мотиваційне інтерв'ювання» (Міллер та Ролнік, 2013) мотиваційне інтерв'ювання містить чотири процеси, які загалом йдуть один за одним: налагодження контакту, фокусування, евокація та планування. Проте, як зазначають самі автори, доцільніше говорити про злиття цих процесів.

1. Налагодження контакту

Налагодження контакту – це процес створення обопільного корисного зв'язку, заснованого на довірі, емпатії та відкритості. Як уже згадувалося в розділі про розвиток робочого альянсу, якість стосунків є вирішальною передумовою будь-якого ефективного втручання як у плані утримання клієнта, так і досягнення результатів. Для отримання додаткової інформації про налагодження контакту перегляньте розділ про розвиток робочого альянсу.

2. Фокусування

Як зазначав Бордін (1979), одним з елементів робочих стосунків є мета. Будь-які терапевтичні або корекційні взаємини мають одну або кілька цілей.

Фокусування – це процес, за допомогою якого працівник (наприклад, інспектор пробації) розвиває й підтримує чіткий напрям розмови відповідно до цілей, погоджених з клієнтом.

Часом ці цілі визначаються у плані втручання або у плані виконання вироку. Відповідно до підходів, що ґрунтуються на літературі про відмову від злочинної поведінки, важливо, щоб обидві сторони мали спільне бачення напряму змін.

Одним зі способів уточнити фокус взаємодії є порядок денний. Зазвичай порядок денний задається судовим рішенням, яке встановлює різні обмеження та зобов'язання.

Проте можуть бути й інші цілі, які допоможуть правопорушникові уникнути нових проблем або покращити своє життя. Ці цілі можуть бути обговорені та узгоджені з клієнтом, і важливо, щоб клієнт сам озвучив їх як свої цілі.

Окрім визначення порядку денного (agenda mapping), працівник може використовувати такі техніки:

- розгляд варіантів (наприклад, «Тепер, коли ми з'ясували, що кожен з нас може зробити, які в тебе ідеї щодо того, що варто зробити, аби…?»),

– зосередження уваги («Отже, ми маємо загальну картину. Що, на твою думку, зараз є пріоритетом? З чого б ти хотів почати?»).

У мотиваційному інтерв'юванні виокремлюють три стилі фокусування: директивний, підлаштування та спрямування.

Найчастіше в МІ використовується саме стиль спрямування, як золота середина між директивністю та підлаштуванням. Проте важливо пам'ятати, що мотиваційне інтерв'ювання – це діалог, а не транзакція, де все наперед відомо й чітко структуровано.

Коли йдеться про зміни, важливими є не лише варіанти дій, а й стосунки, прагнення, вибір, формальне середовище тощо. Усі ці аспекти потрібно враховувати під час узгодження з клієнтом фокусу спільної роботи.

3. Евокація

Активізація мотивів передбачає виявлення та стимулювання внутрішньої мотивації клієнта до змін. Це центральний елемент мотиваційного інтерв'ювання, який передбачає активну участь клієнта в процесі досягнення змін. Люди частіше змінюються завдяки власним переконанням, ніж під тиском ззовні. Наказовий стиль, «читання моралі» або звинувачення викликають опір і ворожість, а не співпрацю. Подібна реакція може спостерігатися у випадку повчань і «насваритися пальцем».

Коли люди замислюються над змінами, вони ведуть внутрішній діалог, зважуючи переваги й недоліки доступних варіантів. Внутрішній діалог – це розмова, яку ми ведемо із собою, обмірковуючи щось. Деякі елементи внутрішнього діалогу спрямовані на зміни. Деякі – проти змін. Перший тип внутрішньої розмови називається «мова змін», тоді як інший – «мова утримання».

4. Планування

Коли клієнт досягає порогу готовності до змін, працівник може ініціювати обговорення того, як саме ці зміни реалізувати. Важливо, щоб при цьому фокус залишався на власних рішеннях клієнта, підкреслювалась

автономія клієнта, тривало стимулювання розмови про зміни. Слід пам'ятати, що амбівалентність може залишатись, тому техніки попередніх етапів залишаються актуальними. МІ – це метод подолання амбівалентності, але інші втручання, такі як когнітивна реструктуризація чи групова терапія, повинні доповнювати цей процес для реалізації змін.

Планування – це динамічний процес, який може потребувати перегляду відповідно до нових усвідомлень, змін у життєвих обставинах або появи нових викликів. У цьому випадку плани мають бути обговорені та повторно узгоджені. Важливо, однак, не переглядати план надто часто – це може заважати стабільності й послідовності змін.

4.5. Використання висловлювань про зміни

«Мову змін» можна класифікувати як підготовчу та мобілізуючу. Перша категорія показує, наскільки людина здатна змінюватися, а друга – наскільки вона налаштована це робити.

Згідно з Міллером і Ролніком (2013) підготовча «мова змін» поділяється на чотири типи (DARN):

- **Бажання (Desire)** – *«Я хочу щось змінити у своєму житті», «Хотілося б…».*
- **Здатність (Ability)** – *«Я хотів би діяти інакше, але не знаю, чи зможу», «Я міг би…».*
- **Причини (Reasons)** – «Я міг би кинути пити. Це могло б допомогти налагодити стосунки з дружиною».
- **Потреба (Need)** – *«Мені потрібно…», «Щось має змінитися».*

Мобілізуюча «мова змін» вказує на те, що амбівалентність подолано і людина ухвалила рішення змінюватися. Вона містить три складові (CAT):

- **Зобов'язання (Commitment)** – *«Я зроблю…», «Я маю намір…»;*
- **Активація (Activation)** – *«Я готовий до…»;*
- **Дії (Taking steps)** – *«Я вже звертався у два місця, щоб дізнатися про вакансії».*

Якщо «мова змін» відображає намір змінюватися, то ***«мова утримання»*** – це прагнення зберегти все як є. Типи й приклади з «мови змін» в оберненому вигляді ілюструють «мову утримання» *(наприклад: «Я не хочу нічого змінювати. Мене влаштовує моє життя»).*

Евокація змін ґрунтується на простому спостереженні: люди більше схильні дотримуватись того, що самі собі сказали. Саме тому мотиваційне інтерв'ювання зосереджене на викликанні та дослідженні «мови змін», не ігноруючи при цьому «мову утримання». Однак пріоритет надається саме «мові змін». «Мова утримання» також важлива, оскільки зазвичай вона відображає тривоги і страхи, які необхідно подолати для досягнення змін.

Проте, якщо «мова змін» виявляється, стимулюється і досліджується належним чином, можна очікувати зростання як частоти, так і сили проявів цієї мови протягом спостереження.

Як викликати «мову змін»? Простих відповідей немає. Найкраще – ***ставити запитання***, відповіді на які звучатимуть як «мова змін». Корисно починати з підготовчих питань, орієнтованих на бажання (наприклад: «Якого життя ви хотіли б для себе?»), здатність *(«Якщо ви справді хочете знайти роботу, що ви могли б зробити для цього?»),* причину *(«Чому вам важливо мати роботу?»)* тощо.

Працюючи над змінами, важливо ***нормалізувати амбівалентність***. Клієнтам варто розуміти, що мати суперечливі думки – це не проблема чи розлад, а природна частина процесу змін. Це лише частина процесу.

Приклад 2.

«Більшість людей замислюється над тим, щоб відмовитися від протиправної поведінки. Однак у них усе ще залишаються причини продовжувати її. Іноді у них є друзі в цьому колі. Іноді вони отримують великі суми грошей завдяки злочинній діяльності і так далі. Водночас вони, ймовірно, замислюються й про нове життя – менш ризиковане, яке дозволить бути поруч з родиною та дітьми. А які причини могли б спонукати вас до змін?»

Як видно з цього прикладу, акцентується на «мові змін», а не на «мові утримання».

Окрім постановки уточнювальних запитань, корекційний працівник може скористатися шкалою важливості. Уявну шкалу важливості можна представити так: *«Наскільки для вас важливо – за шкалою від 0 до 10, де 0 – зовсім не важливо, а 10 – надзвичайно важливо – відмовитися від алкоголю?»*

Важливість шкали підсилюється таким запитанням: *«Чому ви обрали саме …, а не 0?» або «Що вам потрібно, аби перейти від … до …+1?».*

Таким чином, увага клієнта спрямовується на «мову змін», а не на «мову утримання», як ми це інтуїтивно зазвичай робимо. Доцільно використовувати шкалу важливості для дослідження підготовчої мови змін, а не мови мобілізації.

З'ясування крайнощів – ще один спосіб викликати «мову змін» та зменшити «мову утримання».

Для підтримки мови змін можна запитати: «Яким міг би бути найкращий результат відмови від алкоголю?» Щоб послабити мову утримання, можна запитати: «Уявіть, що ви продовжуєте пити, як і зараз. Які найгірші наслідки це може мати?»

Погляд назад і погляд уперед – два боки одного принципу. Якщо просимо клієнта згадати часи, коли він не мав проблем із законом, ми створюємо розрив між теперішнім станом речей і можливістю знову мати хороше життя. Наприклад: «Чи пам'ятаєш ти ті часи, коли все було добре, коли ти був удома з родиною? Що змінилося?» або «Яка різниця між тобою 10 років тому і зараз?» Погляд у майбутнє допомагає клієнту уявити себе після змін, наприклад: «Якщо ти вирішиш відмовитися від алкоголю, що, на твою думку, зміниться в майбутньому?»

Інші автори, які працюють у рамках мотиваційного інтерв'ювання, також запропонували додаткові техніки для дослідження й посилення мотивації до змін.

- **Аналіз витрат і вигод.** Клієнтам пропонується зважити переваги й недоліки зміни певної поведінки. Тут важливо бути реалістами і визнати, що навіть небажана поведінка має певні вигоди. У підсумку саме клієнт має вирішити, які витрати чи вигоди для нього переважають.
- **Адвокат диявола.** Корекційний працівник, наприклад, може запитати: «Навіщо відмовлятися від алкоголю? Схоже, що він

тобі подобається, ти почуваєшся більш розслабленим. Навіщо щось змінювати?» Як і в інших прикладах, клієнта спонукають висловлюватися у руслі «мови змін». Водночас він починає усвідомлювати, чого може позбутися, якщо відмовиться від алкоголю.

- **Техніка «Коломбо».** Особливо корисна, коли розмова заходить у глухий кут або коли щось не зрозуміло. Корекційний працівник може сказати: «Зараз я трохи розгублений. Ти щойно сказав, що алкоголь приніс тобі багато проблем, але водночас ти хочеш і далі його вживати. Допоможи мені зрозуміти, будь ласка».
- **Надання інформації та порад.** Інформація і поради можуть допомогти клієнтам почуватися впевненіше в тому, що вони знають, зрозуміти, як діяти далі. Бажано пропонувати кілька варіантів, а не одну-єдину пораду.
- **Аналіз попередніх успіхів.** Обговорення минулих досягнень може підвищити впевненість у собі:

Корекційний працівник: *Які зміни у своєму житті тобі вже вдавалося зробити, навіть якщо це було складно? Як ти це зробив?*

- **Гіпотетичне мислення.** Допомагає клієнтам міркувати про делікатні питання або труднощі в теоретичному ключі, що дозволяє зберігати дистанцію:

Корекційний працівник: *«Уявімо, що ти вирішив спробувати. З чого б ти почав?»*

Як реагувати на мову змін?

Просто розпізнати або викликати мову змін – недостатньо. Потрібно відповідати на неї таким чином, щоб зміцнити її. Міллер і Ролнік (2013) узагальнили способи реагування за допомогою абревіатури OARS:

- **Відкрите запитання (Open question)** – коли ви чуєте мову змін, ставте відкриті запитання, які допоможуть клієнту деталізувати або навести приклади. Таким чином клієнт озвучить ще більше ознак мови змін:

Клієнт: *Відколи я почав спілкуватися з цим новим другом, відчуваю тривогу, нібито щось піде не так.*

Корекційний працівник: *Що саме змушує тебе почуватися погано? Коли востаннє ти так почувався?*

- **Підтвердження (Affirmation)** – коли ви чуєте мову змін, продемонструйте схвалення намірів клієнта щодо змін:

Клієнт: *Я планую піти шукати роботу.*
Корекційний працівник: *Молодець! Чудова ідея!*

- **Рефлексія (Reflection)** – відображення почутого є ще одним способом реагування:

Клієнт: *Думаю, я кину пити.*
Корекційний працівник: *Здається, ти налаштований серйозно. І вже маєш ідеї, як це зробити?*

- **Резюме (Summary)** – це спосіб підсумувати те, що клієнт сказав про своє бажання, здатність і намір змінюватися. Звичайно, корекційний працівник підсумовує саме мову змін, а не мову утримання:

Корекційний працівник: *Дозволь підсумувати те, що я почув. Ти кажеш, що тобі не подобається перебувати в компанії твого нового друга…*

Як реагувати на мову утримання?

Існує багато способів підтримати розмову. Але зосередимось на тих, які найчастіше використовуються в мотиваційному інтерв'юванні:

- **Пряма рефлексія** – просто відображення того, що сказав клієнт.

Клієнт: *Я не думаю, що гнів колись завдавав мені шкоди.*
Корекційний працівник: *Ти не вважаєш, що гнів завдав тобі якихось труднощів.*

– **Підсилена рефлексія** – ще більш інтенсивне або впевнене відображення:

Клієнт: *Думаю, зі мною все гаразд.*

Корекційний працівник: *Ти вважаєш, що тобі нема чого покращувати.*

Клієнт: *Ну, можливо, є. Думаю, я міг би...*

– **Наголос на автономії** – визнання того, що лише клієнт приймає рішення.

Клієнт: Я не хочу кидати пити.

Корекційний працівник: Це, звичайно, твоє рішення. Ніхто не може тебе змусити. Але мені цікаво, що станеться, якщо ти продовжиш пити.

– **Рефреймінг** – подання слів клієнта з іншого боку.

Клієнт: Не думаю, що зможу це зробити.

Корекційний працівник: Це справді буде важко.

– **Згода з нюансом** – схоже на рефреймінг, але з легким сумнівом без жодної іронії.

Клієнт: Я не можу кинути пити.

Корекційний працівник: Це було б важко, і ви не спробували б, якою б не була ціна?

– **Згода з клієнтом** – якщо мова змін не з'являється, можна погодитися з клієнтом, додавши трохи перебільшення:

Клієнт: Я намагався знайти роботу, але не зміг. Це занадто складно.

Корекційний працівник: Схоже, що це справді занадто важко для тебе. Робота – це не для всіх. Можливо, краще залишитися безробітним.

Окрім мови утримання, корекційний працівник може також стикатися з тим, що Міллер і Ролнік (2013) називають дисгармонією. Дисгармонія – це напруга або ворожість у стосунках між клієнтом і корекційним

працівником. Існують різні «сигнальні маячки», на які працівник має звертати увагу: захисна реакція («Це не моя провина»), протиставлення («Хто ти такий, щоб мені наказувати?»), перебивання («Ти мене не чуєш») або відсторонення (клієнт неуважний чи відволікається).

Причини дисгармонії можуть бути різні. Іноді це проблема стосунків, іноді – фокусу уваги тощо. Вона також може бути пов'язана з поширеними помилками в активному слуханні, описаними Томасом Гордоном (1970) – див. Додаток 1.

