



Использование «Канадской оценки выполнения деятельности (СОМР)» для оценки потребностей клиента

Е.В. Ключкова, С.Б. Мальцев

Автономная некоммерческая
организация «Все дети могут»



www.vsedetimogut.ru

Е.В. Клочкова, С.Б. Мальцев

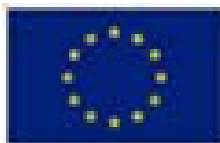
**Использование «Канадской оценки
выполнения деятельности (COMP)» для
оценки потребностей клиента**

Методическое пособие

Душанбе

2010

Данное методическое пособие создано и напечатано в рамках Проекта «Техническая помощь Программе поддержки секторальной политики в области социальной защиты – компонент по предоставлению услуг Таджикистану», финансируемого Европейским Союзом, как часть методических материалов для раздела «Введение в эрготерапию и социальную реабилитацию».



Данный материал опубликован при поддержке Европейского Союза. Содержание публикации является предметом ответственности консорциума, реализующего проект, и не обязательно отражает точку зрения Европейского Союза.

© Проект «Техническая помощь Программе поддержки секторальной политики в области социальной защиты – компонент по предоставлению услуг Таджикистану», 2010

© Клочкова Е.В., Мальцев С.Б., коллектив авторов, 2010

I. Введение

Данное методическое пособие создано в рамках Проекта «Техническая помощь Программе поддержки секторальной политики в области социальной защиты – компонент по предоставлению услуг Таджикистану», финансируемого Европейским Союзом, как часть методических материалов для раздела «Введение в эрготерапию и социальную реабилитацию». Кроме этого, материалы пособия могут использоваться в качестве дополнения к основным методическим материалам раздела «Введение в развитие тренерского мастерства».

Целью данной публикации является, с одной стороны, обучить специалистов использовать Канадскую оценку выполнения деятельности (COMP), как важный инструмент для оценки потребностей клиента. А с другой стороны, предоставить будущим преподавателям исчерпывающий материал, позволяющий подготовиться к преподаванию разделов образовательной программы по эрготерапии, физической терапии и социальной работе, связанных с оценкой потребностей клиентов с использованием COMP.

В связи с этим в пособие включены, как краткое описание данного инструмента оценки, так и некоторое количество тренировочных заданий для работы в аудитории или на рабочем месте, а также материал, позволяющий улучшить коммуникативные навыки специалистов и навыки интервьюирования.

II. Канадская оценка выполнения деятельности (COMP)

Данный инструмент (Canadian Occupational Performance Measure (COPM), Law, Baptise, Carswell, McColl, Polatajko, Pollock, 1994) был разработан канадскими эрготерапевтами для того, чтобы объективно измерить произошедшие с точки зрения клиента изменения в выполнении важных для него активностей. Процесс эрготерапии от оценки возможностей, ограничений и потребностей клиента, планирования программы помощи и ее реализации до оценки эффективности избранной индивидуальной программы ориентирован на конкретные проблемы клиента – такой подход получил название проблемно-ориентированного. Для того, чтобы выявить актуальные для клиента проблемы, поставить действительно важные с его точки зрения цели вмешательства специалисты необходимы инструменты оценки, позволяющие оценить важность тех или иных видов деятельности для конкретного человека, его мнение о собственной успешности в выполнении наиболее важных активностей и его удовлетворенность существующим положением вещей. Канадская оценка выполнения деятельности является именно таким инструментом. Кроме этого, важно, что COMP позволяет надежно оценить субъективное мнение клиента об эффективности программы вмешательства.

Оценка с помощью COMP может использоваться как у детей, так и у взрослых или пожилых людей с самыми разными ограничениями активности. Только невозможность самим клиентом адекватно оценить свои возможности и потребности и отсутствие у него мотивации для достижения независимости в повседневной жизни, не позволит специалисту использовать этот инструмент оценки. Это связано с тем, что основной путь получения информации при оценке с помощью COMP – интервьюирование. И если человек не может или не хочет общаться или неадекватно оценивает свои возможности и ограничения, то такой вид оценки невозможно провести. В некоторых случаях, можно проинтервьюировать ближайших родственников клиента или ухаживающих, если это, например, ребенок раннего возраста или взрослый человек с психическими нарушениями. Однако следует помнить, что мнение близких людей часто расходится с мнением самого

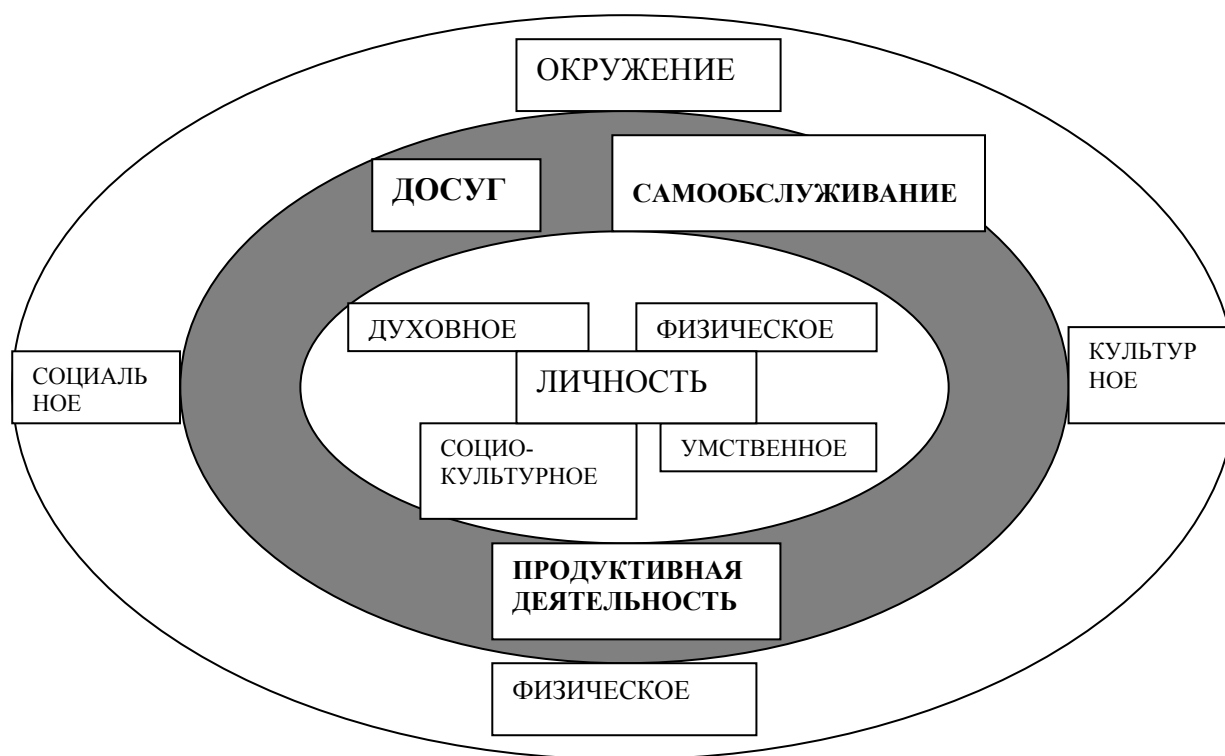
клиента. Поэтому никогда не следует пренебрегать возможностью получить информацию «из первых рук» и заменять интервью с клиентом беседой с родственниками или ухаживающими. Кроме этого, в случае оценки детей или подростков бывает чрезвычайно полезно сравнить результаты оценки, полученные при интервьюировании самого клиента, и результаты, полученные с помощью расспроса родителей. Совместное обсуждение с клиентом и его близкими расхождений, выявленных с помощью двух интервью, часто является чрезвычайно важным для составления списка проблем и разработки индивидуальной программы вмешательства.

