

«Звезда результатов» «Родитель с младенцем»: руководство для специалистов

Источник: <http://www.outcomesstar.org.uk/wp-content/uploads/Parent-and-Baby-Star-Guidance-for-Workers-preview.pdf>

Звезда «Родитель с младенцем» (The Parent and Baby Star) была разработана социальным предприятием Трайэнгл Консалтинг (Triangle Consulting Social Enterprise) в партнерстве с советом графства Хертфордшир (Hertfordshire County Council), рабочей группой Национальной системы здравоохранения (NHS) Великобритании в Хертс Воллис (Herts Valleys Clinical Commissioning Group), рабочей группой Национальной системы здравоохранения (NHS) Великобритании в Восточном и Северном Хертфордшире (East and North Hertfordshire Clinical Commissioning Group) и проектом «Ради младенца» (For Baby's Sake), реализуемым Фондом Стефану (the Stefanou Foundation). В разработке участвовали социальные работники, менеджеры, благополучатели и привлеченные специалисты.

Перед использованием Звезды «Родитель и ребенок» все специалисты должны проходить обучение в Triangle или у лицензированного ими тренера.

Данный текст переведен с ознакомительной целью, для расширения представлений российских специалистов об инструментах сбора обратной связи от получателей социальных услуги и проектов и для принятия решений о перспективах обучения данной методике.

Звезда «Родитель с младенцем» – это одна из модификаций «Звезды результатов»¹, набора инструментов для поддержки и оценки изменений в жизни клиентов, используемого в работе помогающих специалистов.

Звезда «Родитель с младенцем» – инструмент для работы с родителями, которые нуждаются в дополнительной поддержке в период беременности и первого года жизни ребенка (в перинатальном периоде) по причине эмоционального неблагополучия или проблем в сфере психического здоровья. К целевой группе относятся родители (и матери, и отцы), которые чувствуют, что «не справляются»; не могут сориентироваться в рутинных задачах по подготовке к рождению ребенка или уходу за ним; переживают хронически сниженное настроение или тревогу. Также инструмент можно использовать для работы с родителями, имеющими хронические соматические заболевания. Инструмент подходит для родителей, у которых трудности выражены с разной интенсивностью: от тяжелой послеродовой депрессии до ранней профилактики нарушений.

Звезда «Родитель с младенцем» включает в себя

- Шаблон Звезды, заметки и план действий² – шаблоны для заполнения вместе с родителями
- **Руководство пользователя** с визуальной разметкой шкал и с их подробным описанием (адресовано специалистам, может использоваться и с родителями)
- **Иллюстрированные краткие версии шкал** (с описаниями и иллюстрациями для родителей)

¹ www.outcomesstar.org.uk

² Заметки к «Звезде» (Star Notes) и план действий к Звезде «Родитель и малыш» (Parent and Baby Star Action Plan) не входили в пакет материалов для ознакомления. Это вспомогательные материалы, и далее по тексту есть комментарии о том, как обойтись без них.

- **Руководство для специалистов** (данный документ)
- Онлайн-приложение для проставления и анализа оценок он-лайн www.staronline.org.uk

Предполагается, что заполнение «Звезды «Родитель с младенцем»» поможет активизировать позицию родителя и содержательно обсудить план сопровождения / поддержки после окончания сопровождения, сохраняя при этом фокус на конкретных аспектах работы. Это довольно гибкий инструмент, адекватность применения которого зависит от навыков специалиста, а также от определенного уровня доверия и взаимопонимания между специалистом и клиентом. «Звезда» используется в индивидуальном формате; важно действительно заполнять ее совместно с клиентом.

Перед использованием Звезды

Специалист должен пройти обучение, познакомиться с методическими материалами и с тем, как и когда этот инструмент используется в его организации. Надо освоиться с идеей шкалирования, основанного на метафоре Дороги перемен, с выделенными в ней этапами (Дела идут не очень хорошо; Я принимаю помощь; Я надеюсь и пытаюсь; Я нахожу свои способы справляться; Я хорошо справляюсь), а также запомнить, что эти этапы описываются немного иначе для шкалы «Жилье и необходимые вещи». Также нужно хорошо помнить описания шкал по разным сферам жизни, чтобы объяснять их своими словами, адаптируя описания для уровня понимания каждого конкретного клиента.

Такое использование шкал позволит получать надежную и непротиворечивую информацию, на основе которой можно разрабатывать план сопровождения клиента и вносить изменения в работу вашей организации.

Как предлагать Звезду «Родитель с младенцем» клиенту

Перед тем, как впервые предложить Звезду клиенту, нужно:

- Разработать короткий скрипт [описание инструмента и ответы на типичные вопросы], который будет звучать естественно для специалиста и понятно – для клиента
- Если вы работаете с группами родителей, то для экономии времени представить инструмент можно всей группе. Но затем применять его в индивидуальном формате.
- Если родители интересуются содержанием инструмента, то дайте им копию **Иллюстрированной краткой версии шкал** еще перед началом работы. Также можно дать и **Руководство пользователя**: оно довольно подробное и подойдет только тем, у кого нет проблем с чтением, при этом оно написано простым языком.

На что надо обратить внимание при представлении Звезды:

- Объясните, что клиент может начинать работу с любой шкалы; что он может двигаться вверх или вниз по шкале в процессе размышлений; что «5» – это конец шкалы, но не конец планирования по улучшению качества своей жизни.
- Четко объясните клиентов, что это нужно, чтобы создать «карту» их жизненного мира и определить, где мы находимся сейчас и куда продвигаемся, а не чтобы вынести суждение или получить награду за высокий балл. Лучше всего вообще не использовать слова «баллы» / «оценки».