Найважливішим аспектом у роботі з дисгармонією є вчасне її розпізнавання та відкрите проговорювання. Один із хороших способів впоратися з дисгармонією – це рефлексія.

Клієнт: *Ти зовсім мене не розумієш. Ти ніколи не спав на вулиці.*

Корекційний працівник: *Ти ставиш під сумнів, чи може тебе зрозуміти людина, яка не спала на вулиці.*

Або

Корекційний працівник: *Ти хочеш, щоб тебе зрозуміли, але не впевнений, чи є я тією людиною, яка це зможе.*

Окрім рефлексії, можна також застосовувати інші стратегії, рекомендовані для реагування на мову утримання: наголос на автономії, згода з нюансом тощо. Корисними також можуть бути вибачення або зміщення фокусу з болючої теми:

Клієнт: *Ти вважаєш, що в мене проблеми з гнівом?*

Корекційний працівник: *Я не хочу навішувати ярлики. Мене хвилюєш ти і твої стосунки з дружиною.*

4.6. Роль працівника пенітенціарної системи

У практиці мотиваційного інтерв'ювання головною роллю працівника пенітенціарної системи є донесення до клієнта меседжу про те, що зміни можливі і що вони є частиною нашого повсякденного життя. Оптимізм і впевненість у здатності клієнта ухвалювати правильні рішення – найважливіші передумови ефективної роботи працівника.

Другою роллю працівника є дослідження та посилення впевненості клієнта у власних силах. Як уже згадувалося, жодна зміна не є можливою без віри у власну здатність її здійснити.

Ще одна важлива роль – викликати, досліджувати й підсилювати мову змін. Цю навичку можна тренувати самостійно або в парах. Виконайте вправу, наведену в Додатку *4.2*.

Ще одним способом допомогти клієнтам знайти власні причини для змін є підсилення їхнього внутрішнього конфлікту щодо своєї поведінки (когнітивний дисонанс). Посилення розбіжностей зазвичай здійснюється шляхом порівняння довгострокових або короткострокових життєвих цілей з поточною проблемною поведінкою.

Приклад 3.

Корекційний працівник: *Поясни мені, будь ласка. З одного боку, ти кажеш, що хочеш створити сім'ю, мати дітей та все інше, а з іншого боку – продовжуєш вчиняти правопорушення, через які тебе можуть знову відправити до в'язниці. Як така поведінка допомагає тобі досягти твоїх цілей?*

Але допомоги в подоланні амбівалентності недостатньо. Працівник також має підтримувати зміни, допомагаючи клієнту розробити й реалізувати план запобігання рецидиву.

Вправа 1.

У парах розробіть план запобігання рецидиву для клієнта, який щойно відмовився від вживання алкоголю. Один з вас грає роль клієнта, інший – корекційного працівника. Максимально залучіть

клієнта до створення плану. Які стратегії може використати працівник, щоб зосередити розмову на цьому питанні?

Щоб оцінити використання мотиваційного інтерв'ювання на практиці, може бути корисною шкала з Додатка *4.3.* Автор використовував її як у навчанні, так і в дослідженнях навичок.

Навчальні моменти:

- МІ – це стиль розмови, спрямований на подолання амбівалентності щодо змін.
- МІ проводиться з людьми, а не над ними.
- Зміни – це завжди самозміни. Послуги та втручання можуть лише сприяти цим природним процесам.
- У кожної людини є сили, ресурси та мотивація, необхідні для змін.
- Зміни – це танець, а не боротьба.
- МІ базується на чотирьох ключових елементах: співпраця, прийняття, співчуття та пробудження внутрішніх ресурсів.
- Основні стратегії: мова змін, аналіз плюсів і мінусів, техніка «адвоката диявола», техніка «Коломбо», посилення дисонансу.
- Існують різні способи реагування на мову змін і мову утримання.
- МІ – не фінальний етап. Щоб досягти реальних змін, потрібні й інші втручання.

Контрольні запитання

1. Які основні складові духу мотиваційного інтерв'ювання?
2. Чому важливо пам'ятати про дух МІ під час його проведення?
3. Які є стратегії для підвищення мотивації до змін?
4. Що таке мова змін?
5. Як має реагувати корекційний працівник на мову змін?
6. Що посилює внутрішній дисонанс?
7. Що таке дисгармонія і як працівник має на неї реагувати?

Додаткові джерела

1. Міжнародна мережа мотиваційних тренерів (MINT). URL: https://motivationalinterviewing.org.
2. Мотиваційне інтерв'ювання з 2 комплектами DVD. 3-тє видання. URL: https://www.changecompanies.net/products/?id=MID.
3. Мотиваційне інтерв'ювання у виправних установах : повне керівництво із впровадження MI у виправних установах. 2012 р. URL: http://static.nicic.gov/Li- brary/025556.pdf.
4. Доповідь Прохаски про транстеоретичну модель змін: URL: https://www.youtube.com/watch?v=8Xuaq2iqzA0.

Список використаних джерел

1. Арковіц Х., Міллер В. Р., Ролнік С. *Мотиваційне* інтерв'ювання *при лікуванні психологічних проблем.* Guilford Publications, 2015.
2. Остін К., Вільямс М. В., Кілгур Г. *Ефективність мотиваційного* інтерв'ювання *з правопорушниками: дослідження результатів. Новозеландський психологічний журнал.* 2011. № 40 (1). С. 55–65.
3. Бордін Е. С. *Узагальнення психоаналітичної концепції робочого альянсу.* Психотерапія: теорія, дослідження та практика. 1979. № 16. С. 252–260.
4. Фрост Х., Кемпбелл П.; Максвелл М., О'Керролл Р. Е., Домбровський С. В., Вільямс Б., Чейн Х., Коулз Е., Поллок А. *Ефективність мотиваційного* інтерв'ювання *щодо зміни поведінки дорослих у медичних та соціальних закладах: систематичний огляд.* 2018. URL: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/ articles/PMC6193639/.
5. Гордон Т. *Тренінг з підвищення ефективності роботи батьків.* Нью-Йорк : Wyden, 1970.
6. Макмурран М. *Мотиваційне* інтерв'ювання *з правопорушниками: систематичний огляд.* Юридична та кримінологічна психологія. 2009. № 14 (1). С. 83–100.
7. Міллер В. Р., Ролнік С. Мотиваційне інтерв'ювання: підготовка людей до зміни поведінки, що викликає залежність. Нью-Йорк : Guilford Press, 1991.

8. Міллер В. Р., Ролнік С. *Застосування мотиваційного* інтерв'ювання // Мотиваційне інтерв'ювання: допомагаємо людям змінюватися. 3-тє видання. Guilford Press, 2013.
9. Расмуссен Л. А., Хьюз М. Дж., Мюрей К. А. *Застосування мотиваційного* інтерв'ювання *в притулку для осіб, які страждають від побутового насильства : пілотне дослідження, в ході якого оцінювалася підготовка персоналу притулку. Журнал агресії, жорстокого поводження та травм.* 2008. № 17 (3). С. 296–317.
10. Роджерс К. Р. *Природа людини // Природа людини в теологічній та психологічній перспективі ; за ред. С. Донігер.* Нью-Йорк : Harper & Brothers, 1962. *С.* 91–96.
11. Роджерс К. Р. *Спосіб існування. Бостон :* Houghton Mifflin, 1961.
12. Розенгрен Д. Б. *Формування навичок проведення мотиваційного* інтерв'ювання: навчальний посібник для практиків. Нью-Йорк : Guilford Press, 2009.
13. Славет Дж. Д.; Штейн Л. А. Р.; Кляйн Дж.; Колбі С. М.; Барнетт Н. П.; Монті П. М. *Проведення в пілотному режимі сімейної перевірки за участю підлітків, які перебувають в ув'язненні, та їхніх батьків.* Психологічні послуги. 2005. № 2. С. 123–132.
14. Уолтерс С. Т., Вейдер А. М., Нгуєн Н., Гарріс Т. Р., Іллс Дж. *Мотиваційне* інтерв'ювання *як стратегія нагляду за випробувальним терміном: рандомізоване дослідження ефективності. Журнал реабілітації правопорушників.* 2010. № 49 (5). С. 309–323.

Додаток 4.1

12 бар'єрів для активного слухання за Томасом Гордоном (1970)

1. Накази, директиви або команди
2. Попередження, застереження або погрози
3. Надання порад, пропозицій або готових рішень
4. Переконування логікою, суперечки або повчання
5. Вказування, що слід робити; моралізаторство
6. Незгода, осуд, критика або звинувачення
7. Згода, підтримка або похвала
8. Осоромлення, висміювання або навішування ярликів
9. Інтерпретація або аналіз
10. Заспокоєння, співчуття або втішання
11. Допитування або нав'язливі питання
12. Відхід від розмови, відволікання, жартування або зміна теми

Додаток 4.2

Вправа 1.

Знайдіть приклади «мови змін» у поданому нижче діалозі та опишіть, які стратегії використовував корекційний працівник у відповідь.

Клієнт: *Добрий день, пане Сміт. Я прийшов на свою зустріч.*

Корекційний працівник: *Привіт, Джоне. Як ти сьогодні?*

Клієнт: *Добре. Тільки я трохи поспішаю. Вийшов з роботи, щоб побачитися з вами.*

Корекційний працівник: *Схоже, ти серйозно ставишся і до роботи, і до нагляду.*

Клієнт: *Так, це правда.*

Корекційний працівник: *Розкажи, будь ласка, більше про свою роботу.*

Клієнт: *Працюю на заводі – виготовляємо пластикові рами для вікон. Зарплата не дуже велика, але мені подобається ця робота, і вона допомагає прогодувати сім'ю.*

Корекційний працівник: *Бачу, що ти дуже відповідально ставишся до роботи та своєї родини. До речі, як твоя дружина?*

Клієнт: *У неї все добре. Вона дуже рада, що я знайшов роботу і вже не такий злий через неробство.*

Корекційний працівник: *Радий це чути. Схоже, робота допомагає тобі впоратися з почуттям злості.*

Клієнт: *Ну... не думаю, що раніше в мене були проблеми з почуттями.*

Корекційний працівник: *Ти вважаєш, що раніше не мав труднощів з контролем гніву? У тебе ніколи не було з цих проблем?*

Клієнт: *Ну… не завжди. Іноді я втрачав самоконтроль і бив дружину. Саме тому я зараз під наглядом.*

Корекційний працівник: *Тобто ти кажеш, що здебільшого контролював себе, але іноді втрачав самоконтроль. Розкажи більше про останній такий випадок.*

Клієнт: *Це було після зустрічі з друзями. Вона повернулася з роботи і поскаржилася, що дуже втомилася. Я відразу розлютився. Здавалося, вона мене звинувачує в тому, що я не працюю.*

Корекційний працівник: *Ти подумав, що вона тебе критикує через безробіття. Як ти почувався, не маючи роботи?*

Клієнт: *Я й сам був дуже розчарований. Почувався нікчемним і тягарем для сім'ї.*

Корекційний працівник: *І що ти зробив з цим?*

Клієнт: *Після розмови з вами почав шукати роботу.*

КП: *Так, чудово. Ти усвідомив потребу щось змінити – і зробив це. Що ти відчував при цьому?*

Клієнт: *Було складно, але я впорався.*

Корекційний працівник: *Молодець! Дозволь перевірити, чи я правильно зрозумів. У тебе не було роботи, і ти відчував сильне розчарування. Розчарування перетворювалося на гнів, іноді ти виплескував це на дружину. Зараз, коли в тебе* є робота, ти почуваєшся спокійніше, і сто*сунки з дружиною покращилися. Це так?*

Клієнт: *Так, це правда. Думаю, багато чого можна покращити в житті, якщо поставити собі за мету.*

Корекційний працівник: *Так. Тільки ти сам можеш справді щось змінити у своєму житті. Радий бачити, що ти налаштований оптимістично. Чи думав ти про участь у програмі, яку запропонував суд?*

Клієнт: *Так, думаю, це може допомогти мені краще розуміти свої емоції.*

Корекційний працівник: *Радий, що ти так вирішив. Який наступний крок для тебе зараз?*

….

Додаток 4.3

Оцінка MI на практиці[3]

Оцініть за шкалою від 1 до 5, де 5 – навичка повністю й належним чином застосовується, а 1 – навичка відсутня.
1. Працівник поводиться так, щоб заохотити клієнта вірити у власні сили (наприклад: «Це залежить лише від тебе»).
2. Працівник виявляє співчуття та прийняття клієнта.
3. Уникає конфронтації.
4. Використовує рефлексію (наприклад: «Отже, ви говорите, що...»).
5. Визначає та розкриває розбіжності (між загальними життєвими цілями та поточною поведінкою).
6. Визначає та реагує на мову змін (наприклад: «Я маю бути здатен це зробити»).
7. Працівник розпізнає та коментує мову утримання (наприклад: «Не думаю, що можу змінитися»).
8. Працівник використовує інші техніки для викликання мови змін (наприклад: техніка «Коломбо», роль «адвоката диявола» тощо).
Середнє значення

[3] Кодекс навичок мотиваційного інтерв'ювання *(MISC), розроблений Міллером (2000), є значно складнішою оціночною шкалою для мотиваційного інтерв*'ювання. Цей інструмент можна знайти в інтернеті в різних версіях. На нашу думку, версія 2000 року є простішою у використанні

РОЗДІЛ 5. РОЗВ'ЯЗАННЯ ПРОБЛЕМ

Від народження і до кінця життя людина постійно стикається з різноманітними труднощами. Слово «проблема» є одним із найуживаніших у світі. Уже в перші місяці життя ми не можемо дотягнутися до пляшечки; у рік – відчуваємо труднощі з ходінням; у підлітковому віці здається, що весь світ налаштований проти нас; у двадцять років – вагаємося, обираючи майбутню професію. Таким чином, проблеми супроводжують людину впродовж усього життєвого шляху. Але що ж таке проблема? Вона виникає тоді, коли людина має мету, але не бачить шляхів її досягнення. Якщо ж ми чітко розуміємо необхідні дії для реалізації мети, то, по суті, проблеми не існує. Як зазначав Данкер [1945: 5], проблема з'являється саме тоді, коли людина має мету, але не знає, як її досягти.

Приклад 1.

Якщо клієнт має намір працевлаштуватися, володіє інформацією про джерела пошуку роботи, має необхідні професійні навички, належним чином оформлені документи та достатній рівень підготовки, така ситуація, як правило, не розглядається як проблемна. У цьому випадку особа має чітке уявлення про алгоритм дій і спроможна самостійно реалізувати поставлену мету.

Натомість, якщо клієнт нещодавно звільнився з місць позбавлення волі, не має відповідної кваліфікації, досвіду працевлаштування та не орієнтується у способах пошуку роботи,

така ситуація набуває ознак проблемної. Це зумовлено відсутністю необхідних ресурсів, навичок і розуміння послідовності дій, що ускладнює досягнення мети.

Отже, ключовою ознакою будь-якої проблеми є наявність мети за відсутності чіткого усвідомлення шляхів і засобів її досягнення. У цьому контексті корекційне втручання в межах робочого альянсу передбачає партнерську взаємодію між клієнтом і фахівцем, засновану на взаємній підтримці, що сприяє визначенню ефективних стратегій та практичних кроків для розв'язання проблемної ситуації.