Канадская оценка выполнения деятельности может быть использована при первичной оценке клиента для понимания специалистами его трудностей в повседневной жизни. Кроме этого, такая оценка может применяться для повторной оценки, с целью оценки эффективности вмешательства. Важно помнить, что COPM стандартизированный инструмент оценки, поэтому абсолютно необходимо правильное проведения процедуры тестирования. Для того, чтобы научиться этому необходимо не только внимательно прочитать руководство «Канадская оценка выполнения деятельности (COPM)» и выполнить обучающие задания, но и несколько раз потренироваться с помощью ролевых игр с коллегами, родственниками или хорошо знакомыми клиентами.

III. Деятельность человека и ее выполнение

Канадская оценка выполнения деятельности (COMP) основывается на определении выполнения деятельности, предложенном в *руководстве по эрготерапии в условиях клиенто-ориентированной практики* (САОТ, 1991). В руководстве приводится модель эрготерапии и процесс, в котором может быть использована данная модель. Эта модель получила название *модель выполнения деятельности*, которая изображает деятельность схематично в виде второго из трех кругов (см. Схему 1).

Схема 1. Модель выполнения деятельности (приводится по: Руководство по эрготерапии в клиенто-центрированной практике, Здоровье Канады, (Occupational Therapy Guidelines for Client-centred Practice, Health Canada) 1991. Используется с разрешения Министерства поставок и услуг, Канада, 1994).



Данная модель основывается на том, что

Деятельность человека состоит из самообслуживания, продуктивной деятельности и досуга;

Выполнение деятельности зависит от физических, умственных, социальных возможностей и духовности конкретного человека;

На уровень деятельности влияют внешние факторы, такие как окружающая среда, уровень развития и роли, которые человек играет в жизни.

В рамках СОРМ каждая из основных сфер деятельности (самообслуживание, продуктивная деятельность и досуг) были разделены на три подгруппы:

Самообслуживание: персональный уход (уход за собой), функциональная мобильность, участие в жизни общества;

Продуктивная деятельность: наличие оплачиваемой или неоплачиваемой работы, ведение домашнего хозяйства, для детей школа или игра;

Досуг: включает в себя спокойный отдых, активную рекреацию и социализацию.

Соответственно, при проведении оценки с помощью Канадской оценки выполнения деятельности мы стремимся оценить все основные сферы деятельности клиента и все их составляющие. Абсолютно недопустимо ограничивать интервьюирование, например, только самообслуживанием, если специалист, проводящий оценку с помощью СОМР, считает, что основные проблемы клиента лежат именно в этой области. СОМР – это инструмент призванный оценить все сферы деятельности человека и выявить наиболее проблемные и наиболее актуальные для него самого области!

IV. Канадская оценка выполнения деятельности (СОМР).

Основные этапы проведения тестирования

Для того, чтобы вам было легче разобраться с проведением оценки с помощью СОМР при чтении данного раздела необходимо пользоваться предлагаемой на с. 64-67 руководства «Канадская оценка выполнения деятельности (СОМР)» формой для заполнения. Данная форма является лишь одним из множества вариантов регистрации оценки с помощью Канадской оценки выполнения деятельности, и, в принципе, специалисты могут разработать собственный бланк по своему желанию. Для нас сейчас важно познакомиться с шагами по проведению оценки, поэтому в данном разделе мы не касаемся правил проведения интервью (подробно они будут изложены в разделе «Интервью и развитие навыков интервьюирования»).

Шаг 1. На данном этапе специалист просит клиента определить виды деятельности, которые он хотел бы делать, ему необходимо делать или выполнение которых ожидают от него окружающие.

Для того чтобы информация, полученная на данном этапе проведения оценки, была правдивой и исчерпывающей, необходимо правильно построить диалог с клиентом. Недопустимо просто спросить: «Расскажите о видах деятельности, которые вам необходимо выполнять?» или что-то подобное. Большинство людей просто не поймут вопроса и не смогут припомнить все, что является для них актуальным. Возможной формой начала интервью может стать просьба рассказать о том, каким образом проходит обычный день клиента, начиная с утреннего пробуждения. Например, можно сказать так: «Чтобы Вам было легче рассказывать, вспомните, как проходит Ваш обычный день. Скажем, вчера был обычный день?». Если клиент отвечает, что вчера день был вполне обычным, то можно попросить его рассказать о нем подробнее: «Ну вот, тогда расскажите мне по порядку, что Вы делали после того, как проснулись утром».

После того, как ваш собеседник начинает рассказ, ваша задача заострить внимание на тех видах деятельности, которые он упоминает, и

получить исчерпывающую информацию о его возможностях и трудностях. Для этого необходимо задавать уточняющие вопросы. Например, если клиент упомянул о том, что ему трудно самому справляться в туалете, то вы можете уточнить, что именно трудно делать: снимать одежду, садиться на унитаз или выполнять необходимые гигиенические процедуры. Если клиент по каким-то причинам не упоминает о некоторых видах деятельности, то вы специально задаете вопрос, касающийся этого. В данном случае вопрос задается максимально тактично, поскольку трудно предположить, почему ваш клиент о чем-то не упомянул. Например, девушке или женщине бывает очень трудно начать разговор о гигиене во время месячных, или молодой мужчина не будет сам затрагивать вопросы своей сексуальной жизни в разговоре с женщиной.

Все проблемы, о которых упоминает клиент необходимо записать в соответствующие разделы регистрационной формы. В предложенной форме они озаглавлены Шаг 1А (Самообслуживание), Шаг 1Б (Продуктивная деятельность) и Шаг 1В (Досуг). Формулировать проблемы клиента подчас бывает сложно, поэтому не нужно бояться делать исправления. Ваша задача – сформулировать проблему максимально точно и отразить точку зрения клиента на его трудности, а не стремиться к тому, чтобы форма регистрации была аккуратной и содержала стандартные формулировки. Необходимо, однако, отметить, что по мере того, как ваше мастерство будет расти, с каждым разом вам будет все легче и легче формулировать трудности клиента и находить для этого правильные слова.

Необходимо отметить, что часто клиент чувствует беспокойство оттого, что во время интервью на достаточно болезненные для него темы вы делаете какие-то записи. Поставьте себя на его место – никто из нас не чувствовал бы себя в такой ситуации в полной безопасности, ведь неизвестно что там записал интервьюер, как он будет использовать записи и т.д. Поэтому важно, чтобы клиент участвовал в выборе формулировки и, в идеале, видел, что именно и куда вы записываете. Например, можно спросить: «Вы согласны, если я запишу так: «Трудно снимать пуловер или футболку из-за того, что мешает левая рука» или

лучше сказать это как-нибудь по-другому?» или: «Можно я объединю Ваши трудности при вставании с кровати, со стула и с унитаза и просто запишу, что вам трудно вставать из положения сидя?».

