

ОШСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

КЕДЕЙБАЕВА Ж.А., МАМЫТОВ У.Ж.,

КУШБАКОВА А.Т., БАХРАМЖАНОВА Н.М.

СОЦИАЛЬНОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

Учебное пособие

рекомендовано для студентов по направлению

540200 “Социальная работа”

Ош 2023

УДК 364.442.24
ББК 60.9

Рецензенты:

Заведующий кафедрой бухгалтерского учета и анализа, факультета экономики и управления Ошского технологического университета
кандидат экономических наук., доцент Хамзаева А.М.

Декан гуманитарного факультета Ошского государственного педагогического университета кандидат социологических наук., доцент Маткаримов Н.Т.

С69 Социальное консультирование: Учебное пособие / © Ж.А.
Кедейбаева., У.Ж. Мамытов., А.Т.Кушбакова., Н.М.Бахрамжанова;
Ош, 2023.-152 стр.

ISBN 978-9967-487-37-6

В учебном пособии рассмотрен широкий круг теоретических и практических вопросов по организации, консультативной работе в социальной работе, а также представлены техника и процедуры проведения эффективного консультативного контакта. Материал изложен согласно модульному принципу организации учебного процесса. Учебное пособие рассчитано для студентов высших учебных заведений, создание пособия обеспечивает возможность самостоятельной работы, предложение студентам различные формы организации самостоятельной работы, контроля со стороны преподавателей и форм самоконтроля, содействие студентам в ознакомлении со специалистами, учреждениями и службами, ориентированными на поддержку, воспитание и образование детей и подростков, имеющих социальные проблемы.

ISBN 978-9967-487-37-6

УДК 364.442.24
ББК 60.9

© Кедейбаева Ж.А., Мамытов У.Ж.,
Кушбакова А.Т., Бахрамжанова Н.М., 2023

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
----------------------	----------

РАЗДЕЛ I: КЛИЕНТЫ И СОЦИАЛЬНОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

<i>Тема 1. Консультирование как метод социальной работы.....</i>	<i>5-7</i>
<i>Тема 2. Социальная адаптация клиента.....</i>	<i>7-13</i>
<i>Тема 3. Индивидуальные факторы в контексте проблем клиента.....</i>	<i>14-19</i>
<i>Тема 4. Особенности консультативной работы с различными категориями клиентов.....</i>	<i>20-28</i>
<i>Тема 5. Основные подходы консультативной работы с клиентами.....</i>	<i>28-33</i>
<i>Тема 7. Эффективность социального взаимодействия с клиентом в процессе консультирования.....</i>	<i>40-45</i>

РАЗДЕЛ II. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СОЦИАЛЬНОГО КОНСУЛЬТАТИВНОГО ПРОЦЕССА

<i>Тема 1. Задачи, принципы социального консультирования.....</i>	<i>46-51</i>
<i>Тема 2. История служб консультативной помощи.....</i>	<i>52-58</i>
<i>Тема 3. Специфика консультирования в социальной работе.....</i>	<i>59-61</i>
<i>Тема 4. Формы и виды консультативной помощи.....</i>	<i>61-63</i>
<i>Тема 5. Структура и этапы социального консультирования.....</i>	<i>64-70</i>
<i>Тема 6. Консультативный контакт. Особенности проведения консультативной беседы.....</i>	<i>71-76</i>
<i>Тема 7. Профессиональные навыки и этика консультанта.....</i>	<i>77-81</i>

РАЗДЕЛ III. ПРИМЕНЕНИЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ В ПРАКТИКЕ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

<i>Тема 1. Техники и приемы социального консультирования. Технологии проведения интервью.....</i>	<i>82-87</i>
<i>Тема 2. Социально - психологическое консультирование в социальной работе.....</i>	<i>87-91</i>
<i>Тема 3. Консультирование в сфере образования.....</i>	<i>92-97</i>
<i>Тема 4. Социальное консультирование семьи.....</i>	<i>97-108</i>
<i>Тема 5. Телефонное консультирование.....</i>	<i>109-113</i>
<i>Тема 6. Практическое консультирование целевых групп.....</i>	<i>113-115</i>

Темы для самостоятельных работ студентов.....	116-117
Примерные вопросы к экзамену.....	118-119
Тест для самопроверки уровня усвоения знаний по социальному консультированию.....	120-128
Вопросы ГАК по предмету “Социальное консультирование”.....	129
Учебный терминологический словарь.....	130-146
Список использованных литератур.....	147-151

ВВЕДЕНИЕ

Учебное пособие представляет собой систематическое изложение основных вопросов по теории и практике социального консультирования.

"Социальное консультирование" является профессионально-ориентированным курсом в системе подготовки социальных работников. В результате изучения данной дисциплины предполагается, что студенты овладеют следующими знаниями: Основные понятия и сроки курса; виды и формы консультирования; этапы социального консультирования; взаимосвязь процедур и техник согласно этапу консультативного процесса; специфика социального консультирования, а также приобретают практические навыки по оказанию консультативной помощи различным категориям клиентов.

Под социальным консультированием понимается взаимодействие между двумя или более людьми, в ходе которого консультант оказывает помощь клиенту в решении его текущих проблем. Существуют два типа социального консультирования: консультирование других специалистов. В данном случае социальный работник помогает специалистам, которые работают непосредственно с клиентами. Клиентом может быть человек, группа людей, семья, община. В рамках этого направления консультант помогает другим специалистам в оказании непосредственных услуг клиентам; консультирование других социальных служб по вопросам разработки каких-либо программ. В данном случае консультирование включает работу с административным персоналом. Консультант разъясняет процедуры программ, направленных на улучшение социального обслуживания граждан. Создание пособий обеспечивающего возможность самостоятельной работы, предложение студентам различных форм организации самостоятельной работы, контроля со стороны преподавателей и форм самоконтроля, содействие студентам в ознакомлении со специалистами, учреждениями и службами, ориентированными на поддержку, воспитание и образование детей и подростков, имеющих социальные проблемы.

Достижения студентов в результате самостоятельной работы оцениваются в процессе защиты социальных проектов, мини-презентаций, итоговых решений социальных ситуаций, профессиональных, мировоззренческих и познавательных задач. Проблема, лежащая в основе проекта, выбирается индивидуально каждым студентом, исходя из его научных и профессиональных интересов. Знания в области социального консультирования необходимы не только специалистам по направлению социальная работа, но и представителям других профессий. В учебном пособии объединено последовательное и доступное изложение теоретических сведений о сущности консультативного процесса, его специфики с практическими приемами, советами и рекомендациями по организации и ведению консультаций.

Структура пособия содержит 3 раздела, в каждом – по 6-7 тем. В конце каждой темы дается список литературы, вопросы и задания для самостоятельной работы.

РАЗДЕЛ I: КЛИЕНТЫ И СОЦИАЛЬНОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

Тема 1. Консультирование как метод социальной работы

Понятие консультирования. Результаты консультирования. Этапы консультирования. Эффективный консультант.

Консультирование как технологический способ решения социальных задач - это процедура, часто используемая в социальной работе, в медицинской, юридической практике специалистами различных направлений с целью ориентации граждан, отдельных лиц, семей, групп, общин путем советов, указаний и обеспечения необходимой информацией.

Консультирование-технология социальной работы, которая работает в исследовании проблемы клиента, поиске вместе с ним положительных путей ее решения, предоставлении советов и рекомендаций по наличию для этого социальных ресурсов.

Во многих работах, посвященных консультированию в социальной работе, подчеркивается, что наиболее важным в нем является "разрешение людям услышать самих себя".

Консультирование является процессом, в котором человек достигает более высокого уровня личностной компетентности. М. Кац писал, что консультирование направлено не на то, чтобы научить людей принимать мудрые решения, а на то, чтобы научить их принимать решения мудро. Именно таким образом можно достичь действительного самоусиления (то есть увеличения и более широкого использования собственного потенциала) клиента. В консультировании не поощряются пассивность и зависимость клиента. Напротив, создается ситуация, когда клиент чувствует себя человеком, которого понимают, слышат, уважают. Это способствует развитию доверия клиента к самому себе и росту его способности принимать собственные решения.

Наиболее важный результат консультирования-превращение внутреннего мира клиента. Основа этих изменений-переосмысление жизненных ценностей. Информация консультанта может реализовывать различные функции консультирования: быть катализатором и фасилитатором, ускоряющим и облегчающим работу, выступать средством мобилизации ресурсов личности, средством, формирующим мотивацию действий. В своем большинстве консультации помогают лицу, которое консультируется, комплексно и объективно оценить проблемы, глубже их осознать и осуществить оптимальный выбор варианта действий, поведения.

Консультант способствует ликвидации дефицита информации об объекте и предмете исследования или преобразования, вооружает клиента новыми подходами, инновационной информацией.

Результатами консультирования могут быть: улучшение понимания (проблемы, себя, окружающих); изменение эмоционального состояния; способность к принятию решения; способность к осуществлению данного решения; подтверждение своих мыслей, чувств, решений; получение

поддержки; приспособление к ситуации, которую невозможно изменить; поиск и изучение альтернатив; получение практической помощи через прямые действия (консультанта и других специалистов, которых привлечет консультант); развитие имеющихся умений и навыков, приобретение новых; получение информации; реагирование на действия других людей и ситуацию.

Консультирование осуществляется различными способами в зависимости от разнообразия условий деятельности и личностных качеств клиентов, от концепций и методов вмешательства, используемых профессионалами. Согласно модели организационного развития успешное изменение состоит из следующих стадий: разблокировка, изменение, блокировка. На первой стадии нужно подвергнуть сомнению предыдущие нормы и ценности; "создать пустое пространство для новых", разблокировав существующие установки. Изменения происходят лишь при наличии идентификации и интернализации. Если клиент идентифицирует себя с другим, у кого есть желаемые установки, это может способствовать желанию измениться.

Интернализация-процесс апробации, адаптации и использования новых установок, ценностей. Блокирование остаточное принятие и интеграция желаемых установок, когда нововведение становится устойчивой частью личности или процедур ее деятельности. На этом этапе необходимо время и поддержка, "немедленное и постоянно поощряемое поведение".

1. Консультирование не является одномоментной акцией, это процесс. Оно имеет протяженность во времени, поэтому в этом процессе можно выделить несколько этапов.

Основные из них:

- проявление причин, побудивших клиента обратиться за консультацией;
- анализ, оценка и диагностика проблемы;
- формулировка проблемы и определение целей консультации;
- установление стратегии и плана действий;
- и осуществление соответствующих действий;
- оценка результатов консультации и выводы. Утверждение и общественное признание социальной работы как важной под отрасли социальной защиты населения во многом определяется усилением роли специалистов социальной работы как консультантов.

2. Результат консультирования во многом зависит от достижения взаимопонимания между консультантом и тем, кого консультируют. Для этого необходимо соблюдать следующие технологические условия:

- а) позиция консультанта не должна противоречить взглядам клиента;
- б) следует наглядно показать клиенту, что действия, которых от него ожидают, будут способствовать и соответствовать удовлетворению его потребностей и интересов;
- в) при всех равных условиях люди легче принимают позицию того лица, к которому испытывают положительное эмоциональное отношение и отвергают позицию того, к кому испытывают негативные эмоции. Автор одного из практических пособий по практике социальной работы, изданного Британской

ассоциацией социальных работников, В. Колшед приводит такие: перечень качеств эффективного консультанта:

1. сочувствие, или способность видеть мир глазами другого человека
2. уважение к клиенту, способность реагировать на проблем; клиента таким образом, чтобы передать ему уверенность в ее успешном решении.
3. конкретность, четкость, то есть способ коммуникации с другим человеком, когда углубляется ясность своих высказываний
4. знание себя и принятие себя, а также готовность умение оказывать другим помощь в самопознании.
5. искренность, умение вести себя естественно во взаимоотношениях с клиентом.
6. конгруэнтность-совпадение того, что сообщается вербально, с языком тела.
7. работа с тем опытом, который есть на момент консультирования; умение реагировать на происходящее в момент встречи.

Консультирование в социальной работе-это один из видов помощи клиенту в решении его трудной жизненной ситуации. Процесс консультирования осуществляется в ситуации "один на один", где с одной стороны находится профессионал, а с другой – клиент. Консультирование социальным рабочим может предоставляться группе, тогда мы говорим о групповом консультировании.

Литература 4, 6, 7, 8, 10, 11, 16,20, 22, 27, 35.

Вопросы и задания для самостоятельной работы

1. К какому методу относится социальное консультирование?
2. В каких случаях применяется социальное консультирование?
3. Сравните характеристики цели изменения ситуации клиента и цели решения проблемы.
4. Опишите модель оказания помощи клиенту.
5. Каковы составляющие консультационного процесса?

Тема 2. Социальная адаптация клиента

Понятие адаптации, ее виды. Различные подходы к определению адаптации человека. Адаптируемость. Показатели дезадаптированности. Ситуации фрустрации. Приваия и депривация.

Адаптация (от лат. adapto — приспособляю) — изменение параметров чувствительности индивида; в социальной психологии означает прикосание индивида к групповым нормам и социальной группы к отдельному индивиду.

В широком смысле слова понятие "социализация" используется для определения процесса, в котором человеческое существо с определенными биологическими задатками приобретает свойства, необходимые для жизнедеятельности в обществе.

В узком смысле социализация рассматривается как процесс, обеспечивающий включение человека в определенную социальную группу или сообщество. Формирование человека как представителя группы, то есть носителя его ценностей, норм, установок, ориентаций предполагает выделение у него необходимых для этого свойств и качеств.

Адаптация традиционно рассматривается как:

- 1) адаптация организма к условиям окружающей среды и изменениям окружающей среды;
- 2) изменение чувствительности анализатора к изменениям среды. Понятие расширялось и, по мнению Г. О. Балла, М. В. Левченка, К. А. Сантрасяна, психологическая адаптация ориентирована на сохранение и образование новых характерологических особенностей индивида в условиях изменяющейся среды, приспособление индивида к динамической среде.

Адаптация реализуется через приспособление индивида к среде, приспособление индивидом среды к самому себе. В связи с этим различают адаптацию, действующую на биологическом, психологическом и социальном уровнях.

Важный вклад в разработку широкого понятия адаптации внес Ж. Пиаже. Согласно его концепции, адаптация и в биологии, и в психологии рассматривается как единство противоположно направленных процессов аккомодации и ассимиляции. Если термин применять в широком смысле, то нужно говорить "адаптация к среде", которая обеспечивает модификацию, функционирование организма или действий субъекта в соответствии со свойствами среды. Следующий процесс изменяет те или иные компоненты этой среды, перерабатывая их согласно структуре организма или включая в схему поведения субъекта. Эти процессы тесно связаны между собой и опосредуют друг друга (что в каждом конкретном случае играет ведущую роль любого из них).

Необихевиористическое определение адаптации обосновывается преимущественно в трудах Г. Айзенка и его последователей. Адаптацию они определяют:

- а) как состояние, в котором потребности индивида, с одной стороны, и требования среды, с другой, полностью удовлетворены. Это состояние гармонии между человеком и природой или социальной средой;
- б) процесс, в результате которого это гармоничное состояние достигается.

Отмечается, что состояние адаптации можно описать только в общих теоретических понятиях, поскольку на практике достигается лишь относительная адаптация в понимании оптимального удовлетворения индивидуальных потребностей и не нарушенных отношений со средой. Об изменении психики и использовании своих психических механизмов адаптации речь не идет. Это изменения только биологические.

Социальную адаптацию биохевиористы понимают как процесс социально-экономических или организационных изменений в социальных отношениях или

культуре. Здесь в основном речь идет об адаптации не индивида, а групп (Р. Хэнки).

Механизмы обучения (заучивания) являются одними из самых трудных механизмов усвоения адаптивных (в том числе защитных) механизмов личности в процессе ее онтогенетической социализации. Адаптацию групп бихевиористы не считают специфическим процессом, отличным от процессов адаптации личности

Интеракционистское определение адаптации развивает перевесно Л. Филлипс. Все разновидности адаптации, по его мнению, обусловлены как внутриспсихическим состоянием, так и факторами среды. Понятие "эффективная адаптация личности" содержит элементы, которые в бихевиористических определениях отсутствуют. Такое название они дают той разновидности адаптации, за достижение которой личность удовлетворяет минимальные требования и ожидания общества. С возрастом усложняются те ожидания, которые предъявляются к личности в процессе социализации. Личность должна перейти от состояния полной зависимости не только к независимости, но и к принятию «ответственности за благополучие других». По Л. Филлипсу, адаптируемость проявляется в:

а) принятии и эффективном ответе на социальные ожидания, с которыми встречается каждый в соответствии со своим возрастом и полом (например, посещение школы и овладение учебным предметом или отношения со сверстниками). Такую адаптируемость Филипс считает выражением комформности к тем требованиям (нормам), которые общество предъявляет к личности;

б) в более специфическом понимании адаптация не сводится сугубо к принятию социальных норм; она означает гибкость и эффективность при встрече с новыми и потенциально опасными условиями, а также способность придавать событиям желаемое для себя направление.

Такая адаптируемость может наблюдаться в любой деятельности. Адаптивное поведение характеризуется принятием решения, проявлением инициативы и точным определением собственного будущего. Это (второе) понимание социально-психологической адаптации личности вызывает значительный интерес, а в нем содержание, идея активности личности. Личность, которая осуществляет преимущественно эту форму адаптации, не отходит от проблемных ситуаций, а использует эти ситуации для реализации своих целей. Такие люди сами планируют и творят свое будущее.

Представители интеракционистского направления в отличие от бихевиористов различают понятия „адаптация" и “приспособление”. Так, т. Шибутани (1969) отмечает, что каждой личности свойственна комбинация приемов, позволяющих преодолевать осложнения, и эти приемы могут рассматриваться как формы адаптации. Бихевиористы же во всех случаях используют термин “приспособление”, являющийся выражением их биологизаторского содержания.

Психоаналитический подход разработан немецким психоаналитиком Г. Хартманном, а также З. Фрейдом и особенно А. Фрейдом. Г. Хартманн считает, что только с помощью психоанализа нельзя рассматривать проблему адаптации. Как психоаналитик, Г. Хартманн признает большое значение конфликтов в развитии личности. Однако он доказывает, что не любая адаптация к среде, не любой процесс обучения и созревания является конфликтным. Процесс восприятия, мышления, речи, памяти, творчества, моторное развитие ребенка может быть свободным от конфликтов. Эти процессы могут приводить к конфликтам, в частности, в сфере интенсивных захватов. Г. Хартманн считает важным ввести понятие "свободная от конфликта сфера «я» для определения той совокупности функций, которая в каждую конкретную минуту оказывает влияние на сферу психических конфликтов.

Адаптация, по Г. Хартманну, включает как процессы, связанные с конфликтными ситуациями, так и те процессы, которые входят в свободную от конфликтов сферу «я». Он отмечает, что немало проблем, связанных с развитием таланта, характера, интересов «я», выбора методов защиты в определенных ситуациях и т.д., не могут быть решены только в рамках инстинктов и конфликтов.

Многие функции "я" прямо не задействованы в конфликте, но делают побочное влияние на защитные процессы. Развитие интеллекта! в онтогенезе не зависит от конфликтов и той борьбы, которую ведет!» Я "на" три фронта".

Хорошо адаптированным человеком ученые-психоаналитики считают того человека, у которого производительность, способность наслаждаться жизнью и психическое равновесие не нарушены. В процессе адаптации меняется не только личность, но и среда, в результате чего между ними устанавливается отношение адаптированности.

Современные психоаналитики, используя введенные С. Фрейдом понятия "аллопластических" и "аутопластических" изменений, соответственно различают две разновидности адаптации:

а) аллопластическая адаптация обеспечивается теми изменениями во внешнем мире, которые человек осуществляет для приведения его в соответствие со своими потребностями;

б) аутопластическая адаптация обеспечивается изменениями личности (ее структуры, умений, навыков), с помощью которых она приспосабливается к среде.

Г. Хартманн добавляет еще один вид адаптации: поиск индивидуумом такой среды, которая благоприятна для функционирования организма.

Психоаналитики утверждают, что человек адаптируется к социальной среде, которая частично является результатом активности предыдущих поколений и ее самой. Человек не только участвует в жизни общества, но и активно создает те условия, к которым он должен адаптироваться. Все в большей степени человек творит среду сам. Структура общества, процесс разделения труда и место человека в обществе вместе определяют возможности

адаптации, а также (частично) и развитие «я». Структура общества, в частности, посредством обучения и воспитания, определяется, какие нормы поведения с большей возможностью обеспечивают адаптацию.

В целом психоаналитическая теория адаптации человека в настоящее время наиболее развита. В ее контексте открыт ряд процессов, посредством которых человек адаптируется к социальной среде. В отечественной и зарубежной литературе [2; 7; 9; 11; 16] встречается более широкое понимание социальной адаптации: это процесс изменений социальных, социально-психологических, морально-психологических, экономических и демографических взаимоотношений между людьми, приспособления к среде. Среди специфических особенностей социальной адаптации выделяют: активное участие сознания, влияние трудовой деятельности человека на среду, активное изменение человеком результатов своей социальной адаптации в соответствии с социальными условиями бытия. Человеческое общество является не только адаптивной (как биологическое), но адаптивно-адаптирующей системой, поскольку человеческая деятельность имеет преобразующую природу.

Следовательно, социально-психологическая адаптация является одновременно и процессом и результатом активного приспособления к среде, которая постоянно меняется с помощью различных социальных средств, действий, поступков. Это компонент действенного отношения к миру, главная функция которого заключается в овладении относительно стабильными условиями и обстоятельствами собственного существования. Учитывая меру соответствия между целями и результатами деятельности личности, можно разграничить три разновидности адаптационных процессов.

Это адаптируемость как истинная или относительная гармоничность между субъективными целями и конечными результатами, что согласуется положительным отношением (оцениванием, пониманием, принятием) личности к окружающему миру и самому себе. Неадаптированность как в большей или меньшей степени осознанное несоответствие между целями и результатами деятельности, порождает амбивалентные чувства и оценки, но не оказывает психотравмирующего влияния на личность. При неадаптированности действует особый мотив, который приводит к сверхситуативной активности и заключается в специфической привлекательности деятельности с непредсказуемым результатом.

Предметом восхищения становится граница между противоположно направленными действиями. Например: в учебе-притягательная граница между известным и неизвестным; в творчестве между возможным и невозможным; в ситуации риска - между благополучием и угрозой существования; в общении - между открытостью и защищенностью от других людей (А. В. Петровский). Дезадаптированность-определенная дисгармония между целями и результатами являющаяся источником психического напряжения, внутреннего дискомфорта и нестабильности течения психических процессов.

Высокое освоение окружающей обстановки и устоявшиеся темпы перестройки внутреннего мира личности объективируются, как правило, в адекватном адаптационном взаимодействии.

Показатели дезадаптированности.

Мера функциональной дезадаптированности личности и уровень личностной тревожности определяют ее эмоциональную реакцию на экстремальную (проблемную, стрессовую, критическую, фрустрирующую) ситуацию, которая может быть разной по интенсивности, с переменной и направленностью.

Кстати, болгарским психологом Г. Йоловым (1975) установлены четыре уровня поведения человека в критической ситуации:

- а) морально-психологическая капитуляция;
- б) формирование кода асоциального поведения (неприятие установленных норм и противодействие и нарушение их);
- в) социально-дисгармонический тип поведения;
- г) развивающее поведение.

Для теории социально-психологической адаптации интерес представляют те социальные ситуации, в которых человек фрустрируется. А. А. Налчаджян включает в это понятие:

- а) те жизненные ситуации, которые приводят к блокаде удовлетворения мотивов, к разрушению надежд и планов личности, к и отказу от значимых целей к изменению структуры самосознания;
- б) важным компонентом, «ядром» фрустрации необходимо считать то психологическое состояние, которое возникает в личности под влиянием фрустраторов. Это может быть состояние глубокого разочарования, подавленности, ненависти к фрустратору [13].

Человека может фрустрировать большое количество факторов, но как отмечают отдельные авторы, особенно сильно фрустрация выражается в проблемных ситуациях, которые влияют на структуру самосознания и, прежде всего, такие важные ее компоненты, как я уровень домогательств и самооценка.

Важно иметь в виду-если человек фрустрируется во второстепенной для себя группе, то такие фрустрации быстро преодолеваются и не оставляют тяжелых последствий в психическом состоянии личности.

Если же она фрустрируется в своих эталонных группах и со стороны групп, тогда последствия могут быть серьезными и даже трагическими. Понятно, что в человеке могут формироваться устойчивые защитные тенденции, механизмы и их комплексы, а также защитные стратегии.

На основе анализа трудов Л. И. Божович (1968), л. с. Славиной (1966) можно прийти к выводу однако, что нарушение межличностных отношений в первичных группах является мощным фрустрирующим фактором, который вызывает у личности чувство неудовлетворенности, страданий, нередко приводит к образованию комплекса неполноценности. Впоследствии за этими процессами появляется защитная реакция-стремление к лидерству для компенсации чувства неполноценности. Когда фрустрирующая ситуация

ликвидирована, тогда защитная реакция тоже становится менее интенсивной и даже исчезает. При хроническом нарушении отношений между лицами может образоваться садистская структура характера с явной ориентацией на власть и влияние.

Типичными социальными отношениями, приводящими к фрустрации, являются ситуации социального неприятия, например, поражения на соревнованиях при сильной конкуренции, неудача в отношениях с представителями противоположного пола, внутрисемейные конфликты и тому подобное. Указанные ситуации приводят к появлению защитных форм поведения.