Схема 5.1. Розуміння проблемної ситуації

Проблема виникає тоді, коли існує бажаний результат (мета), однак перехід до нього ускладнений через наявність перешкод та відсутність чіткого алгоритму дій.

Базова модель:
Поточний стан (А) → Перешкоди / бар'єри → Цільовий стан (В)
Приклад (життєва ситуація):
А (поточний стан): я вдома
↓
Перешкоди:
- відсутність фінансових ресурсів
- відсутність плану подорожі
- відсутність організаційних можливостей

↓
В (цільовий стан): я в Сен-Тропе
Альтернативний варіант вирішення (за наявності ресурсів):
А (я вдома)
↓
Планування та підготовка (збір ресурсів, квитки, маршрут)
↓
В (я в Сен-Тропе)

Проблема як така виникає не через саму відсутність бажаного результату, а через наявність бар'єрів між поточним і цільовим станом та недостатню визначеність способів їх подолання.

Джерело: [12].

Завдяки наявному професійному досвіду та спеціальній підготовці працівники пробації часто спроможні оперативно ідентифікувати проблемну ситуацію, визначити її сутність, структурувати чинники, що її зумовлюють, та запропонувати потенційні шляхи її вирішення. Водночас принципово важливим є дотримання балансу між професійною допомогою та недопущенням підміни власної активності клієнта діями фахівця.

Основною метою корекційного втручання є не вирішення проблеми замість клієнта, а формування в нього здатності самостійно аналізувати ситуацію, приймати обґрунтовані рішення та ефективно долати життєві труднощі. У цьому контексті роль працівника пробації можна порівняти з роллю тренера або фасилітатора, який не виконує вправи замість учня, а створює умови для розвитку його навичок, підтримує процес навчання та спрямовує зусилля в конструктивне русло.

Таким чином, корекційне втручання в системі пробації орієнтоване не лише на досягнення кінцевого результату у вигляді вирішення проблемної ситуації, але й на сам процес її опрацювання. Саме процес пошуку рішень, аналізу альтернатив та прийняття рішень має ключове значення, оскільки забезпечує розвиток у клієнта стійких навичок самостійного подолання труднощів у майбутньому.

5.1. Чому розв'язання проблем є важливим у роботі з клієнтами під примусом?

Метааналізи підтверджують наявність стійкого зв'язку між рівнем сформованості навичок розв'язання проблем і схильністю до протиправної поведінки. Зокрема, дослідження Роберта Р. Росса та Елейн Фабіано (1985), а також Роберта Р. Росса і Джона Гілборна (2005) надали емпіричні докази того, що дефіцит когнітивних навичок суттєво впливає на ймовірність вчинення правопорушень.

Порівняльний аналіз осіб із високим рівнем рецидивної злочинної поведінки, правопорушників низького ризику та осіб, які не вчиняли правопорушень, засвідчив істотні відмінності у сформованості та

застосуванні когнітивних стратегій розв'язання проблем. У групі осіб із високим рівнем рецидиву найчастіше фіксується дефіцит навичок розв'язання проблем, прийняття рішень та емпатії.

Недостатній рівень сформованості навичок проблемного мислення, особливо в соціальному контексті, також асоціюється з емоційними та поведінковими труднощами як у дітей, так і у дорослих, про що зазначають Томас Дж. Д'Зурілья та Артур М. Незу (1982), а також Артур М. Незу зі співавторами (2002).

Гері Співак, Джозеф Дж. Платт і Марк Шур (1976) підкреслювали, що особи з кримінальною поведінкою часто мають виражені дефіцити у сфері розпізнавання проблем, альтернативного мислення, причинно-наслідкового аналізу та здатності до перспективного сприйняття ситуації.

На основі зазначених наукових даних було розроблено низку інтервенційних програм, спрямованих на розвиток навичок розв'язання проблем, зокрема «Зупинись і подумай» (Мері Мак-Мурран зі співавторами, 2005), «Думай спочатку» (Джеймс Мак-Гуайр, 2005) та «Причина і реабілітація» (Роберт Р. Росс та Елейн Фабіано, 1985).

Остання програма включає модулі, спрямовані на розвиток когнітивних, соціальних та емоційно-регулятивних навичок, зокрема навичок розв'язання проблем, соціальної взаємодії, переговорного процесу, управління емоціями та критичного мислення. Програма «Причина і реабілітація» була впроваджена в установах виконання покарань Канади, США, Великої Британії та Уельсу (Джеймс Мак-Гуайр, 2000) і продемонструвала свою ефективність у зниженні рівня рецидивізму.

Зокрема, метааналіз Лоуренса Ш. Тонга та Девіда П. Фаррінґтона (2007), проведений на основі 16 експериментальних досліджень, засвідчив зниження рівня рецидиву на 14 % у порівнянні з контрольною групою. Ефективність програми була підтверджена як для правопорушників низького, так і високого рівня ризику в різних інституційних умовах. Окрім того, адаптовані версії програми, спрямовані на роботу з особами, які мають психічні розлади, також продемонстрували високу ефективність за умови належного проходження програми (Сюзанна Янг зі співавторами, 2016).

У практичній діяльності працівники кримінально-виконавчої служби систематично взаємодіють із клієнтами, які заперечують наявність у

них проблем. Таке заперечення може бути як проявом психологічного захисту, так і наслідком недостатнього рівня усвідомлення власних поведінкових труднощів. Водночас науково обґрунтованим є положення про те, що проблеми як такі є універсальним елементом людського досвіду, а ключова відмінність полягає у способах їх розпізнавання та подолання.

Отже, розвиток когнітивних навичок розв'язання проблем є одним із ключових чинників ефективної реабілітації, ресоціалізації та зниження рівня рецидивної злочинності серед правопорушників.

5.2. Поняття та основні підходи до розв'язання проблем

Розв'язання проблем, або корекційне втручання, у науковій літературі має різні трактування, однак переважно розглядається в межах когнітивно-поведінкових теорій. У найбільш узагальненому вигляді воно включає два взаємопов'язані компоненти: орієнтацію на проблему та стиль розв'язання проблеми (D'Zurilla et al., 2004; D'Zurilla & Nezu, 2007). Корекційне втручання визначається як психосоціальна інтервенція, спрямована на підвищення здатності особи ефективно долати стресові ситуації різного рівня складності (Nezu et al., 2013).

Орієнтація на проблему є системою відносно стабільних когнітивно-емоційних схем, що включає переконання, установки та емоційні реакції, пов'язані із власною здатністю особи до подолання проблемних ситуацій. У межах цього підходу розрізняють позитивну та негативну орієнтацію. Позитивна орієнтація передбачає сприйняття проблеми як виклику або можливості («Я здатен впоратися з цією ситуацією»), що сприяє підвищенню мотивації до активних дій. Натомість негативна орієнтація характеризується сприйняттям проблеми як загрози («Я не зможу це вирішити»), що супроводжується емоційною напругою, зниженням самоефективності та уникненням активних стратегій поведінки.

Важливо! Емпіричні дослідження підтверджують, що тип орієнтації на проблему тісно пов'язаний із рівнем мотивації та готовністю клієнта до конструктивного розв'язання проблем, що робить цей компонент одним із ключових у процесі корекційного втручання. Водночас орієнтація на проблему є ситуативно варіативною: одна й та сама особа може демонструвати позитивну орієнтацію в професійній сфері та негативну – у сфері міжособистісних відносин.

Стиль розв'язання проблем визначається як сукупність когнітивно-поведінкових стратегій, які індивід використовує для подолання життєвих труднощів. Відповідно до класифікації D'Zurilla et al. (2002; 2004), виокремлюють три основні стилі:

1. **Раціональний (плановий) стиль** – характеризується систематичним, аналітичним і послідовним підходом до вирішення проблем і є найбільш адаптивним.
2. **Уникнення** – неадаптивний стиль, що проявляється пасивністю, відмовою від дій та залежністю від зовнішніх факторів.
3. **Імпульсивно-недбалий стиль** – неадаптивний стиль, що характеризується поспішністю рішень, недостатнім аналізом ситуації та когнітивною поверхневістю.

Корекційне втручання спрямоване на досягнення таких основних цілей (Nezu et al., 2013: 14):

- формування позитивної орієнтації на розв'язання проблем;
- зниження рівня негативної орієнтації;
- розвиток раціонального, планового стилю мислення;
- мінімізація уникнення як поведінкової стратегії;
- зменшення імпульсивно-недбалих реакцій.

У процесі корекційної роботи виокремлюють низку типових перешкод (Nezu et al., 2013):

- когнітивне перевантаження та високий рівень стресу;
- обмежена здатність до емоційної регуляції;

- наявність когнітивних викривлень (негативні автоматичні думки, знижена самооцінка);
- низький рівень мотивації, зумовлений безнадійністю;
- неефективні поведінкові стратегії розв'язання проблем.

Більшість зазначених перешкод можуть бути подолані за допомогою інструментів когнітивно-поведінкового підходу, зокрема рольових ігор, поведінкового відпрацювання, технік візуалізації та мотиваційного інтерв'ювання. Особливу увагу в процесі інтервенції слід приділяти емоційному компоненту проблемного реагування.

Приклад діалогу (фрагмент корекційного втручання)

КП: Іноді через попередній досвід ми можемо надмірно емоційно реагувати на певні ситуації. Наприклад, я відчуваю напруження, коли чую підвищений тон. У таких випадках складно залишатися спокійним і раціонально вирішувати міжособистісні конфлікти. Чи траплялися у тебе ситуації, коли емоції брали гору?

Клієнт: Так, мені важко стримуватися, коли мені вказують, що робити.

КП: Можеш навести конкретний приклад?

Клієнт: Нещодавно на роботі керівник сказав, що я виконав завдання неправильно. Я дуже розізлився.

КП: Що ти подумав у той момент?

Клієнт: Я подумав: «Він знову мене принижує. Невже я нічого не розумію?»

КП: Які емоції ти відчув?

Клієнт: Злість, сильну злість.

КП: І як ти відреагував?

Клієнт: Я почав підвищувати голос і сказав, щоб він мене не чіпав.

КП: Що відбулося після цього?

Клієнт: Через кілька годин мене звільнили.

КП: Як ти оцінюєш ситуацію зараз?

Клієнт: Я шкодую. Робота мені подобалася, але я не стримався.

Подальша робота з клієнтом передбачає аналіз ситуації як міжособистісної проблеми, ідентифікацію альтернативних інтерпретацій поведінки інших осіб, а також відпрацювання можливих варіантів реагування через рольові ігри та когнітивну переоцінку.

Метод SSTA (ЗСПД) для емоційної регуляції

З метою розвитку навичок емоційної саморегуляції в межах когнітивно-поведінкового підходу Nezu та ін. (2013) пропонують використання методу SSTA (в українській адаптації – ЗСПД), який передбачає послідовне виконання чотирьох етапів:

- Зупинитися – свідомо зробити паузу у момент виникнення інтенсивної емоційної реакції;
- Сповільнитися – знизити інтенсивність емоційної відповіді, утриматися від імпульсивних дій;
- Подумати – здійснити раціональний аналіз ситуації, оцінити можливі варіанти реагування та їх наслідки;
- Діяти – обрати та реалізувати найбільш конструктивну модель поведінки.

Застосування цього методу спрямоване на формування у клієнтів здатності до раннього розпізнавання емоційних тригерів і контролю поведінкових реакцій. У процесі корекційної роботи доцільно використовувати такі техніки, як поведінкове відпрацювання, рольові ігри, а також практики усвідомленості, що сприяють закріпленню навичок саморегуляції.

5.3. Етапи розв'язання проблем

Учені та клінічні психологи пропонують різні стратегії розв'язання проблем (Д'Зурілья і Ґолдфрід, 1971; Махоні, 1976). Адаптована модель Нецу та ін. (2013) охоплює п'ять етапів, які є особливо корисними в роботі з правопорушниками:

Схема 5.2. Етапи розв'язання проблем

1. Визначення проблеми.
2. Створення альтернатив.
3. Розгляд та оцінка.
4. Прийняття рішення.
5. Реалізація.

Ця модель допомагає клієнтам підходити до складних проблем планово та раціонально, сприяючи зниженню рецидивізму через структуроване розв'язання труднощів.

Етап 1. Визначення проблеми

На початковому етапі корекційного втручання ключовим завданням є формування у клієнта здатності розпізнавати наявність проблемної ситуації та чітко формулювати її зміст. Практика свідчить, що клієнти часто не усвідомлюють проблему або ігнорують її ознаки до моменту, коли вона набуває критичного характеру.

Приклад (робота з усвідомленням проблеми):

Доцільно запитати клієнта, за якими ознаками він визначає наявність проблеми. Типовими індикаторами можуть бути: підвищена тривожність, дратівливість, емоційна нестабільність (сльози), зловживання алкоголем чи іншими психоактивними речовинами, хронічна втома, порушення апетиту тощо.

Для осіб, які перебувають під пробаційним наглядом або в установах виконання покарань, важливим інструментом є оцінка ризиків вчинення повторного кримінального правопорушення суб'єктами пробації, у тому числі відносно неповнолітніх та їх потреб. Вона дозволяє системно ідентифікувати проблемні

сфери, зокрема поведінкові особливості, рівень освіти, зайнятість, вживання психоактивних речовин, соціальне оточення та фінансовий стан. Виявлені криміногенні потреби виступають базою для планування корекційного втручання, оскільки безпосередньо пов'язані з ризиком рецидиву.

Інструменти для виявлення проблем.

1. Психодіагностичні чек-листи:
Інструмент *Social Problem-Solving Inventory-Revised (SPSI-R)* (D'Zurilla et al., 2002) включає 52 пункти, які оцінюються за шкалою Лайкерта та охоплюють:

- дві шкали орієнтації на проблему;
- три шкали стилів розв'язання проблем.

Скорочена версія (Nezu et al., 2013) може використовуватися як орієнтовний інструмент у практичній діяльності, однак потребує поєднання з іншими методами оцінювання (див. Додаток 5.1).

2. Ситуаційні (сценарні) методи:
Працівник пробації може моделювати типові життєві ситуації, адаптовані до соціокультурного контексту клієнта, та спостерігати за:
його первинною реакцією;

- емоційним станом;
- логікою мислення;
- послідовністю дій у процесі розв'язання проблеми.

Збір та аналіз інформації:
Після ідентифікації проблеми важливим є етап збору максимально повної інформації щодо:

- причин виникнення проблеми;
- її наслідків;
- взаємопов'язаних факторів;
- залучених осіб.

Наприклад, якщо клієнт зазначає брак часу для участі в пробаційних заходах, доцільно застосувати метод щоденника часу. Розподіл дня на інтервали (15–30 хвилин) дозволяє об'єктивно оцінити структуру зайнятості та виявити неефективні витрати часу.

Формулювання мети:
Наступним кроком є трансформація проблеми у конкретну ціль відповідно до принципу SMART (КВДРО):

1. Конкретна – чітко сформульована;
2. Вимірювана – містить критерії оцінки результату;
3. Досяжна – реалістична з урахуванням можливостей клієнта;
4. Релевантна (реалістична) – відповідає його потребам і ресурсам;
5. Обмежена в часі – має визначений строк виконання.

Важливо! Щоб цілі формувалися самим клієнтом, тоді як фахівець виконує функцію фасилітатора, спрямовуючи процес їх уточнення.

Приклад 1.