После завершения выполнения Шага 1 в вашей регистрационной форме должны быть записаны все трудности, которые испытывает клиент при выполнении видов деятельности, связанных с самообслуживанием, продуктивной деятельностью и досугом.

Шаг 2. С помощью визуальной цифровой шкалы клиент оценивает каждую из перечисленных им активностей, с точки зрения их важности для него, где 1 – совсем не важно, а 10 – очень важно.

Визуальные числовые шкалы достаточно часто используются в физической терапии, эрготерапии, психологии и других областях практики для оценки самых разных вещей. Например, можно оценить самочувствие клиента или попросить его отметить насколько ему трудно пройти 25 метров. Общим для всех визуальных числовых шкал является то, что клиенту предлагают карточку с написанными числами от 1 до 10 (или от 0 до 10 в зависимости от особенностей оценки) и просят соотнести, скажем, свое самочувствие с определенным числом. При такой оценке 1 (или 0) это всегда наихудший показатель, а 10 максимально возможный. Так в нашем случае клиент укажет на 1, если данный вид деятельности для него совсем не важен, и на 10 – если очень и очень важен.

Для проведения Шага 2, Шага 3 и Шага 4 вам необходимо изготовить карточки с визуальными числовыми шкалами для оценки важности, выполнения и удовлетворенности. При выполнении Шага 2 вам понадобится карточка со шкалой важности:

ВАЖНОСТЬ

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
совсем не важно									чрезвычайно важно

При проведении этого этапа оценки вы просите клиента последовательно оценить все записанные в регистрационную форму виды деятельности по шкале важности, иными словами выбрать число, соответствующее важности для него того или иного вида деятельности. Необходимо учитывать, что для большинства клиентов такой вид оценки непривычен, поэтому они могут достаточно негативно реагировать на предложение провести этот этап оценки. Например, клиент может сказать: «Откуда я знаю, насколько это важно? Вы вот специалист, вы и определяйте, насколько это важно. По мне, так важно все!». Чтобы избежать этого, можно еще раз пояснить, что для того, чтобы продумать хорошую программу помощи, очень важно узнать мнение самого клиента, и именно поэтому вы просите его ответить. Можно сказать, что трудно бывает оценить только первые 1-2 вида деятельности, а потом любой человек справляется с таким видом оценки легко.

Еще одна трудность, которая часто возникает у клиента, это выбор точного числового значения, то есть клиенту трудно остановиться на конкретном числе. Чтобы облегчить задачу выбора, вы можете поступить следующим образом: продемонстрируйте клиенту карточку, закрыв числа в правой ее половине, поясните, что если данный вид деятельности скорее для него не важен, то следует выбирать из чисел от 1 до 5. Теперь закройте числа в левой половине карточки – из оставшихся чисел (6-10) клиент будет выбирать, если данный вид деятельности скорее важен. Попросите клиента сказать, какую половину карточки вам закрыть, а затем дайте ему возможность выбрать из оставшихся чисел. На этом этапе оценки вам не следует поправлять клиента, если несколько видов деятельности получили у него одинаковую оценку по шкале важности.

После завершения выполнения Шага 2 в вашей регистрационной форме все трудности, которые испытывает клиент при выполнении видов деятельности, связанных с самообслуживанием, продуктивной деятельностью и досугом должны быть оценены по шкале выполнения и результаты этой оценки записаны в соответствующих графах.

Шаг 3 и 4. Клиент выбирает 5 наиболее важных для него проблем и с помощью визуальных цифровых шкал оценивает каждую из них с точки зрения ее выполнения, а затем удовлетворенности ее выполнением. После этого по предложенной инструкции подсчитываются баллы. Если проводится повторная оценка, клиент вновь оценивает каждую проблему из списка наиболее важных проблем с точки зрения ее *выполнения* и *удовлетворенности* выполнением, после этого подсчитываются новые баллы, а затем баллы, которые будут иллюстрировать произошедшие изменения.

Теперь вам необходимо выбрать не более 5-ти видов деятельности, которые наиболее важные для клиента. Для этого вы выбираете 5 видов деятельности, получивших максимальную оценку по важности, и выписываете их в соответствующие графы регистрационной формы. Иногда для клиента актуальны не 5, а 4 или еще меньше видов деятельности, в этом случае в соответствующие графы регистрационной формы вносится меньшее количество проблем. Что же делать, если клиент одинаково оценил несколько видов деятельности? Например, достаточно часто несколько видов деятельности имеют оценку 10. В этом случае еще раз перечислите виды деятельности, получившие одинаковую оценку, и попросите клиента выбрать самый важный из них. Затем выберите максимальное балльное значение для самого важного вида деятельности и попросите выбрать следующее по важности, а затем следующее. Таким образом вам удастся присвоить уникальные числовые значения каждой проблеме. Если в этом случае в списке вновь окажутся проблемы, получившие одинаковые оценки – вам необходимо снизить их оценку важности до необходимого числа. Например, клиент отметил, что три вида деятельности для него имеют оценку 9, один – 8 и еще один -7. Вы выясняете, как выстраиваются по важности виды деятельности, оцененные на 9, теперь вам нужно снизить оценку видов деятельности, которые первоначально были оценены на 8 и 7 до 6 и 5 соответственно. Этот этап оценки проиллюстрирован на Схеме 2.

После того, как вы занесли в соответствующие графы учетной формы 5 самых важных для клиента видов деятельности, необходимо

последовательно оценить их выполнение клиентом. Для этого используется карточка с визуальной числовой шкалой выполнения. Оценка проводится с использованием тех же приемов, что при оценке важности, однако, иногда клиентам требуется дополнительная помощь, чтобы определить, насколько они справляются с данным видом деятельности. Можно пояснить этот вид оценки примерно так: «Самосто-