Одним из аспектов таких форм является привация и депривация. Это состояние связано с переживанием неудач и поражений через оценку и сравнение с успехами участников эталонных групп.

Ситуации разочарования требуют от человека определенных действий, которые можно оценить как адекватные или неадекватные, конструктивные или деструктивные.

Вот почему в контексте проблем следует выяснить механизмы психической адаптации, которые существенно влияют на характер действий человека.

Психический механизм-это структура определенным образом связанных психических действий, совершение которых приводит к специфическому результату. Если речь идет о защитных механизмах, то это такие схемы психических действий, которые приводят к адаптированности личности, преодолению фрустрирующей ситуации. Процессы их использования называют защитно-адаптивными или защитными процессами. Поэтому при социальном консультировании надо учитывать, процессы адаптации и дезадаптации клиента.

Литература 3, 9,12,17, 18, 19, 22, 23, 24, 28, 30, 34.

Вопросы и задания для самостоятельной работы

1. Что означает термин "адаптация"?
2. На каких уровнях действует адаптация?
3. В чем заключается социальная адаптация?
4. Дайте характеристику понятию "адаптируемость".
5. Назовите разновидности адаптации.
6. Перечислите показатели дезадаптированности.
7. Какую роль социальное консультирование играет в регулировании адаптивных процессов?

Тема 3. Индивидуальные факторы в контексте проблем клиента

Феномен пола и психосоциальные проблемы клиента. Возрастные проблемы. Проблемы, связанные с нарушением здоровья.

Под индивидуальностью принято понимать совокупность качеств и отличных свойств, выражающих сущность отдельного индивида. В практике социальной работы индивидуальное проблемное поле клиентов обусловлено различными факторами. Их многообразии не позволяет дать подробную типизацию и классификацию. Однако можно выделить существенные биопсихосоциальные доминанты, вокруг которых группируются индивидуальные запросы клиентов, встречающиеся в практике социальной работы. Ими являются факторы пола, возраста, здоровья и сексуальности клиента.

1. Феномен пола и психосоциальные проблемы клиента.

Гендерные доминанты играют роль в выборе стратегий поддерживающей терапии клиента. Мужские и женские стереотипы, ролевое поведение в социуме, в семье, на производстве, специфика психосоциальных проблем, особенность требований окружающей среды к мужчинам и женщинам поднимает целый слой специфических проблем, с которыми сталкиваются социальные работники.

Мужчины

Представления о маскулинности разные народы связывают с разными стереотипами. Некоторые восточные культуры мужественность и физическое совершенство связывают с наличием у мужчины большого живота, поскольку там сосредоточена жизненная энергия. В античном мире пропорционально развитое тело было образцом совершенства и мужества. Дж. Уайля, осмысливая культурные представления разных народов о маскулинности, заключает: «чем выше, больше, тяжелее мужчина, тем большим мужеством он обладает». Это то архетипическое начало, лежащее в коллективном бессознательном у многих народов. Современные стереотипы мужественности связываются с такими качествами, как физическая сила, свобода в отношениях, например, к внешности, употребление алкогольных напитков. Однако с ростом женского движения за свои права, усилением роли женщины в общественной и производственной жизни выдвигаются требования, которые ранее не предъявлялись к мужчинам. Эти женские идеолоремы, согласно исследованиям Б. Леннеер - Аксельсбн, можно представить в виде следующих требований:

- *мужчина должен зарабатывать много денег, к тому же успевать разделить ответственность в доме;
- *мужчины должны быть сильными, логичными, решительными, анализирующими, умными, мягкими;
- * мужчина должен быть мягким и твердым одновременно;
- * мужчины должны бегать, убирать комнату, заботиться о детях, готовить еду, держать в порядке машину и другие приборы.;
- * мужчины должны делать карьеру и одновременно не презирать супругой.

Культурные нормы, имплицитные тендерные концепции, ролевые обязательства формируют определенные ограничения для проявления маскулинности в современном обществе. Исследование Дж.О'Нила обнаружили, что в процессе социализации мужчины находятся под давлением общественных установок, которые заставляют их усваивать и принимать определенные ролевые обязательства. Он считает, что шесть типов ограничений в обществе, накладывают определенный отпечаток на проявление "маскулинности" как специфического социального феномена полового диморфизма:

- * запрет на выражение чувств и эмоциональное обращение;
- * безразличие к своему здоровью.

С другой стороны, от мужчин требуется больше активности не только в обеспечении семьи в условиях равноправного социально - экономического партнерства, но и выполнение ранее не свойственных для них социально-ролевых функций, например выполнение работ в доме или осуществление ухода за больным ребенком. Ситуация увеличивается, если мужчина оказывается безработным, а работа женщины является единственным источником финансирования семьи. Таким образом, происходит разрушение полово-ролевых наставлений, сформированных в процессе социализации, приводящее к определенным последствиям: агрессии, насилию, суицидам.

Запреты и ограничения, предлагаемые мужчине в обществе, психосоциальные проблемы в брачно-семейных отношениях могут вызывать различные формы депрессии, психосоматические расстройства, провоцировать систематическое употребление алкогольных напитков, что, в свою очередь, не может не отразиться на семейной и личной жизни мужчины.

Агрессия

Агрессивность рассматривается зарубежными исследователями как производная мужской социализации. Продвижение по службе, профессиональная компетентность требует определенных агрессивных действий. Агрессия является инструментом (Р. Бэрн, Д. Ричардсон), к которому прибегают мужчины для получения социального и материального вознаграждения. В этом случае, мужская агрессивность выступает как:

- * средство достижения цели;
- * попытка восстановить однозначность в социальной ориентации в непредвиденном и противоречивом окружении;
- * средство экстернализации;
- * реакция на повышенные требования и нагрузки;
- * стратегическое поведение в условиях социальной изоляции и слабых контактов.

Однако, часто агрессивность проявляется в сфере семейно - брачных отношений, в процессе воспитания детей, что приводит к последствиям, психически травмирующим, не только объектам, но и самим субъектам агрессии.

Женщины

Свою роль в определении подхода к женщине-клиентке в социальном консультировании сыграли феминистские идеи, психолого - антропологические концепции, психологические теории полово-ролевой идентичности, социологические теории стереотипов. Основные темы, рассмотренные этими направлениями, - проблемы свободы и независимости женщины, источники ее подчинения в культуре и обществе, биосоциальный феномен равенства полов, своеобразие полово - ролевой идентификации.

Феминистские теории

В феминистских теориях рассматриваются важнейшие социально-экономические дилеммы «женщина и общество», «женщина и производство», «женщина и свобода». Как правило, им свойственен социально-исторический подход к пониманию личности на основе детерминант пола, интерес к специфическим общественным мифам, внимание к исследованию общественных отношений. Современный феминизм представлен либеральными, радикальными, марксистскими, социалистическими направлениями.

Либеральный феминизм считает возможным достижение равенства между мужчиной и женщиной без изменения патриархальной системы общества. Равенство осуществляется в разделении в труде и профессиях, наличии «мужских и женских» стереотипов в повседневной жизни, совместном воспитании детей и исполнении домашних обязанностей.

Радикальный феминизм борется за новый общественный порядок, утверждая, что «пол», а не «класс» является объектом эксплуатации. По мнению представителей этого направления, сама гетеросексуальность и репродуктивная функция обуславливают насилие над женщиной, совершаемое в семье и обществе. Отсюда делается вывод о необходимости разрушения института семьи и полной трансформации общественных отношений.

Марксистский феминизм объясняет подчиненное положение женщин в общем русле эксплуатации, свойственной частновладельческому обществу, в частности капиталистическому. Эксплуатация женщин выступает как отношение между женщинами и капитализмом, где «женским производительным силам» противостоят капиталистические производственные отношения, ограничивающие доступ женщин к распределению и перераспределению материальных благ, что практически ведет к ограничению их свободы.

Социалистический феминизм исследует исторические причины сохранения патриархального общества, видя его основой половую и классовую эксплуатацию. Подавляя женщину в обществе, на производстве и в сфере семьи, капитализм и патриархат извлекают из этого выгоду.

Женщина-клиентка

Основные проблемы женщины-клиентки в социальном консультировании условно можно типизировать как проблемы, связанные с кризисом в семейных отношениях, распадом семьи, алкоголизацией, так и проблемы, связанные с психическим здоровьем.

Распад семьи

Распад семьи может существенно изменить жизненный сценарий женщины, привести не только к различным психосоматическим расстройствам, но и повлечь изменению ее социального статуса.

Как показывают отечественные исследования, распад семьи отражается на психическом здоровье женщины.

Распад семьи может вызвать и другие реакции, такие, как пьянство, самоубийство или «уход в работу». Отечественные исследователи отмечают, что распад семьи может подтолкнуть к бродяжничеству, хотя мотивы женского бродяжничества лежат в глубинных слоях женской психики.

Отечественные криминологи выделяют следующие типы женщин-бродяг:

- *лица, задержанные как бродяги, но не являющиеся ими, потому что имеют законные средства к существованию;
- *временно не устроены женщины, которые в результате стекания личных затруднений, без работы и постоянного места жительства, но стремящиеся найти то и другое;
- *женщины, в силу особенностей воспитания и прожитой жизни, стремящиеся к антиобщественному, бездомному, паразитическому существованию.

Социальный работник, основываясь на социальной истории клиента, строит стратегию взаимоотношений, состоящую из следующих основных элементов взаимодействия:

представление проблемы;

симптоматика проблемы;

история проблемы;

течение проблемы;

проблема в контексте семейных отношений;

проблема в контексте образования и профессии;

цель клиента;

оценка социальным работником ситуации;

и осуществление процесса социального консультирования.

2. Возраст как фактор дискриминации человека.

В практике социальной работы специалистам приходится сталкиваться с кризисами в разных возрастных группах. Однако наибольшую актуальность занимают проблемы людей пожилого возраста. Демографические данные в Украине и за рубежом говорят о тенденциях увеличения числа людей старшего поколения, однако в обществе наблюдаются тенденции дискриминации человека по возрасту. Такая форма дискриминации в англоязычной литературе получила название "эйджизм", означающий в целом презрение и притеснение молодыми и сильными старых и слабых. Учитывая, что большая часть пожилых людей состоит из женщин, проблема дискриминации по возрасту часто усугубляется дискриминацией по признаку пола.

Проблемы людей старшего возраста являются предметом геронтологии как специальной области познания. Социальные работники должны знать основы геронтологии и при обслуживании клиента учитывать социально-

геронтологические, психологические, физиологические аспекты старения человека, позволяющие интерпретировать поведение пожилых людей с учетом их индивидуальности.

Социально-геронтологические концепции старения

Пожилые люди могут быть подвержены страхам, беспокойствам, у них может наблюдаться повышенная тревожность. Характерны для данного возраста болезни сердца, склероз, опухоли. Физические заболевания, как и психические расстройства могут приводить к декомпенсации. Изменения в настроении приводят к подавленности, депрессивным, ипохондрическим состояниям, в таких случаях старые люди обвиняют себя в предполагаемых проступках. Психические расстройства пожилого возраста имеют комплекс причин, связанных с психосоматикой, органическими расстройствами, биологическими и социальными факторами.

Клиент-пожилой человек

Особенность пожилого клиента заключается в том, что он чаще выступает как объект насилия со стороны социального окружения, однако это не получается, что пожилым не свойственно проблемы, связанные с уединением, кризисом семейных отношений, злоупотреблением алкоголем, депрессией, психической неуравновешенностью.

Насилие над пожилыми людьми

Насилие над пожилыми людьми одна из самых больших проблем социальной работы. Согласно зарубежным исследованиям, пожилые люди подвергаются различным видам насилия, среди которых плохой уход, физическое, психологическое, моральное насилие, хроническая вербальная агрессия (угрозы, оскорбления и т.д.). Данные социологического опроса, проведенного американскими социологами, свидетельствуют, что жертвами наихудшего обращения в целом в отношении пожилых людей существует определенная мифология, вызванная реальными психосоматическими реакциями и психологическими наставлениями. Среди них: "алкоголь улучшает пищеварение" "алкоголь помогает уснуть", "алкоголь согревает", "алкоголь помогает не чувствовать уединения" и т.д., что, наряду с другими факторами, также может приводить к алкоголизации. Вместе с тем наблюдаются обратные реакции.

Алкоголь приводит пожилых людей к гипотермии (переохлаждению), ухудшает память, вызывает депрессии, может ухудшить работу пищеварительного тракта и мочевого пузыря. Особенно опасным является употребление алкоголя и лекарственных препаратов. Все эти проблемы находятся в зоне внимания социальных работников.

Уединение и психопатология старости

Уединение выступает как социальная и психологическая проблема перед людьми пожилого возраста. С одной стороны, наблюдается сужение контактов, связанных с выходом на пенсию, нахождением детьми самостоятельности, а в дальнейшем с естественным уходом из жизни друзей и родственников. С другой стороны, пожилому человеку необходимо перебороть три подкризиса.

Как считает Пекк, они связаны с переоценкой «я-концепции», из которой исчезает ее главная составляющая — «я-профессиональное», а также с осознанием старения тела и ухудшения здоровья, преодолением «самозаклонности» и восприятием смерти как финального этапа жизни.

При патологической старости могут возникать эгоцентризм, эмоциональная атрофия, изменения личности. Так, пожилые люди могут иметь болезненную страсть собирать бесполезные предметы (тряпочки, старые газеты, камешки и т.д.). Могут возникать тяжелые нарушения памяти, в результате выпадения способности к запоминанию. Сепильные заболевания нередко сопровождаются бредовыми идеями: обвинениями в воровстве, супружеской неверности и т.п. Патогенез заболеваний, связанных со старостью, зависит от ряда физиологических и социальных факторов, среди них нарушение деятельности мозга, нарушение нервной системы, а также последствия чистосердечных потрясений.

Социальное консультирование и люди старшего возраста

Социальная работа с пожилыми людьми многоплановая и многоаспектная. Она касается различных сфер жизнедеятельности, такие, как финансовая, сферы здоровья, досуга и т.п.

Несмотря на различия, имеющиеся в подходах к социальной помощи пожилым, можно указать ряд общих направлений, охватывающих основные сферы их жизнедеятельности и жизнеобеспечение:

*здоровье-периодический патронаж людей имеющих хронические проблемы со здоровьем или с ослабленным здоровьем;

*финансы-финансовая поддержка из государственных и негосударственных фондов;

*организация досуга-создание нового психосоциального климата для клиентов, отошедших от трудовой деятельности;

*преодоление кризисов-эффективная помощь в преодолении возрастных кризисов, формирование новых умений в преодолении возрастных проблем;

*формирование "Я-концепции" - реалистичного образа; " Я - пожилого человека", трезво оценивающего своей перспективы.

3. Феномен здоровья в контексте проблем трудной жизненной ситуации.

Клиенты и проблемы здоровья

Согласно зарубежным исследованиям, основные проблемы клиентов медицинской социальной службы связаны с проблемами здоровья, уходом за детьми, с проблемами наркомании и алкоголизма, последствиями посттравматических стрессов, несчастных случаев и т.п. типичными являются следующие виды помощи: информирование клиента по проблемам заболеваний его родных и близких, помощь в госпитализации больных СПИДом и алкоголизмом, рекомендации молодым родителям по уходу за ребенком и тому подобное.

Литература. 4, 6, 7, 8, 12, 19, 22, 27, 34, 35.

Вопросы и задания для самостоятельной работы

1. Сравните специфические проблемы мужчины и женщины.

2. Перечислите основные факторы в контексте проблем клиента.
3. Каким образом осуществляется дискриминация человека, в зависимости от возраста?
4. В чем специфика проблем пожилых людей?
5. Какие проблемы возникают в связи с нарушением здоровья?

Тема 4. Особенности консультативной работы с различными категориями клиентов

Ориентация на потребности клиента. Социальное исключение клиента. Дискриминация клиента. Типология клиентов, обращающихся за консультативной помощью. Культурные и этнические детерминанты процесса консультирования. Принципы соблюдения интересов клиента.

Ориентация на потребности клиентов

Социальное консультирование часто рассматривают как деятельность, призванную обеспечить соответствие потребностей человека и ресурсов различных социальных систем, улучшение взаимодействия человека с физическим и социальным окружением.

Речь идет как о мероприятиях и программах, которые должны удовлетворять основные физиологические, социальные, духовные потребности человека, которые Известный психолог Абрам Маслоу представил в виде иерархической пирамиды (рис.4.1), так и о влиянии внутренних факторов на ощущение человеком удовлетворения собственных потребностей. Соответственно, оценивание положения клиента должно осуществляться с учетом в наиболее полном объеме различных личностных потребностей - от физиологических до когнитивных, а также потребностей в самоактуализации.

Мы можем найти соотношение между функциями социального консультирования, направлениями реализации социальной политики и потребностями человека. Предоставление определенных видов социальных услуг, денежной и материальной помощи регулируется соответствующими нормативно - правовыми актами; при определении же категорий, которые смогут по закону рассчитывать на получение материальной или любой другой помощи и поддержки, используется принцип приоритетности, поэтому рядовой человек оценивает социальную работу и социальную политику в целом через удовлетворение своих потребностей.

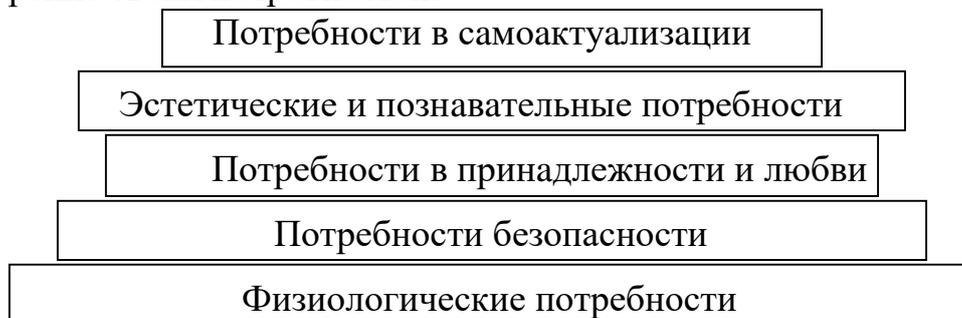


Рис. 4.1. Пирамида потребностей человека

Для социальных работников важным является поиск тех ресурсов, которые позволяют улучшить социальное функционирование клиента. При определении плана ухода за конкретным человеком решающим является оценка его потребностей и ресурсов.

Например, в Великобритании в социальных службах общин разработаны специальные бланки, на которых перечислено более 80 видов потребностей и проблем. Оценка потребностей, которые испытывает клиент и наблюдает специалист, становится основой плана ухода. Мониторинг предоставления услуг и контроль за их качеством тоже основываются на определении степени обеспечения потребностей пользователя.

Важно помнить, что не всегда проблемы клиента обусловлены внешними факторами. Многие клиенты демонстрируют личную дисфункцию, которая препятствует использованию имеющихся ресурсов. Например, люди с проблемами в установлении межличностных отношений в основном будут испытывать трудности в удовлетворении потребностей в дружбе и любви. Поэтому социальным работникам приходится помогать клиентам развивать навыки межличностной коммуникации что в свою очередь позволяет изменить несоответствие между потребностями клиентов и внешними ресурсами.

Для обоснованного определения групп потенциальных клиентов нужно осуществлять мониторинг социальных проблем и потребностей. Помимо определения проблем и потребностей в социальных услугах, необходимо также отработка критериев определения принадлежности к определенной группе клиентов. На основе определенных социальных проблем и потребностей и должна развиваться система предоставления услуг, возможно, даже создаваться новые агентства. Разработки требует законодательство, определяющее функции и полномочия социального работника, регулирующее его деятельность в отношении различных групп клиентов.

Следовательно, повышение социального функционирования, которое принято считать назначением социальной работы, предполагает, в частности, ориентацию на базовые потребности человека, которые должны быть удовлетворены, чтобы человек чувствовал себя полноправным и активным членом общества.

Социальное исключение клиентов

Довольно часто клиенты социальной работы не в состоянии удовлетворить свои потребности, из-за чего они полностью или частично лишены возможности активно участвовать в жизни общества, общества, где они живут, вытолкнуты на периферию общественной жизни, не способны поддерживать социальные связи и вести образ жизни, который является распространенным и приемлемым в соответствующем обществе, членами которого они являются.

В последнее время все большее распространение получает мнение, которое считает одним из основных назначений социальной работы помощь и поддержку отдельных лиц или групп в преодолении социального исключения, которое присуще людям, принадлежащим к большинству из тех групп, которые были рассмотрены выше.

Например, в Великобритании создано специальное правительственное подразделение социального исключения, специалисты которого определяют исключение как то, «что может произойти, когда люди или районы страдают от сочетания взаимосвязанных проблем, таких как безработица, недостаточные навыки, низкая прибыль, плохое жилье, высокий уровень преступности, плохое здоровье и распад семьи». То есть речь идет о состоянии многомерной депривации, в котором находятся индивиды или группы.

Исключение может относиться к различным областям, которые могут быть, в том числе:

- экономика, в которой факторами исключения могут быть бедность, с которой сталкиваются отдельные лица или группы, длительная безработица, ограниченный доступ к возможностям кредитования и современным технологиям;

- жизненное пространство, где факторами исключения могут стать район, который угрожает безопасности отдельных лиц или групп, высокий уровень преступности, бедность местного окружения, разобщенность сообщества, географическая изоляция или удаленность района, где живут отдельные лица или группы, отсутствие или ограниченность место-ных услуг, включая транспорт, образование;

- мобильность, где исключение вызвано отсутствием транспортных средств или дорог и приводит к сокращению доступа к социальным сетям, удобствам, товарам и услугам;

- политика-возможность влиять на принятие Политических решений на организованном уровне, когда факто рамы исключения являются лишение гражданских прав, ограниченное участие в группах и организациях, отказ от гражданских прав и свобод, отсутствие представительства, невозможность участвовать в осуществлении власти;

- возможность принимать решения, в которых исключение связано с бесправием человека, бессилием и ограниченным выбором;

- личность, где к исключению приводят этничность, культура, класс, жизненные навыки/ достижения в образовании, пол/гендер, религия, сексуальность и состояние здоровья;

- социальные сети, где факторами исключения могут быть распад (нарушение) формальных или неформальных сетей, одиночество, изоляция, недостаток информации, социальное положение;

- социальное измерение, в котором исключение может быть связано с распространением преступности, семейной динамикой, низким уровнем образования, неравенством, отсутствием социальных прав, отсутствием доступа к надлежащей медицинской помощи и социальной защите [5].

Если взять к примеру такую группу клиентов, как психически больные, инвалиды, то она страдает от социального исключения во всех сферах, о которых говорилось выше. При социальном консультировании надо учитывать степень удовлетворенности каждой потребности клиента и поиска его

собственных и дополнительных ресурсов, которые помогут преодолеть возникающие сложные жизненные трудности (см. табл. 6.1.).

Таким образом, социальный консультант для решения проблемы клиента привлекает окружающее его окружение: родителей, друзей, родственников, социальные институты и тому подобное.

Таблица 6.1.

Потребности человека и ресурсы

Потребности	Тип ресурсов
<ul style="list-style-type: none"> ● Позитивное ● самовосприятие: ● идентичность; ● самоуважение; ● уверенность в себе. 	Воспитание и обучение значимы другие (родители, родные, учителя, сверстники) обеспечивают положительную обратную связь, демонстрируют привязанность, принятие и любовь.
<ul style="list-style-type: none"> ● Эмоциональные: ● Чувство нужности другим и того, что они ценят; ● дружба; ● чувство принадлежности. 	Родители, супруги, друзья, братья и сестры, референтная группа, социальная сеть.
<ul style="list-style-type: none"> ● Самореализация: ● образование; ● отдых; ● достижение; и эстетическое удовольствие; ● религия. 	Образовательные, культурные, религиозные и другие социальные институты, а также учреждения занятости.
<ul style="list-style-type: none"> ● Физические потребности: ● еда, одежда, жилье; ● здравоохранение; ● безопасность; ● защита. 	Экономические, правовые институты, учреждения здравоохранения, официальные учреждения социального обслуживания, правозащитные органы, учреждения, оказывающие помощь при катастрофах.

Проблемы психического здоровья часто могут повредить доступу к социальным службам и социальным сетям, что потенциально приведет к социальной изоляции [6]. Люди с психическими расстройствами имеют гораздо меньше возможностей близких доверительных отношений по сравнению с другими, и большую вероятность одинокой жизни, чем те, кто этих проблем не имеет.

Доходы среди взрослых с серьезными проблемами психического здоровья значительно меньше по сравнению с доходами взрослых, не имеющих таких проблем занятость среди людей с проблемами психического здоровья является невысокой: скажем, в Великобритании численность работающих инвалидов, имеющих психическое расстройство, по официальным данным составляет 21% от их общей численности . При этом проявления социального исключения, такие как ограниченный доступ к товарам ежедневного пользования,

ограниченное участие в общественной активности и различных видах отдыха, искусства, жизни в ненадлежащих условиях, все, что входит в понятие социоэкономического ущерба, влияют на развитие самих проблем психического здоровья, усложняя их.