Якщо клієнт має проблему з надмірним вживанням алкоголю, ціль може бути сформульована таким чином: «Зменшити споживання алкоголю з трьох пляшок пива на день до однієї протягом визначеного періоду (наприклад, до 30 червня)».

Найкращі практики:

У роботі з клієнтами ефективним є використання метафор, які сприяють кращому розумінню процесу поетапного розв'язання проблем:

- «Навіть найбільшого слона можна подолати, якщо розділити його на маленькі частини»;
- «Навіть океан можна подолати крапля за краплею».

Такі образи допомагають клієнтам усвідомити важливість поступових дій і знижують рівень тривоги перед складними завданнями. Для

поглиблення практики використання метафор у корекційній роботі доцільно звернутися до праці Джилл А. Стоддард та Нілуфар Афарі (2014) *«The Big Book of ACT Metaphors»*, яка містить широкий спектр прикладних вправ у межах терапії прийняття та відповідальності (ACT).

Етап 2. Генерування альтернатив (альтернативних рішень)

Генерування альтернатив є одним із найбільш складних етапів для осіб із стійкою протиправною поведінкою, оскільки їх мислення часто обмежується вузьким колом варіантів, нерідко пов'язаних із агресією або соціально неприйнятними способами дій. У зв'язку з цим ключовим завданням є стимулювання дивергентного мислення та формування здатності продукувати максимальну кількість можливих рішень незалежно від їх первинної якості.

На цьому етапі важливо дотримуватися принципу «кількість передує якості», тобто не оцінювати ідеї на етапі їх генерування.

Вправи для розвитку креативності:

1. Дивергентне мислення.
Клієнту пропонується придумати якомога більше способів використання звичайного предмета (наприклад, цеглини: будівельний матеріал, підставка, інструмент тощо).

2. Асоціативне мислення.
Формування зв'язків між непов'язаними поняттями (наприклад, «синій» і «кінь»), що сприяє розширенню когнітивної гнучкості.

3. Метод випадкового слова.
Поєднання проблемної ситуації з випадковим стимулом (наприклад, «пошук роботи» і «акула») для генерування нестандартних ідей («бути цілеспрямованим, як акула», «шукати роботу в нових сферах»).

Зазначені техніки сприяють подоланню когнітивної ригідності та формуванню здатності розглядати проблему з різних перспектив.

Етап 3. Аналіз та оцінка альтернатив

На цьому етапі здійснюється системний аналіз кожної запропонованої альтернативи за такими критеріями:

- переваги та недоліки;
- необхідні ресурси (час, фінанси, зусилля);
- складність реалізації;
- потенційні наслідки.

Важливо підкреслити, що навіть на перший погляд нереалістичні або «нетипові» ідеї можуть містити раціональне зерно та бути трансформовані у практичні рішення.

Приклад 2.
У метрополітені Пекіна проблему надлишку пластикових відходів частково вирішено шляхом впровадження можливості оплати проїзду пластиковими пляшками. Це дозволило одночасно зменшити кількість сміття та стимулювати його перероблення.

Крім того, важливим є розвиток здатності клієнта до перспективного мислення, тобто аналізу ситуації з позиції інших осіб (соціального оточення), що дозволяє прогнозувати соціальні наслідки обраних рішень.

Етап 4. Прийняття рішення

На основі проведеного аналізу клієнт обирає найбільш доцільний варіант розв'язання проблеми. Роль фахівця полягає у фасилітації цього процесу, зокрема:

- допомозі в оцінці реалістичності обраного рішення;
- уточненні можливих ризиків і наслідків;
- підтриманні орієнтації на раціональне та соціально прийнятне рішення.

Важливо, щоб остаточне рішення було прийняте клієнтом самостійно, що сприяє підвищенню рівня відповідальності та внутрішньої мотивації.

Етап 5. Реалізація рішення

Реалізація обраного рішення передбачає розроблення чіткого та структурованого плану дій. Особливу увагу слід приділяти тому, що клієнти з досвідом протиправної поведінки часто орієнтовані на швидкий результат і можуть втрачати мотивацію у разі відсутності негайного ефекту.

У зв'язку з цим план реалізації має включати:

- послідовність конкретних, досяжних кроків;
- часові орієнтири для кожного етапу;
- систему проміжного підкріплення (невеликі заохочення) для підтримки мотивації;
- механізми самоконтролю та оцінки прогресу.

Таким чином, поетапна реалізація рішення сприяє закріпленню навичок саморегуляції, відповідальності та ефективного подолання життєвих труднощів.

Роль корекційного працівника полягає у підтримці та мотивації клієнта, а також у фасилітації процесу формування і реалізації плану дій. Важливим професійним принципом є недопущення підміни активності клієнта власними рішеннями фахівця.

Брак мотивації, сумніви або підвищений рівень тривожності з боку клієнта є типовими та очікуваними реакціями у процесі змін. У зв'язку з цим фахівець має визнавати ці стани як нормативні, демонструвати емпатію та забезпечувати психологічну підтримку, спрямовану на збереження залученості клієнта до процесу. У практиці доцільним є використання елементів гумору та неформальної комунікації, що сприяє зниженню напруження та підвищенню прийнятності методики, особливо у випадках, коли вона сприймається клієнтом як надмірно «академічна».

Після реалізації плану дій важливим є етап рефлексивного оцінювання результатів, у межах якого клієнт за підтримки фахівця аналізує власний досвід. Орієнтовні запитання для такої роботи:

1. Що вдалося реалізувати?
2. Які дії виявилися неефективними?

3. Які висновки можна зробити з отриманого досвіду?
4. Як набутий досвід можна застосувати в інших життєвих ситуаціях?

У процесі реалізації можуть виникати нові труднощі, які доцільно розглядати як окремі проблемні ситуації. Їх вирішення здійснюється із застосуванням того самого п'ятиетапного алгоритму: визначення проблеми, генерування альтернатив, аналіз і оцінка, прийняття рішення, реалізація.

Загалом корекційне втручання, орієнтоване на розвиток навичок розв'язання проблем, демонструє високу ефективність у роботі з різними категоріями клієнтів. Водночас його застосування щодо окремих підгруп (зокрема осіб із труднощами у навчанні або когнітивними обмеженнями) потребує додаткової емпіричної верифікації. У таких випадках важливо адаптувати методику, спрощувати подачу матеріалу та посилювати підтримувальну складову взаємодії.

Ключові положення:

1. **Орієнтація на розвиток навичок.** Корекційне втручання спрямоване на формування у клієнта здатності самостійно розв'язувати проблеми, а не на надання готових рішень.
2. **Оцінка клієнта.** Орієнтація на проблему та стиль її розв'язання виступають ключовими показниками для оцінювання динаміки змін.
3. **Інструментальне забезпечення.** Використання стандартизованих методик (зокрема SPSI-R) та опитувальників сприяє об'єктивізації оцінювання навичок.
4. **П'ятиетапний процес.** Найбільш складними для клієнтів є етапи визнання проблеми, генерування альтернатив та планування реалізації.
5. **Професійна роль фахівця.** Корекційний працівник забезпечує підтримку, мотивацію та структурованість процесу, утримуючись від директивного нав'язування рішень.

Питання для оцінювання:

1. Якими можуть бути наслідки надання клієнтам готових рішень?

Надання готових рішень знижує рівень внутрішньої мотивації клієнта, обмежує розвиток його когнітивних і поведінкових навичок, формує залежність від зовнішньої допомоги та, як наслідок, зменшує ефективність ресоціалізації і вплив на зниження рецидивізму.

2. Які наукові докази підтверджують ефективність підходу розв'язання проблем?

Метааналізи (зокрема Tong & Farrington, 2007) засвідчують, що програми, засновані на розвитку навичок розв'язання проблем (наприклад, «Reasoning and Rehabilitation»), здатні знижувати рівень рецидиву приблизно на 14 % порівняно з контрольними групами. Дослідження Ross & Fabiano (1985) також підтверджують значущу роль когнітивних навичок у запобіганні протиправній поведінці. Водночас, попри високий рівень доказовості (зокрема використання експериментальних дизайнів), подальші дослідження необхідні для уточнення ефективності методу щодо окремих вразливих груп.

Практичне завдання:

Уявіть, що ви прибули до нового міста після тривалого періоду ізоляції (наприклад, 10 років ув'язнення). Ваше завдання – відновити соціальні зв'язки та розпочати побудову нового соціального життя.

Завдання:

1. Запропонуйте щонайменше 20 способів налагодження соціальних контактів.
2. Проаналізуйте кожен із них за моделлю «переваги / недоліки».
3. Визначте найбільш доцільні для реалізації варіанти з урахуванням реалістичності, доступності та потенційного ефекту.

Приклад відповіді:

Варіанти налагодження соціальних контактів:

1. Відвідування громадських заходів (фестивалі, ярмарки)
2. Запис на освітні курси (мови, кулінарія, IT)
3. Волонтерська діяльність
4. Участь у спортивних клубах або тренажерному залі
5. Відвідування релігійних або духовних спільнот
6. Участь у локальних онлайн-спільнотах (соціальні мережі)
7. Налагодження контактів із сусідами
8. Відвідування бібліотек і книжкових клубів
9. Участь у професійних тренінгах і семінарах
10. Приєднання до хобі-груп (шахи, фотографія, музика)
11. Відвідування кафе
12. Участь у діяльності громадських організацій
13. Участь у спортивних заходах і змаганнях
14. Відвідування культурних подій (театр, концерти)
15. Використання соціальних зв'язків
16. Участь у батьківських спільнотах (за наявності дітей)
17. Відвідування майстер-класів
18. Участь в екологічних ініціативах
19. Використання додатків для знайомств і нетворкінгу
20. Відвідування ярмарків вакансій

Аналіз за моделлю «переваги / недоліки»

1. Відвідування громадських заходів

Переваги: доступність, велика кількість контактів, неформальність спілкування.

Недоліки: можливий високий рівень тривожності, поверхневість контактів.

Висновок: доцільно за наявності базової соціальної впевненості.

2. Волонтерська діяльність

Переваги: формування позитивної соціальної ролі, нові знайомства, підвищення самооцінки.

Недоліки: потребує часу, результат не є миттєвим.

Висновок: один із найбільш ефективних варіантів для довгострокової інтеграції.

3. Освітні курси

Переваги: розвиток компетенцій, структуроване середовище, повторювані контакти.

Недоліки: можливі фінансові витрати, потреба в регулярності.

Висновок: рекомендовано як поєднання соціалізації та професійного розвитку.

4. Спортивні клуби

Переваги: зниження стресу, командна взаємодія, регулярність контактів.

Недоліки: фізичні обмеження, витрати.

Висновок: доцільно за відсутності протипоказань.

5. Онлайн-знайомства / додатки

Переваги: доступність, швидкість встановлення контактів.

Недоліки: поверхневість взаємодії, ризик недовіри.

Висновок: ефективний як додатковий інструмент.

Рекомендації для реалізації

З урахуванням принципу поступовості та зниження соціальної тривожності доцільно розпочати з таких форм активності:

- волонтерська діяльність (як джерело стабільних соціальних зв'язків);
- освітні курси (як поєднання розвитку та соціалізації);
- громадські заходи (як спосіб розширення кола контактів);
- невеликі соціальні взаємодії (наприклад, спілкування із сусідами).

Подальше розширення соціальної активності має відбуватися поступово, з урахуванням індивідуального рівня готовності клієнта, його ресурсів та попереднього досвіду.

Методичний акцент:

Дане завдання спрямоване на розвиток:

- навичок генерування альтернатив;

- уміння оцінювати варіанти рішень;
- формування реалістичного планування;
- підвищення соціальної компетентності.

Важливо! У діяльності уповноважених органів з питань пробації України підхід, що ґрунтується на розвитку навичок розв'язання проблем, має ключове значення, оскільки відповідає завданням пробації – забезпеченню безпеки суспільства шляхом виправлення засуджених без ізоляції від суспільства, а також запобіганню вчиненню повторних кримінальних правопорушень, у тому числі неповнолітніми. Такий підхід реалізується через оцінку ризиків і потреб, індивідуальне планування роботи та проведення соціально-виховних заходів із клієнтами пробації.

Приклад 1. Конфліктна поведінка клієнта пробації під час пробаційного нагляду

Клієнт пробації (засуджена особа до покарання у виді пробаційного нагляду) демонструє систематичні агресивні реакції у міжособистісній взаємодії, що створює ризик невиконання покладених судом обов'язків та підвищує ймовірність повторного кримінального правопорушення.

У межах індивідуальної роботи з клієнтом:

- на підставі оцінки ризиків і потреб визначені криміногенні фактори (імпульсивність, низький рівень самоконтролю);
- встановлено прояви агресивної поведінки;
- застосовуються елементи когнітивно-поведінкового підходу (зокрема метод ЗСПД – «зупинитися, сповільнитися, подумати, діяти»);
- проводяться соціально-виховні заходи та профілактичні бесіди (рольові моделювання, аналіз поведінкових сценаріїв);
- формується індивідуальний план реагування у конфліктних ситуаціях.

Результат: зниження рівня агресивної поведінки, підвищення здатності до самоконтролю та дотримання умов пробації.

Приклад 3. Вживання алкоголю як криміногенна потреба

Клієнт пробації має проблему зі зловживанням алкоголем, що негативно впливає на виконання обов'язків, визначених судом, та підвищує ризик вчинення повторного кримінального правопорушення.

У межах корекційного втручання:

- за результатами оцінки ризиків і потреб визначається проблема як криміногенна;
- проблема трансформується у конкретну поведінкову мету (зменшення або припинення вживання алкоголю);
- ідентифікуються ситуації підвищеного ризику (тригери);
- генеруються альтернативні моделі поведінки (участь у соціально корисній діяльності, спорт, підтримувальні групи);
- застосовуються техніки саморегуляції та здійснюється регулярний моніторинг виконання індивідуального плану.

Результат: зниження рівня вживання психоактивних речовин, підвищення рівня відповідальності та зменшення ризику повторного правопорушення.

Практика реалізації пробації в Україні свідчить, що застосування структурованого підходу до розв'язання проблем у межах індивідуального плану роботи з клієнтом:

- підвищує рівень самостійності та персональної відповідальності особи;
- сприяє розвитку когнітивних, емоційно-регулятивних і соціальних навичок;
- забезпечує належне виконання обов'язків, визначених судовим рішенням;
- сприяє зниженню ризику повторного кримінального правопорушення шляхом виправлення засуджених.

