

Vienošanās ar klientu.

Tiekoties ar klientu, pirmajā reizē sarunu var uzsākt ar “no problēmas brīvu sarunu” – par klienta stiprajām pusēm, lai nebūtu pilnīga koncentrēšanās tikai uz problēmām.

Uz risinājumu orientētajā pieejā, kas ir īstermiņa pieeja, netiek liels uzsvars pievērsts tam, kad un kā radusies problēma, netiek meklēti problēmas cēloņi. Šī pieeja balstīta nākotnē. Tādēļ šajā pieejā ir izstrādāta shēma – protokols, kas virza darbu ar klientu. Pats pirmais un viens no svarīgākajiem soļiem ir vienošanās noslēgšana – vienošanās uz ko virzīsies klients kopā ar terapeitu, mērķis, ko klients vēlas sasniegt. Lai sadarbība starp terapeitu un klientu būtu veiksmīga, produktīva un uzsākama, ir nepieciešams skaidrs, detalizēts klienta mērķis, ideja uz ko virzīties.

Protams pilnībā nevar ignorēt klienta stāstu, viņa problēmu un, ja klients vēlas, viņam ir jādod iespēja pastāstīt to, kādēļ viņš ir atnācis, kas viņu nomāc.

SFBT (uz risinājumu orientētajā pieejā) BRIEF modelī klienta ideja uz ko viņš vēlas virzīties tiek noskaidrota ar konkrētu jautājumu, kas tiek uzdots klientam:

“Kādas ir Jūsu vislabākās (optimistiskākās) cerības, ko sagaidāt no mūsu kopējā darba?”

Šis ir īpašs BRIEF modeļa jautājums, kas ved pie tā, par ko vienojas klients ar terapeitu.

Ir ļoti svarīgi noskaidrot detalizēti, ko klients vēlas, kur vēlas virzīties. (Ja atbilde būtu, ka vēlas doties prom – jānoskaidro ar papildus jautājumiem, kur vēlas nokļūt, ja saka, ka kaut ko nevēlas, jānoskaidro, kas būs vietā, kas mainīsies. Ja, piemēram, vēlas kļūt laimīgs, jānoskaidro, ko nozīmē būt laimīgam. Jānonāk līdz klienta detalizētai atbildei, kas parāda, kas mainīsies klienta dzīvē, kā tieši un personīgi izmaiņas skars pašu klientu. Ja atbildē izskan doma, ka kāds cits mainīsies, kāds cits kaut ko pārstās darīt – jāvirzās uz to, kas no tā mainīsies klienta paša ikdienā, dzīvē, jo citus klientus terapeits sadarbībā ar klientu nemainīs.)

Īpašā jautājuma alternatīvi varianti:

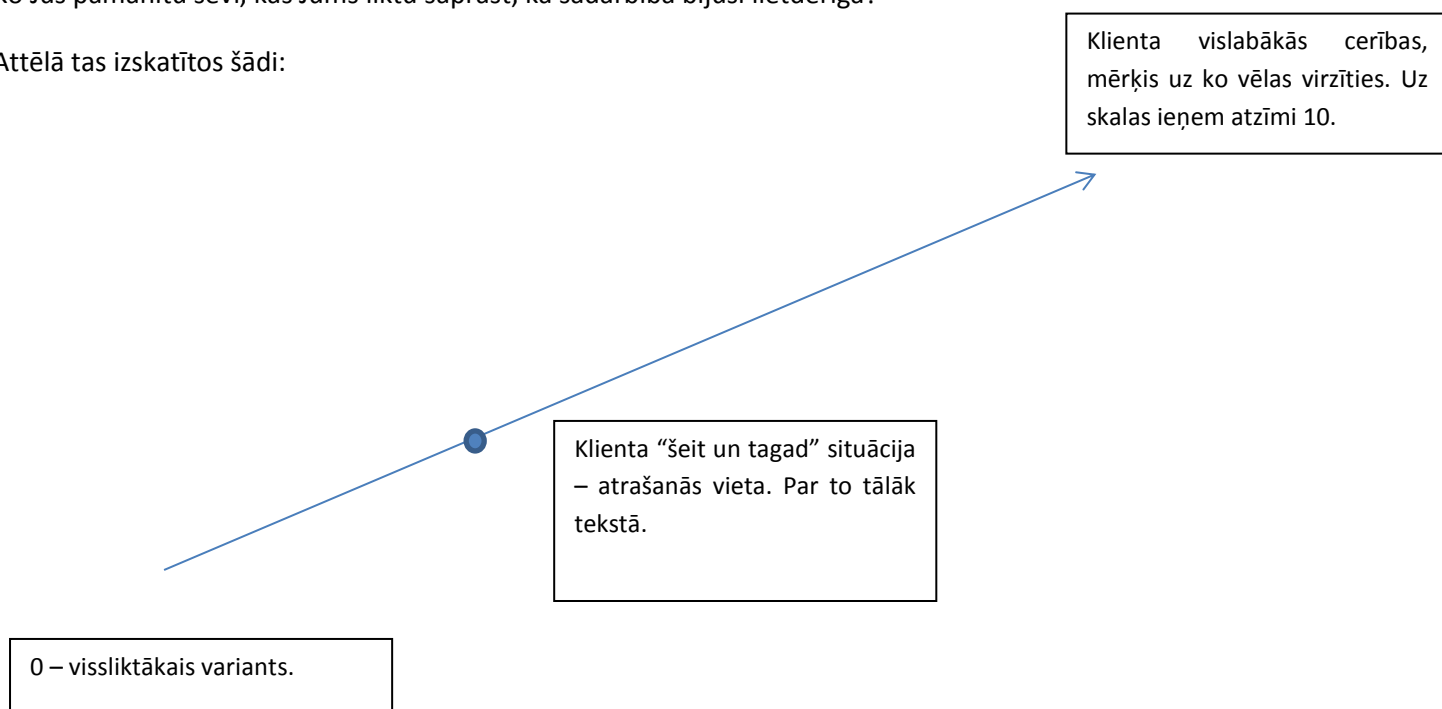
Kā Jūs saprastu, ka mūsu kopējais darbs ir bijis lietderīgs?

Ja mūsu darbs būs bijis vērtīgs, pēc kādām pazīmēm Jūs to sapratīsiet?

Kā Jūs sapratīsiet, ka Jums vairs nevajadzēs manu palīdzību un atbalstu?

Ko Jūs pamanītu sevī, kas Jums liktu saprast, ka sadarbība bijusi lietderīga?

Attēlā tas izskatītos šādi:



Kad klients ir aprakstījis vislabākās cerības – mērķi uz kuru virzīties, mēs klientam piedāvājam noteikt savu “šeit un tagad” atrašanās vietu. Tam tiek izmantota skala, kurā 10 ir vislabāko cerību apraksts (kad cilvēkam vairs nav nepieciešams terapeita atbalsts), 0 pilnīgi pretējs stāvoklis, vissliktākā iespējamā situācija.

Jautājums: “Kur Jūs esat, vērtējot no 0 līdz 10, virzībā uz savām vislielākajām cerībām?”

Kad cilvēks ir pateicis šī brīža vērtējumu situācijai, savu atrašanās vietu, terapeits interesējas, kādēļ nav 0, tādējādi izzinot to, kas labs jau ir klienta dzīvē, viņa resursus un tās lietas, kas veiksmīgi darbojas.

Terapeits var uzdot jautājumu par izmaiņām kādas parādīsies klienta dzīvē, kas būs noticis, ja klients būs pārvirzījies no savas šī brīža situācijas atzīmes par soli uz priekšu (piemēram no 3 uz 4). Uz risinājumu orientētājā pieejā svarīgi ir mazie soļi, mazās izmaiņas.

Vēl dažas piezīmes.