Социальные работники должны учитывать существование в обществе различных групп, имеющих неодинаковый уровень доступа к общественным ресурсам, а следовательно являются социально исключенными. Например, работая с такой группой клиентов, как беженцы, социальные работники должны ставить перед собой такие задачи, позволяющие преодолеть социальное исключение, а именно:

- психологическая поддержка для коррекции травмирующего опыта клиентов;
- мотивация и укрепление возможностей для самопомощи клиентов;
- помощь в изучении клиентами языка страны проживания и в получении ими профессионального образования;
- налаживание отношений с окружением и самоопределение клиентов;
- начало или участие в создании соответствующих структур / организаций для работы с беженцами и их семьями;
- активизация групп поддержки в общине (или помощь в их создании) и разъяснительная работа, направленная на преодоление враждебности к представителям этой группы.

Таким образом, социальное консультирование со стороны социальных работников включает в себя деятельность, направленную на то, чтобы помочь людям, группам, сообществам стать включенными, то есть интегрированными в общество. Такая практика сосредоточена прежде всего на правах, касающихся предотвращения социального исключения, а именно таких, как недостаточный доступ к институтам гражданского общества - законодательной и политической систем, к базовому уровню образования, здравоохранения и материального благосостояния. И учитывая это лицо, которое обращается к социальному агентству, должно рассматриваться уже не как уязвимый клиент, имеющий определенные потребности, а как гражданин, которому нужно оказать помощь в реализации его прав как члена общества.

Дискриминация клиентов

Для того, чтобы почувствовать, что значит быть клиентом, достаточно вспомнить свой опыт в роли пациента медицинских учреждений, клиента/посетителя служб социальной защиты. Редко этот опыт можно считать положительным. Быть клиентом - небольшая привилегия. Очевидно, вы упомянули чувство зависимости, беспомощности, унижения, а также чувство вины, гнева, обиды, замешательства, ощущение, что вы «ничто» или «никто».

Часто клиенты социальной работы подвергаются дискриминации, то есть предвзятому и негативному отношению, основанному на определенных характеристиках, таких как раса, пол, религия, этническая принадлежность. Такое отношение опирается на стереотипы - относительно устойчивые представления о социальном явлении, социальном статусе или объекте (конкретном человеке или группе), которые обычно искажаются, поскольку

основаны на поверхностных характеристиках или чрезмерном обобщении характеристик, наблюдаемых у некоторых членов группы. Дискриминация часто проявляется в нацеплении ярлыка, определенного прозвища, названия человеку или его проблеме на основе тех или иных характеристик или моделей поведения. Скажем, предвзятое отношение к пожилым людям (эйджизм) на практике приводит к дискриминации по возрасту.

Дискриминации по возрасту могут подвергаться и дети. Если же при этом ребенок принадлежит к национальному меньшинству или является темнокожим, то ему иногда приходится видеть немало примеров дискриминации по этническому признаку (расизму). Например, в школах таких детей могут дразнить, работодатели не будут принимать на работу, представители правоохранительных органов будут демонстрировать более предвзятое и придирчивое отношение (достаточно вспомнить постоянные проверки документов на улицах крупных городов, которым подвергаются «лица кавказской национальности» и темнокожие иностранцы).

Стереотипы и предвзятое отношение проявляются, в частности, в речи. Одна из самых очевидных языковых проблем - это использование личных местоимений (к примеру, социальный работник - это преимущественно «он» в профессиональной литературе, хотя львиную долю работников социальной сферы составляют женщины). Впрочем, проблемы использования языка значительно глубже и деликатнее употребления личных местоимений. В большинстве крупных индивидуальных услуг наблюдается отчетливая картина: женщины составляют основную часть пользователей услуг, лиц, осуществляющих уход, практиков, в то время как среди высшего руководства преобладают мужчины. Это может служить примером дискриминации по признаку пола.

Дискриминация приводит к неравенству власти, непрямому доступу к общественным ресурсам и услугам и т.п., то есть к тому, что получило название социального исключения, о котором говорилось выше. Дискриминация сплошь и рядом связана как с местом человека в структуре общества, так и с личностной идентификацией, например, по полу, социальному положению, возрасту, сексуальной ориентации, функциональным ограничениям, принадлежности к тому или иному национальному меньшинству и тому подобное. Такая ситуация является результатом материального и идеологического угнетения.

Клиенты социальной работы иногда подвергаются стигматизации. Стигма - это чрезвычайно сильный социальный ярлык, который радикально меняет самооценку человека и его социальную идентичность. Стигма также рассматривается как процесс дискредитации человека посредством приписывания ему социально отрицательных черт или характеристик, которые воспринимаются в данной среде как унижительные, вызывая связанные с этим негативные субъективные переживания.

Социальная работа должна быть ориентирована на снятие «стигмы», или клейма общественного отторжения клиентов (например, умственно отсталых,

людей с функциональными ограничениями, людей, живущих с ВИЧ, и т.д.) Как дефектных «или» неполноценных. Отношение к таким людям должно опираться на признание в них прежде всего личности и принятие их такими, какие они есть, уважение к их чести и достоинству. Как отмечает британский ученый Шуламит Рамон, основная проблема заключается не в ограничении возможностей определенного человека или группы людей, связанных с нарушением тех или иных функций организма, а в существующем в обществе отношении к инвалидности и инвалидности. В современном мире, по мнению этого автора, получает распространение принцип «нормализации» или «социальной валоризации», который основывается на убеждении, что «пребывание в учреждениях закрытого типа нежелательно для людей с любым типом патологии, что почти все лица, даже с устойчивыми пороками, могут и должны иметь как можно более нормальную и полноценную жизнь в сообществе, получая необходимую им для этого индивидуальную поддержку».

Таким образом социальная работа должна опираться на антидискриминационную практику - комплекс наставлений и реальных мер для преодоления нарушения прав любых групп клиентов в практике социальной работы, прежде всего по классовым, национальным, религиозным, половым и возрастным признакам. При этом социальные работники признают существование угнетения не только в поведении и отношениях отдельных людей или групп, а в учреждениях, разнообразных структурах и общественном сознании.

В социальной работе все участники должны активно работать, чтобы противостоять вредным последствиям социального угнетения шансов и возможностей тех, кто живет в не - благоприятном социальном окружении. Практическое применение принципа непригничения означает, что основой достойной практики социальной работы должно стать воодушевление (импаурмент).

Импаурмент клиентов

Философия социальной работы содержит идею разделения власти с клиентом, увеличения возможностей, полномочий, власти клиента. Это соответствует основным ценностям социальной работы-уважению к клиенту, участию привлечению его к принятию решений в ситуациях собственной и общественной жизни, самоопределению. Увеличение возможностей клиента автоматически означает повышение его ответственности уменьшение его зависимости. Принцип предоставления власти в современной социальной работе определяется термином "импаурмент" (воодушевление, активизация).

Импаурмент как термин возник в социальной работе в конце 1980-х когда начали обсуждать противоречия между зависимостью и независимостью, автономией и защитой человека, правами граждан и властью правительства. Именно тогда было сформулировано, что цель социальной работы состоит в том, чтобы люди научились помогать себе.

Обоснование необходимости помочь людям помочь себе имеет триединую сущность: этическую, политическую и психологическую. Этические причины

необходимости применения импаурмента опираются на веру в чрезвычайную ценность каждого человека, что, собственно, происходит из христианства.

Демократические убеждения обеспечивают политическое обоснование того, что власть должна быть разделена между гражданами.

Психологическое обоснование состоит в том, что люди тем скорее и тем охотнее меняются, действуют или придерживаются определенного плана, чем большую роль они играют в принятии решения. Мотивация-важный принцип в социальной работе. Услуги успешны только тогда, когда клиент активно участвует в пользовании ими. Лучшие услуги и самые опытные консультанты не будут эффективны, если пользователи не были вовлечены в планирование работы служб, проще говоря, не хотят их.

Импаурмент важен для тех групп, которые мы считаем подавленными в обществе: женщины, представители национальных меньшинств, пожилые люди и др. чрезвычайно успешно действуют группы самопомощи, которые состоят из представителей уязвимых категорий населения или их родственников.

Вообще практика импаурмента является самой распространенной в работе с группами (которая является ее сердцевиной), но использоваться может также на индивидуальном уровне (субъекта), на коллективном уровне через организационное развитие и создание союзов и на структурном и институциональном уровнях через вмешательство в политику и правовую реформу-подробное и очень полезное описание импаурмента как практического метода социальной работы представлено в книге британских специалистов Одри Мюллендера и Дэйва Уорда «самоуправляемая групповая работа: деятельность пользователей с целью воодушевления».

По мнению этих авторов, воодушевление направлено на распределение власти между социальными работниками и пользователями, они призывают использовать власть так, чтобы не подавлять других и придерживаться таких принципов в работе:

- 1) мы должны придерживаться этой позиции в отношении людей, с которыми мы работаем, которая не только отвергает любые негативные "ярлыки" в отношении людей, но и признает, что все люди обладают определенными навыками, умениями, интеллектом и способностями;
- 2) люди имеют право быть услышанными и право контролировать собственную жизнь. Это также означает, что люди имеют право сами выбирать форму вмешательства в их жизнь;
- 3) проблемы пользователей социальных услуг очень состав нет, и ответы-реакции на них должны это учитывать. Проблемы людей никогда не будут полностью понятными, если они будут рассматриваться только как результат личной неполноценности. Вопросы, связанные с такими явлениями, как угнетение, социальная политика, окружающая среда и экономика, часто играют огромную роль в жизни пользователей социальных услуг. Практика должна учитывать это;

4) практика может быть эффективно построена на понимании того, что люди, которые действуют вместе, становятся сильнее. Люди, которые не имеют власти, могут получить ее, работая или в группах вместе;

5) практикуй то, что проповедуешь. В своей основе методы работы имеют неэлитарные принципы. Вся работа должна быть направлена против угнетения, направленного на расу, пол, возраст, класс, инвалидность или любую другую форму социальной дифференциации, на которых исторически строились (и продолжают строиться) ложные понятия чувства превосходства и неполноценности. Как отмечалось выше, социальная работа сориентирована на развитие клиентов, содействие им в достижении изменений в собственной жизни. По мере того, как клиенты совершенствуются в своем развитии, их уровень целенаправленной жизни повышается. Поэтому для социальных работников важно знать, что психологи, наблюдая за вербальным и невербальным поведением людей.

Литература 1, 3, 4, 6, 7, 9, 17, 19, 22, 23, 28, 34.

Вопросы и задания для самостоятельной работы

1. Каких сфер может касаться социальное исключение?
2. Раскройте взаимосвязь понятий "социальная работа", "потребности человека".
3. Разработайте структурно-логическую схему потребностей и ресурсов клиентов.
3. Какие задачи ставит перед социальными работниками теория социального исключения?
4. Как вы понимаете понятия "стигма", "стереотип", "дискриминация"?
5. Как можно предотвратить стигму?
6. Дайте характеристику видам клиентов, которые обращаются за консультативной помощью.
7. Перечислите культурные и этнические детерминанты процесса консультирования.

Тема 5. Основные подходы консультативной работы с клиентами

Социологически-ориентированные теории: системная, экологическая, социально-радикальная, ролевая. Психологические теории: психодинамическая, бихевиористическая, когнитивная, гуманистическая, экзистенциальная.

Комплексные теории: кризисное вмешательство, семейная терапия, сосредоточенная на задаче, психосоциальная терапия, социально-педагогическая.

Родство теорий социального консультирования с социально-гуманитарными науками. Эту группу представляют:

-психологически ориентированные теории, сосредоточенные на психологических, эмоциональных, а не на социальных (структурных) факторах возникновения у клиента сложных жизненных ситуаций;

- социологически ориентированные теории, которые сосредотачивают основное внимание на окружающей (физической и социальной) среде клиента;
 - комплексно ориентированные теории, которые одинаково учитывают психологические и социальные факторы возникновения у клиентов сложных жизненных проблем.

Некоторые ученые в этом контексте говорят не о теориях, а о теоретических моделях, или моделях социального консультирования, предлагают вместо терминов "психологически ориентированные теории", "социологически ориентированные теории», "комплексно ориентированные теории", "психологические модели", "социологические модели", "комплексные модели", что является благозвучнее (табл. 1.2).

Кроме того, такое разделение теорий в значительной степени условно. Ведь многие теории, взятые за основу моделей социальной работы, являются общим достоянием социальной психологии, социологии, философии литературоведения, общественно-политической мысли или сформировались на основе многолетней практики социального консультирования.

Таблица 1.2

Классификация теоретических моделей социального консультирования по родству с социально-гуманитарными науками

Группа теорий	Характеристика группы	Теоретические модели, применяемые в социальной работе
1	2	3
Психологические модели социального консультирования	Совокупность теоретических концепций социальной работы, основывающихся на познании закономерностей психологического развития и статуса человека в обществе	Психодинамическая модель Когнитивно-бихевиористическая модель Гуманистическая модель
Социологические модели социального консультирования	Совокупность теоретических концепций социальной работы, основой которых является познание закономерностей социального развития, структурирование общества, взаимодействия его социальных институтов	Системная модель Экологическая модель Социально-радикальная модель Теория ролей и стигматизации

Комплексные (биопсихосоциальные) модели социального консультирования	Совокупность теоретических концепций социальной работы, которые ориентируют на целостное видение проблем защиты жизненных сил человека как биопсихосоциального существа	-Кризисное вмешательство -Модель, ориентированная на задачу -Семейная терапия -Психосоциальная терапия -Социально- педагогическая модель
---	---	--

Комплексные теории за рубежом называют биопсихосоциальными, поскольку они учитывают влияние биологических, психологических, социальных факторов на мысли, чувства, поведение людей.

Классификация, приведенная в таблице, представляется наиболее рациональной, поскольку она является универсальной и позволяет обосновывать цели деятельности, выбирать средства (техники) вмешательства, а также объяснять состояние клиента и прогнозировать его поведение.

Психологические модели социального консультирования. К этой группе относятся теоретические модели, которые выстраиваются на идее помочь клиенту путем оптимизации его усилий по использованию личностных и социальных ресурсов для воздействия на неблагоприятную жизненную ситуацию.

Психодинамическая модель социального консультирования является одной из самых распространенных. Она основана на идее и техниках психоанализа — обоснованной австрийским психологом, психиатром Зигмундом Фрейдом теории, которая отводит важную роль в поведении личности бессознательному (инстинктам, влечениям), его гармонизации с сознанием. Психоанализ существенно расширил представление о сущности помощи в социальной работе и консультировании, сфокусировал ее на внутренней жизни индивида, рассматривая действия и поведение человека как следствие процесса его мышления, а не особенностей межличностных или социальных отношений.

Психодинамическая модель предлагает эффективные техники диагностирования социального отклонения, прогнозирования перспектив улучшения внутреннего состояния личности.

Когнитивно-бихевиористическая (лат. *cognitio* — познание, англ. *behaviour* — поведение) модель социального консультирования основывается на идее, которая акцентирует на необходимости учитывать при оказании помощи клиенту особенности его мышления, установки, которые направляют его действия. Суть этой работы заключается в содействии приобретению клиентом адекватных социальным условиям навыков поведения.

Гуманистическая модель социального консультирования предполагает главные резервы изменений в самом человеке, в заложенных в нем силах добра, психического здоровья и желания самосовершенствоваться. Поэтому эта

теоретическая модель отводит клиентам роль активных создателей собственной жизни, стиль которой может быть ограничен только физическими или социальными влияниями. Помощь в выборе стратегии действий клиента должна учитывать поиск им собственного жизненного назначения.

Социологические модели социального консультирования. Эти модели сосредотачивают внимание на социальном контексте помощи: социальных причинах возникновения сложных жизненных ситуаций, социальных нормах и социальной патологии, социальном контроле за поведением клиента.

Системная модель социального консультирования в современной практике является самой популярной. В соответствии с ней общество представляет собой сложную социальную систему, сформированную из совокупности взаимосвязанных социальных организаций и институтов, взаимодействие которых влияет на жизнедеятельность человека.

Основывается эта модель на идее, что удовлетворительная жизнь человека зависит от систем, которые ее окружают. Такой системой является семья, внутри которой существуют взаимоотношения между супругами, детьми и родственниками; семья также включена во взаимодействие с разнообразными социальными институтами - государством, системой образования и воспитания, экономическими и другими организациями. С этой точки зрения задача социальной работы заключается в изучении окружения клиента, влияния на него других людей, социальных факторов.

Экологическая модель социального консультирования рассматривает помощь как деятельность, направленную на сохранение равновесия между клиентом и окружающей средой, как нейтрализацию негативных изменений, которые могут вызвать у человека дезадаптивные процессы. Деятельность специалистов, которые придерживаются этой модели, заключается в использовании активных методов адаптации и социализации клиента, обеспечении соответствия между его внутренним состоянием и требованиями внешней среды. В то же время социальные работники могут изменять внешнюю социальную и физическую среду, заботясь, чтобы она как можно больше соответствовала правам, потребностям и жизненным целям личности.

Социально-радикальная модель социального консультирования акцентирует на помощи клиенту в развитии его социального самосознания, прежде всего его политической и правовой составляющих. Опираясь на идеи марксизма (системы философских, экономических, социально-политических взглядов, которая ориентирует на ликвидацию методом революции классового неравенства, частной собственности, построение пролетарского общества) и радикального феминизма (женского движения за уравнивание женщин в правах с мужчинами), сторонники социально-радикальной модели, не зная психологических объяснений проблем клиентов, призывают к рассмотрению баланса власти, использованию структурных средств решения проблем, коллективных действий. По их убеждениям, цель помощи заключается в повышении уровня самоконтроля и личной ответственности клиента,

самоактуализации его возможностей в защите и отстаивании прав, противостоянии дискриминации.

Теория ролей основывается на идее ролевого поведения клиента, который выстраивает свои поступки в соответствии с общепринятыми и воспроизводимыми индивидуальным сознанием моделями, схемами. Ролевая модель социального консультирования обращает внимание на проблемы клиента, связанные с ожидаемым его поведением и желаемым развитием на основе его прошлого опыта, понимания значимости того, что должно с ним произойти, а также его представлений о своей роли в жизни.

Комплексные (биопсихосоциальные) модели социального консультирования. Сформированы они на концептуальных подходах многих гуманитарных наук (социологии, психологии, педагогики, социальной психиатрии и др.). Этот процесс был закономерной реакцией социальной работы на комплексный характер проблем многих людей с ограниченными возможностями, а также на необходимость использования теоретических достижений, методологий, техник из различных сфер человеческих знаний и деятельности.

Модель кризисного вмешательства ориентирована на помощь клиенту, находящемуся в состоянии глубокого и острого психологического кризиса, что обуславливает необходимость оперативного вмешательства для вывода его из дезадаптивного состояния.

Сосредоточенная на задаче модель предлагает четкую последовательность диагностирования проблемы клиента и работы с ней, что помогает осознанию практическими работниками рационального процесса непосредственной работы с клиентом.

Модель семейной терапии доказала свою эффективность в самых разных ситуациях, связанных с необходимостью семейного, часто и индивидуального консультирования. Основана она на утверждении, что объяснение и преодоление проблем взаимодействия между людьми обусловлено их пониманием прошлых, а также актуальных на определенное время взаимоотношений. Это означает, что основное внимание следует уделять проблемам, возникшим между людьми, а не каждому конкретному человеку.

Модель психосоциальной терапии широко распространена в последние годы в западных странах. Она предполагает длительное сопровождение клиента социальным работником, придает особое внимание их взаимоотношениям. Главное при этом подходе выделить проблемы из среды клиента, усилить сильные стороны его Я, а также механизмы, с помощью которых он сможет самостоятельно преодолеть свои проблемы при достаточной поддержке социального работника.

Социально-педагогическая модель исходит из идеи значимости воспитательного воздействия на процесс социализации индивида или социальной группы, осуществление которого происходит через систему институтов — семью, школу, внешкольные заведения. Эти институты должны корректировать формирование социальных качеств личности в соответствии с

общественными ценностями, ограничивать или активизировать влияние определенных внешних факторов.

Социальные работники должны отслеживать эффективность методов и методов, предлагаемых теоретическими моделями, и при необходимости изменять план помощи клиенту. Однако не стоит навсегда отказываться от использования определенной теоретической модели. Ведь, несмотря на отсутствие единственно правильной теории, каждая из них имеет свои преимущества и ограничения, предусматривает соответствующий набор инструментов, техник вмешательства, знание которых и владение которыми позволяют специалисту находить оптимальные решения в самых сложных ситуациях.

Литература. 4, 6, 7,12,19, 22, 27, 34, 35.

Вопросы и задания для самостоятельной работы

- 1.Что может сдерживать социальных работников, которые хотели бы применить в своей практике системный подход?
- 2.Какие положения системной теории можно применить в социальном консультировании?
- 3.Какая идея является центральной для экологического подхода?
- 4.Какие основные концепции включает теория ролей? Как их используют в консультировании?
- 5.Чем отличается социально-радикальная теория от работы со случаем?
- 6.Как применяется социальное консультирование в рамках кризисного вмешательства?

Тема 6. Профессиональное общение в социальном консультировании

Особенности профессионального общения в социальном консультировании. Коммуникативный потенциал. Содержание, цель, средства, функции профессионального общения. Механизмы социальной перцепции. Значение невербального общения в социальном консультировании. Коммуникационные барьеры. Профессиональное общение в социальной работе.

Одним из главных инструментов профессиональной деятельности социальных консультантов выступает общение. Именно в его процессе налаживается контакт с клиентом, выясняются проблемы и происходит накопление информации, необходимой для решения проблемы. Одновременно в ходе общения осуществляется целенаправленное воздействие на клиента.

Кроме того, от владения методами общения часто зависит результат деловых переговоров социальных работников с представителями структур власти, деловых кругов, различных учреждений и организаций. Итак, без преувеличения можно сказать, что общение является едва ли не самой важной, а отчасти и самой сложной сферой деятельности в консультативной работе.

Консультанты должны обладать значительным коммуникативным потенциалом. Такая характеристика человека определяет качество его общения

и состоит из: коммуникативных качеств, характеризующих развитие способности к общению;

коммуникативных способностей, то есть способностей обладать инициативой в общении, способности эмоционально откликаться на состояние партнеров по общению, способности к самостимуляции и взаимной стимуляции в общении; коммуникативной компетентности, то есть знания норм и правил общения.

Впрочем это не означает, что социальных работников следует рассматривать как относительно более компетентных по сравнению с клиентами, а следовательно отождествлять с хитростями и манипулированием.

Особенности профессионального общения социальных консультантов и клиентов в значительной мере обусловлены этическими стандартами социальной работы, ценностями, культурными традициями, возрастными, интеллектуальными и другими характеристиками клиентов и т.д. Если в обычном общении механизмы межличностного взаимодействия действуют спонтанно то для социальных работников они имеют профессиональное значение. Поэтому они и требуют совершенного изучения и овладения, умения учитывать контекст и специфику работы с определенными группами клиентов. Да, для ВИЧ-позитивного человека важно, чтобы ему пожали руку. Для нее это является признаком того, что собеседник не боится заражения, воспринимает ее как обычного человека.

Для пожилых людей важно внимание. Поэтому не надо жалеть времени на выслушивание, сочувствие, демонстрацию интереса и уважения к их заслугам и опыту. Порой они предлагают угоститься чем-то и им важно увидеть, что это принимается. Предложенная ими (и принятая!) чашка чая свидетельствует об их нужности, повышает самооценку. С детьми желательно поиграть, попробовать развеселить, заинтересовать чем-то. Когда же клиент подавлен, достаточно посидеть рядом и просто помолчать. Но всегда нужно стараться быть естественным. Это достигается при едином условии: когда у социальных работников есть желание работать с людьми и для людей.

И все же наибольшее значение в процессе коммуникации при консультировании с клиентом имеет умение слушать и умение говорить. Умение слушать не случайно стоит на первом месте. Ведь только после того, как мы выслушали клиента, а самое главное услышали то, что он хотел нам сказать, мы можем принимать определенные решения, что и как сказать ему в ответ, какие вопросы перед ним задать.

Теоретические основы общения сложны. Но едва ли не самой сложной и ответственной является практика общения. Ведь социальные работники выполняют сложную функцию установления отношений с клиентом, нахождения общего языка, правильной «тональности». Существуют коммуникативные микро-техники, овладение которыми дает возможность специалисту действовать более эффективно. Тем не менее, реальные ситуации включают этическое измерение, определяющее профессиональное поведение социальных работников. Приведенная ниже ситуация иллюстрирует различные аспекты профессионального общения.

Что же означает умение общаться? И что такое общение? В психологии общение определяют как сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, что вызвано потребностями в совместной деятельности и предполагает обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия и понимание другого человека.

Субъектами общения являются живые существа, люди. В конце концов, общение присуще любым живым существам, но только у людей процесс общения становится осознанным, связанным вербальными и невербальными актами.

В любом общении выделяют ряд аспектов, содержание, цель, средства, функции.

Содержание общения информация, которая в межличностных контактах передается от одного живого существа к другому.

Цель общения заключается в том, что она удовлетворяет социальные, культурные, творческие, познавательные, эстетические и другие потребности человека.

Средства общения способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, которая передается в процессе общения от одного человека к другому. Информация между людьми передается через чувства, язык и другие знаковые системы, письменность, технические средства записи и сохранения информации.

Функции общения разделяют на:

- 1) информационно - коммуникативную (охватывает процессы формирования, передачи и приема информации);
- 2) регулятивно-коммуникативную (благодаря общению человек осуществляет не только регулирование собственного поведения, но и поведения других людей и влияет на их действия);
- 3) аффективно-коммуникативную (общение влияет на эмоциональные состояния человека и формирование межличностных отношений)

Процесс общения имеет несколько составляющих. Во-первых, он состоит из самого акта общения или коммуникации, в котором участвуют коммуниканты, которых должно быть не менее двух.