Список використаних джерел

1. D'Zurilla T. J., Goldfried M. R. Problem solving and behavior modification. *Journal of Abnormal Psychology.* 1971. № 8. P. 107–126.
2. D'Zurilla T. J., Nezu A. M., Maydeu-Olivares A. Social Problem-Solving Inventory–Revised (SPSI-R). North Tonawanda, NY : Multi-Health Systems, 2002.
3. D'Zurilla T. J., Nezu A. M., Maydeu-Olivares A. Social problem solving: Theory and assessment. *Social problem solving: Theory, research, and training* / E. C. Chang, T. J. D'Zurilla, L. J. Sanna (Eds.). Washington, DC : American Psychological Association, 2004. P. 11–27.
4. D'Zurilla T. J., Nezu A. M. Problem-solving therapy: A positive approach to clinical intervention. 3rd ed. New York, NY : Springer Publishing, 2007.
5. Duncker K. On problem solving. *Psychological Monographs.* 1945. № 58 (5). 1–113.
6. Labbe E. E. Psychology moment by moment: A guide to enhancing your clinical practice with mindfulness and meditation. New Harbinger Publications, 2011.
7. Mahoney M. J. Scientist as subject. Cambridge, MA : Ballinger, 1976.
8. McGuire J. Think First. London : National Probation Service, 2000.
9. McGuire J. The Think First programme. *Social problem solving and offending: Evidence, evaluation and evolution* / by M. McMurran & J. McGuire (Eds.). Wiley and Sons, 2005.
10. McMurran M., Egan V., Duggan C. Stop & Think! Social problem-solving therapy with personality-disordered offenders. *Social problem solving and offending: Evidence, evaluation and evolution* / by M. McMurran, J. McGuire (Eds.). Wiley and Sons, 2005.
11. Nezu A. M., Nezu C. M., D'Zurilla T. J. Problem-solving therapy: A treatment manual. Springer, 2013.
12. Robertson S. I. Problem solving. Francis and Taylor, Psychology Press, 2001.
13. Ross R. R., Fabiano E. A. Time to think: A cognitive model of delinquency prevention and offender rehabilitation. Johnson City, TN : Institute of Social Sciences and Arts, 1985.

14. Ross R. R., Hilborn J. *R.* R2: Short version for adults. Riga : Cognitive Centre of Estonia, 2005.
15. Sloane P. The leader's guide to lateral thinking skills: Powerful problem-solving techniques to ignite your team's potential. Kogan Page, 2003.
16. Stoddard J. A., Afari N. The big book of ACT metaphors: A practitioner's guide to experiential exercises and metaphors in acceptance and commitment therapy. New Harbinger Publications, 2014.
17. Spivak G., Platt J., Shure M. The problem-solving approach to adjustment. San Francisco, CA : Jossey-Bass, 1976.
18. Tong L. S. J., Farrington D. P. How effective is the «Reasoning and Rehabilitation» programme in reducing reoffending? A meta-analysis of evaluations in four countries. *Psychology, Crime & Law.* 2007. № 12 (1). P. 3–24.
19. Young S., Das M., Gudjonsson G. H. Reasoning and rehabilitation cognitive skills programme for mentally disordered offenders: Predictors of outcome. *World Journal of Psychiatry.* 2016. № 6 (4). P. 410–418.
20. Egan G. The skilled helper: A problem-management and opportunity-development approach to helping. Brooks / Cole, Cengage Learning, 2010.

Додаток 5.1

Шкала розв'язання проблем

Прочитайте ці твердження та оцініть їх за шкалою від 1 до 5, де: 1 – зовсім не відповідає мені; 2 – дещо відповідає мені; 3 – наполовину відповідає; 4 – відповідає мені; 5 – повністю відповідає мені.

Твердження		*Оцінювання*				
1	Навіть складні проблеми можуть позитивно впливати на моє життя	1	2	3	4	5
2	Коли в мене є проблема, я уважно обмірковую свої варіанти	1	2	3	4	5
3	Якщо я цього захочу, можу ефективно розв'язати навіть найскладніші проблеми	1	2	3	4	5
4	Коли в мене є проблема, я зупиняюсь, ділю її на частини і намагаюся зрозуміти	1	2	3	4	5
5	Працюючи над проблемою, я можу зосередитися на фактах	1	2	3	4	5
6	У процесі розв'язання проблеми я ретельно обмірковую можливі рішення, а також їх переваги та недоліки	1	2	3	4	5
7	Я усвідомлюю емоції, пов'язані з розв'язанням проблем, але можу конструктивно ними керувати	1	2	3	4	5
8	Після того як визначаю найкраще розв'язання, я розробляю план і реалізовую його	1	2	3	4	5
Бал за PPO						
Бал за PPS						
9	Я нервую, коли маю ухвалити важливе рішення		1	2	3	4	5
10	Якщо не можу негайно розв'язати проблему, я швидко здаюся		1	2	3	4	5
11	Я боюся, коли маю розв'язати важливу проблему		1	2	3	4	5
12	Під час розв'язання проблем я покладаюся на інтуїцію		1	2	3	4	5

13	Коли я бачу проблему, моя перша реакція – це відчуття нервозності		1	2	3	4	5
14	Якщо я не розв'яжу проблему, вона вирішиться сама собою		1	2	3	4	5
15	Я дуже засмучуюсь, якщо не можу розв'язати проблему		1	2	3	4	5
16	Я намагаюся уникати проблем у своєму житті		1	2	3	4	5
17	Моя мета в розв'язанні проблем – якомога швидше позбутися негативних емоцій		1	2	3	4	5
18	Я більше часу хвилююсь через проблеми, ніж розв'язую їх		1	2	3	4	5
19	Якщо хтось ображає мене або засмучує, я відповідаю тим самим						
20	Я уникаю конфліктів з іншими, щоб у моєму житті було менше проблем						
Бал за НВО							
Бал за І/С							
Бал за А							

Адаптація матеріалів Незу та ін. (2013) С. 57. С. 253–254.

Оцінювання та інтерпретація

Пункти, що стосуються позитивного підходу до розв'язання проблем:

Позитивна орієнтація на розв'язання проблем (PPO) – пункти 1, 3, 5, 7

Планомірне розв'язання проблем (PPS) – пункти 2, 4, 6, 8

Пункти, що стосуються негативного підходу до розв'язання проблем:

Негативна орієнтація на розв'язання проблем (NPO) – пункти 9, 11, 13, 15

Імпульсивність / недбалість (I/C) – пункти 10, 12, 17, 19

Уникнення (A) – пункти 14, 16, 18, 20

Загальні бали для кожної шкали підраховуються шляхом додавання балів за відповідні твердження. Інтерпретація позитивного підходу до розв'язання проблем:

1. Якщо сума балів за обома шкалами позитивного підходу менша ніж 10, особа потребує навчання, тренування та практики для підвищення стресостійкості.
2. Якщо сума балів перебуває в межах 10–15, особа має певні навички, але їй не завадило б додаткове навчання з розв'язання проблем.
3. Якщо сума перевищує 15, особа володіє відповідними навичками розв'язання проблем і має позитивну орієнтацію.

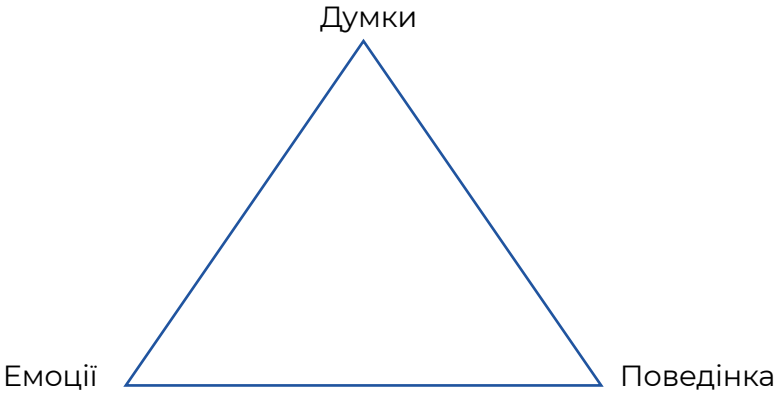
Інтерпретація негативного підходу до розв'язання проблем:

1. Бали понад 10 за кожною з цих шкал свідчать про труднощі, які можуть завадити ефективному розв'язанню проблем.
2. Бали понад 10 за шкалою негативної орієнтації свідчать про низький рівень навичок контролю емоцій і боротьби зі стресом.
3. Бали понад 10 за шкалою Імпульсивність / недбалість означають, що особа діє, не подумавши, і потребує тренування, щоб навчитися зупинятись і обдумувати свої дії.
4. Бали понад 10 за шкалою Уникнення вказують на потребу в консультуванні та навчанні відповідальності й розвитку самоефективності.

РОЗДІЛ 6. КОГНІТИВНО-ПОВЕДІНКОВІ ВТРУЧАННЯ

6.1. Що таке когнітивно-поведінкові втручання?

У загальних рисах когнітивно-поведінкові втручання – це втручання, що базуються на когнітивно-поведінкових теоріях і фокусуються на складних взаємозв'язках між думками, емоціями та поведінкою.



Простіше кажучи, те, що ви думаєте, впливає на те, як ви почуваєтеся і як поводитеся; ваша поведінка впливає на ваші думки і почуття; а ваші

почуття впливають на ваші думки і поведінку. Впливаючи на один компонент, ви опосередковано впливаєте й на інші.

Питання для роздумів

Подумайте про злочинців, що скоїли сексуальні злочини. Якою ви вважаєте причину їхньої поведінки? Якщо ви вважаєте, що це – хвороба, викликана медичними факторами, ви, ймовірно, відчуєте співчуття та розуміння. Якщо ж ви думаєте, що сексуальні злочини – це усвідомлений вибір, то ви, скоріше за все, будете розлючені. Обміркуйте інші типи поведінки: що ви думаєте про їхні причини? Як це впливає на ваше ставлення до людей, що їх проявляють? Як це може впливати на вашу професійну діяльність?

Сучасні інтегровані когнітивно-поведінкові теорії (КПТ) багато чим зобов'язані як когнітивістським, так і біхевіористським традиціям. З біхевіоризму сучасні підходи взяли такі принципи: роль середовища у навчанні (значення підкріплення), можливість розбивати складну поведінку на менші одиниці для поступової зміни, важливість моніторингу змін і зворотного зв'язку. З когнітивізму – центральну роль мови, «внутрішнього мовлення» і когнітивних процесів у саморегуляції та самосприйнятті (МакГуайр, 2000).

У роботі з клієнтами під примусом, наприклад у сфері кримінального правосуддя, КПВ спираються на роботу Сайкса і Матци (1957), які досліджували неповнолітніх правопорушників. Вони виявили п'ять когнітивних прийомів, які дозволяють правопорушникам нейтралізувати почуття провини та несхвалення з боку інших: заперечення відповідальності (дії, зумовлені зовнішніми факторами), заперечення шкоди (мінімізація завданої шкоди), заперечення наявності жертви (жертва заслуговує на помсту), осуд тих, хто засуджує (цинізм щодо поліцейських, суддів тощо), посилання на вищу лояльність (відданість друзям чи родині замість дотримання суспільних норм). Автори визнали, що така раціоналізація поширена в усьому суспільстві, однак серед правопорушників трапляється частіше і проявляється сильніше.

Згідно з положеннями когнітивної терапії Бека реальність побудована на кількох рівнях:

1. **Базові переконання та схеми** – це основні когнітивні процеси, які, як правило, є узагальненими уявленнями про себе, інших людей та світ. Ці уявлення формуються в ранньому дитинстві й рідко усвідомлюються самими людьми.
2. **Установки, правила й припущення** – формуються на основі схем і впливають на те, як людина думає, почувається і поводиться в різних ситуаціях.
3. **Автоматичні думки** – це швидкі оцінювальні думки у відповідь на певні стимули.

На думку Бека (1995), Леї та Голланда (2000), деякі з цих автоматичних думок – когнітивні викривлення, які спричиняють неадаптивні реакції на навколишній світ. Мета когнітивної терапії – виявити ці викривлення і протиставити їх реальності. Приклади когнітивних викривлень:

1. **Передбачення майбутнього** – передбачення негативного майбутнього;
2. **Ментальний фільтр** – зосередження лише на негативному;
3. **«Все або нічого»** – розглядаються крайні прояви ситуації без урахування нюансів між цими крайнощами;
4. **Надмірні узагальнення** – негативні висновки, що виходять за межі конкретної ситуації;
5. **Персоналізація** – приписування непропорційно великої частки провини самому собі, ігноруючи інші фактори.

Мілонас і Реклес (1963) також описали інші когнітивні особливості мислення правопорушників: самовиправдання, вірність групі, віра в удачу, схильність перебільшувати недоліки суспільства.

На основі цієї роботи Скотт і Лайман (1968) розрізняють виправдання (коли особа визнає проступок, але заперечує відповідальність) і раціоналізацію (визнає відповідальність, але не визнає, що це було неправильно).

У цьому контексті корекційна література одностайна: відмова від відповідальності є одним з ключових когнітивних аспектів, які потребують опрацювання в процесі втручань. Проте також важливо

працювати з раціоналізацією, мінімізацією, запереченням страждань жертви, перекладанням провини на інших.

Згідно з положеннями КПВ першим кроком у терапії є усвідомлення шаблонів мислення, що пов'язані з надмірними емоціями або проблемною поведінкою. Наступний крок – поставити під сумнів викривлені думки, спираючись на логіку або докази. Мета терапії – розвинути новий адаптивний стиль мислення і практикувати його в повсякденному житті (Мітчелл та ін., 2013).

Хоча когнітивно-поведінкові втручання тут подано окремо, на практиці їх не слід застосовувати ізольовано. Навпаки, вони повинні поєднуватися з мотиваційним інтерв'юванням, просоціальним моделюванням тощо. Крім того, втручання «крізь вуха» слід доповнювати практичною допомогою, наглядом та іншими соціальними послугами, які потрібні клієнтові.

6.2. Роль когнітивно-поведінкових втручань у зниженні рівня рецидиву

На основі когнітивно-поведінкових втручань (далі – КПВ) було розроблено низку програм для групової роботи, зокрема: Тренінг заміщення агресії (Голдштейн та ін., 1998); Терапія морального визнання (Літтл і Робінсон, 1986) та Раціональне мислення і реабілітація (Росс, Фабьяно і Росс, 1986). Оцінювання цих програм показало, що вони сприяють зниженню рівня повторної злочинності (див. Мілкмен і Ванберг, 2007).

Загалом реабілітаційні програми, що базуються на КПВ, мають помірний ефект щодо зменшення рецидиву – приблизно на 30 % (Ендрюс та ін., 1990).

Кілька метааналітичних досліджень (див. Аллен та ін., 2001; Холфманн та ін., 2012) довели, що КПВ має потужну емпіричну підтримку, особливо в лікуванні тривожних розладів, проблем з контролем гніву,

соматоформних розладів[4] і булімії. Однак додаткові дослідження все ще необхідні для вивчення ефективності КПВ у рандомізованих контрольованих дослідженнях, а також у різних підгрупах, таких як етнічні меншини або малозабезпечені верстви населення.

Завдяки успіху КПВ у роботі з правопорушниками багато європейських та міжнародних інституцій просувають її застосування серед співробітників пенітенціарної служби. Наприклад, Рада Європи у своїх останніх рекомендаціях щодо реалізації альтернативних санкцій і заходів у громаді [11] (Гейран і Дурнеску, 2019) визначає когнітивне реструктурування як одну з основних корекційних навичок. Як Національний інститут виправних установ, так і Інститут злочинності та правосуддя США пропагують використання КПВ як один з принципів ефективного втручання: «[КПВ] забезпечує програми, засновані на доказах, які роблять акцент на когнітивно-поведінкових стратегіях і які здійснюються добре навченим персоналом» (NIC та CJI, 2004, с. 5).

6.3. Когнітивно-поведінкові втручання на практиці

Метою когнітивно-поведінкових втручань є розвиток у клієнта когнітивних і поведінкових навичок з метою покращення його / її функціонування. Основною технікою, що використовується для цього, є когнітивна реструктуризація.

Реструктуризація – це когнітивна техніка, яка спрямована на зміну думок, почуттів або поведінки клієнта, що сприяють виникненню проблемної поведінки (Хепворт та ін., 2017).