- Предложить родителю решить, с какой шкалы начать, а если он(а) затрудняется, то предложите начать с одной из более конкретных и простых для обсуждения, например, «Физического здоровья» или «Жилья и необходимых вещей».

Пояснения для родителя, зачем нужна Звезда, могут звучать так:

Звезда «Родитель и малыши» – это способ описывать ваш путь к изменениям и понимать, в каких сферах жизни ваши сильные стороны, а в каких вам нужно больше информации или поддержки. Здесь нет правильных или неправильных ответов.

Звезда показывает нам с вами, где вы сейчас находитесь и куда нужно сделать следующий шаг. Поэтому она помогает нам вместе планировать дальнейшую работу.

Это помогает нам услышать вашу точку зрения и ваше представление о том, что происходит, чтобы мы вместе смогли работать над теми задачами, в которых вам требуется поддержка.

Как заполнять Звезду

Заполнять Звезду надо в сотрудничестве с родителем, организуя сотрудничество и поддержку с учетом их индивидуальных потребностей и возможностей. Первоочередная цель – вовлечь их в осмысленную дискуссию, выслушать их точку зрения и узнать о ней больше, а не быстро заполнить «звезду». В задачи специалиста входит помочь родителям понять, что с ними происходит и какие действия помогают или могут помочь. Это надо делать в поддерживающем ключе, задавая преимущественно открытые вопросы и резюмируя сказанное клиентами, чтобы проверить, правильно ли мы их поняли.

Можно использовать описания шкал как отправную точку для обсуждения той или иной сферы жизни ИЛИ начать со свободного обсуждения того, как обстоят дела в этой сфере жизни, с последующим поиском подходящего места на «Дороге перемен».

Иллюстрированная краткая версия шкал и наглядные шкалы с кратким описанием в **Руководстве пользователя** предназначены для работы с родителями. Хотя описания шкал в первую очередь адресованы специалистом, они написаны довольно простым языком, поэтому их можно использовать, чтобы обращаться к конкретным местам в описании и уточнять те или иные вопросы. Но зачитывать сразу все описания целиком клиенту не надо – это слишком долго.

Всегда опирайтесь на шкалы – они разработаны, чтобы снизить субъективность оценок: иначе будут возникать ситуации, когда по одной и той же шкале специалист будет ставить 2, а клиент – 4 или наоборот. Такие субъективные результаты не помогут в составлении конкретного плана сопровождения, а организация не сможет рассматривать полученные данные как надежные для целей мониторинга и отчетности.

Если мнения расходятся, нужно обсудить эти расхождения – так вы лучше поймете позицию родителя и поможете ему самому отразиться и сформулировать ее. Если родитель демонстрирует явную неуверенность в себе, нужно задать вопросы о его сильных сторонах. Если в начале работы вы видите, что родитель понимает суть задачи и ставит в основном 3 балла или выше, передавайте ему больше инициативы. Родителям, которые находятся на этапе «Я принимаю помощь» (2 балла), может понадобиться больше руководства со стороны специалиста. Работая с родителями, которые находятся преимущественно на этапе «Дела идут не очень хорошо» (1 балл) и/или не готовы содержательно обсуждать шкалы, специалист может сам читать вслух описания шкал и предлагать кратко отреагировать (кивнуть, согласиться / не согласиться).

Если прийти к единому мнению все-таки не получается, отметьте на «Звезде» обе точки зрения, зафиксировав, кому они принадлежат и чем обоснованы, в Заметках к «Звезде»³. Решение о том, что дальнейшая дискуссия не продуктивна, остается на усмотрение специалиста.

Обратите внимание на внешние факторы. Хотя в фокусе Дороги перемен находится опыт клиента, существуют неблагоприятные внешние факторы, которые находятся вне сферы контроля как клиента, так и специалистов вашей организации. К таким факторам относятся: плохие жилищные условия / отсутствие социального жилья в регионе, финансовые кризисы, отсутствие необходимых услуг, например, доступной психиатрической помощи. Эти факторы надо обсудить и зафиксировать при заполнении Звезды. На основе этой информации ваша организация может выявлять «пробелы» в услугах, планировать новые услуги или проекты, выступать с инициативами перед лицами, принимающими решения.

Когда отметки проставлены по всем шкалам, надо соединить эти точки. Лучше всего, если родитель сделает это самостоятельно.

Как использовать заполненную Звезду в качестве основы для плана сопровождения

Посмотрите на получившуюся форму Звезды и помогите родителю осмыслить ее и следующие шаги на ее основе, задавая вопросы, например:

- Достаточно ли точно эта Звезда отражает то, как в данный момент идут ваши дела?
- Какие из сфер жизни, в которых дела идут хорошо, особенно привлекают сейчас ваше внимание? А из тех, в которых дела пока идут не очень хорошо?
- Какие сильные стороны или ресурсы помогли вам сделать так, что в некоторых сферах жизни ваши дела идут хорошо? Как вы можете применить их к другим сферам жизни?
- С чего важнее всего начать?

После того, как вы выберете сферы жизни, работу над которыми надо включить в план сопровождения, нужно обсудить планы в мотивирующем ключе:

- На какой этап Дороги перемен вы хотите перейти? Когда вы рассчитываете это сделать?
- Что нужно сделать, чтобы перемены произошли?
- Кто отвечает за эти действия? Когда должно начаться и завершиться каждое действие?

Заполните План действий к Звезде «Родитель и малыш» (Parent and Baby Star Action Plan) **или** план сопровождения семьи, используемый вашей организацией.

³ «Заметки к Звезде» (Star Notes) не входили в пакет материалов для ознакомления. Можно вести заметки в свободной форме, фиксируя там расхождения в оценках, внешние факторы и другие нюансы, о которых здесь идет речь.