Во-вторых, коммуниканты должны совершать само действие, которое мы называем общением, то есть делать что-то (говорить, жестиковать, позволять считывать со своих лиц определенные выражения, свидетельствующие об определенном состоянии, которое переживает человек).

В-третьих, необходимо определить в каждом акте канал получения информации. При разговоре по телефону таким каналом являются органы слуха и речи (аудио-вербальный, слухословесный канал). Форма и содержание лица воспринимаются зрительным каналом (визуально - вербальный). Рукопожатие - способ передачи дружеского приветствия кинестетикотактильным (двигательно-осознательным) каналом. Если мы по наряду узнаем, что человек - активный, то информация поступила визуальным (зрительным) каналом, а не визуально-вербальным, потому что об этом нам никто не говорил.

Выделяют коммуникативную, перцептивную, интерактивную стороны общения.

Коммуникативная сторона общения (или коммуникация) заключается в обмене информацией между людьми, которые общаются. Интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между общающимися людьми (обмен действиями).

Перцептивная сторона общения означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установлению на этой основе взаимопонимания.

Итак, в процессе общения происходит: взаимное влияние людей друг на друга; обмен различными идеями, интересами, настроениями, чувствами. Собеседники определенным образом воспринимают друг друга, то есть каждый из них формирует целостный образ другого, оценивая его внешний вид и поведение. Восприятие и понимание собеседников происходит под влиянием многих факторов, которые социальным работникам следует знать и учитывать в своей практической деятельности.

Модели коммуникации

Существуют различные теоретические парадигмы коммуникативного пространства, сформированные в рамках психологических, лингвистических, социологических, философских теорий.

Простейшая модель процесса коммуникации имеет по крайней мере три элемента:

- 1) отправитель, то есть тот, кто является источником информации;
- 2) сообщение, то есть та информация, что ее передают;
- 3) получатель, то есть тот, кому эта информация передана.

В социальном консультировании в роли отправителя может быть клиент, а в роли получателя - социальный работник. Однако они могут меняться ролями. Если между участниками общение возникает активный диалог, то и отправителями, и получателями информации по очереди могут быть как социальный работник, так и клиент.

Модель коммуникации Романа Якобсона несколько сложнее (рис. 6.1), ведь она принимает во внимание контекст, в котором происходит коммуникация, а также то, что и отправитель информации и ее получатель могут вкладывать различные понятия (коды) в сообщения.



Процесс коммуникации начинается с того, что отправитель формулирует идею сообщения, или, проще говоря, думает о том, с какой целью и какую информацию необходимо довести до сведения получателя. В процессе общения

отправитель также составляет содержание сообщения и выбирает средства передачи информации с учетом возможностей и особенностей получателя относительно восприятия предложенного содержания сообщения.

Представление идеи, которую отправитель пытается донести до получателя, в форме языка, понятного получателю, называется кодированием. В этом случае как кодовые знаки могут быть использованы: слова устной и письменной речи (лексика, а также темп, стиль речи), визуальные образы (людей предметов интерьера), благовония (цветов, духов и т.д.), звуки (мелодии, интонация и тембр голоса, модуляция), цвета, свет (яркий, тусклый), движения и мимика и т.д.

В свою очередь, получатель воспринимает представленную от юристом информацию, обрабатывает ее (декодирует), интерпретирует, то есть толкует сообщение, соотнося его контекст с собственной системой понятий, и, наконец, демонстрирует свое понимание или непонимание сообщения отправителю. Коммуникативное воздействие происходит только при наличии единой или подобной системы кодификации и декодификации у коммуникатора (человека, направляющего информацию) и реципиента (человека, принимающего ее).

Довольно часто коммуникацию рассматривают как двусторонний динамический процесс, что на практике означает предоставление обратной связи тому человеку, который отправляет информацию, и уделение внимания каналу коммуникации. В качестве обратной связи выступает любая информация, которую человек получает от реципиента своего поведения. Он может быть прямым или косвенным, немедленным или отсроченным, аппаратным и личностным (вербальным и невербальным, оценочным и нейтральным, эмоциональным и описательным, нейтральным, интерпретативным).

В целом обратная связь считается важным фактором в социальной работе. Ведь он предоставляет социальному работнику информацию о том, как его воспринимает клиент, как он реагирует на поведение работника, как понимает, интерпретирует его; как его (работника) поведение действует на других. Он дает возможность глубже понять проблемы клиента. Для создания эффективной системы обратной связи в процессе профессионального общения социального работника и клиента необходима атмосфера взаимного восприятия, доброжелательности, взаимной заинтересованности. Иногда социальный работник, играющий роль консультанта, формирует определенные правила предоставления и принятия обратной связи (например, просит рассказывать о чувствах, а не давать ему оценку).

Как отмечалось ранее, коммуникация может быть невербальной и вербальной. В процессе профессионального общения социальные работники должны уметь видеть истинные проблемы клиента за их «масками», избегать предвзятого отношения и поспешных выводов.

Внимание должно быть уделено таким проявлениям невербальной поведенки, как расстояние между клиентом и работником, поза клиента, контакт глаз, паузы. Важную информацию дает сравнение невербального поведения с

тем, что клиент рассказывает. Так, если клиент уверяет, сжимая кулаки, что, мол, у него прекрасные отношения в семье, следует указать ему на такое противоречие в его поведении.

Для того, чтобы адекватно оценить личностные ресурсы клиента при решении проблемы, а также оказать на него надлежащее влияние (если это оправдано ситуацией и не противоречит профессиональной этике) для достижения желаемых изменений, социальный работник должен хорошо владеть не только вербальными, но и невербальными средствами общения, ведь именно на невербальном уровне передается от 60 до 80% информации.

Вербальные, или словесные, средства общения-это средства речи, то есть то, что находит выражение в словах. Если принять во внимание, что беседа является самой распространенной формой взаимодействия с клиентом, то становится понятным, что умение говорить является одним из важнейших средств в деятельности социального работника.

Особенностью речи в этом случае является то, что она происходит в форме диалога. А это значит, что для успешного общения нужно не только уметь точно и понятно формулировать мысли, подбирая необходимые слова, но и поддерживать постоянную обратную связь, ориентируясь на реакцию собеседника, проявляя чувствительность к невербальным сигналам, владея искусством спрашивать.

Непонятный язык социального работника, использование профессиональной терминологии могут взволновать клиента, что может привести к отказу от общения с социальными работниками в дальнейшем и обращению к социальным службам в целом.

Успешность профессионального общения социального труда в значительной мере зависит также и от умения слушать. Следовательно, социальный работник должен развивать в себе навыки активного слушания, во время которого внимание сосредоточено на важном вопросе клиента, демонстрации внимательного поведения. Речь идет о формировании соответствующих качеств голоса (тембр, тональность), контакта глаз, языка тела.

Такое слушание связано с критическим мышлением и использованием навыков наблюдения, которые могут включать отслеживание особенностей и изменений вербального и невербального поведения клиента.

Впрочем не всегда общение является эффективным, в нем возможно возникновение коммуникативных барьеров. Проблема коммуникации заключается в том, что на всех стадиях коммуникативного процесса возникают определенные искажения информации по причинам воздействия различных препятствий, барьеров общения (так называемого информационного шума).

Уже на этапе создания сообщения существует опасность неточной формулировки содержания и текста, нелогичности, двусмысленности высказывания. Даже если отправитель старается высказываться как можно точнее, все-таки возникает расхождение между мыслями и словами: одну и ту же идею можно выразить разными словоформами. Есть немало слов, которые

имеют несколько и даже десятки значений, и их можно понять по-разному в зависимости от контекста разговора, ожиданий и установок восприятия [8].

Таким образом, хотя отправитель хорошо представляет, как получатель должен интерпретировать его сообщение, однако результат интерпретации, то есть понимания и толкования сообщения получателем, не всегда соответствует ожиданиям отправителя в связи с действием целого ряда факторов. Например, социальный работник может использовать профессиональный жаргон, непонятный клиенту, или не учитывать в общении контекст, скажем, принадлежность клиента к определенной религиозной или этнической общине с определенной системой ценностей и моделей общения.

Коммуникативными барьерами могут также стать:

-организационные факторы: неприспособленное помещение, постоянные отвлечения социального работника через внешние раздражители (телефонные звонки, обращения коллег, неожиданные визиты посетителей, вызовы руководства) и через собственные действия (перебирание вещей на столе, взгляды на экран компьютера, прислушивание к разговорам из соседней комнаты), сосредоточение на других вещах (наряде и внешности клиента, собственной внешности);

-личностные факторы: усталость, ограниченность времени, личностные предубеждения, неприятие клиента и его взглядов, игнорирование невербального поведения, скука и формальное отношение к клиентам, озабоченность собственными проблемами.

К барьерам, большинство из которых создают сами социальные работники можно также отнести: опасения или страх перед неудачей; заботу о собственных интересах, а не об интересах клиента; разницу в культуре, обычаях; ударения и способ ведения разговора, темп речи; эмоции (гнев или депрессия); физические неудобства (голод, необходимость долго сидеть); перебивание и «чтение мыслей»; мечты с открытыми глазами в то время, когда клиент говорит; профессиональный жаргон; сходство клиента с лицом, с которым был неприятный опыт общения.

Литература 1, 2, 3, 4, 6, 7,8,13,19, 22, 27, 28, 34.

Вопросы и задания для самостоятельной работы

- 1.Почему, по вашему мнению, заключаются основные функции в социальном консультировании?
- 2.Чем обусловлена специфика общения консультанта и клиентов?
- 3.Какова самая простая модель коммуникации?
- 4.Какое значение имеет невербальное общение при консультировании?
- 5.С какими, по вашему мнению, морально-этическими проблемами в своей профессиональной деятельности сталкивается социальный работник?
- 6.Каким образом можно предотвратить возникновение коммуникативных барьеров в общении?

Тема 7. Эффективность социального взаимодействия с клиентом в процессе консультирования

Сущность и особенности взаимодействия консультанта и клиента. Виды взаимодействия. Экспертная оценка проблемы клиента. Установление контакта. Техника межличностного эффективного взаимодействия. Эмпатия к клиенту, ее уровни и виды.

Общение как взаимодействие. Общение как взаимодействие предполагает, что люди устанавливают контакт друг с другом, обмениваются определенной информацией для того, чтобы строить совместную деятельность. Чтобы общение как взаимодействие происходило беспрепятственное, оно может состоять из следующих этапов:

- 1) установление контакта (знакомство). Предполагает представление другого человека, представление себя другому человеку, установление доверчивой атмосферы;
- 2) ориентация в ситуации общения, осмысление происходящего, выдержка паузы;
- 3) обсуждение проблемы;
- 4) решение проблемы;
- 5) Завершение контакта.

Механизмы социального восприятия. Важной стороной общения является перцепция как процесс и результат восприятия, понимания и оценки человеком явлений окружающего мира, социальных объектов: других людей, самих себя, групп. В более узком смысле социальное восприятие рассматривается как межличностное восприятие: процесс восприятия внешних черт человека, его отношение к его личностным характеристикам, интерпретация или предсказание на этой основе его действий. При взаимодействии и общении социальное восприятие взаимно, люди воспринимают, интерпретируют и оценивают друг друга.

В процессе общения с клиентом у социального работника часто возникают различные чувства относительно поведения клиента, его манеры ввести себя, идентифицировать собственную проблему. Особенности восприятия определяются в значительной степени так называемыми механизмами социальной перцепции.

Механизмы социального восприятия это способы, которыми люди интерпретируют, понимают и оценивают другого человека. Самыми распространенными являются: аттракция, каузальная атрибуция, Идентификация, социальная рефлексия, эмпатия.

Аттракция особая форма восприятия и познания другого человека, основанная на формировании в отношении него устойчивого положительного чувства. Благодаря позитивным чувствам симпатии, дружбы, любви, между людьми возникают определенные взаимоотношения, которые позволяют глубже понять друг друга. Аттракция как механизм социальной перцепции рассматривается в трех аспектах: процесс формирования привлекательности другого человека, результат данного процесса, качество отношения.

Так, формируя позитивное отношение к клиенту еще накануне встречи с ним, социальный работник может предупредить возникновение оценочных суждений, стигматизации. Считается, что более позитивное восприятие способствует более глубокому исследованию проблем клиента. Социальный работник работает с интересом, что значительно повышает эффективность его взаимодействия с клиентом.

Каузальная атрибуция приписывание человеку причин его поведения, когда возникают собственные предположения о том, почему воспринимаемый индивид ведет себя определенным образом. Наблюдатель это делает либо на основе сходства поведения индивида с любым знакомым ему лицом или образом человека, либо на основе анализа собственных мотивов, которые можно предсказать в подобной ситуации. Эти образы могут быть нереальными людьми (образы художественных героев), осознанными или формироваться на подсознательном уровне.

Примером действия такого механизма может выступать взаимодействие социального работника с клиентом, вернувшимся из места лишения свободы. При налаживании контакта агрессивные проявления невербального поведения клиента социальный работник может объяснять как неудовлетворенность, превосходство, присущее, по его мнению, «образу» человека, вернувшегося из мест лишения свободы.

Восприятие другого человека зависит также от его способности поставить себя на место другого, отождествить себя с ним. Процесс и результат такого отождествления называется идентификацией - как социально-психологический феномен. Этот механизм схож с эмпатией, однако эмпатию можно рассматривать в большей степени как эмоциональное отождествление другого, понимание его эмоциональных переживаний, чувств; при идентификации же происходит интеллектуальное отождествление, результаты которого более успешны тогда, когда наблюдатель точно определил интеллектуальный уровень того, кого воспринимает.

Так, если социальный консультант знает возможности клиента, его ресурсы по решению проблем, смог идентифицировать себя с этим состоянием, тогда процесс социальной работы будет более успешным. Задачи, которые формулируются на этапе вмешательства, будут реалистичными, выполняемыми, их решение будет способствовать развитию клиента, что является основной целью вмешательства.

В процессе восприятия есть определенные искажения восприятия образа, которые часто могут быть обусловлены определенными социально - психологическими эффектами восприятия. Среди них выделяют эффект первичности и недавности, согласно которому если человека знаем достаточно долго, то наиболее значимой будет последняя информация, если человек незнакомый или мало знакомый - первая информация. Также выделяют эффект положительного или отрицательного ореола. Часто этот эффект возникает в отношении человека, о котором составляется общее оценочное представление из-за недостатка информации. Например, на встрече с матерью девушки,

которая имеет проблемы злоупотребления психоактивными веществами, социальный работник из слов матери узнал, что ее дочь является неконтролируемой и агрессивной. Такая информация может влиять на формирование негативного отношения к клиентке еще накануне разговора с ней.

Во избежание искажения восприятия личности клиента часто в практике социальных служб прибегают к ознакомлению с официальными документами, личными делами клиента, только после первичной консультации или встречи с ним.

Примером искажений восприятия являются также стереотипы - как чрезмерное обобщение некоего явления, которое переходит в устойчивое убеждение и влияет на систему взаимоотношений человека, способы поведения. Особенно распространены этнические стереотипы, которые часто приводят к дискриминационному отношению по этническому признаку и социальному исключению группы людей.

Процесс формирования стереотипов называют стереотипизацией, вследствие которой формируется социальная установка - склонность, готовность человека воспринимать что-то определенным образом и действовать определенным способом. Считают, что установка лежит в основе выборочной активности человека, поэтому является показником возможных направлений деятельности. Зная социальные установки человека, можно прогнозировать его действия.

Некоторые авторы выделяют три вида ошибок в восприятии в процессе общения, вызываемых соответственно факторами предпочтения, привлекательности и «отношения к нам».

Первая разновидность ошибки, вызванной фактором предпочтения, заключается в том, что при первой встрече с клиентом который имеет (по сравнению с нами) преимущество по существенному для нас параметру, мы склонны к преувеличению и в других оценках этого человека. И наоборот - если нам кажется, что мы превосходим собеседника, опять же по одной какой-либо значимой для нас характеристике, то это приводит к тому, что мы недооцениваем его и в других аспектах.

В сфере социального консультирования действие фактора предпочтения может повлечь по крайней мере два последствия. С одной стороны, клиент может преувеличивать значение социального работника и недооценивать собственные силы в решении своей проблемы. С другой-социальный работник, недооценивая клиента, может свысока относиться к нему. В любом случае социальный работник должен скорректировать отношения с клиентом, утративший нежелательный эффект.

Этически недопустимым является пренебрежительное, снисходительное отношение к клиенту, а тем более - демонстрация позиции «хозяина» ситуации. Действие фактора привлекательности заключается в том, что внешний вид собеседника достаточно существенно влияет на восприятие и оценку со стороны его визави и является второй ошибкой консультанта. К человеку,

который нравится нам, мы относимся благосклонно и несколько переоцениваем другие его качества. Если же собеседник имеет непривлекательный для нас вид, то и другие его характеристики воспринимаем негативно. Это явление метко отражено в пословице: «не судят по одежде - судят по разуму». Третий вид ошибок вызывает фактор “отношения к нам”, что проявляется по схеме: тех людей, которые к нам относятся хорошо, мы воспринимаем и оцениваем по всем остальным характеристиками гораздо лучше, чем тех, кто по нашим представлениям относится к нам плохо». Получается, что в первом случае мы склонны «приписать» человеку положительные качества, даже если они ему и не свойственны, а во втором – будто не замечать добродетелей, а наоборот, подчеркивать и преувеличивать недостатки партнера.

Социальные работники-консультанты не должны допускать ошибок восприятия при первой встрече с клиентом. Лучшим советчиком здесь должны быть знания психологических, социальных закономерностей общения и строгое соблюдение этических норм.

Следовательно, социальные работники должны выработать в себе такие перцептивные навыки, как управление собственным восприятием; адекватная оценка социально-психологической настройки партнера по общению; умение понимать изменения в голосе, жестах, выражении лица партнеров; определять тон общения; налаживать нужный контакт; прогнозировать ход разговора и тому подобное.

Эмпатическое общение. Основу профессионального общения социального работника составляет эмпатия, которая рассматривается как способность лица постигнуть эмоциональное состояние другого человека, проникновение в переживания другого человека путем внутреннего ощущения.

В практике общения принято рассматривать эмоциональную (основанную на механизмах проекции и подражания моторных и аффективных реакций другого человека), когнитивную (основанную на интеллектуальных процессах), предикативную (как способность человека предсказать аффективные реакции другого в конкретных ситуациях) эмпатию.

Сам термин "сочувствие" был придуман известным психологом Эдвардом Титченером. Альфред Адлер считал, что определенная степень эмпатии свойственна любой эффективной беседе, она является фундаментальным процессом в романтически-интимных отношениях. Карл Юнг называл эмпатию центром эстетических теорий. Некоторые авторы видят в ней мистическое состояние, особые человеческие взаимоотношения и рекомендуют использовать эмпатическое слушание в деятельности учителей, проповедников и всех тех людей чья профессия связана с влиянием на людей [17]. Иногда сочувствие противопоставляется пониманию человека человеком, поскольку эмоциональная природа эмпатии проявляется в том, что ситуация другого человека не так "продумывается», как "ощущается".

Как правило, эмпатичность является врожденным свойством и возрастает с возрастом. Однако прямое использование личного опыта для объяснения поведения других людей может привести к атрибутивным ошибкам в

интерпретации межличностного взаимодействия. Поэтому у социальных работников ее тренируют с помощью специальных методик.

В социальном консультировании необходимым элементом профессионального общения является эмпатическое слушание как активный процесс взаимодействия социального работника-консультанта с клиентом, охватывающий все виды ощущения, интуицию, отражение. Консультант сопереживает эмоциональному состоянию клиента. Психическое состояние консультанта как бы временно поглощается психическим состоянием клиента; точнее, консультант и клиент становятся единым психическим целым. Такая идентификация необходима для полного взаимопонимания. Эмоции и воля каждого из них становятся частью одного психического состояния, соответственно, и проблема клиента переносится на это новое объединяющее психическое состояние.

Эмпатическое слушание не предполагает воспоминаний консультанта о собственном опыте, оно противоположно эгоцентрическому убеждению, будто консультанту известно все. Или же, когда целью общения выступает урегулирование, социальным работникам также трудно будет обойтись без навыков слушания, основанного на сопереживании, понимании чувств другого человека, поскольку в таком случае важно дать понять человеку, что вы понимаете его чувства и состояние.

В практике профессионального общения различают несколько уровней эмпатии.

Чрезвычайно высокий уровень соответствует болезненно развитому сопереживанию. Чрезмерная сенситивность (эмоциональная чувствительность и уязвимость) проявляется в постоянном беспокойстве за других людей. Повышенная уязвимость часто вызывает страдания и комплекс вины даже тогда, когда на то нет оснований. В профессиональном общении это может вызвать у социального работника стресс, депрессию, а следовательно и неспособность принимать взвешенные решения, действовать настойчиво и решительно, сохранять внутренние ресурсы для дальнейшей деятельности.

Высокий уровень эмпатийности характеризуется чувствительностью к проблемам окружающих людей, великодушием, способностью прощать других. У человека с развитой эмпатией проявляется искренний интерес к жизни других людей, желание быть причастным к улучшению их судьбы. Для социального работника этот уровень является наиболее желательным. Он способствует установлению контактов, быстрому нахождению общего языка, адекватному восприятию проблемы клиента. Толерантное отношение к критике в собственный адрес также способствует достижению консенсуса и урегулированию конфликтов путем нахождения компромисса.

Подавляющему большинству людей присущ средний уровень эмпатии, который характеризуется уравновешенностью, здравомыслием, достаточным уровнем самоконтроля над собственными эмоциями. Это тоже приемлемая степень развития этого качества для социального работника, ведь отношения и поведение других оценивается в большей степени с помощью логики, а не

чувств и эмоций. Однако в связи с тем, что полноценному восприятию и общению иногда мешает недостаток раскованности чувств, а также неумение предвидеть развитие отношений между людьми, необходимо заботиться о развитии эмпатийности.

Для человека с низким уровнем эмпатии характерными являются эмоциональный холод, непонимание эмоциональных проявлений в поступках других, управление лишь одной логикой, «сухая» благоразумие, отчужденность. И, как следствие, нехватка друзей, одиночество, жизнь в собственном «панцире».

Очень низкий уровень эмпатии имеет те же самые способности, что и низкий, но с большей степенью осложнений. Это и отторжение в отношениях с коллегами, сложности в общении, недоразумения, конфликты. Причиной является именно чрезмерная акцентуация на собственном лице, эгоизм, а отсюда - неспособность понять эмоции и чувства других людей.

Понятно, что последние два уровня несовместимы с профессией социального работника, поскольку противоречат ее гуманистической сущности, требующей от специалиста определенного развития чувствительности к жизни других, и не только «ближних», но и «дальних».

В процессе общения стоит учесть и существование трех основных стилей общения-визуального, аудиального и кинестетического (коммуникация через видение, слушание/говорение и чувства), а также их чрезвычайную важность для образцов (паттернов) человеческого взаимодействия. В основном существуют смешанные стили общения, но один из них является доминирующим. При разговоре надо обращать внимание на опорные слова в сообщении, которые употребляет клиент. Затем отделить доминирующий стиль и попробовать подстраиваться под стиль клиента.

Литература 1, 2, 4, 6, 7, 8, 10,11,12,13,15,19, 27, 34.

Вопросы и задания для самостоятельной работы

1. В чем заключаются особенности взаимодействия консультанта и клиента?
2. Какие существуют механизмы социальной перцепции?
3. Дайте характеристику различным видам взаимодействия.
4. Как правильно устанавливать первый контакт?
5. Каким образом проверить эффективность взаимодействия?
6. Каких ошибок надо избегать при взаимодействии?
7. В чем заключается сущность понятия "эмпатия"?
8. Какие уровни эмпатии более приемлемы для консультанта?

РАЗДЕЛ II. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СОЦИАЛЬНОГО КОНСУЛЬТАТИВНОГО ПРОЦЕССА

Тема 1. Задачи, принципы социального консультирования

Содержание и задачи, цели социального консультирования. Принципы консультативной помощи. Сравнительный анализ консультирования и профилактической работы, советы, коррекции, терапии. Понятие относительно консультативного процесса.

Этот вид деятельности прочно и глубоко проник в культуру современного индустриального общества. Его повсеместное распространение началось с 60-х гг. XX столетия с создания первых ассоциаций профессиональных консультантов. Постепенное консультирование перестало быть просто процессом индивидуализированного обучения. Оно приобрело социальное значение как культурно-санкционированный метод адаптации к социальным институтам.