4 Соматоформні розлади – це група психологічних розладів, коли пацієнт відчуває фізичні симптоми, несумісні з будь-яким загальним медичним або неврологічним станом або не можуть бути повністю пояснені ним.

Процедура когнітивної реструктуризації включає п'ять етапів (Хепворт та ін., 2017, с. 397):

1. Допомогти клієнту усвідомити, що його / її самовисловлювання, припущення й переконання визначають їхню реакцію на події життя.
2. Допомогти клієнту ідентифікувати дисфункціональні самовисловлювання, переконання і моделі, які лежать в основі проблеми.
3. Допомогти клієнту виявити ситуації, які провокують дисфункціональні когніції.
4. Допомогти клієнту замінити дисфункціональні когніції на функціональні самовисловлювання.
5. Допомогти клієнту визначити заохочення й стимули за успішні зусилля щодо подолання проблем.

Наступні практичні рекомендації ґрунтуються на роботах Хепворта та ін. (2017), Сілера та ін. (2014) та МакГуайра (2000), адаптованих для роботи з клієнтами пробації.

Допомога клієнту в усвідомленні, що його / її внутрішній діалог і переконання визначають реакцію на події

Практична порада

Перед початком процедури реструктуризації важливо пояснити клієнту, чому був обраний саме цей метод втручання. При цьому можна навести практичні приклади або навіть поділитися особистим досвідом, як у такому діалозі:

Корекційний працівник: *Ми знаємо з досвіду, що те, як ми мислимо, визначає те, як ми почуваємося і що робимо. Наприклад, якби я знайшов гаманець, я подумав би, що людині буде важко вижити без грошей і документів. У результаті я відчув би співчуття і, ймовірно, спробував би повернути гаманець власнику.*

Але якби я подумав, що ця людина була недбалою і заслуговує на труднощі, я міг би вирішити залишити гаманець собі. Мовляв, дурні мають платити за свою необачність.

Це лише один приклад того, як спосіб мислення впливає на наші почуття і дії. Я хотів би, щоб ми разом переглянули деякі твої ситуації і подивилися, як твої думки впливали на минулу поведінку.

Використовуючи наведений приклад, корекційний працівник пояснює простими словами, як різні способи мислення визначають різну поведінку. Це може бути хорошим початком для пояснення клієнту, що частину його / її поведінки можна адаптувати, зробити більш прийнятною в соціумі, якщо змінити спосіб мислення щодо певних ситуацій.

Звісно, така розмова може відбутися лише тоді, коли клієнт є вмотивованим до змін і між ним і співробітником пробації сформувався міцний робочий альянс.

Для підтримання та підсилення мотивації корисно повною мірою залучати клієнта до всіх рішень і запитувати дозвіл на рух у певному напрямі. Мотивація та прихильність клієнта є ключовими в когнітивній роботі, адже зміна переконань – завдання не з легких.

Приклад 1.

Тепер, коли ми побачили, як різні способи мислення формують різну поведінку, – чи погоджуєшся ти, щоб ми спробували цей підхід для аналізу твоєї поведінки?

Допомога клієнту в ідентифікації дисфункціональних переконань і моделей мислення, що лежать в основі проблеми

Після того як клієнт засвоїв основи когнітивної терапії, його можна заохочувати до застосування цих принципів до самого себе. Існує багато способів виявлення власних переконань або моделей мислення.

Як уже згадувалося вище, згідно з когнітивною терапією Бека когнітивне життя клієнтів з антисоціальною поведінкою можна локалізувати на трьох рівнях переконань:

1. Схеми або базові переконання;
2. Проміжні переконання;
3. Автоматичні думки (Бек та ін., 2004).

Схеми можна порівняти з окулярами, які забарвлюють сприйняття світу, себе самого та інших. Схеми формуються в ранньому дитинстві, у первинній родині, і впливають на мотивацію, мислення та поведінку протягом усього життя. Вони допомагають людям сформувати уявлення про власну ідентичність і є рамкою для інтерпретації навколишнього середовища. Їх можна розглядати як шаблони, що допомагають обробляти досвід.

Оскільки вони формуються ще на довербальному етапі, то локалізуються в найдавнішій частині мозку – мигдалеподібному тілі, що ускладнює їх зміну. Ба більше, вони формуються за зразком значущих людей і зміцнюються протягом усього життя. Вони мають глобальний характер, а не ситуативний.

Деякі з них можуть бути позитивними, деякі – негативними. Наприклад, Бек (2011) визначив для пацієнтів із психічними розладами такі основні негативні переконання: безпорадність, упевненість людини, що її неможливо любити, і нікчемність.

Для втручань, орієнтованих на роботу зі схемами, необхідне тривале навчання та практика. Тим, хто зацікавлений у цьому підході, будуть корисні джерела, наведені в розділі «Додаткові матеріали».

Проміжні переконання є більш доступними, а отже – більш змінюваними, ніж схеми або базові переконання. Вони виникають з базових переконань, і тому дисфункціональні базові переконання можуть призводити до дисфункціональних проміжних переконань.

Приклад 2.

Базове переконання «Я нікчемний» може проявлятися у формі проміжного переконання «Ніхто мене не поважає».

У науковій спільноті немає єдиної думки щодо проміжних переконань, які пов'язані з антисоціальними моделями. Вони завжди мають аналізуватись у конкретному контексті клієнта.

Існує багато способів ідентифікації проміжних переконань. Один з них – почати з аналізу правопорушення. У Додатку *6.1* представлено один з корисних інструментів, що допомагає структурувати розмову про правопорушення з використанням когнітивно-поведінкового підходу.

Вправа може бути проведена з урахуванням трьох часових проміжків: до правопорушення, під час правопорушення, після правопорушення.

Обговорення можуть більше зосереджуватися на тому, як різні інтерпретації вплинули на різні почуття та поведінку.

Практична порада

Зазвичай проміжні переконання та схеми пов'язані із сильними емоціями. Тому важливо, щоб корекційний працівник звертав увагу не лише на те, що говорить клієнт, але й як саме він це говорить. Невербальна комунікація також відіграє важливу роль на цьому етапі.

Ще одним корисним способом почати розуміння проміжних переконань є тест W.A.I. (Who Am I – Хто я є), розроблений Куном і МакПартлендом (1954). Клієнтам пропонують 20 разів завершити речення, яке починається словами: «Я є…». Важливо, щоб клієнти відповіли на це запитання 20 різними способами. Потім їх можна попросити переглянути ці висловлювання й розподілити їх на негативні, позитивні або нейтральні. Кількість кожного типу відповідей дозволяє оцінити тенденцію, що переважає. Більшість нейтральних або негативних тверджень може свідчити про занижену самооцінку, і в такому випадку слід глибше дослідити переконання, пов'язані з відчуттям власної нікчемності.

Вправу можна продовжити запитаннями на кшталт: як ці висловлювання свідчать про вас? Чи є в них закономірність? Що ви відчуваєте, коли читаєте їх? Імовірно, клієнтам буде важко сформулювати 20 різних тверджень про себе. Однак з терпінням і підтримкою більшість клієнтів зможуть завершити вправу повністю.

Шаблони кримінального мислення також можна ідентифікувати за допомогою одного з таких інструментів:

- психологічна методика оцінки стилів кримінального мислення (Psychological inventory of Criminal Thinking Styles, PICTS, Уолтерс, 1995);
- модифікована шкала кримінальних переконань (Criminal Sentiments Scale-Modified, CSS-M; Сімурд, 1997);

- оцінка кримінальних установок та оточення (Measure of Criminal Attitudes and Associates, MCAA; Міллс та ін., 2002);
- шкала кримінального мислення Техаського християнського університету (Texas Christian University Criminal Thinking Scales, TCU CTS; Найт та ін., 2006);
- шкала оцінки стилів мислення правопорушників (Measure of Offenders Thinking Styles, MOTS; Мандрачча та ін., 2007);
- профіль криміногенного мислення (Criminogenic Thinking Profile, CTP; Мітчелл і Тафрейт, 2012).
- Більшість із цих інструментів зводяться до 13 основних шаблонів мислення. Антисоціальне мислення можна згрупувати у три напрями:
- уявлення клієнта про себе та інших – кримінальні зв'язки, зневага, емоційне відчуження, ворожість до представників кримінального правосуддя, надмірна впевненість у собі, прагнення до влади й контролю;
- взаємодія з навколишнім світом – прагнення до збудження, схильність до використання інших, ворожість до законів і порядку, раціоналізація;
- розв'язання проблем та прийняття рішень – когнітивні спрощення, нездатність справлятися з труднощами, хибні судження.

Повний перелік антисоціальних переконань, сформований на основі літератури з кримінального мислення, можна знайти в Додатку *6.2*. Важливо зазначити, що ці переконання можуть проявлятися не лише в кримінальній поведінці, а й в інших соціальних чи особистих ситуаціях, створюючи численні труднощі як для самого клієнта, так і для оточення.

Цей список можна використовувати різними способами. Його може використовувати корекційний працівник для виявлення антисоціальних переконань у розповіді клієнта. Також список може застосовуватись за активної участі самого клієнта.

Приклади в Додатку 6.2 можуть бути винесені у вигляді переліку, і клієнта можуть попросити вказати, з якими твердженнями він погоджується. Після того, як ідентифіковано переконання, з якими клієнт

згоден, корекційний працівник може почати їх опрацьовувати в емпатичний спосіб.

Альтернативно можна використати один із цих інструментів для кращої ідентифікації когнітивних викривлень або стилів мислення, які сприяють збереженню кримінальної чи іншої асоціальної поведінки.

Шкала оцінки стилів мислення правопорушника (MOTS), розроблена й валідизована Мандрачча та ін. (2007), може бути використана для отримання загального уявлення про стиль мислення клієнтів. Однак для більш точного застосування рекомендується пройти навчання в Глобальному інституті судових досліджень***12***. Інструмент містить п'ять шкал: загальну шкалу, три підшкали криміногенного мислення (контроль, когнітивна незрілість і егоцентризм), а також шкалу неуважності відповідей.

Шкала контролю містить 26 тверджень і оцінює потребу особи у владі та контролі над собою, навколишнім світом та іншими людьми.

Шкала когнітивної незрілості має 28 тверджень і відображає думки, пов'язані з жалем до себе, а також інші когнітивні спрощення, такі як навішування ярликів і осуд.

Шкала егоцентризму (11 тверджень) демонструє яскраво виражене відчуття унікальності й перебільшення власної значущості.

Шкала неуважності (5 тверджень) містить елементи, що дозволяють виявити недбале або формальне заповнення тесту.

MOTS можна використовувати для виявлення різних когнітивних спотворень і визначення їх у таких аспектах мислення, як контроль, когнітивна незрілість і егоцентризм. MOTS є вдалою відправною точкою для подальшого обговорення різних шаблонів мислення, які підтримують антисоціальну поведінку.

Автоматичні думки виникають з проміжних переконань. Вони спонтанно спадають на думку, коли активуються відповідні переконання. Автоматичні думки є спонтанними, їх легше усвідомити, а отже – легше змінити. Оскільки вони пов'язані з проміжними переконаннями, то будуть антисоціальними, якщо відповідні переконання також є антисоціальними.

Приклад 3.

Якщо проміжне переконання – «прагнення до збудження», то автоматичною думкою може бути: «Я не витримаю цю програму. Це нудно».

Метою втручань є допомога клієнтам у виявленні спотворених або дезадаптивних автоматичних думок і їх заміна на більш адаптивні реакції.

На основі когнітивної літератури Сілер та ін. (2014) розробили перелік автоматичних думок, які відповідають кожному з основних проміжних переконань (див. Додаток *6.3*).

Автоматичні думки також можуть бути ідентифіковані спонтанно у висловлюваннях клієнта.

Найкраща практика

Для ефективної роботи в рамках когнітивної терапії корекційний працівник повинен мати добре розвинені навички слухання та спостереження. Ці навички можна розвивати як під час навчання, так і в практичній роботі.

Допомога клієнту в ідентифікації ситуацій, які викликають дисфункціональні переконання

Після того як проміжні переконання та автоматичні думки були попередньо визначені, клієнт має повністю усвідомити, як вони вплинули на його поведінку, рішення і в кінцевому підсумку на його життя. Роблячи це, клієнт зможе краще зрозуміти, як ці спотворені уявлення негативно вплинули на його життя і чому їх необхідно змінити.

Це можна зробити, запитавши у клієнта, які ситуації викликають у нього ті чи інші реакції. Вдалою відправною точкою для такого обговорення може бути сам злочин.

Іншим підходом є запрошення клієнта до самоспостереження до наступної зустрічі. У цьому випадку клієнту можна запропонувати вести щоденник для запису інформації за допомогою простої форми, наприклад:

Таблиця 6.1 – Щоденник спостережень

Дата:			
Ситуація	Про що я думав	Що я відчував	Що я зробив
Наприклад, я зустрівся з друзями.	Настав час трішки повеселитися.	Емоційне збудження.	Запропонував їм «позичити» машину і покататися на ній для задоволення.

Обговорення можуть бути зосереджені на можливих непродуктивних мисленнєвих патернах, які виявляються в різних ситуаціях. Як вони вплинули на поведінку клієнта? Як вони вплинули на його життя?

Після того, як клієнт усвідомить, наскільки шкідливими є дезадаптивні думки для нього самого або для інших, він / вона може бути більше мотивований(-а) замінити їх більш продуктивним мисленням.

Допомога клієнту у заміні дисфункціональних когніцій на функціональні

Метою цього етапу є допомогти клієнту усвідомити емоційні реакції, пов'язані з певними дисфункціональними думками та переконаннями, і підтримати клієнта в заміні викривлених когніцій на більш функціональні.

Обговорення можуть бути зосереджені на можливих непродуктивних мисленнєвих патернах, які виявляються в різних ситуаціях. Як вони вплинули на поведінку клієнта? Як вони вплинули на його життя?

Після того, як клієнт усвідомить, наскільки шкідливими є дезадаптивні думки для нього самого або для інших, він / вона може бути більше мотивований(-а) замінити їх більш продуктивним мисленням.

Найкраща практика

Заміна глибоко вкорінених когнітивних викривлень або переконань потребує значних зусиль і мужності з боку клієнта. Важливо визнавати ці зусилля та супутню тривожність.

Ви можете використовувати висловлювання на кшталт: «Тепер, коли ти визначив негативні мисленнєві шаблони, давай зосередимось на тому, як їх замінити. Це вимагатиме багато роботи, але з практикою ти побачиш, що це стане більш природним».

Перш ніж практикувати нові когнітивні реакції, клієнт спочатку повинен їх розробити. Існує багато вправ, які можна використати для початку генерування альтернативних відповідей на автоматичні думки або проміжні переконання.

Одним зі способів є вправа «плюси та мінуси». Клієнта запрошують обрати автоматичну думку та проаналізувати її з точки зору переваг і недоліків.

Таблиця 6.2 – Плюси і мінуси

Автоматична думка	Плюси	Мінуси
Настав час розважитись, «позичивши» машину!	Зняти напругу Підтвердити свій статус у групі	Ризик повернутися до в'язниці Ризик втратити стосунки з дівчиною

Після заповнення цієї таблиці клієнту можна запропонувати оцінити кожне висловлювання за шкалою від 1 до 10, залежно від того, наскільки воно важливе для нього / неї, де 1 – означає найнижчий рівень важливості, а 10 – найвищий. Потім можна підрахувати суму балів у кожному стовпчику, аби побачити, що має більшу вагу.