- ✓ Klasiskajā uz risinājumu orientētājā pieejā klients ieradās pie terapeita, stāstīja par savām problēmām, tika uzdoti visi iespējamie jautājumi par nākotni – kur klients vēlas virzīties. Virziena pamatlicēja Insu Kim Berga piedāvāja klientam uzdot brīnumaino jautājumu:
“Man ir tāds mazliet dīvains jautājums, Tu vakarā pārnāc mājās, aizej gulēt, un naktī guļot notiek brīnums, Tavas problēmas ir atrisinājušās, bet tu to nezini. No rīta pamostoties kā Tu zināsi, ka šis brīnums ir noticis, kas būs mainījies?” Šis jautājums parāda klienta vēlamo situāciju, to kā viņš jūtas, izturas, darbojas, ja nebūtu esošās problēmas. Protams jautājums ietver sevī riskus, jo klients var nosaukt daudz tādu lietu, kuras klienta un terapeita sadarbībā nav iespējams mainīt.
- ✓ Viens neliels piemērs – klients nevēlas būt agresīvs. Būtu nepieciešams izzināt, kas būs vietā, kas mainīsies. Piem:
Kāds Tu vēlies būt? Kā sapratīsi, ka esi mazāk agresīvs?
- ✓ Ko tad, ja klients uz jautājumu par vislielākajām cerībām atbild – es nezinu? Jāņem vērā, ka, ja klients ir ieradies pie konsultanta, tas nozīmē, ka viņu ir vadījusi kāda motivācija.
Jautājumi: Kā Tu šeit nonāci? Kas Tevi pamudināja uz šādu soli? Kādēļ?
Klients var informēt, ka kāds viņam licis nākt, ka viņš pats nav vēlējis nākt un līdz ar to viņam nav nekādu cerību par nākotni, jo nav problēmu.
Jautājumi: Kā Tev būtu jārikojas, lai tas kurš lika nākt, vairs to neliktu? Kādēļ viņš tā rīkojās? Uz ko Tu cerēji, ka piekriti tam, kurš lika tev atnākt? Kādas ir šī cilvēka cerības saistībā ar Tavu atnākšanu pie konsultanta? Kā Tu ar to jūties?
Ja cilvēkam ir grūti atbildēt uz jautājumiem par to, kas mainīsies, kas uzlabosies, var jautāt par pirmajām pazīmēm, kas parādīsies, ja šis tikšanās būs bijušas lietderīgas? Kaut vismazākā pazīme. Ko pamanīs Tavi draugi?
- ✓ Arī motivēts klients var teikt, ka nezina atbildi jautājumam par vislielākajām cerībām. Iespējams, viņš ir apmulsis no šāda jautājuma, jo gaidīja, ka viņu lūgs detalizēti stāstīt par problēmām. Šādā gadījumā ir ļoti lietderīgi klientam teikt, ka jautājums patiešām ir gana grūts, un ka var pasēdēt un padomāt atbildi, nesteidzoties.
- ✓ Par pirmās tikšanās reizes garumu. Tā var aizņemt 45 – 60 minūtes. Ja zināms, ka šī tikšanās būs vienīgā (kā piemēram var gadīties strādājot ar narkotiku lietotājiem, kas iespējams otreiz nekad neatnāks), tad visa uzmanība jāvelta nākotnei – vislielākajām cerībām. Cilvēks par to aizdomājosies, detalizēti pārdomājot savas vēlmes, sāk nevilus pats veikt kādas izmaiņas, it sevišķi, ja saprot, ka lai pārvirzītos pa vienu soli uz priekšu, ir nepieciešams paveikt pavisam mazas lietas.
Ja zinām, ka klients nāks vēl, varam sarunas sākumu veltīt sarunai brīvai no problēmām – par talantiem, hobijiem, veiksmēm, ja problēmu lokā ir diskriminācija un stigmatizācija – svarīgi būtu veltīt sarunas sākumu cilvēka stiprajām pusēm.
- ✓ Šajā pirmajā reizē noteikti detalizēti jāizrunā vislabākās cerības par sadarbību, to, ko klients vēlas sasniegt, noskaidrot, kur klients atrodas šobrīd.

- ✓ Klientam var kā mājas darbu piedāvāt vērot izmaiņas, izmēģināt kaut ko no mazajiem soļiem, kas viņu paceltu par vienu atzīmi augstāk, pretī vislabākajām cerībām.
- ✓ Jāsaprot, ka klienta mērķi – viņa cerības var mainīties. Tas ir normāli. Mērķi jāmaina arī tādā gadījumā, ja šķiet, ka kaut kas nestrādā, nekas nemainās, nenotiek.