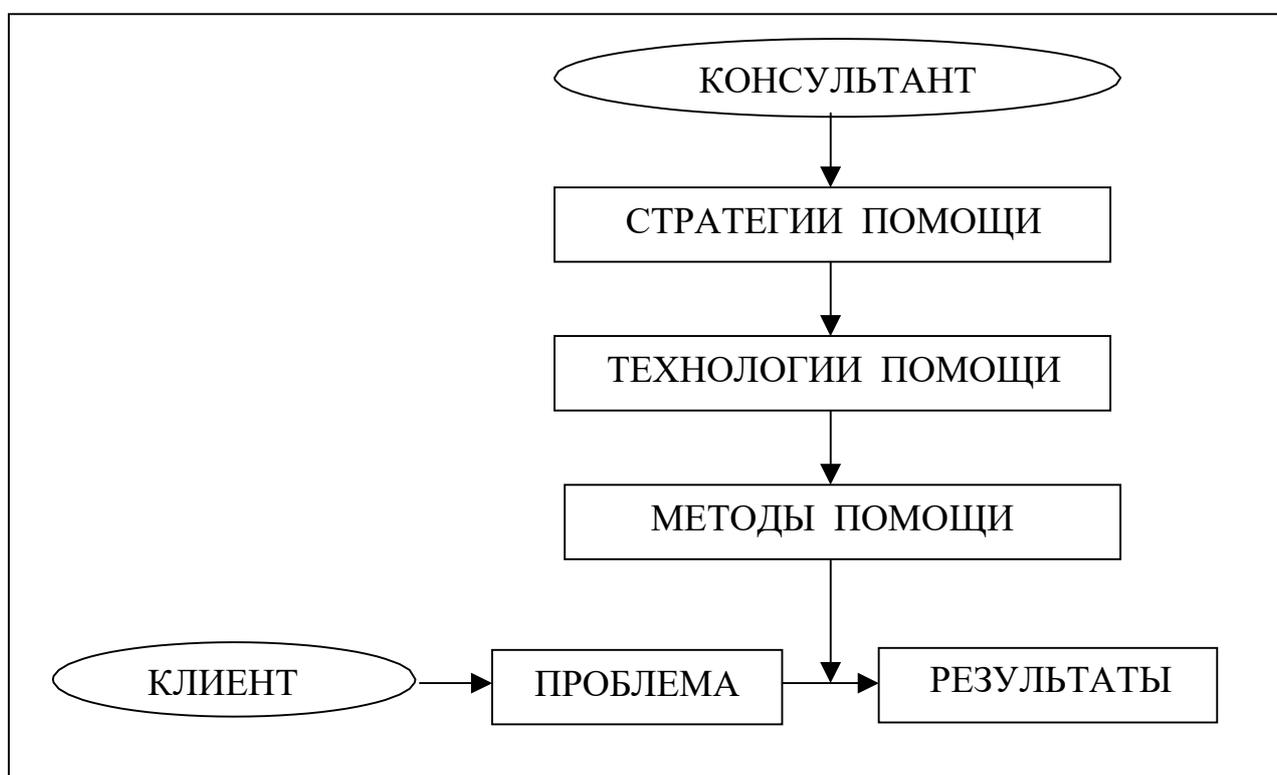


Рис. 1.1. Модель оказания консультативной помощи.

Каждая помогающая стратегия из приведенного выше неранжированного списка может быть полезна в конкретном контексте. В этих стратегиях есть общие и разные элементы. При предоставлении советов и информации, непосредственных действиях обучения и, возможно, системных изменениях предполагается, что лучшие результаты или решения зависят главным образом от компетентности того, кто осуществляет помощь. В консультировании же упор делается на ресурсы того, кто является объектом помощи. В рамках консультативных отношений клиент ориентирован на нахождение своих собственных решений. Способности консультанта используются для

активизации способностей клиента. Во всех видах помощи "помощник" должен уметь выстраивать отношения, а для достижения системных изменений необходимо также уметь работать с группами, структурами, правилами и организациями. Консультант может, если потребуется, использовать различные стратегии, а не только консультирование, однако в эти стратегии должны быть встроены элементы консультирования.

Существует множество профессий, помогающих: консультанты, психиатры, психологи, социальные работники, священнослужители должны помочь людям преодолеть стрессовые состояния и жизненные проблемы. Консультативной работой с людьми, находящимися в кризисной ситуации или в стрессовом состоянии, нередко приходится в некоторой степени заниматься и представителям других профессий - например врачам, бизнесам-консультантам, учителям, менеджерам, юристам и сотрудникам правоохранительных органов.

На практике консультирование осуществляется под многими различными ярлыками. Вариант под названием "психотерапия" осуществляется людьми с базовым медицинским образованием; "психологическое консультирование" в различных его модификациях - "семейное консультирование», «психолого-педагогическое консультирование», "организационное консультирование" и др.) - профессиональными психологами; наконец, есть много случаев, когда консультирование осуществляется в контексте взаимоотношений, изначально имеющих другой смысл: например, ученик делится с педагогом своими тревогами и проблемами; патронажная медицинская сестра оказывает эмоциональную поддержку родственникам безнадежного больного.

В первом случае консультант имеет специальную подготовку и взаимодействует с клиентом в рамках формального контракта на консультирование исключительно в роли консультанта.

Во втором случае речь идет об использовании представителями других профессий, волонтерами, родственниками, друзьями и др., - определенных приемов по консультативной работе. И здесь центральным моментом становится качество предоставляемой помощи: хорошо, если есть запрос на консультативную помощь, а соответствующие специалисты, например медсестра, социальный работник или педагог, обучены навыкам такой помощи и осознают при этом пределы своей профессиональной компетенции; однако бывают случаи, когда запроса нет, а помощь навязывается и «консультант» оказывается в ролевом конфликте или же запрос есть, а «консультант» не имеет специальной подготовки в области консультирования. И в том, и в другом случае объекту «консультативной» помощи наносится вред.

Какое же содержание вкладывается в понятие консультирования, что может рассматриваться и как стратегия, и как технология, и как метод профессиональной помощи?

Как отмечает Р. Нельсон-Джоунс, этот термин применяется в нескольких случаях: и особый вид отношений помощи; как некий репертуар возможных влияний; как психологический процесс.

Фактически все консультанты соглашаются с тем, что отношения помощи необходимы для эффективной работы с клиентами. Некоторые специалисты думают, что наличие этих факторов не только необходимо, но и достаточно для того, чтобы с клиентами произошли конструктивные изменения. Ряд консультантов считают необходимым оговаривать основные характеристики отношений помощи. Эти предложенные консультантами характеристики-иногда называемые» стержневыми (сердечными) условиями " - следующие: эмпатическое понимание, уважительное отношение к потенциальной возможности клиента самому строить свою жизнь, конгруэнтность, или действительность (искренность) отношений.

Реализовать отношения помощи можно также методом "активного слушания" или "слушание в сочетании с вознаграждением (положительным подкреплением)». Большинство специалистов, рассматривающих консультирование преимущественно как особый вид отношений помощи, являются сторонниками теории и практики личностно-центрированного консультирования.

Сами консультанты не считают использование отношений помощи достаточно эффективным для того, чтобы у клиента произошли конструктивные изменения. Поэтому многие специалисты вынуждены использовать определенный "репертуар влияний" в дополнение к отношениям помощи. Альтернативой воздействиям являются методы консультирования и стратегии помощи. Консультанты, имеющие репертуары влияний, должны определить, какие влияния следует применять в отношении разных клиентов и какова вероятность успеха. Репертуары влияний, используемые консультантами, отражают их теоретическую ориентацию, причем некоторые консультанты являются эклектиками и пользуются влияниями, которые описываются в различных теориях.

Основными принципами проведения консультаций являются:

- 1.Целесообразность и целеустремленность. Консультация должна иметь конкретную цель, четко решать поставленную задачу, проблему.
- 2.Добровольность и ненавязчивость. Тот, кого консультируют, может в любой момент отказаться от помощи консультанта. Эффективность консультации определяется ценностью идей, а не статусом консультанта.
- 3.Методическая грамотность и компетентность. Ядром технологии процесса консультирования является установление доверительных взаимоотношений консультанта и того, кого консультируют. Грамотный консультант должен иметь широкую эрудицию и быть компетентным в области обсуждаемой проблемы, уметь методически грамотно, убедительно вести консультации.

Рассматривается ли консультирование как особый вид отношений помощи, характеризующихся «стержневыми условиями», или как репертуар влияний, описываемых в различных теориях, в каждом случае консультирование является психологическим процессом. Основные причины фундаментальной связи между психологией и консультированием следующие.

Во-первых, цели консультирования имеют аспект, связанный с сознанием. В разной степени все консультационные подходы сосредоточены на изменении чувств, мыслей и действий людей таким образом, чтобы они могли жить более эффективно.

Во-вторых, процесс консультирования носит психологический характер. Консультирование не является чем-то статичным, оно подразумевает обмен мнениями между консультантами и клиентами, а также протекание мыслительных процессов отдельно у консультантов и у клиентов. Кроме того, большая часть информации, полученной при консультировании, проявляется в сознании клиентов в интервалах между занятиями, а также в периоды, когда клиенты пытаются помочь себе сами после окончания консультирования.

В-третьих, основные теории, которые подпитывают консультирование, и влияния, используемые в нем, являются психологическими. Наконец, можно обратиться к предложенному определению консультирования К. Роджерсом как «процесса, адресованного в первую очередь тем, кто страдает от определенного психологического напряжения и психологической неприспособленности».

Как отмечают ученые, термин «консультирование» часто путают с предоставлением советов (в словарях консультирование определяется в терминах советов и руководства). На самом деле совет — это главным образом односторонний процесс, в рамках которого высказываются мнения, выносятся суждения, предлагаются рекомендации, и все эти влияния опираются на механизм убеждения.

Согласно Берксу и Штефру, «консультирование предполагает профессиональные взаимоотношения между обученным консультантом и клиентом (или, возможно, несколькими людьми). Консультирование предназначено для помощи клиентам понять и прояснить видение своего жизненного пространства и научиться достигать поставленных целей с помощью четких выборов на основе необходимой информации и через разрешение эмоциональных и межличностных проблем».

Консультирование рассматривается как процесс, благодаря которому личность в результате произошедших изменений приобретает более высокую стадию профессионализма - личностную компетентность. В консультировании создаются также ситуации, в которых мысли и чувства клиента услышаны, к ним относятся с уважением и без оценки. Консультирование усиливает я клиента, его уверенность в себе и поощряет инициативность и личностный рост, самоконтроль и контроль над ситуацией.

Лицензионная комиссия Ассоциации служащих и менеджеров США, выдающая разрешение на частную практику, предлагает следующее определение: «консультирование — это совокупность процедур, направленных на помощь человеку в решении проблем и принятии решений относительно профессиональной карьеры, брака, семьи, совершенствования личности и межличностных отношений».

Как отмечает Р. Кочюнас, есть много подобных определений и все они включают несколько основных положений:

1. Консультирование помогает человеку выбрать и действовать с собственной точки зрения.
2. Консультирование помогает учиться новому поведению.
3. Консультирование способствует развитию личности.
4. В консультировании акцентируется ответственность клиента, то есть считается, что независимый, ответственный индивид способен в соответствующих обстоятельствах принимать самостоятельные решения, а консультант создает условия, которые поощряют волевое поведение клиента.
5. Суть консультирования "консультативный взаимодействие" между клиентом и консультантом, основанная на философии «клиент-центрированной» терапии.

Основоположник клиент - центрированной терапии известный американский психотерапевт К. Роджерс выделил три основных принципа этого направления:

- 1). Каждая личность имеет безусловную ценность и заслуживает уважения как такового;
- 2). Каждая личность в состоянии быть ответственной за себя;
- 3). Каждая личность имеет право выбирать ценности и цели, принимать самостоятельные решения.

Как отмечает Р. Кочюнас, вопрос определения целей и задач консультирования не является простым еще и потому, что зависит как от потребностей клиентов, обращающихся за помощью, так и от теоретической ориентации самого консультанта. Однако можно выделить несколько универсальных целей и задач, которые в большей или меньшей степени упоминаются теоретиками различных школ.

1. Содействовать изменению поведения, чтобы клиент мог жить более продуктивно, осуществлять удовлетворенность жизнью, несмотря на некоторые неизбежные социальные ограничения.
2. Развивать навыки преодоления трудностей при столкновении с новыми жизненными обстоятельствами и требованиями.
3. Обеспечить эффективное принятие жизненно важных решений. В процессе консультирования пациент может научиться принимать самостоятельные решения, распределять свое время и энергию, оценивать последствия риска, свойства своей личности, исследовать поле ценностей, в котором происходит принятие решений, преодолевать эмоциональные стрессы, понимать влияние наставлений на принятие решений и т.п.
4. Развивать умение завязывать и поддерживать межличностные отношения.

Общение с людьми занимает значительную часть жизни и у многих вызывает трудности из-за низкого уровня их самоуважения или недостаточных социальных навыков. Будь то семейные конфликты взрослых или проблемы взаимоотношений детей, стоит улучшать качество жизни клиентов с помощью обучения лучшему построению межличностных отношений.

5. Облегчить реализацию и повышение потенциала личности. По мнению Блошера, в консультировании необходимо стремиться к максимальной свободе клиента (учитывая естественные социальные ограничения), а также к развитию способности клиента контролировать свое окружение и собственные реакции, которые провоцирует окружение.

Перечисленные цели во многом совпадают с перечнем типичных запросов клиентов и их ожиданий от результатов консультативной помощи-лучше понять самого себя или ситуацию;

- * изменить свои чувства;
- * суметь принять решение;
- * утвердиться в решении;
- * получить поддержку при принятии решения;
- * суметь изменить ситуацию;
- * приспособиться к ситуации, которая, скорее всего, не изменится;
- * дать разрядку своим чувствам;
- * рассмотреть возможности и выбрать одну из них.

Нередко клиентов интересуют результаты, не связанные напрямую с консультированием: информация, новые навыки или же практическая помощь.

В основе всех этих запросов лежит идея изменения. Независимо от характера запроса или типа проблемы существуют четыре основные стратегии:

- 1) Изменение самой ситуации;
- 2) Изменение себя для адаптации к ситуации;
- 3) Выход из ситуации;
- 4) Найти способы жить с этой ситуацией.

При этом еще раз стоит подчеркнуть необходимость повышения личной ответственности клиентов за решение проблемной ситуации и за дальнейшее развитие своего жизненного сценария, это в самом начале консультации делает акцент консультант. Клиенту, как отмечает Н. Линди (1996), нужно помочь освободиться от состояния объектности и активизировать качества субъекта, который способен к изменениям, принятию решений и их реализации.

Литература. 7, 8, 10, 12, 19, 21, 22, 27, 34, 35.

Вопросы и задания для самостоятельной работы

1. В чем заключается содержание социального консультирования?
2. Назовите основные задачи социального консультирования.
3. Каких принципов придерживается консультант в своей работе?
4. Чем отличается консультирование от совета и руководства.
5. Сравните консультирование и профилактическую работу, консультирование и терапию, консультирование и коррекцию.
6. Дайте понятие консультативного процесса.
7. Перечислите типичные запросы клиентов.
8. Приведите примеры применения стратегий изменения.

Тема 2. История служб консультативной помощи

Возникновение консультативной работы и ее различных подходов. Понятие консультативной психологии диагностическая школа. Функциональная школа. Интервенция. Метод решения проблем.

Начало истории развития служб консультативной помощи стоит искать в глубине веков. Еще в медицинском папирусе Эберс (XVI в. до н. э.), содержащем около тысячи прописей целебных зельей, приводятся слова заклинаний, необходимых при применении лекарства. Античные короли принимали услуги консультантов, античные книги консультировали. С конца XVII в. предпринимаются попытки научно объяснить психические методы лечения, предлагаются вниманию новые и новые варианты.

Начиная с магнетического флюида Венского врача А. Месмера далее следуют: в XIX веке - Джеймс Брэд (гипноз), в XX в. - Зигмунд Фрейд (психоанализ). Карл Роджерс (клиент-центрированная терапия). Фредерик Перлз (гештальт-терапия), Милтон Эриксон (нетрадиционный гипноз и терапия), Вирджиния Сатир (семейная терапия) и многие другие (Лакосина, Уткив, 1984). И если изначально психотерапия была прерогативой медиков, то в начале XX в. к ним постепенно присоединяются работники других социальных служб.

Консультативная психология трактуется как раздел знания, содержащий систематическое описание процесса оказания психологической помощи - (консультирование). Консультативная психология исходит из представления о том, что с помощью специально организованного процесса общения у обратившегося за помощью клиента актуализируются дополнительные психологические силы и способности, которые, в свою очередь, могут обеспечить отыскание новых возможностей выхода из трудной жизненной ситуации. От классической психотерапии консультирование отличается отказом от концепции болезни, больше внимание к ситуации и личностным ресурсам.

Перефразируя г. Эббингауза, можно сказать: "Консультирование имеет долгое прошлое, но консультативная психология только короткую историю", - консультативную психологию как профессиональное поле можно идентифицировать только с 1951 г., когда в США Северо-Западная конференция рекомендовала наименование «консультативная психология», или 1952 г., когда была основана новая позиция консультирующего к клиенту. Американская психологическая ассоциация изменила наименование специальности "консультирование и руководство», использовавшееся также непсихологами, на "консультативная психология»

До 1950-х гг. поле прикладной психологии понималось как граница клинической и экспериментальной психологии и состояло почти исключительно в приложении психологии индивидуальных различий. Двумя другими отраслями прикладной психологии в то время прошлого образовательная психология и промышленная психология, представляющие психологию индивидуальных различий применительно к школе и трудовой деятельности. Консультативная психология в процессе развития разделилась на

работу с персоналом учебных заведений и студенческое консультирование, а по промышленной психологии - в формы профессиональной психологии и профессионального консультирования.

Ряд исследователей (см. Эйдемиллер, Юстицкий, 1989) говорят о нелечебной психотерапии, имея в виду консультирование проблемных семей, не способных справиться с организацией взаимоотношений. Другие же выражают некоторые сомнения по поводу употребления термина «психотерапия», как в этом случае речь идет не о терапии (лечении) в точном содержании этого слова.

Существуют по крайней мере четыре близких по содержанию понятия: психотерапия, психокоррекция, нелекарственная психотерапия, психологическое консультирование. Представим их сходство и различие в таблице 1.

Таблица 1

Сравнительная характеристика

Направление	Субъект	Объект	Цель
Психотерапия			
А). Клинически ориентированная	Врач (психиатр, психотерапевт)	Больной, пациент	Устранение симптомов
В). Личностно ориентированная	Врач, психолог, социальный работник	Больной клиент	Личностные и межличностные изменения
Психокоррекция	Врач, психолог	Больной клиент	Исправление тех или иных расстройств, нормализация психической деятельности
Нелечебственная психотерапия	Психолог	Клиент	Оптимизация взаимоотношений (например, в проблемных семьях)
Консультирование	Консультирующий психолог, социальный работник	Клиент семья, группа	Адаптация к жизни за счет активизации личностных ресурсов (выход из трудной жизненной ситуации)

Слово консультация в словаре (см. Ожегов, Шведова, 1995) имеет несколько значений. Это и совещание специалистов по какому-либо делу, которое предоставляется специалистом, и учреждения, дающие такие советы (например, юридическая консультация).

Консультироваться - значит советоваться со специалистом по любому вопросу, а совет, всего лишь мнение, высказанное кому-либо по поводу того, как ему поступить, что сделать и т.п. В этом и заключается отличие консультирования от психотерапии, по крайней психотерапии глубинной. Консультирование сосредоточено на более поверхностной работе, связанной

довольно часто с межличностными отношениями. Основная задача консультанта заключается в том, чтобы помочь клиенту посмотреть на свои проблемы и жизненные сложности со стороны, продемонстрировав и обсудить те стороны взаимоотношений, которые, будучи источниками трудностей, обычно не осознаются и не контролируются (Алешина, 1994).

Это психологическое воздействие, но воздействие более мягкое. Отличает консультирование и его краткосрочность (от одной до 5-6 встреч), хотя в ее время появляются почти «мгновенные» психотерапевтические (Гриндер, Бэндлер, 1992).

М. Ричмонд является основателем диагностической Школы социальной работы. В 1917 году она издает книгу «социальные диагнозы». Эта работа стала не только философией индивидуальной работы на многие годы, но и рабочим инструментарием в практике социальных работников. В книге М. Ричмонд описывает конкретные методы решения проблем клиентов, доказывая право существования диагностического, подхода. Адаптируя медицинские подходы лечения больных к практике индивидуальной работы, автор развивает оригинальный метод, который позволяет анализировать социальные и психологические проблемы клиента. в теорию социальной работы вводится терминология из медицинской практики, такая как «диагноз», «лечение», «клиент», но с новым семантическим значением.

В процессе взаимодействия с социальным рабочим клиент должен получить объективную картину своей ситуации, личностных и социальных зависимостей, отношений в социальных институтах и обществе в целом, которые затрудняют его функционирование.

В индивидуальной работе с клиентом в «социальных диагнозах» намечаются отходы от методов морального убеждения и альтернатив и переход к методам воздействия и социально-психологического взаимодействия. Впервые описывается процесс взаимодействия социального работника и клиента. Процесс представлен как определенная последовательность, процедура, деятельность, которые подчинены определенной логике, выражающейся в системном подходе к клиенту. Затем процедура оформляется в метод индивидуальной работы.

В 1920-е гг. М. Ричмонд реформирует метод индивидуальной работы, поскольку в практику привносятся элементы психоанализа (З. Фрейд), а это позволяло интрапсихические процессы анализировать в контексте социальных проблем.

С 1922 года М. Ричмонд разрабатывает принципы «социальной индивидуальной работы», в том числе: «индивидуальное развитие», «регулирование человеческих отношений» и др. Впоследствии эти принципы будут использованы в качестве основы Этического кодекса социального работника:

и симпатизировать клиенту;
не отдавать ему предпочтение;
и поощрять его;

строить с нам совместимые ясные планы действий.

С теоретической деятельности М. Ричмонд начинает оформляться определенный подход, получивший название "диагностическая школа".

Дальнейшее развитие диагностического подхода связано с деятельностью Гамильтона (1930-50-е гг.), которая расширяет понятие диагноза и предлагает новую трактовку. Диагноз начинает выступать не как установка к действию, а как рабочая гипотеза относительно понимания личности клиента, его ситуации и его проблемы. В данном случае, диагноз предлагается в качестве модели, которая дает представление о том, как клиент встречается с ситуацией. Это позволило Гамильтону увидеть в ситуации не только диагностическую, но и оценочную проблематику.

Ситуационный подход внес две стратегии: развитие предвидения и психологической поддержки. В этот период окончательно складывается модель диагностической школы, ее теоретические принципы. В дальнейшем ее психосоциальное направление продолжают в работах Холис и Вудс в 1970-1980-е гг.

Вторым подходом в социальном консультировании является функциональная школа, который разрабатывался в Пенсильванской школе социальной работы в 30-е гг. XX в. представителями этого направления являются: О. Ранка, А. Маслоу, К. Хорни, В. Робинсон, Д. Тафт.

О. Ранк был сторонником психоанализа, но считал, что можно сократить срок лечения, потому что считал, что все психические конфликты имеют отношение к связи ребенка со своей матерью, в процессе рождения ребенок переживает смертельный приступ страха от неминуемой удушья и вся жизнь человека является серией сложных попыток преодолеть или вытеснить этот страх. О. Ранк считал важной задачей подвести пациента к осознанию своих проблем, которые до этого были неосознанными. Основным моментом в этой ситуации должна быть воля индивида к изменению.

На становление функциональной школы повлияло развитие практики социальной работы со случаем. Подходы, которые начинали складываться в конце 1920-х гг., отражали концепции интервенции, которая была построена на модели помощи клиенту, приспособлении его к общепринятым стандартам жизнедеятельности. Важными в концепции вмешательства были следующие процессы:

использование ресурсов;

использование в работе с клиентом феномена «самопонимание»;

помощь клиенту в разработке программы социальной самопомощи.

В 1930г.В. Робинсон издает книгу «Психология изменения в социальной индивидуальной работе». В центре внимания клиент и его ситуация. Важным моментом является определение жизненных ценностей клиента, его индивидуальный опыт. поведение и отношения с окружающими. Большое значение уделяется отношениям между социальным работником и клиентом, где они – равноправные партнеры. процесс взаимодействия становится более важным компонентом, чем диагноз и ведущая роль консультанта.

В 40-е гг., с практикой Дж.Тафт, функциональный подход получает свое дальнейшее развитие. Дж.Тафт обосновывает научную базу функционального подхода. Опираясь на базовые потребности индивида, как зависимость/независимость клиента, автор предлагает выстраивать процесс помощи, который должен исходить из данных доминант. Необходимо выстраивать такие отношения, которые позволяли клиенту в полной мере раскрыться и осознать свое индивидуальное я.

Своеобразной итоговой работой в 1950-е гг. стала книга Ф. Быстека, позволившая глубже осмыслить взаимодействия социального работника и клиента. Эти взаимодействия в методах индивидуальной работы были представлены автором как система динамических интеракций между социальным работником и клиентом, направленных на достижение саморегулирования и развития.

Ф.Бейстек идентифицировал основные принципы взаимодействия социального работника с клиентом: индивидуализация; открытость в выражении чувств; контроль над эмоциональным развитием клиента; недирективность в отношениях; развитие самостоятельности; конфиденциальность.

Х. Перлман также синтезировала подходы диагностической и функциональной школ, предложив новую модель индивидуальной работы - метод решения проблем. Тем самым психосоциальное лечение и функциональный подход получили свое дальнейшее развитие в практике социальной работы.

Основные подходы Х. Перлман основываются на том, что процесс помощи состоит из двух главных компонентов: процесса помощи и ресурсов индивида. Рассматривая разрешение проблем клиента в узком содержании, на уровне его запроса, она предлагает развивать мотивацию клиента, его способности к функционированию, расширять личностные ресурсы.

Развитие теории практического социального консультирования в 1960-80-е гг. шло по трем направлениям:

- 1) теоретическое развитие традиционных методов;
- 2) развитие комплексных подходов, сочетающих теорию и практику в единую парадигму;
- 3) развитие подходов к специфическим группам клиентов.