Схема 2. Ранжирование видов деятельности по их важности для клиента

<p>I. Виды деятельности, получившие максимальную оценку по важности для клиента</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Виды деятельности</th> <th>Важность в баллах</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Одевание</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Мытье в душе</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Приготовление пищи</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Вязание</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Мытье пола</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>		Виды деятельности	Важность в баллах	Одевание	10	Мытье в душе	10	Приготовление пищи	9	Вязание	6	Мытье пола	5	<p>II. Выбор наиболее важного вида деятельности из 2-х, получивших одинаковую оценку</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Интервьюер</th> <th>Клиент</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Что для Вас важнее одевание или мытье в ванне?</td> <td>Да, пожалуй, одевание для меня важнее</td> </tr> </tbody> </table>		Интервьюер	Клиент	Что для Вас важнее одевание или мытье в ванне?	Да, пожалуй, одевание для меня важнее
Виды деятельности	Важность в баллах																		
Одевание	10																		
Мытье в душе	10																		
Приготовление пищи	9																		
Вязание	6																		
Мытье пола	5																		
Интервьюер	Клиент																		
Что для Вас важнее одевание или мытье в ванне?	Да, пожалуй, одевание для меня важнее																		
<p>III. Изменение оценки видов деятельности с учетом уточненного мнения клиента</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Интервьюер</th> <th>Клиент</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Тогда я, если Вы не возражаете, исправлю и запишу, что «Одевание» Вы оцениваете на 10, а «Мытье» на 9. И еще я снижу на один вашу оценку «Приготовления пищи», чтобы в итоге у нас не было одинаковых оценок.</td> <td>Хорошо</td> </tr> </tbody> </table>		Интервьюер	Клиент	Тогда я, если Вы не возражаете, исправлю и запишу, что «Одевание» Вы оцениваете на 10, а «Мытье» на 9. И еще я снижу на один вашу оценку «Приготовления пищи», чтобы в итоге у нас не было одинаковых оценок.	Хорошо	<p>IV. Виды деятельности, получившие максимальную оценку по важности для клиента. Окончательный вариант</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>Одевание</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Мытье в душе</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Приготовление пищи</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Вязание</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Мытье пола</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>		Одевание	10	Мытье в душе	9	Приготовление пищи	8	Вязание	6	Мытье пола	5		
Интервьюер	Клиент																		
Тогда я, если Вы не возражаете, исправлю и запишу, что «Одевание» Вы оцениваете на 10, а «Мытье» на 9. И еще я снижу на один вашу оценку «Приготовления пищи», чтобы в итоге у нас не было одинаковых оценок.	Хорошо																		
Одевание	10																		
Мытье в душе	9																		
Приготовление пищи	8																		
Вязание	6																		
Мытье пола	5																		

ательно одеваться для Вас довольно трудно, но Вы все-таки справляетесь с большинством необходимых для этого действий, например, просовываете руки в рукава, надеваете вещи через голову, натягиваете брюки. То есть нельзя сказать, что Вы совсем не способны одеваться. Если Вы считаете, что процентов на 50 Вы справляетесь с одеванием, то выбирайте числа от 6-ти и выше. Если до 50% вы не дотягиваете, то выбирайте число от 1-го до 5-ти». После завершения оценки выполнения в соответствующих графах регистрационной формы должны быть проставлены результаты для каждого вида деятельности.

Теперь необходимо оценить удовлетворенность клиента тем, как он справляется с выполнением каждого вида деятельности. На первый взгляд кажется, что, если человек уже оценил важность и выполнение, то оценивать его удовлетворенность не имеет смысла. Для того, чтобы понять важность этой оценки приведем пример. Представьте, что женщина, перенесшая инсульт, испытывает трудности с приготовлением пищи из-за того, что одна рука ее «не слушается». После инсульта прошло около 3-х месяцев, она старается «разработать» руку и в течение последних 2-х недель некоторые действия у нее стали получаться. Выполнение этого вида деятельности клиентка оценивает на 3, но прогресс последних недель ее очень воодушевляет и поэтому она удовлетворена этим на 8. Теперь предположим, что достигнутый прогресс не продолжился и эта женщина и через год все также оценивает свою способность готовить пищу на 3. Но сейчас она совсем не удовлетворена тем, как идут дела с восстановлением функции руки, и ее удовлетворенность падает до 1 балла. Низкие оценки удовлетворенности могут свидетельствовать и том, что ожидания вашего клиента не оправдались, или о том, что у клиента депрессия.

Теперь, когда получены оценки выполнения и удовлетворенности для всех видов деятельности, необходимо вычислить средний балл для выполнения и удовлетворенности. Для этого сначала подсчитывают общее количество проблем, которые актуальны для клиента, а затем сумму баллов в столбике выполнение делят на количество проблем – получаем средний балл выполнения. Точно также сумму баллов удовлетворенности делим на количество проблем и получаем средний

балл удовлетворенности. При проведении повторной оценки сравнение средних баллов выполнения и удовлетворенности позволит говорить об изменениях в состоянии клиента. Подсчет средних значений выполнения и удовлетворенности пояснены на Схеме 3.

Схема 3. Подсчет средних значений выполнения и удовлетворенности и сравнение результатов первичной и повторной оценки

Проблемы в активности		Первичная оценка		Повторная оценка	
		Выполнение	Удовлетв-ть	Выполнение	Удовлетв-ть
1. Одевание		4	3	7	6
2. Мытье в душе		3	2	5	8
3. Приготовление пищи		6	5	6	1
4. Вязание		3	4	6	5
5. Мытье пола		4	6	7	10
ВСЕГО	К-во проблем	A1	B1	A2	B2
		Сумма выполнения	Сумма удовлетворенности	Сумма выполнения	Сумма удовлетворенности
	5	20	20	31	30
Подсчет баллов					
Общий балл		A1/C	B1/C	A2/C	B2/C
		4	4	6.2	6
Изменения в выполнении		A2/C – A1/C 6.2 – 4 = 2.2			
Изменения в удовлетворенности		B2/C – B1/C 6 – 4 = 2			

После того, как вы произвели все необходимые подсчеты, вас можно поздравить с завершением оценки с использованием Канадской оценки выполнения деятельности. Теперь у вас есть объективные данные для того, чтобы планировать индивидуальную программу вмешательства и оценивать ее эффективности. В целом, данный инструмент оценки позволяет:

узнать точку зрения клиента или/и его близких или ухаживающих о трудностях, которые имеются у клиента области самообслуживания, продуктивной деятельности и досуга;

определить важность тех или иных видов деятельности, их выполнение и удовлетворенность клиента или/и его близких или ухаживающих тем, как клиент справляется с этими видами деятельности;

планировать цели вмешательства и индивидуальную программу вмешательства, причем делать это вместе с клиентом клиента или/и его близкими или ухаживающими за ним людьми;

оценивать изменения в состоянии клиента и эффективность проводимого вмешательства.

И последнее на чем необходимо остановиться в этом разделе это на том, сколько же времени требуется для проведения оценки с помощью Канадской оценки выполнения деятельности? Естественно, это зависит от множества факторов – мастерства специалиста, проводящего обследование, сложности случая, коммуникативных особенностей клиента. Но в среднем оценка с помощью COMP занимает 40-50 минут.

V. Интервью и развитие навыков интервьюирования

Метод, с помощью которого проводится Канадская оценка выполнения деятельности, – это интервью. Интервьюирование – форма очного опроса, при котором интервьюер находится в непосредственном контакте с клиентом. Этот метод существенно предпочтительнее, например, анкетирования, поскольку, проводя интервью,

вы получите ответы на все ваши вопросы;
неопределенные или противоречивые ответы могут быть уточнены;
клиент не имеет возможности ответить односложно или написать любой ответ по принципу «что угодно, лишь бы отстали»;
и, самое главное,
получаемая информация полнее, глубже и достовернее по сравнению с анкетой.

Однако вы сможете обнаружить все эти преимущества только, если хорошо владеете навыками интервьюера. Поэтому мы и включили в данное пособие этот раздел, цель которого данного раздела – помочь научиться интервьюированию.

Для начала вспомним, что в процессе оценки с помощью COMP, вы задаете клиенту вопросы о его повседневной жизни. Эти вопросы вы придумываете сами, в описании Канадской оценки выполнения деятельности определены лишь темы, которых вы касаетесь при расспросе. Такое интервью называется полустандартизированным. В этом случае инструкция по использованию COMP является для вас своего рода памяткой или «путеводителем» с перечнем обязательных тем для обсуждения. Во время разговора с клиентом вам необходимо быстро ориентироваться в различных видах деятельности и уметь быстро придумывать вопросы. Поэтому первое, что может помочь в интервьюировании – это хорошо знать, что такое деятельность человека, на какие основные сферы она подразделяется и что именно относится к каждой сфере. Для этого нужно еще раз повторить Раздел III данного пособия (с.6).