Автоматичні думки також можна піддавати сумніву за допомогою вправи «Докази».

Таблиця 6.3 – Вправа «Докази»

Автоматична думка	Докази, що спростовують цю думку	Альтернативне переконання
Наприклад, я нікому не подобаюся.	Є люди, яким я подобаюсь: мої батьки, моя дружина, мої діти, мої друзі тощо.	Деяким людям я не подобаюся. Особливо тим, кому я завдав шкоди в минулому.

У колонці «Докази, що спростовують цю думку» клієнт має написати, чому ця думка є неправдивою або які є докази проти неї. У третій колонці клієнт записує більш реалістичне переконання, яке краще описує реальність.

Як ці думки впливають на емоції та поведінку, можна відпрацьовувати за допомогою рольової гри або коучингу. Різниця між рольовою грою та коучингом полягає в тому, що в останньому випадку вправу можна зупинити й обговорити кожен альтернативний варіант дії.

Приклад 4.

Корекційний працівник: *Давай згадаємо реальну ситуацію, коли твої друзі підбурили тебе викрасти автомобіль заради розваги. Про що ти тоді думав?*

Клієнт*: Ну… Мені здавалося, що це виклик, і я маю показати, що я крутий.*

Корекційний працівник: *І що ти зробив далі?*

Клієнт: *Ну, ти ж знаєш. Я зламав машину і взяв її, щоб покататися.*

Корекційний працівник: *А яка могла бути інша думка, яка спрацювала би для тебе краще?*

Клієнт: *Можна було показати, що я крутий, не піддаючись на тиск. Подумати, що є інші способи довести свою мужність.*

Корекційний працівник*: А як би ти сказав їм це, не втрачаючи авторитету?*

Клієнт: *Ну… Я міг би сказати, що це якось по-дитячому і надто просто.*

Корекційний працівник: *А якщо б твої друзі відповіли, що...*

Клієнта також можна попросити заплющити очі й уявити різні ситуації. Яка перша думка виникає? Чи є вона функціональною? Яка думка була б більш функціональною?

Деякі з цих вправ краще працюють у груповому середовищі. Різноманітність думок і перспектив може допомогти клієнтові розкритися, а також розвинути когнітивну гнучкість.

Коли альтернативні твердження (або автоматичні думки) сформульовано, важливо, щоб корекційний працівник допоміг клієнтові перенести їх у реальні життєві ситуації.

Практична порада

Не забувайте! Зміна – це складний процес. Підтримуйте клієнта та обговорюйте його тривоги.

Ефективним способом є проведення кількох рольових ігор у безпечному середовищі – під час сесії – і пропозиція клієнтові вести журнал самоспостереження, у якому він зможе записувати ситуації, де використав альтернативну думку на практиці. Під час наступних сесій ці ситуації можна аналізувати: що спрацювало, що не спрацювало, що можна вдосконалити тощо. Украй важливо нагадувати клієнтам, що думки провокують емоції та дії.

У багатьох аспектах ця робота нагадує когнітивний коучинг.

Допомога клієнтам у заохоченні успішних копінг-зусиль

Недостатньо лише розробити альтернативи деструктивним когнітивним спотворенням і перенести їх у реальне життя. Корекційний працівник має переконатися, що ці зміни є сталими. Саме тому щоразу, коли це можливо, потрібно надавати позитивний зворотний зв'язок і підкріплення.

Важливо, щоб сам клієнт навчився заохочувати себе за використання альтернативних і продуктивних думок.

Приклад 5.

КП: Тепер, коли ти досяг прогресу у використанні більш продуктивних думок, важливо, щоб ти себе за це нагороджував. Знаю, це може звучати дивно, але вміння себе підбадьорити – теж важлива когнітивна навичка. Можеш сказати, наприклад: «У мене вийшло! Я молодець!» Просто спробуй – і подивися, чи змусить це тебе почуватися краще.

Знаходити підкріплення для нових думок і поведінки особливо важливо для людей із саморуйнівним або негативним мисленням. Вони потребують постійної підтримки для досягнення прогресу.

6.4. Формування здатності до перспективного мислення

Вправа 1.

Мета – спонукати учасників (студентів або правопорушників) замислитися над тим, як досвід бути жертвою в минулому вплинув на їхнє життя, а також підготувати їх до усвідомлення того, як інші можуть переживати ті самі події.

Подумайте про ситуацію з минулого, коли ви були жертвою. Як це було? Як це на вас вплинуло?

Образа, завдана мені	Вплив на мене
1	На той момент:
	Після цього:

Обговоріть з колегами ці наслідки. Чи однакові вони для інших? Деякі правопорушення мають миттєвий ефект. Інші проявляються пізніше. Деякі зникають з часом. Інші мають тривалий ефект.

Здається, що деякі правопорушники, особливо рецидивісти або жорстокі злочинці, мають серйозні труднощі з розумінням перспективи іншої людини. Декому з них важко усвідомити, що жертви мають почуття, емоції, що вони страждають, коли їх кривдять, тощо.

Мозковий штурм

Якими можуть бути наслідки нездатності зрозуміти точку зору іншого?

Можливі відповіді: правопорушник не відчуває морального тиску зупинитися, не виникає каяття, злочинцю важко формувати конструктивні стосунки з іншими.

Згідно з МакГвайром (2000) пояснення того, чому деякі люди не здатні до розвитку емпатії, можна знайти у працях Піаже. Він спостерігав, що діти є більш егоцентричними, ніж підлітки й дорослі. У процесі морального розвитку дитина поступово вчиться дивитися на ситуацію з позиції іншої людини. Це називається перейняттям перспективи. У результаті впливу розвитку або середовища деякі люди залишаються егоцентричними та морально незрілими.

Завдяки тренуванню можливо допомогти таким людям досягти вищого рівня моральної зрілості. У більшості випадків це навчання спрямоване на те, щоб навчити людину розуміти й враховувати думки й почуття інших людей.

Вправа 2. «Зміна крісел»

Ситуація. Джон ось-ось має вийти з в'язниці. Йому нікуди йти, крім як до батьків. У минулому він створив чимало проблем для родини, тому родичі розділилися: дехто хоче, щоб він повернувся додому, а інші – не хочуть мати з ним нічого спільного.

Інструкція. Розташуйте в центрі кімнати чотири стільці й призначте учасникам ролі: батько, мати, дідусь, брат. Батько і брат – проти повернення Джона. Мати й дідусь – за те, щоб дати йому другий шанс. Проведіть обговорення ситуації повернення Джона додому.

Тривалість. Рольова гра триває 3–5 хвилин. Після чого ролі змінюються, і учасники сідають на інші стільці, щоб зіграти іншу роль ще протягом 3–5 хвилин.

Запитайте учасників, що вони відчували. Чи було складно змінити точку зору? У чому полягали труднощі? Пригадайте реальні ситуації, коли вам доводилося змінювати перспективу.

Для ще більшого наближення до точки зору жертви учасників можна запросити до участі в наступній вправі – «Усвідомлення досвіду жертви».

Вправа 3. «Усвідомлення досвіду жертви»:

Аналогічно до попередньої вправи, попросіть учасників згадати правопорушення, яке вони скоїли щодо жертви. Вони можуть скористатися такою таблицею:

Правопорушення	Наслідки для жертви
1.	На той момент:
	Після цього:

Надайте учасникам можливість обговорити в групі:

Чи думали вони про жертву до вчинення правопорушення? Якщо ні – то чому? Чи думали вони про родину жертви? Що, ймовірно, відчували рідні?

Звертайте увагу на стратегії мінімізації. Вони можуть бути когнітивними спотвореннями, які можна проаналізувати згідно з підходами, викладеними в попередніх розділах.

Наголошуйте на тому, що наслідки злочину можуть бути не лише фізичними, а й емоційними або психологічними. Іноді сам правопорушник також може зазнати негативних наслідків скоєного – особливо якщо він був ув'язнений.

Важливо, щоб уміння ставити себе на місце іншої людини стало щоденною частиною когнітивного стилю учасників. Це можна тренувати за допомогою прикладів з реального життя або рольових ігор. Крім того, цю навичку слід підкріплювати під час інших занять, коли точка

зору жертви або іншої людини є корисною (наприклад, під час розв'язання проблем).

6.5. Обмеження когнітивно-поведінкового втручання

Пізнання глибоко вкорінено в культурних і соціальних практиках. Численні дослідження доводять, що думки й досвід меншин відрізняються від досвіду більшості. Ці відмінності впливають на формування ідентичності та когнітивний розвиток. Працівники пробації часто мають справу з іноземцями або представниками меншин – ромами, мандрівниками тощо, – що потребує від них широкого спектра навичок і знань про різні культури та практики.

Особливу увагу слід приділяти узгодженості між особистими переконаннями клієнта та його релігійними поглядами. Дослідження Годжа і Надіра (2008) є корисним прикладом того, як це завдання можна реалізувати з клієнтами-мусульманами.

Перш ніж вважати певну думку або переконання ірраціональним або викривленим, корекційному працівникові необхідно враховувати контекст, у якому ця думка виникла.

Крім того, робота щодо когнітивної реструктуризації не повинна затьмарювати увагу до структурних і соціальних несправедливостей. Когнітивні втручання завжди мають супроводжуватись іншими видами допомоги, що відкривають для правопорушника конструктивні просоціальні можливості.

Ключові тези для запам'ятовування

1. КПВ передбачає тісний зв'язок між думками, почуттями та поведінкою.
2. Змінивши думки, ми змінюємо почуття й поведінку. Змінюючи почуття, ми також можемо змінювати думки та поведінку.
3. У когнітивному житті виділяють три рівні: базові переконання або схеми, проміжні переконання та автоматичні думки.

4. Схеми або базові переконання – це глибоко вкорінені установки, які важко змінити.
5. Проміжні переконання та автоматичні думки легше усвідомити і скоригувати за допомогою когнітивного тренінгу.
6. Когнітивні спотворення можуть завдавати шкоди як самій людині, так і іншим.
7. Деякі спотворення характерні для осіб з антисоціальним стилем мислення.
8. Основні методи модифікації автоматичних думок: зворотний зв'язок, конфронтація, рольові ігри та коучинг.
9. Уміння ставити себе на місце іншого допомагає уникати конфліктів, знаходити кращі рішення й не завдавати шкоди іншим.
10. КП втручання мають доповнюватися іншими формами допомоги, зокрема практичною підтримкою, залежно від індивідуальних потреб правопорушника.

Питання для оцінювання

1. Наведіть приклад зі свого життя, коли ваше мислення щодо ситуації вплинуло на ваші емоції та поведінку.
2. «Усі намагаються обдурити інших. Просто мені не пощастило – мене спіймали». Як би ви інтерпретували цю фразу з точки зору КПВ? Як би ви її поставили під сумнів?
3. Наведіть приклади того, як КПВ може бути адаптовано для роботи з різними групами меншин, з якими ви маєте справу.
4. Чому важливо забезпечити інші втручання на додаток до когнітивно-поведінкових методів?

Додаткові джерела

1. Ендрюс Д. А., Бонта Дж. *Психологія злочинної поведінки.* 5-те вид. Нью-Провіденс, Нью-Джерсі : Matthew Bender and Company, 2010.
2. Біч А. Р., Уорд Т. *Посібник Вайлі з теорій, оцінки та лікування сексуальних злочинів.* Wiley Blackwell, 2018.

3. Джеглік Е., Калкінс С. *Нові рубежі в поводженні з правопорушниками.* Впровадження науково обґрунтованої практики у виправні установи. Springer, 2018.
4. Ліпсі М. В., Ланденбергер Н. А., Вільсон С. Дж. *Вплив когнітивно-поведінкових програм на кримінальних злочинців.* 2007. URL: https://pdfs.semanticscholar.org/2eb3/13a9fd85931e7d2456bf7e256259e822c316.pdf.
5. Тафрат Р. К., Мітчел Д., Сімурд Д. *КПВ з клієнтами, зацікавленими в правосудді. Заходи з боротьби з асоціальною і саморуйнівною поведінкою.* Guilford Press, 2018.
6. *Асоціація поведінкової та когнітивної терапії* (ABCT). URL: http://www.abct.org.
7. Інститут Альберта Елліса. URL: http://albertellis.org/professional-rebt-КПВ/trainings/.
8. Для інтервенцій, орієнтованих на базові переконання: Кеулен-де Вос М., Бернштейн Д. П., Арнтц А. *Схемотерапія для агресивних правопорушників з розладами особистості //* Судово-медична експертиза КПВ. Керівництво для клінічної практики ; за ред. Р. С. *Тафрат*, Д. Мітчелл. Wiley Blackwell, 2014.
9. Янг Дж. Е., Клоско Дж. С., Вайсхаар М. Е. *Схемотерапія. Керівництво для лікаря-практика.* Guilford Press, 2006.
10. Міжнародне товариство схематичної терапії. URL: https://schematherapysociety.org/.

Список використаних джерел

1. Аллен Л. К., Маккензі Д. Л., Хікман Л. Дж. *Ефективність когнітивно-поведінкового лікування дорослих правопорушників : методологічний огляд, заснований на оцінці якості. Міжнародний журнал психотерапії правопорушників та порівняльної кримінології.* 2001. DOI: https://doi.org/10.1177/0306624X01454009
2. Ендрюс Д. А., Бонта Дж., Хоге Р. Д. *Класифікація для ефективної реабілітації: нове відкриття психології. Кримінальне правосуддя та поведінка.* 1990. № 17. С. 19–52.

3. Бек Дж. С. *Когнітивна терапія: основи і не тільки.* Нью-Йорк : Guilford Press, 1995.
4. Бек А. Т., Фрімен А., Девіс Д. Д. та партнери. *Когнітивна терапія розладів особистості*. 2-ге вид. Нью-Йорк, штат Нью-Йорк : Guilford Press, 2004.
5. Гейран В., Дурнеску І. *Застосування санкцій та заходів спільноти.* Методичні рекомендації. Рада Європи. 2019. URL: https://rm.coe.int/implementing-community-sanctions-and-measures/1680995098.
6. Гольдштейн А. П., Глік Б., Гіббс Дж. С. *Тренінг із заміщення агресії*. Шампейн, штат Іллінойс : Research Press,1998.
7. Хепворт Д. Х., Руні Р. Х., Руні Г. Д., Стром-Готфрід К. *Прямі методи соціальної роботи. Теорія та навички*. 9-те вид. Books / Cole, Cengage Learning, 2013.
8. Ходж Д. Р., Надір А. *Рух до культурно-компетентної практики з мусульманами: м*одифікація когнітивної терапії за допомогою ісламських постулатів. *Соціальна робота.* 2008. № 53. С. 31–41.
9. Гофманн С. Г., Аснаані А., Вонк І. Дж. Дж., Сойєр А. Т., Фанг А. *Ефективність когнітивно-поведінкової терапії: огляд результатів метааналізу. Когнітивна терапія та дослідження*. 2012. № 36 (5). С. 427–440.
10. Найт К., Гарнер Б. Р., Сімпсон Д. Д., Морі Дж. Т., Флінн П. М. *Оцінка кримінального мислення. Злочинність та правопорушення*. 2006. № 52. С. 159–177.
11. Кун М. Х., Макпартленд Т. С. *Емпіричне дослідження ставлення до себе. Американський соціологічний огляд.* 1954. № 19. С. 68–76.
12. Ліхі Р. Л., Холланд С. Дж. *Плани лікування та втручання при депресії та тривожних розладах*. Нью-Йорк : Guilford Press, 2000.
13. Літтл Дж., Робінсон К. Як втекти зі своєї в'язниці : посібник з терапії морального визнання. Мемфіс : Eagle Wing Books, 1986.
14. Мандраччіа Дж. Т., Морган Р. Д., Гарос С., Гарленд Дж. Т. *Моделі мислення ув'язнених: емпіричне дослідження. Кримінальне правосуддя та поведінка.* 2007. № 34. С. 1029–1043.
15. МакГуайр М. *Когнітивно-поведінкові підходи. Вступ до теорії та досліджень.* НМІР, 2000.