М. Конопка, М. Росс, Х. Перлман и другие исследователи начинают искать единые подходы, позволяющие осмысливать практические теории индивидуальной и групповой работы в контексте общенаучной парадигмы. Дискуссии, развернувшиеся в указанный период, позволили наряду с такими категориями, как «лечение», «Диагноз», перевести отдельные понятия, такие как «оценка» и «интервенция», в разряд общепринятых понятий, определяющих сущность помогающего процесса.

В это же время получают развитие работы по теории практической социальной помощи, которые освещают аспекты подготовки специалистов, формулируют базовые подходы к необходимым умениям и навыкам, показывают связь теории и практики. Продолжаются исследования по таким

проблемам социальной работы, как социальное функционирование, профессиональная оценка, акции интервенции, процессы индивидуализации и др.

Именно в этот период начинают формироваться интегративные подходы к теории и практике социальной работы. В связи с этим адаптируются подходы, разработанные в транзактном анализе, рациональной терапии обращения.

Новое развитие получают концепции диагностических и функциональных подходов у таких исследователей, как Ф. Холлис. Начиная с 1960-х гг. она развивает психосоциальные подходы на основе психоаналитической теории. В 1972 г. Ф. Холлис издает книгу «Кейсворк: психосоциальная терапия», в которой разработала дальнейшие концепты диагностической школы на основе психоаналитического подхода.

Психосоциальная работа в значительной степени состоит из процесса помощи, основанного на изучении причин девиантного или дезадаптивного поведения субъекта, «истории болезни клиента». Метод предполагал сложную диагностику " личности в ситуации» при личном участии самого клиента. В дополнение к методам прямого, непосредственного лечения Ф. Холлис разрабатывает такие модели вмешательства, в которых значительная роль уделяется окружению клиента. Психосоциальный подход интенсивно применяется в случаях понимания индивидуальных и социальных проблем, а также проблем, связанных со здоровьем клиента, при такой этиологии, как рак, олигофрения и ряд других заболеваний [5; 12; 19].

С начала 1980-х гг., когда получает распространение теория систем, Ф. Холлис расширяет свой метод, и вместе с Р. Вуд они продолжают исследовать методы психосоциальной работы.

Первые практические шаги в области индивидуальной социальной помощи связаны с теоретическими установками бихевиористской психологии, когда она изначально выступала как научный метод, но впоследствии вытеснилась практикой психоанализа. Однако в 1960-1970-е гг. на основе поведенческих подходов складываются новые техники помощи.

Эдвин Томас в 1960-е гг. начал вводить поведенческие методы в практику социального консультирования и в образовании. Практика социального консультирования позволяла получать на основе поведенческих подходов эмпирическую информацию, что давало возможность управлять и оперативно оценивать процесс вмешательства. Поведенческий подход связующий в социальной работе с подходом "личность-среда", оно сосредотачивается на личностных ресурсах, ресурсах окружающей среды, которые могут быть мобилизованы, чтобы стимулировать и сохранять измененное поведение клиента [3; 5].

Техники модификации поведения начинают оформляться в 1950-1960-е гг. В основе методов работы лежит понимание социально-психологических процессов взаимодействия между человеком и окружающей средой. Основные подходы к модификации поведения можно свести к следующему.

1. Модификация поведения должна рассматриваться как путь, позволяющий клиенту научиться справляться с трудностями проживания в окружающей среде.

2. Поведение, осмысленное и модифицированное, поддерживается и закрепляется через основные индивидуальные конфликты.

3. Главная задача модификации поведения - помочь людям управлять их собственным поведением, достигать поставленных ими целей.

Поведенческий метод имеет достаточно широкое применение в решении проблем клиента. В центре его внимания могут быть вопросы из разных сфер социальной работы - от школьной до проблем геронтологии.

Литература. 8,12,15, 22, 27, 35.

Вопросы и задания для самостоятельной работы

1. Какие основные условия имели влияние на становление диагностического подхода в начале XX в.?

2. Раскройте сущность метода диагностического подхода в консультативной помощи.

3. Как развивался функциональный подход в консультативной работе?

4. Назовите основные этапы развития метода решения проблем. Обоснуйте причины возникновения психосоциального подхода.

5. Назовите поведенческие подходы в индивидуальной работе со случаем.

Тема 3. Специфика консультирования в социальной работе

Определение консультирования в социальной работе. Виды консультирования, их характеристика. Позиции консультанта.

Термин "консультация" имеет несколько значений:

- 1) совет специалистов;
- 2) совет специалиста;
- 3) учреждение, дающее советы.

В социальной работе используют все три значения. При этом сущность консультирования определяется немедицинской парадигмой в понимании клиента, содержанием и методами деятельности.

Консультирование в социальной работе - взаимодействие между субъектами социальной работы, во время которой консультант использует свои знания для помощи консультируемому в осмыслении его ситуации, решении текущих проблем, налаживании деятельности на перспективу.

Главное в социальном консультировании - это помощь, а не совет. При этом корректируя отношения с клиентом будут зависеть от политического, экономического и социального контекста.

Социальное консультирование предполагает ряд действий со стороны социального работника, которые осуществляются в партнерстве с клиентом, при том придерживаются определенной последовательности процедур, таких как наблюдение, слушание, понимание, оценивание, вербализация,

диагностирование, социальная Интеракция, которые являются необходимыми компонентами консультирования.

В зависимости от ситуации и субъекта, которому предоставляют советы, различают конкретное и программное консультирование.

Конкретное консультирование является взаимодействием специалиста с клиентами в конкретных случаях. Оно может касаться различных аспектов социального функционирования, личностного развития и тому подобное. Реализуется такой вид консультирования через совокупность процедур, направленных на помощь человеку в преодолении его проблем, принятии решений относительно профессиональной карьеры, брака, семьи, совершенствования межличностных отношений и тому подобное. Целью его является актуализация в клиента внутренних сил и ресурсов для выхода из трудной жизненной ситуации. Как правило, происходит такое консультирование в режиме специально организованного и структурированного процесса общения специалиста с клиентом.

Индивидуальное консультирование может быть частью кризисного вмешательства, направленного на облегчение сильной негативной эмоции клиента, осознание им своих проблем и ощущений, а также на поддержку его усилий по преодолению проблем. Социальные работники и другие специалисты социальной службы могут быть привлечены к правовым, психологическим, медицинским, педагогическим и другим консультациям клиентов.

Сутью программного консультирования является помощь социальным организациям и их работникам в анализе и улучшении предоставления услуг клиентам. Например, социальный работник-консультант, обсуждая с работниками детского центра проблему их взаимодействия с родителями детей, основное внимание будет сосредоточено на внедрении форм работы, которые бы побудили родителей к более активному участию в жизни центра. Программное консультирование может реализовываться в форме рекомендаций по решению административных проблем, налаживанию психологического климата в коллективе и тому подобное.

В зависимости от продолжительности консультирование может быть относительно долгосрочным или краткосрочным. Например, консультационные центры, оказывающие помощь людям с наркотической зависимостью, используют следующие краткосрочные консультации:

- предоставление клиенту информации, касательно риска для здоровья вследствие употребления наркотиков, вероятного ухудшения его состояния здоровья;
- предоставление рекомендаций по прекращению употребления наркотиков; снижение доз и употребление их более безопасным способом, если немедленное прекращение употребления нереально;
- рекомендации семьи по созданию благоприятной для атмосферное лечение;

-оказание помощи в формировании способности клиента отказываться от употребления наркотиков; получение доступа к специальным услугам здравоохранения и тому подобное.

Долгосрочное консультирование является обязательным элементом таких моделей практики социальной работы, как психодинамическая модель, психосоциальная терапия. Семейная терапия во многих случаях тоже предполагает длительную работу над изменением моделей поведения у членов семьи.

Учитывая содержание деятельности выделяют различные позиции консультанта в консультативном процессе:

-консультант-советчик (предоставляет клиенту информацию, непосредственные советы);

-консультант-помощник (оказывает клиенту помощь в актуализации имеющихся внутренних ресурсов и т.п.);

-консультант-эксперт (демонстрирует клиенту возможные способы преодоления проблемной ситуации, совместно с клиентом оценивает их и помогает ему выбрать самые приемлемые).

Консультирование также может быть самостоятельным вмешательством или частью стадии первоначальной оценки или стадии завершения отношений. Оно знакомит клиента с задачами службы, возможностями и ограничениями по помощи конкретному клиенту, условиями приема клиентов. В таком случае консультант рассказывает об успешных случаях реализации клиентами своего потенциала вследствие сотрудничества с конкретной социальной службой. Или, зная ресурсы сообщества, которые может использовать отдельная семья, информирует ее об этом.

В виду расстояния, которое отделяет клиента от специалиста, различают контактное (консультант проводит с клиентом беседу с глазу на глаз) и дистантное (заочное, которое может быть письменным или телефонным) консультирование.

Консультирование также разделяют с учетом особенностей клиентов, на которых оно направлено (возраст клиентов, принадлежность к потенциально уязвимой группе), или за проблемами, с которыми обращаются клиенты.

Нередко приходится консультировать родственников клиента. А во многих социальных службах (терапевтических сообществах), которые осуществляют социальную реабилитацию людей с зависимостью от психоактивных веществ, первичное консультирование родственников клиентов является обязательным. Консультант подчеркивает обязательность сотрудничества родственников с психологом, которая должна продолжаться параллельно с реабилитацией клиента, а также сообщает, что согласно правилам внутреннего распорядка родственники имеют право на посещение клиента. Количество посещений зависит от успешности процесса реабилитации клиента. Поскольку посещения клиента возможны только в определенные дни, консультант предупреждает родственников о необходимости предварительной договоренности о своем визите по телефону, информирует, при каких условиях им может быть отказано

в свидании, и раскрывает другие особенности внутреннего распорядка. При желании родственники клиента могут получить подробную информацию о реабилитационной программе, правилах пребывания в сообществе, распорядке дня и т.д.

Социальное консультирование является сложным процессом и требует от специалиста специальной подготовки. Прежде всего он должен иметь определенный набор знаний о человеческой личности в ее возрастных, половых, социокультурных и патологических проявлениях, а также обладать необходимыми коммуникативными навыками, моделями и техниками общения. Его знания и навыки должны интегрироваться в умение анализировать (диагностировать) ситуацию, ненавязчиво управлять ею, сознательно осуществлять целесообразные акции, способствовать достижению клиентом его цели, активизируя и используя внутренний его потенциал.

Литература 15,17,18, 19, 22, 27, 34, 35.

Вопросы и задания для самостоятельной работы

1. Назовите определение термина "консультирование" в социальной работе.
2. Охарактеризуйте конкретное консультирование.
3. В чем сущность программного консультирования в социальной работе?
4. Сравните психологическое и социальное консультирование.
5. Раскройте взаимосвязь консультирования и практической социальной работы.
6. Дайте характеристику эклектической модели консультативного процесса.

Тема 4. Формы и виды консультативной помощи

Типология консультативной помощи. Категории консультативных влияний и их характеристика. Теории, модели и школы консультирования.

Консультативная помощь может осуществляться в различных формах и видах. Существует широкое разнообразие форм консультативных практик и классификаций этих форм.

Так, по критерию объекта помощи различают индивидуальное («один на один» или «с глаза на глаза»), групповое и семейное консультирование.

По критерию возраста дифференцируют работу с детьми и взрослыми. Пространственная организация консультирования может быть осуществлена в форматах контактного (очного) или дистантного (заочного) взаимодействия. Последнее может осуществляться в рамках телефонного консультирования (хотя это в некоторой степени и контактное консультирование), письменного консультирования, а также через печатные материалы (научно-популярные издания и пособия по самопомощи).

По критерию продолжительности консультирования может быть экстренным, краткосрочным и долгосрочным.

Существует также несколько типологий консультативной помощи, ориентирующихся на содержание запроса клиента и характер проблемной ситуации. Так, различают интимно-личностное, семейное, психолого-

педагогическое и деловое консультирование. Консультирование может быть реакцией на ситуацию клиента – «кризисное консультирование» или стимулом для роста и развития клиента – «развивающее консультирование». Традиционно о консультировании говорят применительно к ситуации во время или после кризиса, однако стоило бы также помогать людям предвидеть возможные проблемы в будущем, научить их распознавать признаки надвигающегося кризиса и вооружить их навыками подавления кризисов в зародыше. Любое успешное консультирование подразумевает личностный рост, однако в кризисной ситуации человек находится в его тисках, под давлением обстоятельств, и поскольку консультирование ограничивается рамками существующей проблемы, концептуальный и поведенческий арсенал клиента может пополниться в достаточно небольшом объеме. Херон (Негоп, 1993) выделяет шесть категорий консультативных влияний в зависимости от их целей и содержания: и авторитарные: что предлагают и информируют; конфронтационные; и фасилитирующие: катарсические, каталитические, поддерживающие.

Предлагаемое влияние, сфокусированное на поведении клиента вне рамок консультативного взаимодействия.

Информирующее воздействие предоставляет клиенту знания, информацию и содержание.

Конфронтационное воздействие имеет своей целью осознание клиентом каких-либо ограничительных наставлений или обращения.

Катарсическое воздействие применяется с целью помочь клиенту разрядиться, дать выход подавленным болезненным эмоциям, главным образом таким, как горе, страх или гнев.

Каталитическое воздействие ориентировано на стимулирование самопознания, самоуправяемого бытия, обучения и решения проблем.

Поддерживающее воздействие ориентировано на подтверждение значимости и ценности личности клиента, его качеств, наставлений или поступков.

Авторитарные виды влияния более иерархизированы: практик принимает ответственность за клиента и от его имени (направляя поведение, давая инструкции и повышая уровень осознанности).

Фасилитирующие виды влияния ориентированы на большую автономность клиентов и принятие ответственности за самих себя (помогая в облегчении чистосердечных страданий и боли, уменьшающих силу Я, способствуя самостоятельному обучению, подтверждая их значимость как уникальных существ).

Выбор того или иного типа и вида воздействия зависит от типа личности клиента (а также типа личности консультанта) и специфики его ситуации. Соотношение авторитарных и фасилитирующих видов влияния связано главным образом с темой власти и контроля: консультант полностью контролирует клиента, контроль поделен между консультантом и клиентом, клиент полностью автономный.

Теории, модели и школы консультирования. Основными подходами, из которых развились школы консультирования, являются:

1. Гуманистические подходы: личностно-центрированное консультирование, гештальт-консультирование, транзактный анализ, терапия реальностью (консультирование согласно реализму).
2. Экзистенциальные подходы: экзистенциальное консультирование, логотерапия.
3. Психоанализ.
4. Поведенческий подход.
5. Когнитивные и когнитивно-поведенческие подходы: рационально-эмотивное поведенческое консультирование, когнитивное консультирование.
6. Аффективные подходы: базовая терапия, переоценка консультирования.
7. Эклектичные и интегративные подходы: мультимодальное консультирование, эклектическая терапия, консультирование по жизненным умениям.

В последние годы получили также распространение такие подходы, как гипноз по М. Эриксону, психосинтез, нейролингвистическое программирование, ориентированная на решение проблемы краткосрочная психотерапия и др.

Некоторые авторы считают, что с методологической точки зрения стоит выделять три базовых подхода - психодинамический, когнитивно-бихевиористский и гуманистический.

Скалли и Хопсон различают шесть видов стратегий, помогающих:

- 1) предоставление советов: предложение кому-либо своей точки зрения на наилучший способ действий в сложившейся ситуации;
- 2) предоставление информации: предоставление человеку информации, требуемой в конкретной ситуации;
- 3) непосредственные действия: делать что-либо от имени другого лица или оказывать необходимые услуги (доставлять продукты, давать ссуду, осуществлять вмешательство в кризисной ситуации);
- 4) обучение: помощь в овладении фактами, знаниями и навыками, способствующими улучшению ситуации;
- 5) системные изменения: влияние на системы, вызывающие у людей трудности, с целью совершенствования этих систем, то есть скорее работа по организационному развитию, чем с отдельными людьми;
- 6) консультирование: помощь в анализе проблемы, нахождении альтернативных путей выхода, то есть поддержка в плане помощи самим себе.

Литература 1, 7, 8, 10, 19, 22, 27, 30, 33, 35.

Вопросы и задания для самостоятельной работы

1. По каким критериям разделяется консультативная помощь?
2. Охарактеризуйте контактное и дистантное консультирование.
3. Назовите типологию консультативной помощи, которая опирается на содержание запроса клиента.
4. Приведите примеры применения развивающего консультирования.
5. Сравните авторитарные и фасилитирующие виды консультативной помощи.

6. На что надо обращать внимание, когда делаешь выбор вида консультативной помощи? Приведите примеры.

Тема 5. Структура и этапы социального консультирования

Основные этапы социального консультирования. Особенности каждого этапа. Поведенческие модели клиента. Процедуры консультирования.

Эффективное консультирование является сложным и в каждом случае уникальным процессом, который реализуется специалистом в сотрудничестве с клиентом, а не вместо него. Несмотря на определенные уникальные различия, в целом консультативный процесс охватывает следующие основные этапы.

1. Исследование проблемы и установление контакта с клиентом. Первые встречи консультанта с клиентом имеют особенно важное значение, поскольку они, как утверждает современный британский специалист Джереми Волкер, определяют стиль и характер будущего сотрудничества. Посвящены эти встречи выяснению потребности клиента в помощи, в его мотивации на сотрудничество с социальным работником. На этом этапе консультант устанавливает контакт с клиентом, внимательно выслушивает его рассказы о трудностях, проявляя при этом искренность, эмпатию и заботливость, что является важным условием достижения взаимного доверия между ними. Недопустимыми при этом являются манипулирование интересами клиента, оценивание черт его характера, поступков и тому подобное.

Опытные консультанты считают, что первая консультация должна быть поверхностной, ведь, судя по тому, что человек не смог справиться с ситуацией сам, проблема имеет глубокие корни и для ее исследования требуется определенная подготовка. Нередко взаимодействие на этом этапе завершается заключением соглашения между консультантом и клиентом, в котором, как правило, фиксируют цели, методы, продолжительность, стоимость консультирования, распределение ответственности, процедуры информирования, принципы конфиденциальности и его ограничения.

2. Двухмерное определение проблемы. Целью его является точное диагностирование проблемы клиента. ее уточняют до тех пор, пока клиент и консультант не достигнут одинакового ее понимания, что позволяет выяснить ее причины, увидеть пути и способы ее преодоления. Если в этой работе возникают трудности, необходимо вернуться к стадии исследования.

Решение жизненных проблем начинается с гипотез — временных предположений о причинах феноменов или явлений и связи между ними. В консультировании используют несколько типов предположений. Первый тип предположений реализуется тогда, когда консультант заполняет пробелы в мозаичном фоне рассказа клиента. Они стимулируются ощущением недосказанности, неопределенности, «белых пятен» и несоответствий. Второй тип предположений охватывает гипотезы о сути проблем клиента, с которыми необходимо работать на этом сеансе или в консультативном процессе в целом. Этот тип предположений связан с четкостью аналитической работы и профессиональной интуицией. Третий тип гипотез появляется при

необходимости объяснения причин трудностей клиента, механизмов их возникновения и дальнейшего развития. Их качество определяется компетентностью консультанта.

Часто проверка выдвинутых гипотез требует дополнительной информации, выхода за пределы актуальной ситуации как в прошлое, так и в будущее. Пересмотр и отрицание гипотез происходит быстро и незаметно для клиента. Он чувствует лишь заинтересованность и плавное течение разговора. Со временем количество гипотез уменьшается, они подтверждаются или отклоняются, создавая более или менее завершенную картину.

При двухмерном определении проблемы прежде всего следует сосредоточиться на цели клиента, ища самый желанный для него выход из затруднительной ситуации. Не менее важно при этом поддержать и укрепить контакт с клиентом, стимулировать его на дальнейшие рассказы и углубление их содержания, способствовать целенаправленному развитию беседы, обдумыванию его высказываний.

В завершение этого этапа клиенту можно задать вопрос: "как вы представляете идеальное решение проблемы? «Как бы вы хотели изменить свою жизнь?»

Случается, что клиенты, осознав свою проблему, самостоятельно находят способы ее преодоления или приходят к выводу, что она не является столь существенной, как это им раньше казалось. В реальной жизни фаза двухмерного определения проблемы часто упускается из виду или является редуцированной (упрощенной), поскольку консультант и клиент заранее знают свою цель.

3. *Определение альтернатив.* В процессе поиска вариантов преодоления проблемы клиента важно рассмотреть все возможные альтернативы. Лучше всего при этом, если консультант сумеет стимулировать клиента к заинтересованному их поиску и формулировке. Продуктивными в таких ситуациях могут быть вопросы: какие могут быть другие решения? Что вы делали в подобных ситуациях раньше? Какая из идей вам больше всего нравится? Какими могут быть последствия если бы вы склонились к этой альтернативе?

4. *Планирование.* Видение клиентом вариантов решения своей проблемы на основании рационального анализа своих личных ресурсов и других возможностей является свидетельством успешной работы консультанта на этом этапе. Задача консультанта и клиента заключается в критическом оценивании выбранных альтернатив, установлении их приоритетности. Усилия консультанта направлены на то, чтобы помочь клиенту разобраться, какая альтернатива оптимальна для его ситуации и является реалистичной в отношении ее воплощения. Во время планирования необходимо предсказать, как клиент будет достигать желаемого результата. Важно, чтобы клиент понял истоки и суть кризиса в своей жизни, его преодоление, овладел конструктивными способами решения собственных проблем, увидел направления своего личностного развития (табл. 1).

Таблица 1.

Состояния клиента

Текущее состояние клиента	Желаемое состояние клиента
1	2
Низкий уровень развития и интенциональности (целеустремленности)	Высокий уровень развития и высокий уровень интенциональности
Демонстрация противоречий	Конгруэнтный (согласованный) естественное невербальное и вербальное поведение
Негативные « Я- утверждение»	Положительные " я-утверждения»
Негативные, смешанные, неприемлемые эмоции	Положительные эмоции в соответствии с контекстом, принятие (осознание) отрицательных эмоций
Внешний локус-контроль	Внутренний локус-контроль
Узкое временное измерение	Способность жить в прошлом, настоящем и будущем временных измерениях
Зависимость	Независимость

Над формулировкой конкретных планов изменений клиент работает вместе с консультантом, заключая своеобразное соглашение (терапевтический контракт) с самим собой. Консультант является фасилитатором и свидетелем этого процесса.

Успешная работа на этапе планирования изменений позволяет клиенту получить новое понимание себя, увидеть свою жизнь в новых измерениях личностного функционирования.

5. Деятельность. На этом этапе происходит реализация задач по воплощению новых изменений в реальное поведение, то есть реализовывается план преодоления проблемы с соблюдением обязательств, взятых на себя консультантом и клиентом.

Основным инструментом консультанта остается консультативная беседа. Именно на этом этапе чаще всего приходится прибегать к специфическим приемам и техникам корректирующего воздействия, предложенных различными моделями практики социальной работы. Важно, чтобы консультант имел соответствующие умения и навыки квалифицированной реализации подобранного инструментария.

6. Оценка и обратная связь. Клиент вместе с консультантом оценивают уровень достижения цели. О целесообразности окончания консультирования свидетельствуют достижение клиентом независимости, осознание собственной ответственности за свои проблемы, способность преодолевать их без

посторонней помощи. В случае возникновения новых или глубоко скрытых проблем не - обходительно вернуться к предыдущим стадиям консультирования.

Ход процесса консультирования зависит от личности консультанта и его отношений с клиентом. Основой эффективного консультативного процесса является консультативное взаимодействие между ними, основанное на философии клиентцентрированной терапии, в соответствии с которой каждая личность является ценностью, заслуживает уважения и может отвечать только за себя, имеет право выбирать ценности и цели, принимать самостоятельные решения.

В процессе работы консультант имеет дело с различными поведенческими моделями клиента, которые обуславливают кон - сультативное взаимодействие. Особенно часто клиенты демонстрируют во время консультирования тревожность, которая является их постоянным, мучительным, бесконечным состоянием, сопровождаемым неприятными физическими ощущениями. Клиент чувствует, что с ним происходит что-то ненормальное, но не может доподлинно выяснить причины и сути этого, спрогнозировать свое даже ближайшее будущее.

Работа консультанта с клиентом, которого сопровождает постоянная тревожность, является сложным, утомительным процессом, поскольку непросто понять, объяснить, какие проблемы скрыты за его переживаниями. В консультировании важно дать возможность клиенту выговориться, освободиться от тревожности, потому что беспокойный клиент не способен слушать и слышать, до него не доходят комментарии, рекомендации, что еще больше усиливает его невысказанную тревожность. Поэтому консультант должен проявить максимум понимания и терпения.

Процедуры консультирования. Под процедурами консультирования понимаются группы объединенных по целевому назначению приемов ведения консультирования, с помощью которых решается одна из конкретных задач консультирования. От продуманности процедур консультирования напрямую зависит его результативность.

На первом этапе консультирования, как правило, не выделяются и не применяются никакие специальные процедуры,

На втором этапе применяются процедуры встречи с клиентом, общей, эмоционально-позитивной настройки клиента на проведение консультации, снятие психологических барьеров общения - консультанта с клиентом.

Процедура встречи клиента включает в себя специальные действия, предпринятые психологом-консультантом во время встречи клиента, включая его приветствия, проводы на место, где он должен будет находиться во время проведения консультации. К этой процедуре относится также выбор самим психологом-консультантом места своего расположения по отношению к клиенту во время начала разговора с ним, приемы установления психологического контакта консультанта с клиентом, первые слова, которые произносит консультант, начиная свой разговор с клиентом. Данная процедура

содержит в себе и другие конкретные приемы и действия, с помощью которых консультант с самого начала консультации пытается произвести на клиента наиболее благоприятное впечатление и создать у него настроение, обеспечивающее успех консультации.