Теперь перейдем собственно к процедуре интервью. Любое интервью начинается с места его проведения, вашего расположения по отношению к клиенту, обеспечения конфиденциальности обстановки и установления контакта с вашим респондентом. Начнем с выбора оптимальной обстановки для проведения интервью.

Какое же помещение лучше всего подходит для интервьюирования? Известны случаи, когда специалисты интервьюировали клиентов в самых разных условиях, это могло происходить даже в палатке в лагере для беженцев. Выбор обстановки и помещения может диктоваться не зависящими от вас обстоятельствами, однако, мы можем постараться, насколько это возможно, изменить обстановку, чтобы наше интервью прошло максимально успешно. Для того, чтобы это понять выполните Задание 1.

Задание 1

Вы пришли проводить оценку с помощью Канадской модели выполнения деятельности на дом к вашей новой клиентке. Клиентка – 40-летняя женщина, ослепшая после несчастного случая, живет в квартире вместе с 4-мя детьми, мужем и свекровью. Для интервью вас приглашают пройти в комнату, в которой ваша клиентка проводит большую часть времени. В комнате работает телевизор, его смотрят младшие дети.

Привычна ли данная обстановка для клиентки? Вероятно, да.

А теперь ответьте на вопрос: «Оптимальна ли данная обстановка для интервью?».

Что бы вы сделали в данной ситуации? Как можно изменить обстановку, в которой вы будете расспрашивать женщину о ее повседневной жизни?

Самая ли удачная идея просто выключить телевизор?

Получиться ли у вас спокойно поговорить, если вдруг телевизор, который смотрели дети, окажется выключенным?

В этой ситуации можно попросить клиентку перейти в другую комнату. Придумайте, как именно вы бы могли попросить ее об этом. Постарайтесь выбрать правильные слова и аргументы.

Итак, для интервью нам необходима спокойная обстановка, в которой клиент будет вас слышать, а вы без напряжения сможете услышать его ответы. Кроме этого, обстановка должна обеспечивать уединенность и конфиденциальность – никто не склонен рассказывать о сокровенных или достаточно болезненных вещах там, где его склонны услышать другие люди. Разговор о повседневных трудностях всегда будет касаться таких сокровенных вещей. Еще одно требование к обстановке это ее безопасность. Вспомните слепую женщину из нашего задания и подумайте о том, будет ли она чувствовать себя безопасно, если вокруг нее носятся дети, они могут ее задеть или случайно толкнуть.

Теперь остановимся на том, как лучше расположиться по отношению к клиенту. Во-первых, вы должны находиться на одном уровне. То есть, если клиент сидит на курпаче, то вам необходимо будет сесть на соседнюю курпачу, и придется забыть, что вы не любите сидеть на полу. Если же вы интервьюируете человека на инвалидной коляске, то лучше сесть на стул. Опытные интервьюеры не советуют садиться прямо напротив человека, которого вы расспрашиваете, - так ситуация будет напоминать допрос. Максимально комфортно собеседники себя чувствуют, если они сидят вполборота друг к другу. В таком положении, кстати, вам будет легче показывать вашему собеседнику то, что вы записываете в регистрационной форме, а у клиента не будет ощущения, что вы делаете какие-то секретные записи и скрываете их от него.

Следующий важный пункт это установление контакта с клиентом. Вы должны заручиться доверием клиента, установить эмоциональный контакт и помочь клиенту открыться. По сути дела ваши первые слова, представление и информация, которую вы даете клиенту, должны продемонстрировать вашу заинтересованность его проблемами и дать клиенту понять, каким образом интервью, будет полезно самому клиенту. Чтобы справляться с установлением контакта выполните Задание 2 и 3.

Задание 2

Сформулируйте максимальное количество ответов на вопрос: «Зачем клиенту оценка с помощью COMP?».

Задание 3. «Шаг 0»

Вспомните шаги, которые необходимо выполнить, проводя оценку с помощью СОМР. Авторы Канадской оценки выполнения деятельности не выделяют никакой Шаг 0. Однако не следует забывать о том, что до начала интервью необходимо представиться и объяснить клиенту суть происходящего. С этого начинается наш контакт с человеком, это во многом определит то, насколько успешным будет ваш диалог. Этот шаг можно считать «нулевым», и сейчас мы потренируемся для того, чтобы он не испортил ваше последующее интервью.

Для выполнения этого задания вам понадобится партнер. Это может быть ваш коллега, родственник, добрый знакомый. Объясните ему, что сейчас вы вместе будете разыгрывать сценки, где вам предстоит играть роль интервьюера, а ему – клиентов. Дайте вашему партнеру придумать себе несколько персонажей, которых он будет изображать. Тем временем вы постарайтесь подготовить «сцену» таким образом, чтобы пространство, в котором будет происходить разговор, было организовано оптимально. Вам предстоит выбрать конкретное место, расставить стулья, решить кто куда сядет. Теперь начинайте играть.

По сигналу к началу игры вы приглашаете «клиента» в комнату, здороваетесь и приглашаете его сесть. Теперь вам нужно познакомиться и кратко рассказать клиенту о том, что вы будете делать. Все должно происходить так, если бы вы действительно пытались установить контакт с человеком для того, чтобы оценить его с помощью Канадской модели выполнения деятельности.

Вам обязательно следует остановиться на следующем - кто вы, где работаете, что и зачем вы будете сейчас делать, что такое СОМР и зачем нужна эта оценка. Попытайтесь найти верные слова.

После того, как вы закончите ролевую игру, обсудите с партнером, как вы оба себя чувствовали, были ли неприятные моменты, что можно было бы сделать, чтобы скрасить неловкость.

Теперь, когда вы установили контакт с клиентом, необходимо начать задавать вопросы. Какие же вопросы лучше задавать при проведении оценки с помощью Канадской оценки выполнения деятельности? Во-

первых, мы используем вопросы, на которые невозможно ответить односложно или просто сказать «Да» или «Нет». Например, если вы спросите: «Вам трудно одеваться?», то клиент может просто сказать: «Трудно». Если же вы спросите: «Не могли бы вы рассказать, как Вы обычно одеваетесь? И что вам особенно трудно при одевании», то клиенту придется дать развернутый ответ, а вы получите более полную информацию. Формат такого интервью, не исключает уточняющих вопросов и обсуждения с клиентом всего многообразия тем, связанных с темой интервью.

Однако не стоит чрезмерно увлекаться и спрашивать обо всем подряд. Ваши вопросы должны быть предельно конкретны, во время диалога вы все время держите в голове цель вашего интервью. Во время интервью вы ограничены ситуацией «здесь и сейчас», то есть ваши вопросы касаются дня сегодняшнего, а не всей жизни клиента. Вы не задаете вопросов, которые могут вызвать у клиента недоумение и вопрос: «А какое это имеет значение? Он что спрашивает меня просто из любопытства?». Кроме этого, в процессе интервью вы время от времени задаетесь вопросом о том, не потеряли ли мы тему нашей беседы, не стоит ли «вернуть» клиента к темам, очерченным Канадской оценкой выполнения деятельности.