16. Мілкман Х. Б., Ванберг К. В. *Когнітивно-поведінкова терапія: огляд та обговорення для виправних спеціалістів.* Вашингтон, округ Колумбія : Національний інститут виконання покарань, 2007.
17. Міллс Дж. Ф., Кронер Д. Г., Форт А. Е. *Показники кримінальної поведінки та співучасників (MCAA): розроблення, факторна структура, надійність та валідність. Оцінка.* 2002. № 9. С. 240–253.
18. Мітчелл Д., Тафрат Р. К., Хоган Т., Олвер М. Е. *Дослідження зв'язку між кримінальним мисленням і виснаженням громадських програм. Журнал кримінального правосуддя.* 2013. № 41. С. 81–89.
19. Мітчелл Д., Тафрат Р. К. *Концептуалізація та вимірювання кримінального мислення: початкова перевірка профілю криміногенного мислення. Міжнародний журнал терапії та реабілітації правопорушників.* 2012. № 56. С. 1080–1102.
20. Мілонас А. Д., Реклесс В. К. *Ставлення ув'язнених до закону і правових інститутів. Журнал кримінального права, кримінології та поліцейської науки.* 1963. № 54. С. 479–484.
21. Національний інститут виконання покарань (NIC) та Інститут злочинності та правосуддя (CJI). *Впровадження науково обґрунтованої практики у виправних установах за місцем проживання: принципи ефективного втручання.* 2004. URL: http://nicic.gov/Library/019342.
22. Росс Р. Р., Фабіано Е. А., Росс Р. Д. *Міркування та реабілітація : посібник для навчання когнітивних навичок.* Оттава, Онтаріо : T3 Associates, 1986.
23. Скотт М. Б., Лайман С. М. Облікові записи. *Американський соціологічний огляд.* 1968. № 33. С. 46–62.
24. Сілер Л., Фрімен А., Діджузеппе Р., Мітчелл Д. *Традиційні моделі когнітивно-поведінкової терапії антисоціальних моделей //* Судово-медична експертиза КПВ. Керівництво для клінічної практики ; за ред. Р. С. Тафрат, Д. Мітчелл. Wiley Blackwell, 2014.
25. Сімурд Д. Дж. *Модифікована шкала кримінальних настроїв та шкала гордості за злочинність: Психометричні властивості та конструктна валідність двох вимірювачів кримінальних*

установок. Кримінальне правосуддя та поведінка. 1997. № 24. С. 52–70.
26. Сайкс Г. М., Маца Д. *Методи нейтралізації: теорія правопорушень. Американський соціологічний огляд.* 1957. № 22. С. 664–673.
27. Уолтерс Г. Д. *Психологічний аналіз стилів мислення злочинців: I. Надійність і попередня обгрунтованість. Кримінальне правосуддя та поведінка.* 1995. № 22. С. 307–332.

Додаток 6.1

Аналіз правопорушень з використанням КПВ

Про що я думав	Що я відчував	Мій злочин	Що я зробив

Додаток 6.2

Антисоціальні проміжні переконання

Переконання, пов'язані зі сприйняттям себе або інших

Кримінальні зв'язки: упевненість у тому, що краще спілкуватися з антисоціальними знайомими; формування стосунків з просоціальними особами вважається марною справою.

Приклад 1.
Мої нинішні друзі з кримінального середовища піклуються про мене. У мене немає нічого спільного з людьми, які живуть чесно.

Байдужість: черствість (відсутність співчуття, жалю чи каяття); переконання, що інші – слабкі, наївні, і ними можна скористатися.

Приклад 2.
Немає сенсу перейматися через тих, кого ти скривдив.

Якщо люди дозволяють зробити себе жертвою – вони це заслужили.

Емоційна відстороненість: уникнення вираження близькості або вразливості; переконання, що інші скористаються слабкістю.

Приклад 3.
Не показуй емоцій, які можуть зробити тебе слабким. Якщо я відкриюсь комусь, цим скористаються.

Ворожість до представників системи правосуддя: недовіра й агресивне ставлення до поліції, юристів, суддів, працівників пробації тощо.

Приклад 4.
Насправді злочинці – це поліцейські. Адвокати й судді дбають лише про себе.

Завищена самооцінка: переконання у власній винятковості, пов'язування всіх подій із собою; відчуття зверхності.

Приклад 5.

Я – виняткова особистість. Усі жінки мене хочуть.

Влада й контроль**:** потреба домінувати над іншими, контролювати ситуації та оточення.

Приклад 6.

Ніхто не має права мені вказувати. Інші повинні слухати мене.

Переконання, пов'язані із взаємодією з навколишнім середовищем.

Прагнення до збудження: жага гострих відчуттів, несприйняття нудьги.

Я не можу сидіти вдома ввечері – мені потрібен драйв. Немає кращого відчуття, ніж адреналін під час крадіжки.

Експлуатація: загальна схильність до антисоціальної поведінки, коли з'являється така можливість.

Приклад 7.

Якщо щось не прибите – треба забрати.

Якщо є державна програма, з якої можна щось отримати, – бери.

Ворожість до законів і порядку: недовіра до законів, переконання в їхній шкідливості.

Приклад 8.

Закони створені, щоб шкодити, а не допомагати. Від правової системи справедливості не доб'єшся.

Виправдання: раціоналізація, виправдання чи применшення значення антисоціальної поведінки.

Приклад 9.

Інші роблять набагато гірші речі, ніж я. Якщо ніхто не постраждав – проблеми нема.

Переконання, пов'язані з розв'язанням проблем та ухваленням рішень

Когнітивні спрощення: небажання докладати зусиль; вибір «легкого шляху»; крайні судження, узагальнення.

Приклад 10.

Усе вирішиться само собою.

Просто не думай про це, і все буде нормально.

Нездатність справлятися: швидка капітуляція перед труднощами, відчуття пригніченості.

У житті більше проблем, ніж я можу витримати. Я ніколи не зможу змінитися.

Хибні судження. Ігнорування очевидних наслідків ризикованої поведінки; впевненість у власних здібностях ухвалювати рішення.

Приклад 11.

Ніхто мене ніколи не наздожене.

Наркотики викликають залежність в інших, але не в мене.

Додаток 6.3

Приклади автоматичних думок, що виникають із проміжних переконань

Тип	Приклади думок
Переконання про себе та інших людей	
Кримінальні зв'язки	Ви, люди з цієї програми, не можете мене зрозуміти – я та мої друзі з вулиці. Мої хлопці ніколи не настукають на мене.
Байдужість	Якщо вони хочуть зруйнувати своє життя, купуючи в мене, – це їхні проблеми. Вони кажуть, що я її зґвалтував. Як можна зґвалтувати повію? Вона отримала те, що заслужила.
Емоційна відстороненість	Навіщо мені відкриватися тобі? Мою справу все одно передадуть комусь іншому. Людям не можна довіряти, бо вони сприймають доброту за слабкість.
Ворожість до представників правосуддя	Поліція в моєму місті має зуб на мене. Якби ти зробив те саме, тебе не заарештували б. Моя працівниця пробації мене не любить. Вона тільки й чекає, щоб я зірвався.
Завищена самооцінка	Я розумніший за цього психолога. Щоночі дивлюсь «Закон і порядок». Я знаю, як обдурити поліцію.
Влада й контроль	Вона має слухати, що я кажу. Ті хлопці повинні поважати мене.
Переконання, пов'язані із взаємодією з навколишнім світом	
Прагнення до збудження	Не можу витримати всю цю нудьгу на лікуванні. Особливо вночі. Це нудно. Я не хочу бути простим роботягою. Я люблю вулицю. Жити в моменті.

Експлуатація	Скільки сесій я можу пропустити, перш ніж мене виженуть із програми? Я буду шукати роботу, коли закінчаться мої виплати з безробіття.
Ворожість до закону та порядку	Те, що мене відправили в цю програму, – це просто спроба системи повернути мене до в'язниці. Я можу перемогти систему.
Виправдання	Наші сварки не впливають на дітей. У них проблеми в школі, бо вони самі винні. Я тільки нюхаю кокаїн. Я не наркоман – я не колюсь.
Переконання, пов'язані з розв'язанням проблем та ухваленням рішень	
Когнітивні спрощення	Я вже відвідував програму в минулому. Вони всі однакові – марна трата часу. Школа – це дурня. Мені не треба вміти читати й рахувати.
Нездатність справлятися	Дивитися на всі ці проблеми й думати, як їх змінити, – це занадто важко. Я не витримаю. Я не справляюся з тиском на роботі – звільнюся.
Хибні судження	Я вже тиждень чистий. Мені не потрібно більше лікування. Мене ніколи не впіймають на продажу. Я знаю всіх своїх клієнтів.

ГЛОСАРІЙ ТЕРМІНІВ

Асертивне спілкування – форма комунікації, що характеризується повагою до себе та інших, зосереджена на розв'язанні проблем, а не на критиці особистостей, уникає агресивних проявів.

Готовність – ступінь мотивації та бажання особи здійснювати зміни у своїй поведінці чи житті.

Евокація – процес, спрямований на виявлення, підкреслення та зміцнення внутрішніх ресурсів і сильних сторін клієнта, зокрема для подолання амбівалентності шляхом акцентування причин для змін.

Зв'язок – емоційна взаємодія та прихильність між корекційним працівником і клієнтом / правопорушником, що сприяє ефективній співпраці.

Клієнт під примусом – особа, направлена судом або іншою інстанцією на проходження програми реабілітації під загрозою санкцій, також відома як правопорушник або клієнт за приписом.

Когнітивно-поведінкові теорії (КПТ) – психологічні теорії, які пояснюють поведінку як результат взаємодії когнітивних процесів, емоцій і дій.

Когнітивна реструктуризація – техніка когнітивно-поведінкової терапії, спрямована на зміну дисфункційних думок, емоцій або поведінки клієнта.

Корекційний працівник – фахівець пенітенціарної або пробаційної служби, основним завданням якого є сприяння реабілітації правопорушників.

Криміногенні потреби – динамічні фактори ризику, пов'язані з повторними правопорушеннями, такі як антисоціальні установки, асоціації, зловживання психоактивними речовинами тощо.

Мова змін – тип внутрішнього діалогу, який підтримує мотивацію до позитивних змін у поведінці чи житті клієнта.

Мотиваційне інтерв'ювання – стиль спілкування, заснований на співпраці, що орієнтується на досягнення цілей клієнта з акцентом на мову змін.

Принцип потреб – концепція, що передбачає спрямованість реабілітаційних втручань на криміногенні потреби, такі як антисоціальні риси чи мислення.

Принцип реагування – принцип, який стверджує, що методи втручання мають відповідати стилю навчання та індивідуальним особливостям клієнта / правопорушника.

Принцип ризику – концепція, що вимагає відповідності інтенсивності реабілітаційних заходів рівню ризику рецидиву клієнта.

Просоціальне моделювання – підхід, коли працівники пробації демонструють просоціальні цінності та поведінку, заохочуючи позитивні установки, протистоячи негативним і подаючи приклад для наслідування.

Розв'язання проблем – психосоціальне втручання, спрямоване на підвищення здатності клієнта ефективно справлятися з труднощами різного ступеня складності.

RNR (ризик / потреба / реагування) – парадигма, яка поєднує принципи ризику, потреб і реагування для створення ефективних реабілітаційних втручань.

Робочий альянс – співпраця між корекційним працівником і клієнтом / правопорушником, заснована на спільній меті, взаємній довірі та емоційному зв'язку.

Теорія утримання – парадигма реабілітації, що фокусується на факторах, які сприяють припиненню злочинної поведінки, включно з теоріями дозрівання, структурними теоріями та теоріями ідентичності.

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

ОСНОВНІ КОРЕКЦІЙНІ НАВИЧКИ

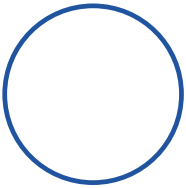
Навчальний посібник

Укладачі:
І. Дурнеску, В. Аніщенко, Ю. Борець,
С. Волеваха, О. Мірошниченко, К. Сіренко, Ю. Шарапова

Відповідальний за випуск Мірошниченко О. М.
Комп’ютерна верстка і макетування

Підписано до друку 09.01.2026 р. Формат 60×84/16.
Друк різографія. Гарнітура Arial. Ум. друк. арк. 11,63.
Тираж 100 пр. Зам. № 162/26.

Редакційно-видавничий відділ Пенітенціарної академії України
14000, м. Чернігів, вул. Гонча, 34.
Свідоцтво про внесення суб’єкта видавничої справи до Державного реєстру видавців,
виготовлювачів і розповсюджувачів видавничої продукції
серія ДК № 8016 від 23.11.2023 р.



Іоан ДУРНЕСКУ

професор факультету соціології та соціальної роботи Бухарестського університету (Румунія), доктор наук, професор, міжнародний експерт Ради Європи з питань пробації, почесний член Конфедерації європейської пробації (Confederation of European Probation, CEP) та віцепрезидент Колегії соціальних працівників Румунії (Colegiul Național al Asistenților Sociali din România)



Вікторія АНІЩЕНКО

завідувач кафедри формування та розвитку професійної компетентності персоналу Державної кримінально-виконавчої служби України Інституту професійного розвитку Пенітенціарної академії України, доктор педагогічних наук, професор, дійсний член (академік) Української технологічної академії (відділення соціально-гуманітарних технологій)



Юлія БОРЕЦЬ

доцент кафедри психології Навчально-наукового інституту права, правоохоронної діяльності та психології Пенітенціарної академії України, кандидат психологічних наук, доцент



Сергій ВОЛЕВАХА

доцент кафедри підвищення кваліфікації працівників пробації Інституту професійного розвитку Пенітенціарної академії України, кандидат психологічних наук, доцент



Оксана МІРОШНИЧЕНКО

начальник кафедри психології Навчально-наукового інституту права, правоохоронної діяльності та психології Пенітенціарної академії України, кандидат психологічних наук, доцент



Крістіна СІРЕНКО

завідувач кафедри підвищення кваліфікації працівників пробації Інституту професійного розвитку Пенітенціарної академії України, кандидат економічних наук, доцент



Юлія ШАРАПОВА

начальник кафедри педагогіки та професійної етики гуманітарного факультету (очного та заочного навчання) Пенітенціарної академії України, кандидат педагогічних наук, доцент

estdev From the people of Estonia
VANGLATEENISTUS
SISEKAITSEAKADEEMIA ESTONIAN ACADEMY OF SECURITY SCIENCES