Большинство клиентов, которые обращаются за консультацией, имеет психологические барьеры и комплексы, которые препятствуют нормальному общению с людьми, в том числе и с консультантом. Особенно сильно негативное действие подобных барьеров и комплексов проявляется в незнакомой обстановке, например при первой встрече консультанта с клиентом, ожидая непростого разговора клиента с незнакомым человеком - консультантом - о своих, глубоко личностных проблемах.

Для нейтрализации возможного негативного действия комплексов и снятия психологических барьеров используется процедура "снятие психологических барьеров". При применении этой процедуры консультант с помощью специальных действий и приемов успокаивает клиента, создает для него ситуацию психологической безопасности, раскрепощает его, вселяет в него уверенность, вызывает доверие к себе.

Общий эмоционально-позитивный настрой клиента на будущую консультацию обеспечивается не только с помощью описанной выше процедуры - она в основном только предостраивает клиента, успокаивает его, - но также с помощью применения особой процедуры, преследующей указанную цель. В рамках данной процедуры можно, в частности, применять специальные приемы, поднимающие настроение у клиента, вызывающие у него положительные эмоциональные переживания.

На третьем этапе консультирования активно работает процедура так называемого эмпатического слушания, а также процедуры активизации мышления и памяти клиента, процедуры подкрепления, прояснения мысли клиента и психодиагностические процедуры. Процедура эмпатического слушания содержит в себе два взаимозависимых момента: эмпатию и слушание, которые в этом случае взаимно друг друга дополняют. Слушание заключается в том, что, отказавшись на время от собственных мыслей и переживаний, консультант полностью сосредотачивает свое внимание на клиенте, на том, что он говорит. Задачи эмпатического слушания заключаются в достаточно глубоком, эмоциональном понимании клиента-таком, которое позволило бы консультанту лично воспринять и до конца понять все то, о чем ему говорит клиент, а также приобрести способность думать и переживать так же, как его переживает сам клиент (эмпатический момент слушания).

Во время эмпатического слушания клиента психолог-консультант психологически отождествляет себя с клиентом, но одновременно, оставаясь в своей роли, продолжает думать, анализировать, размышлять над тем, что ему говорит клиент. Это, однако, рассуждения особого рода такие, в процессе которых психолог - консультант, вживаясь в образ клиента, переживая и чувствуя то, что он говорит, психологически оценивает и пытается понять не себя в образе клиента, а клиента в его собственном образе. Это и есть то, что

называется эмпатическим слушанием. Оно представляет собой основную процедуру второго этапа психологического консультирования.

Процедурой активизации мышления и памяти клиента называется система приемов, в результате применения которой активизируются, становясь более продуктивными, когнитивные процессы клиента, в частности его память и мышление, связанные с обсуждаемой проблемой, с поиском ее оптимального практического решения. Клиент в результате применения данной процедуры начинает точнее и полнее вспоминать события, факты, имеющие отношение к его проблеме, открывает для самого себя и внимательно слушающего его психолога-консультанта то, что раньше было скрыто от сознания.

К процедуре активизации мышления могут быть отнесены такие приемы, как подтверждение слушающей, в этом случае психологом-консультантом, точки зрения говорящего - клиента, выражение определенного, чаще всего положительного, отношения к тому, о чем он сообщает, оказание клиенту практической помощи в случае возникновения у него затруднений в правильном оформлении высказывания. Сюда же можно отнести заполнение психологом-консультантом неоправданных, вводящих в замешательство самого клиента пауз в его речи для обеспечения ее связности и снятия психологических барьеров, постановка перед клиентом наводящих вопросов, напоминающих ему о том, что стоит говорить дальше, стимулирующих память и мышление клиента.

Процедура подкрепления заключается в том, что, слушая клиента, консультант время от времени — чаще всего тогда, когда сам клиент ищет поддержку со стороны консультанта — словами, жестами, мимикой, пантомимикой и другими доступными экстра- и паралингвистическими средствами выражает согласие с тем, что говорит клиент, одобряет, поддерживает его.

Процедура прояснения консультантом мнения клиента заключается в том, что консультант время от времени вступает в диалог с клиентом в процессе выслушивания его исповеди в тех случаях, когда мнение клиента ему не совсем понятно или неточно выражено самим клиентом, проясняет вслух для себя мнение клиента или помогает ему более точно его сформулировать. Необходимость использования этой процедуры чаще всего возникает тогда, когда очевидно, что сам клиент не вполне доволен тем, что и как он говорит психологу-консультанту.

На четвертом этапе проведения консультирования могут использоваться следующие процедуры: убеждение, разъяснение, поиск взаимоприемлемого решения, уточнение деталей, конкретизация. Все эти процедуры связаны с доведением до сознания клиента тех советов и практических рекомендаций, которые вместе с ним производит консультант. Цель соответствующих процедур заключается в том, чтобы добиться максимально полного и глубокого понимания клиентом тех выводов и решений, к которым приходит консультант, а также в том, чтобы мотивировать клиента на выполнение этих решений.

Убеждение - это процедура, основанная на логически безупречно аргументированном доказательстве клиенту правильности того, что ему в результате длительной работы с ним предлагает консультант. Убеждение содержит в себе аргументы, факты, логику доказательства, понятную, доступную и достаточно убедительную для клиента.

Разъяснение-это процедура, включающая в себя развернутое, конкретное изложение, объяснение Клиенту тех мнений, которые в связи с его проблемой возникают у консультанта. Здесь консультант сознательно ведет диалог с клиентом таким образом, чтобы стимулировать различные вопросы к себе с его стороны и дать на эти вопросы подробные ответы. Предлагая эти ответы, консультант одновременно внимательно наблюдает за клиентом и ищет с его стороны очевидные подтверждения того, что клиенту понятно то, что ему говорят.

Под процедурой, называемой "поиск взаимоприемлемого решения", подразумевается следующее. Нередко в процессе проведения консультирования возникает такая ситуация, когда клиента не устраивают предложения консультанта. В этом случае необходимо искать другое, более приемлемое для клиента решение его проблемы.

Данная процедура включает в себя такие приемы, как предложение альтернативных вариантов решения, оставление за клиентом права окончательного выбора того решения, что его устраивает, уточнение, прояснение деталей того, что не устраивает клиента в предлагаемом решении, предложение клиенту самому высказаться по поводу возможного решения его проблемы.

Следующая процедура – «уточнение деталей» - связана с разъяснением клиенту мелких, но существенных подробностей, связанных с выполнением совместно выработанных консультантом и клиентом практических рекомендаций. Для того чтобы убедиться в том, что клиент не только правильно понял его, но и хорошо знает, что делать, как воплощать в жизнь полученные рекомендации, консультант задает клиенту вопросы и на основе его ответов определяет правильность понимания клиентом того, что они обсуждают. Если что-то в понимании клиентом обсуждаемых вопросов не вполне устраивает консультанта, то он предлагает клиенту дополнительное разъяснение своих мнений, причем старается сделать это максимально конкретно и практически ориентированно.

На пятом, заключительном этапе консультирования применяются те же процедуры, которые использовались на четвертом этапе. Однако на этот раз они в основном касаются оценок ожидаемой эффективности практического выполнения клиентом тех советов, которые он получил от консультанта. Здесь специальной является процедура укрепления у клиента уверенности в том, что его проблема обязательно будет решена, а также готовности сразу же после завершения консультации приступить к практическому решению своей проблемы. На данном этапе также могут применяться приемы убеждения, внушения, эмоционально - положительного стимулирования и ряд других.

Вопросы и задания для самостоятельной работы

- 1.Что включает в себя подготовка к социальному консультированию?
- 2.Перечислите основные этапы консультирования.
- 3.Почеркните этапы социально-реабилитационной работы и определите их содержание.
- 4.Каковы особенности первого этапа социального консультирования?
- 5.Раскройте суть второго этапа консультирования.
- 6.Дайте характеристику третьему этапу консультирования.
- 7.Даскройте содержание процедур социального консультирования.
- 8.Как правильно надо завершать контакт с клиентом?

Тема 6. Консультативный контакт

Особенности проведения консультативной беседы

Условия проведения эффективного консультативного контакта. Определение консультативного контакта. Составные параметры консультативного контакта. Стадии проведения консультативного контакта.

В 1975 г. К. Роджерс задал вопрос: «Можно ли утверждать, что существуют необходимые и достаточные условия, способствующие позитивным изменениям личности, которые можно было бы четко определить и измерить?» На этот вопрос он сам дал ответ, назвав шесть условий:

1. Два человека находятся в психологическом контакте.
2. Первый персонаж, назовем его "клиентом", находится в состоянии психического расстройства, раним и встревожен.
3. Второй персонаж, назовем его "консультантом", активно участвует в общении.
4. Консультант проявляет безусловное уважение к клиенту.
5. Консультант испытывает сочувствие, принимая точку зрения клиента, и дает это ему понять.
6. Эмпатическое понимание и безусловное уважение консультанта передаются клиенту даже при минимальной выразительности.

Никакие другие условия не обязательны. Если в определенный промежуток времени обеспечены данные шесть условий, этого достаточно. Позитивные изменения личности произойдут.

Следовательно, клиент должен быть в контакте с консультантом и прийти в состояние, делающее его чувствительным к помощи со стороны. Особенно важны 3-е, 4-е и 5-е условия, обеспечивающие достаточный для помощи консультативный контакт.

Доверительный контакт консультанта и клиента, основанный на безусловном уважении, эмпатии, теплоте и искренности консультанта по отношению к клиенту, является неотъемлемой, а по мнению многих

профессионалов - существенной составляющей психологического консультирования и психотерапии.

Консультативный контакт, хотя внешне кажется формальным и довольно непродолжительным по сравнению со всей жизнью клиента, все-таки есть более тесная, интенсивная и глубокая, чем любая другая межличностная связь. В консультировании клиент обращается к незнакомому человеку и раскрывает ему мелкие подробности своей личной жизни, о которых, может быть, никто больше не знает. Рассказанное клиентом часто представляет их суть не в лучшем свете. Иногда в процессе консультирования «всплывают» новые стороны личности, удивляющие, расстраивающие и даже шокирующие самого клиента. Все это делает консультативный контакт интимным отношением двух людей, причем специфически интимным, непохожим на привычные дружеские или любовные отношения. Эта специфичность неплохо раскрыта Генри: Уникальность природы консультативного контакта зависит от способности терапевта различать интимно-личностные и интимно-терапевтические отношения.

В противоположность близким личным связям терапевтический контакт, хотя и наполнен чувствами, асимметричен, то есть только пациент раскрывает интимные подробности своей жизни. Консультант же волен решать, насколько раскрываться, и выбирать способ реагирования на события, излагаемые клиентом, а может не реагировать вообще. Контакт асимметричен еще и потому, что только консультант комментирует содержание рассказанного и способен оценить достижение терапевтических целей. В итоге терапевтический контакт устанавливается по правилам, указанным специалистом. Эти правила предусматривают отношения, в которых консультант имеет возможность узнать о клиенте почти все, а клиент получает сведения о терапевте всего лишь как о специалисте». Рассуждение об особенностях интимности в отношениях Клиента и консультанта, несмотря на психоаналитическую категоричность, можно, по нашему мнению, отнести и к консультативному контакту. Консультативный контакт-это уникальный динамический процесс, в ходе которого один человек помогает другому использовать свои внутренние ресурсы для развития в позитивном ключе направления, актуализировать потенциал осмысленной жизни

Консультативный контакт-это чувства и наставления, которые участники консультирования (консультант и клиент.) испытывают один по отношению к другому, и способ их выражения практически все определения указывают на несколько уникальных черт консультативного контакта. Джордж и Кристсейн (1990) выделили шесть основных параметров:

- эмоциональность (консультативный контакт скорее эмоциональный, чем когнитивный, он подразумевает исследование переживаний клиентов);
- интенсивность (поскольку контакт представляет искреннее отношение и взаимный обмен переживаниями, он не может не быть интенсивным);
- динамичность (при смене клиента меняется и специфика контакта);

- конфиденциальность (обязательство консультанта не распространять сведения о клиенте способствует доверию);
- оказание поддержки (постоянная поддержка консультанта обеспечивает стабильность контакта, что позволяет клиенту рисковать и пытаться вести себя по-новому);
- добросовестность.

Процесс консультирования, даже если это только единственная встреча с клиентом, может быть условно структурирован на несколько стадий. Консультирование имеет начало, середину и конец, и консультант должен знать, как начать консультирование, с помощью каких средств продолжать его, делать интенсивным и продуктивным и как его закончить. Первой встрече с клиентом консультант должен уделить особое внимание, даже если в этот день было много посетителей. Клиент приходит за психологической помощью с двумя сильными чувствами-страхом и надеждой. Консультант обязан ослабить страх и укрепить надежду.

Первая встреча начинается со знакомства. Сразу бросается в глаза и свидетельствует о характере клиента то, как он ходит в кабинет - твердым шагом, демонстрирующим решительность и смелость, или нерешительно, неохотно, говорящим о страхе, неловкости, сомнениях.

Рукопожатием консультант с первых минут встречи проявляет дружелюбие, заинтересованность и готовность помочь, поскольку пожатие руки принято считать символом единения двух людей. Представившись, консультант узнает имя и фамилию клиента и пары минут может уделить общепринятым фразам, которые уменьшают тревогу и напряжение первой встречи. Даже если в обращении клиента не заметно признаков тревоги, о ней не следует забывать, потому что сама ситуация консультирования провоцирует тревогу наконец, тревогу у клиента вызывают его собственные проблемы, а также сомнение, достаточна ли квалификация консультанта, готов ли он по-настоящему помогать, что вообще будет происходить во время консультирования и т.п. тревога и напряжение мешают клиенту говорить, поэтому первая задача консультанта, заметившего волнение клиента, - помочь ему почувствовать себя в безопасности. Первым делом необходимо проявлять активность как в начале беседы, так и во время всей первой встречи. Клиент надеется, что консультант первым начнет беседу. Если консультант видит явное напряжение клиента, полезно отметить и прокомментировать это состояние: вы очень обеспокоены или «Ты выглядишь напуганным» «что тебя беспокоит?».

Разговор о тревоге способствует снятию напряжения. Консультант может спросить клиента: "не беспокоит ли вас то, о чем сегодня стоит поговорить?" или "не боитесь ли вы моих вопросов, на которые не хотели бы отвечать?" Иногда клиент боится оценки, диагноза, беспокоится из-за возможного выявления нарушений психики. Чтобы выяснить это, консультант может спросить: "не опасаетесь ли вы, что вам поставят психиатрический диагноз?" или "некоторые люди боятся обращаться к психологам и психотерапевтам,

предполагая, что их примут за душевнобольных. А вы испытываете подобное беспокойство?».

Беспокойство такого рода стоит устранить в начале беседы. Консультант должен объяснить, что клиент сам выбирает, о чем и сколько говорить, что большинство людей обращается к психологам и психотерапевтам из-за жизненных проблем, а их нельзя считать болезнями. Беспокойство первой встречи уменьшается при ознакомлении клиента с процедурой консультирования. Большинство клиентов чувствуют себя неуверенно из-за неосведомленности в действиях консультанта. Некоторые клиенты понимают консультирование как магическую помощь, а консультанта воспринимают как мага, читающего мысли. Для других клиентов консультирование является своеобразной скорой помощью, раздачей мудрых советов или работой, за которой всю ответственность несет консультант и т.п. такие нереальные ожидания отчасти отражают социальные стереотипы, связанные с психотерапией. Правильное объяснение процесса консультирования с особым подчеркиванием полной зависимости успеха от сотрудничества консультанта и клиента корректирует ожидания клиентов и уменьшает тревогу. Тревогу можно уменьшить, просто попросив клиента удобно расположиться в кресле и расслабиться.

В начале первой встречи важно выяснить, обратился ли клиент сам или его кто-то направил (чаще всего клиента приводят родители, близкие, учителя и т.п.). Если клиент приходит не по собственной инициативе, велика вероятность его сопротивления консультированию, поскольку сам клиент не видит содержания в обращении к психологу или психотерапевту. Это жаждет от консультанта дополнительных усилий по созданию необходимой мотивации и вообще выяснению целесообразности дальнейших встреч. У клиента, направленного другим специалистом, необходимо сразу сформировать гештальт сотрудничества. Например, можно сказать: «коллега X просил меня провести с вами несколько встреч, чтобы совместно обсудить некоторые ваши проблемы». Это хотя бы отчасти объяснит клиенту, почему он направлен к консультанту, а также поможет понять, что консультирование - совместное занятие двух людей, а не просто беседы, во время которых консультант дает указания, что и как стоит делать.

Авторитарная модель отношений довольно типична в медицине, и нередко клиенты переносят ее в психологическое консультирование и психотерапию. Когда клиент приходит с направлением, консультант обычно просит повторно рассказать о себе и о своих проблемах. Для большинства клиентов это довольно неприятное занятие, кроме того, в повторном рассказе опускается много деталей, эмоциональная нагрузка рассказа уменьшается, и рассказ о себе становится похож на заученное автоматическое действие. Однако консультанту все-таки рекомендуется самому выслушать клиента, а не полагаться на информацию коллеги, потому что только из личной беседы можно понять, какое содержание имеют симптомы и проблемы для клиента.

Право первого вопроса принадлежит консультанту. Вопрос должен быть открытым, неопределенным, что позволяет клиенту без всяких тематических ограничений говорить о том, что для него важно. Например: "с чего вы хотели бы начать свой рассказ?", "Какие вопросы (трудности, проблемы) привели вас сюда?", "Итак, о чем мы будем говорить?" и т.п. Если консультант видит, что клиент напряжен, волнуется, он, чтобы облегчить начало беседы, первым делом должен спросить о чувствах, помочь их выразить.

Первые вопросы стоит тщательно продумывать, потому что клиенты в начале консультирования не осмеливаются отвечать на некоторые вопросы. Если консультант задает много вопросов, клиент перестает понимать, что от него хотят, и не говорит по собственной инициативе, тогда консультант вынужден продолжать спрашивать. В начале консультирования стоит избегать вопросов, на которые возможен однозначный ответ, потому что это также заставляет консультанта продолжать спрашивать (например, вопросы: "Сколько вам лет?" иногда важный, но неприемлемый в начале консультирования).

Ответ клиента на вопрос может вызвать у консультанта ряд других вопросов. Рассмотрим фрагмент консультирования: Консультант: не могли бы вы немного рассказать о проблемах, с которыми столкнулись в этом году? Начните с того, как вы сюда попали.

Клиент: я много пил, потом развелся с женой, потерял все, что имел. Кроме того, начал употреблять наркотики. Я не знал, что со мной будет; шел и бродил по пять дней - эти пять дней сливались (для меня) в один день.

Консультант: похоже, что вы пережили не лучшие времена...

Клиент: без места, без цели...

Консультант: вы собираетесь что-нибудь делать?

Клиент: Я не мог есть, я не мог спать. Я не знал, что мне делать. Пары дней жил у друга, потом сбежал.

Этот короткий эпизод поднимает множество вопросов. Сколько клиент пил? Когда начал? Что для него значит развод? Почему пять дней показались одним днем? Что он запомнил из этих пяти дней? Рассказанное клиентом приводит и на другие вопросы. Однако задавание таких вопросов сразу сузило бы беседу. В начале беседы стоит избегать конкретности, но актуальные вопросы надо держать в голове. Может случиться, что клиент сам в ходе беседы ответит на большинство из них. Позже можно задать недостающие вопросы. В правдивости рассказанного не стоит сознательно сомневаться и проявлять беспокойство, что свойственно некоторым специалистам, ведь в случае обманчивости клиента на него ложится ответственность за срыв консультирования, и он понесет психологические, а часто и материальные потери.

Во время первой встречи мы внимательно выслушиваем клиента и стараемся определить основную тему беседы, крутой проблем и трудностей. Прежде всего стоит обратить внимание на понимание проблемы клиентом, на вероятные причины ее возникновения, на попытки решить эту проблему, связанные с ней трудности и сопутствующие факторы. Консультант должен

позволить клиенту свободно рассказывать, иногда вставляя такие фразы: "Стало быть, все попытки решить проблему оказались неудачными", "Только с этими делами связываете свою проблему?" и т.п. Не следует прерывать клиента и показывать свое личное согласие или несогласие, необходимо избегать высмеивания и унижения клиента, проявлять свои симпатии тоже не нужно (скорее клиент должен чувствовать эмпатию консультанта), не надо предлагать поспешные интерпретации и спешить с выводами.

Консультант не должен настойчиво и назойливо побуждать клиента «рассказать все». Если мы каким-либо способом заставляем клиента рассказать о своей жизни, отношениях, чувствах больше, чем он готов, то в другой раз клиент может не прийти, испытывая тревогу, вину и стыд из-за излишней откровенности с чужим человеком.

Часто во время первой встречи клиент говорит о многих проблемах, потому что практически никогда не бывает единой проблемы. Затруднения на первый взгляд кажутся разрозненными. Однако, если консультант внимательно выслушает клиента, он присмотрит разного рода связи между изложенными событиями, чувствами и установками. В ходе беседы важно отмечать повторяющиеся элементы в речи клиента. Они указывают на самые интенсивные реакции, на наиболее эмоционально окрашенные области опыта. Такие повторы выполняют роль специфических "ключей" и помогают консультанту эффективнее вести беседу.

С самого начала первой встречи консультант должен заботиться о том, чтобы клиент принял на себя ответственность за свои проблемы, то есть признал в их происхождении свое авторство. Клиент несет ответственность и за осмысленное использование времени консультирования. Консультант разделяет с клиентом ответственность и указывает, что он заинтересован в обсуждении проблем клиента и возможных альтернатив их решения. Наше воспитание нередко противоречит требованию совместной с клиентом ответственности за консультирование. Консультант думает, что сможет лучше справиться со своими обязанностями, переживая из-за проблем клиента сильнее, чем сам клиент. Однако мы принесем клиенту большую пользу, побуждая его глубже размышлять над своими проблемами. Вместе с тем не следует пытаться полностью избавить клиента от тревоги, связанной с принятием на себя ответственности.

Иногда думают, что каждый раз клиент должен уходить от консультанта больше счастливым, чем пришел. В действительности же он должен уйти от консультанта более самоуверенным, однако с болезненным пониманием, что надо что-то менять в себе и своей жизни. Консультант обязан не столько освободить клиента от страданий, сколько прибавить его страданиям конструктивное направление. Страдание может быть использовано как важная сила, вызывающая изменение личности в процессе консультирования.

Литература. 1, 2, 4, 6, 7, 8,13,14,15, 27, 35.

Вопросы и задания для самостоятельной работы

1. Дайте определение консультативного контакта.

2. Дайте сущностную характеристику беседы в консультативном процессе.
3. Какие бывают типы бесед?
4. Охарактеризуйте структуру консультативной беседы.
5. Сформулируйте правила проведения консультативной беседы.
6. Какие вспомогательные средства можно использовать в консультативной беседе?
7. Приведите примеры типичных ошибок при проведении консультативной беседы.

Тема 7. Профессиональные навыки и этика консультанта

Соблюдение этических принципов при социальном консультировании. Требования к личностным и профессиональным характеристикам консультанта. Интегративная модель личности эффективного консультанта. Вредные черты консультанта. Нежелательное поведение консультанта.

Практически необходимо соблюдение этических принципов консультирования в той области социальной работы, что относится к непосредственной работе с клиентами. К ним, в первую очередь, относятся такие ценности, как самоопределение, уважение к личности клиента, вера в способность человека к изменению, духовному росту и совершенствованию, поддержка прав клиента на самостоятельные решения и выбор (с этим связан и запрет давать советы), честность и справедливость.

Более частными характеристиками работы со случаем считаются: индивидуальный подход, выражение чувств, контролируемое эмоциональное включение, принятие клиента и ориентация на его ценности и нормы, доброжелательное и безоценное отношение к клиенту, самоопределение клиента, конфиденциальность, разграничение личных и профессиональных отношений, включение клиента в процесс консультирования в рамках партнерских отношений.

В зарубежной литературе и профессиональных этических кодексах нередко как ценности социальной работы фактически сказываются ее цели: содействовать социальной справедливости и социальному благодеянию, повышать качество жизни людей и противостоять различным формам дискриминации. При этом предполагается расширение количества доступных выборов, стимулирование активности и развитие способностей клиентов в плане самостоятельного принятия решений, и в целом - контроля над своей жизнью.

Как отмечает Седен, существует шесть основных квалификационных требований к деятельности социального консультанта:

- 1) осуществлять коммуникацию и вовлекать в деятельность;
- 2) поддерживать и активизировать;
- 3) обследовать, диагностировать и планировать;
- 4) оказывать влияние и оказывать услуги;
- 5) работать в организациях;
- 6) повышать профессиональную компетентность.

При этом для налаживания эффективной практической консультативной работы недостаточно обеспечить профессиональный административный и организационный контроль, четкую нормативно - правовую базу, необходимо также соблюдать условия, приведенные ниже.

Даже в ситуациях нехватки времени социальные работники должны овладевать базовыми консультативными навыками, что способствует более четкой и эффективной коммуникации.

Клиенты должны иметь право говорить о том, что они сами считают своими потребностями, и при этом быть услышанными, воспринятыми с уважением.