Если бы каждый из нас был идеальным интервьюером, мы могли бы «настроиться на личную волну» каждого клиента настолько точно, что достигли бы резонанса с вашим собеседником. Мы смогли бы использовать этот резонанс для того, чтобы легко построить диалог и получить всю, необходимую информацию, не вызвав у клиента дискомфорта. Мы всегда с готовностью признаем, что идеал недостижим. Тем не менее, интервьюирование — это очень важный профессиональный навык, который требует обучения и совершенствовании. А это значит, что действовать во время «методом тыка», как недопустимо и непрофессионально.

Наконец, нам придется признать, что существуют клиенты, с которыми бывает трудно выстроить диалог. Это совершенно нормально, ведь и в повседневных ситуациях нам бывает трудно разговаривать с определенными типами людей, — мы все разные, и каждый предпочитает

свой стиль общения. Однако профессионалам приходится учиться справляться с трудностями и уметь построить диалог с любым человеком. По мере того, как вы будете практиковаться в интервьюировании, и день ото дня осмысливать свои удачи и промахи, вы будете становиться все более и более искусным в общении даже с самыми сложными клиентами. А пока попробуйте выделить типы трудных клиентов самостоятельно, выполнив Задание 4.

Задание 4. Трудные клиенты

На листе бумаги опишите типы людей, с которыми Вам трудно общаться. Продумайте как бы вы могли установить психологический контакт и построить общение с

«Болтуном»;

«Молчуном»;

«Всезнайкой»;

«Клиентом, который не верит, что ему что-то может помочь»;

«Пожилым человеком»;

«Подростком, для которого вы - очередной взрослый, который лезет в душу».

Для кого из представленных типов трудных клиентов вам потребуется больше усилий тратить на поддержании эмоционального контакта с клиентом; удержании интервью в рамках обсуждения тем, очерченных Канадской оценкой выполнения деятельности; установлении партнерских взаимоотношений и снижения тревожности клиента.

Вспомните трудных клиентов из своей практики. Какие приемы могли бы помочь взять у них интервью?

В заключение этого раздела, чтобы взглянуть с долей юмора на требования, выдвигаемые к клиническому интервьюеру, предлагаем вам несколько аналогий между клиническим интервьюированием и другими профессиями¹.

¹ Цит. с сокр. и испр. по Sommerz-Фланаган, Джон, Sommerz-Фланаган, Рита. Клиническое интервьюирование, 3-е издание.: Пер. с англ. – М.: Издательский дом "Вильямс", 2006.

Эффективное интервьюирование: семь профессиональных аналогий

1. Вы должны знать то, что постоянно подчеркивали знаменитые философы, – важность познания себя. Поскольку вы сами – тот инструмент, посредством которого слышите клиента и реагируете на него, вы должны остро осознавать свое физическое присутствие, тип личности, а также свои индивидуальные предубеждения. В других отраслях науки ученые настраивают (калибруют) имеющиеся у них инструменты перед тем, как использовать их на практике. Настройка вашего самого важного инструмента – себя – одна из ваших главных обязанностей.
2. Вы должны знать то, что известно хорошему ландшафтному дизайнеру, – свою территорию. Вам следует научиться создавать такую обстановку, которая максимально способствовала бы достижению ваших профессиональных целей. Ваша профессиональная обязанность состоит в том, чтобы создать такую обстановку, которая позволила бы клиенту чувствовать себя комфортно и не замыкаться в себе.
3. Вы должны обладать тем, что есть у хороших педагогов, – умением слушать. Вы должны научиться слушать клиента всеми органами чувств. Вы должны знать, как ведут себя компетентные слушатели и каких моделей поведения они избегают. Хорошие интервьюеры слушают настолько внимательно, что у клиента не остается никаких сомнений в том, что он услышан.
4. Вы должны делать то, что делают успешные спортсмены, – тренироваться. Настойчивые тренировки способствуют успешному овладению навыками и их автоматизации. Теоретические знания об интервьюировании без накопления непосредственного опыта работы с клиентами не будут стоить выеденного яйца.
5. Вы должны знать то, что знают хорошие руководители, – как определять приоритетность информации. В качестве интервьюера вы должны производить отсев многочисленных сообщений, которые поступают к вам от клиента, чтобы сосредоточиться на самом важном материале. Будучи начинающим интервьюером, вы должны развить навыки оценивания и определения приоритетности информации как можно быстрее.
6. Вы должны овладеть тем, чем владеют успешные модельеры, – искусством гармоничного сочетания и подбора. Хорошие клиницисты владеют навыками оценивания и слушания в самых разных ситуациях – например, в рамках приемного интервью, проведения оценки или при выборе техник вмешательства.
7. Вы должны знать то, что известно хорошим механикам, – как находить неполадки. Так же как хороший автомеханик по звуку работающего двигателя может определить дефект топливного насоса, вы должны уловить признаки того, что та или иная тема очень болезненна для собеседника, или признаки депрессии, повышенной тревоги и т.д.

VI. Обучение использованию канадской оценки выполнения деятельности и задания для самостоятельной работы

Научиться использовать данный вид оценки невозможно, только если вы прочитали руководство. Даже если вы в совершенстве владеете навыками интервьюирования, вам необходимо потренироваться до того, как вы попробуете впервые использовать СОМР в реальной работе с клиентом. Для обучения можно использовать следующие методы, которые целесообразно использовать последовательно, постепенно усложняя задачу для тех, кто учится.

А. Наблюдение за ролевой игрой двух преподавателей

Цель данного упражнения – понять, что такое Канадская оценка выполнения деятельности, понаблюдать каким образом проводится интервью, как можно разъяснять «клиенту» суть происходящего и помочь провести оценку.

Во время ролевой игры один преподаватель играет роль молодой женщины, которая перенесла тяжелую травму. Второй преподаватель – специалист, проводящий оценку с помощью СОМР. Первый преподаватель предварительно должен прочитать полную историю Татьяны и «примерить» на себя все трудности, которые у нее возникали в повседневной жизни. Интервью проводится в соответствии с порядком проведения оценки СОМР (см. Раздел «Канадская оценка выполнения деятельности (СОМР). Основные этапы проведения тестирования», с.8). Наблюдающим за интервью также дают полное описание случая Татьяны. Данный случай можно рассматривать последовательно с одной группой – сначала, прочитав раздел 1, проинтервьюировать «Татьяну» после того, как она первый раз вернулась из больницы; затем познакомиться с разделом 2 и провести новое интервью; и, наконец, прочитав случай до конца, провести третью оценку. Если для игры недостаточно времени, то можно или провести три разных интервью в трех разных группах слушателей или выбрать по желанию 1-ый, 2-ой или 3-ий разделы. Преподаватель, играющий роль интервьюера, заполняет форму оценки, предложенную на с. 64-67 руководства «Канадская оценка выполнения деятельности (СОМР)», при каждом интервью. Преподаватель, исполняющий роль Татьяны,

выдумывает необходимые подробности, касающиеся трудностей, которые испытывает эта женщина и условий ее жизни.

После окончания интервью и заполнения регистрационной формы проводится обсуждение следующих вопросов:

Понравилось ли вам, как проводилась оценка и удовлетворены ли вы ее результатами?

Все ли сферы деятельности были затронуты в интервью одинаково подробно?

С чем это связано?

Были ли какие-то вопросы, которые Татьяна не хотела затрагивать?

Как справлялся интервьюер с возникающими трудностями?

Можно ли было в чем-то улучшить процесс оценки?

Как вам кажется, насколько полезна информация, которую мы получили с помощью этого вида оценки?

Как вам кажется, что особенно ценно в информации, которую мы получили с помощью интервью?

Как вы думаете, что может быть особенно трудным при проведении данного вида оценки?

После обсуждения целесообразно на какое-то время оставить заполненные формы (например, повесить их на стену), чтобы обучающиеся могли проанализировать ее заполнение, формулировку проблем, подсчет баллов.

Случай Тани

1.

Татьяна, высокая сорокалетняя женщина сломала ногу, упав на даче. Ее муж на своей машине довез ее до города и они обратились к знакомому травматологу, который работает в больнице.

После рентгенологического обследования и осмотра был поставлен диагноз перелом левой большеберцовой кости в средней трети, с угловым смещением, гемартроз левого коленного сустава. Была проведена закрытая репозиция (сопоставление костных отломков) и пункция коленного сустава, Татьяне была наложена гипсовая повязка от

кончиков пальцев до пахового сгиба, в которой оставили «окошко» над коленом для проведения повторных пункций. Естественно женщина была оставлена в больнице.

Через неделю, после того, как врачи убедились, что кровь в полости коленного сустава больше не скапливается, смещения костных отломков в месте перелома не происходит, больная чувствует себя хорошо, ей было предложено выписаться и поступить в больницу повторно через 2 месяца для снятия гипсовой повязки. Знакомый доктор обещал при необходимости навещать ее. Татьяне посоветовали достать костыли и ходить с их помощью по дому.

Татьяна живет в отдельной квартире с мужем и мамой и маминым мужем. С матерью отношения достаточно натянутые и в обычной ситуации они практически не общаются. Муж Татьяны работает преподавателем в ВУЗе и занят на работе каждый день, сама она переводчик и обычно работает дома за компьютером.

Приехав домой из больницы, Татьяна столкнулась с множеством бытовых трудностей. Во-первых, она не могла сама сесть на краю кровати и встать с нее – гипс не позволял ей согнуть ногу, а спустить прямую ногу с низкого дивана не удавалось. Первые три дня муж не мог купить костыли, а когда их принесли, то никто в семье не мог научить Татьяну ими пользоваться. Начав все же ходить на костылях, она все равно не могла приготовить себе еду, что-то принести, поднять с пола упавшие вещи, и вообще, передвигаясь таким образом, Татьяна все время боялась упасть и просила домашних стоять рядом.

2.

Через неделю жизни дома Татьяна пошла в туалет и упала в узком коридоре всем своим весом на правую руку. Она почувствовала резкую боль, от которой не могла пошевелиться. в этот момент женщина была дома одна, телефон остался в комнате, и прошло достаточно времени, прежде чем она смогла добраться до телефона, приехал ее муж, и они снова отправились в больницу.

На уже знакомом отделении Татьяне поставили диагноз перелом правого предплечья в типичном месте, была наложена лонгета на кисть, предплечье и нижние две трети плеча. После наблюдения в стационаре в течение 2-х дней женщину выписали домой - планируется одновременно снять иммобилизацию с ноги и с руки, а пока лучше быть дома. Никаких специальных рекомендаций Татьяна не получила, сейчас она уже, конечно, не могла ходить с костылями и чувствует себя полностью зависимой от помощи окружающих.

Через полтора месяца Татьяна с нетерпением ждала дня, когда ей снимут гипс. Ей казалось, что тогда все ее беды кончатся и она сама «сможет восстановить руку и ногу». С момента травмы Татьяна набрала около 10 килограмм, так как она была практически неподвижна в течение 2,5 месяцев, кроме этого, она стала много есть – «просто привыкла есть, чтобы чем-то заняться». В течение этого времени ей ничего не хотелось делать, она почти не читала, не смотрела телевизор, только спала.

3.

После снятия гипса Татьяна проплакала два дня, так как нога очень опухла, стала опять болеть, на нее было невозможно опереться, она не сгибалась в колене. Рука тоже болела и не сгибалась в локтевом суставе. В больнице женщине посоветовали разрабатывать руку и нанять массажиста. В поликлинике по месту жительства, куда в очередной раз пришел муж, чтобы продлить больничный лист, сказали, что не могут назначить ЛФК и массаж, потому что Татьяна не сможет приходить в поликлинику.

Б. Групповое интервью

Цель данного упражнения – понять, что такое Канадская оценка выполнения деятельности, научиться задавать «правильные вопросы», в процессе группового обсуждения, научиться находить выход из сложных ситуаций и справляться с трудностями в процессе интервьюирования.

Данное упражнение можно опустить, если использовать СОМР учатся специалисты, имеющие опыт общения с клиентами, то есть люди, которые много раз расспрашивали клиентов, не боятся клиента и

неплохо подготовлены к использованию нового метода оценки. В целом групповое интервью призвано снизить страх перед использованием нового метода оценки в ситуации «один на один с клиентом», которая может быть достаточно сложной даже в случае ролевой игры. Важно помнить, что проводить такое интервью крайне сложно в группе, насчитывающей более 10 человек.

Во время группового интервью можно использовать или «случай на бумаге», приведенный в этом разделе, или, для более подготовленной группы, можно провести интервью реального человека с ограничениями жизнедеятельности. При любой форме вся группа вместе проводит оценку с помощью Канадской оценки выполнения действий. Чтобы избежать неразберихи выбирается один человек, который следит за правильностью процедуры оценки, второй человек делает записи, наконец, выбирается лидер, который следит за тем, чтобы все участвовали в интервью, и руководит обсуждениями при возникновении трудностей. Преподаватель дает следующие инструкции:

«Сейчас вы все вместе будете использовать Канадскую оценку выполнения деятельности. Ваша задача – проинтервьюировать этого человека. При этом важно, чтобы вам удалось собрать исчерпывающую информацию и совместно разрешить возникающие трудности. Поэтому, если вы чувствуете, что вам необходимо время, чтобы что-то обсудить, вы можете сказать об этом, и мы прервем интервью на 3 минуты. Те члены группы, которые будут следить за процедурой оценки, вести записи и руководить процессом интервью и обсуждениями должны постараться хорошо выполнить свои функции. Помните, что наша задача – научиться этому виду оценки».

После окончания интервью группа делится своими впечатлениями, дает оценку собранной информации и обсуждает возникшие трудности.

Случай Нигины

У 20-летней Нигины паралич нижних конечностей после автомобильной аварии. Во время аварии у нее произошло повреждение спинного мозга - теперь у нее полностью сохранены движения в руках, но ногами она

совершенно не может двигать. Девушка живет в сельском доме, этот дом совсем для нее не приспособлен: туалет находится во дворе, пищу готовят или на улице или в небольшой кухоньке, где все стоит на полу. Кроме этого, дом построен так, что для того чтобы выйти во двор, нужно преодолеть порог. Дома Нигина обычно передвигается ползком, а на улицу выезжает на коляске. Ее коляску пришлось долго улучшать и переделывать, зато теперь девушка с ней прекрасно справляется даже на неровных улицах кишлака. Нигина вовсе не «заперта» у себя во дворе – у нее масса социальных контактов, она может перемещаться практически по всему кишлаку, сама добирается до рынка, почты и школы – небольшую помощь в преодолении нескольких ступенек ей всегда может оказать практически любой знакомый.

В. Работа в парах или малых группах

Цель этого упражнения – научиться использовать Канадскую оценку выполнения деятельности, выбирать правильные вопросы, самостоятельно строить процедуру оценки, выявлять и анализировать допущенные ошибки.

Преподаватель случайным образом делит группу на пары или малые группы по 3 человека и предлагают потренироваться в проведение оценки, используя учебные случаи. В каждой паре или малой группе выбирается интервьюируемый, интервьюер, в малой группе еще и наблюдатель. Описание случая выдается только интервьюируемому! Во время интервью интервьюируемый пользуется материалами случая и придумывает недостающие детали, касающиеся «своей» повседневной жизни. Задача интервьюера – провести оценку, а наблюдателя – молча наблюдать за процессом интервью, делая пометки об ошибках и нарушении процедуры. После окончания оценки группа обсуждает то, как прошло интервью, трудные моменты, коммуникацию с «клиентом», ошибки. Затем участники меняются ролями и проводится оценка следующего «клиента».

После окончания всех интервью бывает интересно сравнить результаты оценки, полученные для одинаковых «клиентов» в разных группах. Преподаватель может обсудить влияние конкретных личностных

особенностей и «жизненных реалий», придуманных «клиентами» на результаты оценки.

Случай 1

Рустаму 78 лет, он был военным, сейчас на пенсии. До перенесенного 3 месяца назад инсульта Рустам был самостоятельным и очень активным – он работал по дому и в саду, часто встречался с односельчанами, навещал больных друзей и родственников, много общался с внуками. Только благодаря усилиям Рустама, его сад имеет очень ухоженный вид, а рядом с домом разбиты красивые клумбы. Сейчас Рустам апатичен, весь день проводит сидя в кресле. Скучает по работе в саду, сожалея, что не может ухаживать за растениями.

Рустам проживает с женой в собственном доме с небольшим участком, на котором семья выращивает овощи и фрукты. В доме есть пойгах, общая комната и гостиная. Из-за того, что Рустам перенес инсульт, он сейчас двигается с трудом. Поэтому для него принесли топчан, старое кресло и сделали прикроватный туалет из стула, проделав в нем дырку, – так ему легче вставать, а его жене удобнее ухаживать за мужем. Жена по-прежнему спит на курпаче и по утрам торопится подойти к мужу, чтобы помочь ему встать, сходить в туалет и пересесть в кресло. Жена у Рустама очень заботливая и нежно любит своего мужа. Она помогает ему одеться, накрывает стол в комнате, в которой большую часть времени вынужден находиться Рустам, помогает ему умыться, принося тазик с водой, мыло и полотенце. Большие трудности они испытывают, когда приходит время мыться полностью. Пока удается это сделать, посадив Рустама на пластиковое кресло из сада в пойгах и обтирая его губкой. Это трудно, потому что приходится делать это быстро, чтобы он не замерз, да еще при этом наклоняться. А жена тоже не молода, и у нее бывает одышка.

У Рустама и его жены есть дочь и внуки младшего школьного возраста, которые живут в другом кишлаке и не могут навещать стариков чаще 1-2 раз в неделю.

Случай 2

Бабушке Мадине 70 лет. Она проживает одна в крохотной квартире на 3 этаже без горячей воды и лифта. Соседи у нее не вредные, но на их помощь Мадина никогда не рассчитывает, и все делает сама: ходит в магазин, готовит себе пищу на кухне, моется в ванне, принеся туда горячей воды, или ходит в баню в Национальный центр обучения взрослых Таджикистана.

У бабушки Мадины есть сын. Он живет отдельно в однокомнатной квартире в другом районе города со своей семьей – женой и маленьким сыном. Бабушка любит приезжать к ним, чтобы посидеть с внуком.

Этой зимой Мадина шла из магазина домой, поскользнулась и, чтобы не разбить голову при падении, выставила правую руку. Упала прямо на открытую ладонь. Когда прохожие помогли ей встать, бабушка увидела, что рука стала кривой. Из-за боли сама идти не могла. Кто-то вызвал скорую помощь, и она была доставлена в травматологический пункт при больнице. В травмпункте кости руки сопоставили нужным образом и наложили длинный гипс сразу на 3 сустава: запястье, локоть и кисть, там, где начинаются пальцы. Гипсовую повязку подвесили на петлю из бинта, перекинутую через шею. Доктора предложили бабушке Мадине лечь в больницу, но она отказалась, так как рука перестала болеть, а ей страшно оставить квартиру без присмотра. Невестка помогла свекрови добраться из травмпункта домой, но к себе бабушку не забрала – у них нет места.

Случай 3

Шахноза 16-летняя девушка с церебральным параличом. Церебральный паралич у девушки не тяжелый - у нее повышенный мышечный тонус в ногах, но она может уверенно ходить без использования каких-либо вспомогательных приспособлений. Когда Шахноза была ребенком, она училась в обычной школе, а ее мама постоянно заставляла дочь заниматься лечебной физкультурой. После окончания школы, девушка поступила в ВУЗ и сейчас учится заочно. В основном, она сидит в библиотеке или читает дома, так как ей нужно достаточно много заниматься, чтобы восполнить пробелы школьного образования.

В течение последнего года Шахноза набрала лишние 6 килограммов и ее это очень беспокоит. Кроме этого, она отмечает, что стала «слабее» и

уже сейчас не может пройти без остановки и отдыха на скамейке километр. Так как девушка живет в доме с лифтом, проблем с подъемом по ступенькам у нее не возникает, но она думает, что ей будет очень трудно подниматься по лестнице в институте, когда начнется следующая сессия.

Случай 4

Замира мама 5-летнего слепого мальчика Анвара. Она живет вместе с сыном и еще двумя старшими сыновьями в небольшом сельском доме. Отец семейства почти всегда находится на заработках в России, поэтому вся работа по дому, саду и огороду лежит на плечах Замиры и старших мальчиков. Замире трудно ухаживать за Анваром, потому что он почти ничего не может делать самостоятельно. Например, он может натянуть на себя одежду, но не разбирает где лицевая сторона, а где изнаночная, и Замире часто приходится его переодевать. Малыш не может сам сходить в туалет, не гуляет один, единственное, в чем ему не нужна помощь, это во время еды, хотя матери часто приходится убирать за ним разлитое питье или рассыпанную еду.

Большую часть времени Анвар играет один, сидя посреди двора. Соседние дети редко забегают поиграть с ним, чаще заходят девочки, когда они «играю в домик», Анвара назначают маленьким ребенком. Анвар не может играть с мальчиками, так как в мальчишеских играх важно бегать, быть ловким и сильным, а Анвар может ходить только с поводырем.