Предлагаемые и предоставляемые услуги должны быть согласованы с их потребителями и соответствовать их потребностям.

Нельзя считать хорошей практикой поспешное и навязанное оказание услуг. В долгосрочной перспективе это окажется менее эффективным и более дорогостоящим, чем затраты большего времени и внимания на выслушивание и разговор с клиентом на начальной стадии собеседования и диагностики ситуации клиента.

Социальное консультирование представляет собой деятельность, в которой межличностное взаимодействие между потребителем услуг и теми, кто их делает, чрезвычайно значимо с точки зрения получения эффективных результатов.

В центре внимания практической консультативной работы должны быть потребители услуг с их личностными ресурсами, мнениями и мотивами (естественно, при условии их соответствия нормам закона и этики).

В связи с этим становятся очевидными причины высокой значимости практических консультативных умений для всех уровней и направлений практической социальной работы.

Сердцевиной эффективной практической помощи являются взаимоотношения. Уважение к другим является базовым этическим принципом как консультирования, так и социальной работы.

Работа с клиентами в различных фазах их жизненного цикла приводит социальных работников к необходимости осуществлять вмешательство в кризисных ситуациях и выполнять другие функции консультантов.

Как сами социальные работники, так и клиенты отмечают ценность и полезность использования в практике помощи консультативных навыков.

Как отметил А. Кадушин, свойственно консультирование в принципе аналогично такому методу социальной работы, как терапевтическая беседа, имеющая своей целью инициирование изменений. Однако в нее включены элементы интервью - сбора информации (социальное исследование) и диагностической беседы (оценки и принятия решений о желательности предоставления той или иной услуги). Соответственно, цель терапевтического разговора - выявить изменения в клиенте или его социальной ситуации для более эффективного социального функционирования, в частности, помочь

клиенту более эффективно взаимодействовать с проблемной социальной ситуацией.

Практически идентичными являются также требования к личностным и профессиональным характеристикам консультанта. Прежде всего, в данном контексте можно ориентироваться на структурное определение консультирования как набора убеждений, ценностей и поведенческих элементов.

Убеждение: особая форма взаимоотношений и контактирования, которые могут быть полезны клиенту и способствовать его личностному росту.

Ценности: признание значимости каждого человека, уважение личностной автономии и желательность саморегуляции и контроля над своей жизнью.

Обращение: слушание, осязаемая теплота, открытые вопросы, ободрение, предметность и конкретность, сочетание поддержки и противостояния, выбор стратегии для определения задач и плана действий.

В конце 1960-х-середине 1970-х гг. был поставлен под сомнение тезис К. Роджерса о том, что необходимыми и достаточными для успешного консультанта являются такие качества, как безусловное положительное отношение и принятие клиента, конгруэнтность, открытость и искренность, эмпатичность. Ряд авторов отметили, что эти качества необходимыми, но не достаточными. В частности, консультанты должны уметь обучать клиентов различным жизненным и стрессоустойчивым навыкам, иначе они могут не только не принести пользу клиентам, но и способствовать ухудшению их состояния.

Вообще выяснилось, что в таких сферах, помогающих, деятельности, как консультирование, психотерапия и обучение, качество межличностных отношений между профессионалом и клиентом гораздо важнее методологии помощи, которой придерживается специалист.

В конце 1970-х гг. в рамках ряда корреляционных исследований в области консультирования и психотерапии было выявлено, что эффективность оказываемой помощи положительно коррелирует не только с эмпатичностью, уважительностью и искренностью консультанта, но и со степенью совпадения ценностных ориентации консультанта и клиента: чем она выше, тем более успешно проявлялась оказываемая помощь. Не выявлено положительной корреляции успешности оказываемой помощи с полом, этнической принадлежностью и опытом консультанта, а также тем, подвергался ли он сам ранее психотерапии. Наконец, эффективность оказываемой помощи снижается, если у консультанта есть собственные эмоциональные проблемы. К основным группам консультативных практических умений относят следующие: когнитивные, межличностные, навыки принятия решений, умение использовать имеющиеся ресурсы.

В базовые процессуальные умения входят: настройка на работу: - наблюдение, эмпатия, активное слушание, установление и сохранение взаимоотношений, умение справляться с аффективными состояниями, баланс между опекой и контролем, рефлексия, поддержка, использование базовых

ценностей и знаний. Некоторые авторы выделяют так называемые «центральные качества» - эмпатия, уважение и искренность плюс сбалансированное соотношение поддержки («теплое участие») и активизации (выработка нового ракурса видения клиента или ситуации).

В проведенном Р. Кочюнасом обзоре зарубежной специальной литературы и нормативных документов перечислены разнообразные профессионально желаемые личностные характеристики консультанта: проявление глубокого интереса к людям и терпения в общении с ними; чувствительность к установкам и обращению других людей; эмоциональная стабильность и объективность; доверие к людям и способность вызвать доверие других людей; уважение ценностей и прав других людей; проницательность; отсутствие предубеждений; самопонимание; сознание профессионального долга; эмпатия, внимательность и отзывчивость (но не высокая сенситивность); умение выслушать, теплота и сердечность (но не сентиментальность); объективность (не отождествление себя с клиентами), высокий социальный интеллект, внутренний локус контроля, гибкость и отсутствие собственных серьезных проблем.

Интегративная модель личности эффективного консультанта должна включать такие характеристики, как подлинность, открытость собственному опыту, развитие самопознания, сила характера, толерантность к неопределенности, личная ответственность, умение ставить реалистичные цели, способность к эмпатии.

В целом можно утверждать, что эффективный консультант - это прежде всего личностно и социально зрелый человек. Так, в перечень требований Британской ассоциации консультирования к подготовке консультантов входят:

- самосознание, зрелость и стабильность;
- способность использовать и осознавать жизненный опыт;
- способность работать с эмоциональными и интеллектуальными запросами;
- способность выстраивать отношения, помогающие;
- способность быть самокритичным.

К особо вредным для консультанта чертам относят авторитарность, пассивность и зависимость, замкнутость, склонность использовать клиентов для удовлетворения своих потребностей, неумение быть терпимым к различным побуждениям клиентов, невротическую установку в отношении денег.

Кроме того, как отмечает Ф. Парслоу, для некоторых консультантов трудно (возможно, неосознанно) отказаться от власти и контролирующих функций, то есть выйти из роли экспертов и помогать клиентам самоутвердиться. Логхары и Рипли выделили четыре типа нежелательных подходов в работе людей, претендующих на то, чтобы считаться консультантами:

- 1.«вы думаете, что это ваша проблема?! Давайте я расскажу вам о своей!»
- 2.«я скажу вам, что вам нужно делать».
- 3.«мне это ясно, потому что однажды у меня была точно такая же проблема».
- 4.«я возьму все заботы на себя».

Первые три подхода считаются однозначно непродуктивными, в то время как четвертый, хотя и предполагает непосредственные действия по решению проблемы и может быть применен при вмешательстве в кризисную ситуацию, не дает возможности клиенту освоить идеи и навыки, которые в будущем помогли бы ему самостоятельно справляться с вновь возникшими проблемами такого же рода.

Наконец, консультанты-практические социальные работники нередко страдают от тех самых «производственных вредностей». К ним можно отнести, в первую очередь, навязывание общения, монотонность и психическое пресыщение через рутинность запросов и психологической «типажности» объективно сложных клиентов, невозможность эмоциональной разрядки во время работы и необходимость все время быть «в форме» (психологическая несвобода), наконец, постоянное столкновение с отчаянием, болью, страданиями и горем других людей. Все это может приводить к психологической истощенности, «синдрому выгорания» и снижению степени удовлетворенности своей профессиональной деятельностью.

Очевидно, высокая степень совпадения различных структурных и инструментальных элементов консультирования и практической социальной работы понимается, с одной стороны, общностью целей, задач и объектов профессиональной деятельности, с другой стороны - тем фактом, что социальная работа является прикладной междисциплинарной отраслью, которая заимствовала многое из различных гуманитарных (обществоведческих и человекозавчих) дисциплин.

Литература. 4, 6, 7, 8, 10,19, 22, 27, 34, 35.

Вопросы и задания для самостоятельной работы

- 1.Какие общие требования предъявляются специалисту-консультанту?
- 2.Какими личностными качествами должен обладать консультант?
- 3.Какую роль играет возраст и внешний вид консультанта?
- 4.Какие виды специализации консультантов вы знаете?
- 5.Что такое-модель эффективного консультанта?
- 6.Какой системы ценностей должен придерживаться консультант?
- 7.Какое влияние оказывает профессиональная деятельность на личность консультанта?

РАЗДЕЛ III. ПРИМЕНЕНИЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ В ПРАКТИКЕ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Тема 1. Техники и приемы социального консультирования. Технологии проведения интервью

Процедуры и техники в начале консультативного контакта. Применение определенных техник на каждом этапе консультирования.

Начало работы. Первой процедурой на этом этапе, безусловно, является встреча клиента с консультантом. Техники, уместные для решения данной задачи: приветствие клиента, проведение клиента на место, выбор клиентом своего места, выбор консультантом места для себя, приемы установления психологического контакта.

Техника приветствия. Осуществляется с помощью стандартных фраз: “Рад вас видеть...”, “Приятно познакомиться...”. Составным элементом данной техники, который может быть применен специалистом по его усмотрению, является встреча специалистом клиента у входа в консультацию или в фойе, перед кабинетом.

Техника "проведение клиента на место". Особенно уместна в случаях первичного посещения клиентом консультации: консультант идет вперед клиента, указывая ему дорогу и пропуская вперед себя при входе в кабинет. В данном моменте техника "проведение клиента на место «тесно соприкасается с техниками» выбор клиентом своего места «и»выбор своего места консультантом". Предоставление права выбора клиенту места носит диагностический характер, поскольку то, куда и как сядет клиент, дает специалисту информацию о нем и его психологическом состоянии (стул, кресло, диван выберет клиент, сядет в тень или на освещенное пространство). Однако консультант может взять инициативу на себя и предложить клиенту заранее подготовленное для него место. Данный прием будет иметь положительный аспект в тех случаях, когда клиент относится к личностям зависимым или авторитарным. В первом случае решается задача присоединения и ведения, во втором - установление иерархии.

Вторая процедура первого этапа: установление позитивной эмоциональной настройки клиента. Рассмотрим техники, применяемые в рамках данной процедуры. Прежде всего это установление рапорта. Он устанавливается в течение первых тридцати секунд. Существует прекрасная аксиома: у вас никогда не будет второй возможности произвести первое впечатление. Что же поможет произвести приятное впечатление? Опрятный внешний вид, доброжелательное выражение лица, соблюдение социальной зоны общения. Последний фактор довольно условный. Помните, что границы социальной зоны определяются не среднестатистическими расчетами, а личностными особенностями (национальность, воспитание, местность проживания).

Процедура: снятие психологических барьеров. Естественно, что клиент испытывает волнение, снять которое помогут специальные техники. Первым делом можно дать клиенту побыть какое-то время одному. Например,

извинившись, попросить несколько минут для завершения «какого-нибудь дела. Мягкая, спокойная, ненавязчивая музыка также будет способствовать созданию благоприятной атмосферы. Хорошо снимают психологическое напряжение размеренные движения рук. С этой целью можно дать клиенту в руки предмет (книгу, журнал, игрушку) или под предлогом помощи попросить что-нибудь сделать. На вербальном уровне эффективен прием "кавычек" («был случай, когда клиент очень волновался, но все закончилось хорошо») и прямое разделение эмоций клиента: "я тоже волнуюсь...».

Процедура первая: диагностика личности клиента. В рамках данной процедуры применяются техники: беседа, наблюдение, тесты.

Беседа, целенаправленно организованная специалистом, является основным методом ведения консультации. В ходе нее предполагает выявление эмпирических данных, интересующих исследователя связей на основе, полученных в процессе общения «клиент-консультант». Применяется на разных стадиях консультирования. В зависимости от целей этапа консультативного процесса меняются и цели беседы. Как специфический вид беседы выделяется интервью.

Интервью-способ получения социально-психологической информации посредством устного опроса. Выделяют два вида интервью: свободное и стандартизированное.

Свободное интервью не зависит от темы и формы беседы и предполагает сотрудничество клиента при поиске необходимой информации. К его преимуществам можно отнести большой диапазон непосредственных поведенческих реакций клиента, которые получает возможность наблюдать специалист, способствующий более полному получению информации о личности клиента и сути его проблемы, к недостаткам — достаточно большой временной отрезок.

Стандартизированное интервью-близко по форме к анкете, отличаясь от него большей свободой клиента при формулировании ответов. Больше всего полезно в начале консультативного процесса при ориентировании в проблеме. Полученные данные впоследствии уточняются и используются для выдвижения новых гипотез. Достоинство: информативность, экономия времени, количественная выразительность результата. Недостатки: вероятность потери эмоционального контакта с клиентом, снижение непосредственных поведенческих реакций вследствие активизации механизмов защиты.

Наблюдение-эмпирический метод психологическом и осознанном восприятии специалистом психических проявлений клиента. Позволяет специалисту собрать информацию о клиенте, выявить наиболее значимые событийные моменты, отследить изменения его состояния на разных этапах консультативного процесса.

К недостаткам можно отнести: субъективизм специалиста, который может выразиться в фиксации внимания на факте, значимом с позиции консультанта, а не клиента, и последующей его интерпретации, а не прояснении и контрпереносе.

Применяется на всех этапах консультативного процесса.

Психологические тесты-стандартизированный метод для измерения уровня развития или состояния какого-либо психологического качества или свойства отдельного индивида. В рамках психологического консультирования применяются тесты, соответствующие определенным критериям.

Процедура вторая: прояснение сути проблемы клиента, определение его ресурсов. Основные техники: диалог, слушание.

Диалог. Определяется как речевое общение между двумя и более людьми, предполагающими обмен репликами. В широком содержании репликой считается и ответ в виде действия, жеста, молчания. Опирается на традицию устного интеллектуального общения в Древней Греции. В ее источниках - деятельность Сократа, которая, кроме того, нашла свое отражение в психотерапевтической методике «сократовский диалог». В основе данной методики лежит логическая аргументация, предлагаемая специалистом клиенту в виде вопросов, которые предполагают только положительные ответы. При формулировании вопросов консультант сознательно игнорирует непоследовательные, противоречивые, бездоказательные суждения клиента. В результате клиент планомерно подводит к принятию суждения, что перед этим им не принималось или не понималось.

Техника "слушания". Прежде всего предполагает «слушание» другого человека, в данном случае клиента. Иначе: в процесс «слушание» включается не только восприятие произносимых слов, но и фона, на котором они были произнесены.

Таким образом, можно выделить два аспекта слушания: вербальный аспект и невербальный.

К вербальному аспекту относятся непосредственно слова, словосочетания, метафоры, которые употребляет клиент в своем языке.

К невербальному аспекту (фон):

- 1) "Язык тела" (позы, жесты, мимика);
- 2) Психофизиологические реакции (изменение цвета кожного покрова, частота и глубина дыхания, степень потоотделения);
- 3) Голосовые характеристики (тон, тембр, темп, интонации).

Истинность предположений, сделанных на основе невербальных данных, необходимо проверять вместе с клиентом. Это обусловлено тем, что невербальные сообщения определяются целым рядом факторов. Например, контекстом событий, личностными особенностями клиента, спецификой взаимоотношений со значимым близким. О существовании многих из них консультант может не знать, что, безусловно, приведет к искажению воспринимаемой им информации и, как следствие, неправильному представлению о сути проблемы и способах ее разрешения.

Примеры: А.-На основании того, что вы нахмурились, я думаю, что вы негативно относитесь к вашей жене. Б. - Вы нахмурились. Что именно вы сейчас чувствуете?

Существует ряд приемов, которые способствуют наиболее успешному осуществлению техники слушания. Обычно их объединяют в единую группу по названию «приемы активного слушания». Активное слушание позволяет расположить клиента, завоевать его доверие, собрать максимально полную информацию о нем и его проблеме.

Приемы активного слушания

1. Кивание головой и использование восклицаний «Ага», "Угу". Несет послание клиенту: «я еще здесь и я вас слушаю». Однако лучше использовать "да". Почему? Я не буду приводить веские аргументы, я просто расскажу вам историю, судя по фабуле, созданной еще в советский период. Иностранец подошел к девушке и спросил: «Объясните, пожалуйста, я никак не могу понять: в тех же случаях одни ваши люди говорят «Ага», а другие - «да». "О, это очень просто, - ответила девушка, - воспитанные люди говорят «да», а невоспитанные «нет». "Спасибо за объяснение! - порадовался иностранец. - Но не могли бы вы ответить еще на один вопрос: А вы, воспитанная? ""Ага", - ответила девушка.

2. Вопрос - "Эхо". Например. Клиент: "у меня плохое настроение..." "Консультант:" у вас плохое настроение?" Главное не переусердствовать. Иначе может получиться как в одном анекдоте.

Клиент: «мне не дают покоя мысли о смерти». Консультант: "мысли о смерти..." Клиент:» И мне хочется умереть". Консультант: "хочется умереть..." "Клиент:" И я думаю о смерти даже сейчас". Консультант: "даже сейчас...». Клиент выбрасывается в окно, снизу раздается звук тела, ударившегося об асфальт, - » бум". Консультант: "Бум..."»

3. Дословное повторение основных положений, высказанных клиентом. Повторению высказывания должны предшествовать вводная фраза типа: "на сколько я вас понял...», "Вы считаете, что...». Например. Клиент: « у меня каждый раз плохое настроение, но она все равно пересаливает мне ужин».

Консультант: «Если я правильно понял, вы все время плохо чувствуете , но она все равно пересаливает вам ужин»?

4. Прием уточнения. Вы умоляете уточнить отдельные положения, высказывания клиента. Например: "Будьте любезны, объясните, пожалуйста...». Можете вспомнить сериал "Улицы разбитых фонарей «с любимой фразой главных героев:" а с этого места, поподробнее...». Но лучше этого не делать. Однако, безусловно, будет уместен вопрос: "что именно заставляет вас так думать?».

5. Переформулировка. Суть данного приема С составляет в возврате содержания высказывания клиента консультантом посредством использования других слов. Это позволяет добавить если будет потребность положительное содержание критическим замечанием клиента. Например. Клиент: "ничто меня не радует, жизнь не имеет смысла». Консультант: "Вы человек, который очень тонко чувствует, и имеет скрытый смысл жизни. Для меня было бы важно знать: в чем именно заключен этот смысл».

б. Отражение эмоций. Заключается в прямом описании переживаний, которые консультант заметил в поведении клиента: «вы взволнованы», «вы расстроены», «вам неудобно». Процедура третья: активизация памяти клиента. Техники: помощь в определении искренних чувств и формулировании высказываний, психологическая поддержка клиента, насыщение пауз, провоцирование клиента.

Для оказания клиентам помощи в определении искренних чувств и их вербализации хорошо работают приемы активного слушания, которые мы рассмотрели в рамках второй процедуры. Кроме того, если вы ранее определили основные ценности и критерии, которые управляют поступками данного клиента, то вам легче будет прояснить чувства испытываемые им.

К основным критериям и ценностям относят:

- отсутствие тревоги, проблем;
- получение прибыли, комфорта, удобства, новизны, удовольствия;
- прохождение традициям;
- престиж;
- хорошее отношение окружающих (признание).

Для того, чтобы определить их, достаточно просто внимательно слушать клиента. И если клиент говорит: "Я не хочу, чтобы у меня болела голова. Отношения с людьми, должны спасать от проблем, по крайней мере, при общении с теми, кто претендует быть твоим близким. Иначе, зачем они?" "То вы будете понимать, что главной ценностью данного клиента является отсутствие проблем.

Техника "психологическая поддержка клиента" применяется на всем протяжении процесса консультирования. Заключается в выражении эмпатии консультантом клиенту на вербальном и невербальном уровнях.

Техника "насыщения паузы". В процессе консультации, как и при любом общении, не исключено возникновение пауз. Консультант может их заполнить несколькими способами: вопрос, метафора, «держать паузу».

Если же вы решили «держать паузу», то держите ее как можно дольше. Я поддаюсь искушению и процитирую по этому поводу прекрасную Джулию Моэма: «чем больше актер, тем больше пауза». Консультирование-своего рода спектакль (как и спектакль, пьеса, имеющие психотерапевтический отсвет), в котором специалист выступает в триединстве: и как сценарист, и как режиссер, и как актер.

Провоцирование: слова клиента ставятся под сомнение. Цель, с которой используется провоцирование, заключается в том, чтобы помочь клиенту взглянуть на проблему с другой стороны. Это можно сделать с помощью «усиления ситуации».

"Усиление ситуации" возможно в результате повторения слова, несущего основную информационную нагрузку.

Например. Клиент: «у меня никогда ничего не получалось». Консультант: «у вас никогда ничего не получалось?». Возможна также ситуация, при которой

клиент воспринимает какие - либо взаимоотношения в искаженном виде. Для прояснения ситуации акцентируйте внимание клиента на данном переключении.

Например. Клиент: «меня все ненавидят».

Консультант: "вас все-все ненавидят?»

Иногда клиент избегает говорить о проблеме: "у меня все хорошо.... Да, хорошо..."Спросите его: «у вас действительно все хорошо?"или" у вас все-все хорошо?». Надо предостеречь консультанта по поводу того, что не надо увлекаться использованием многих техник. Приемы и техники должны выступать как дополнительный и вспомогательный инструмент в процессе консультирования.

Литература 1, 2, 4, 6, 7, 8,9, 10,13, 15,16, 35.

Вопросы и задания для самостоятельной работы

- 1.Какие вспомогательные средства и методические приемы применяются в социальном консультировании?
- 2.Какие техники используются в начале консультации?
- 3.Дайте характеристику понятиям "активное слушание", "рефлексивное слушание", "эмпатическое слушание".
- 4.Перечислите техники воздействия на клиента, приведите примеры.
- 5.Какую информацию можно почерпнуть из "языка тела"?
- 6.Для чего необходима обратная связь?
- 7.Сформулируйте правила и приемы проведения интервью.

Тема 2. Социально-психологическое консультирование в социальной работе

Определение социально-психологического консультирования. Особенности социально-психологического консультирования. Содержание и цель социально-психологического консультирования.

В современной практической социальной работе социально-психологическое консультирование является одним из ведущих видов деятельности. Суть его заключается в создании социальным консультантом условий для волеизъявления клиента, поощрении его к этому с предвидением одновременно его ответственности за принятое решение.

Социально-психологическая консультация - процесс предоставления специалистом клиенту рекомендаций по решению его социальных и психологических проблем, вследствие которого он приобретает или восстанавливает способность принимать жизненно важные решения, действовать по своему усмотрению, овладевает новыми моделями поведения, развивается как личность.

Клиентами социально-психологического консультирования являются люди, имеющие в повседневной жизни психологические трудности и проблемы, а также те, кто чувствует себя хорошо и заботится о дальнейшем личностном развитии. К особенностям такого консультирования относятся:

- вера в то, что человек может меняться, обновлять условия и образ жизни, рациональнее использовать свои задатки и способности, даже если они ограничены неадекватным восприятием болезни, финансовых трудностей и тому подобное;
- опора на имеющееся состояние и прошлое клиентов;
- направленность на преодоление проблем взаимодействия клиента с внешней средой;
- ориентация на краткосрочную помощь (до 15 встреч);
- важная роль ценностных установок консультанта по недопустимости навязывания их клиентам;
- направленность на изменение поведения и развитие личности клиента.

Осуществление социально-психологического консультирования происходит на основе психодинамического, гуманистического, когнитивно-бихевиористического и эклектического подходов, каждый из которых предлагает собственное видение проблем клиента, его отношений с консультантом, использование терапевтических техник. Например, консультирование клиента с психическими расстройствами с позиций психодинамического подхода заключается в поощрении Его эго - функционирования через управление его подсознательным (однако изучение подсознательного может повлечь еще более сильное психологическое давление на него, связанное с риском расщепления личности — патологического психического состояния, которое проявляется в раздвоении сознания); усиление влияния сознательного (социальных и практических навыков, которые позволяют человеку выживать в обществе и обуславливают достаточный уровень удовольствия от жизни).

Для социально-психологического консультирования важным является опера на основные приемы активного слушания, эмпатическое понимание, вербальную и невербальную поддержку клиента.

Ведущей целью консультирования является развитие способности клиента видеть и решать свои проблемы. Этого невозможно достичь без овладения социальным работником и клиентом необходимыми навыками общения, целенаправленного взаимодействия во время консультации. Фундаментальным при этом является навык эффективного внимательного поведения, который заключается в налаживании связи с другим человеком через выслушивание и беседу, использование невербальных средств коммуникации. Для того чтобы клиент имел уверенность, что консультант слушает его, внимательно относится к нему, необходимо поддерживать контакт глаз, демонстрировать своим поведением внимание (тело немного наклонено вперед, открытые жесты, внимательное выражение лица), следить за интонацией голоса и скоростью произношения.

Важным условием эффективного общения является умение расспрашивать- умение использовать закрытые и открытые вопросы. Открытые вопросы (которые не предлагают вариантов ответа) поощряют разговор и предоставляют консультанта максимальной информацией. Используют их в начале

консультационной встречи («что произошло со времени нашей последней встречи?», при необходимости побудить клиента продолжать, дополнять сказанное ("что вы почувствовали, когда это произошло?", "Что еще вы хотели бы сказать об этом?«) или проиллюстрировать свои проблемы примерами ("не могли бы вы рассказать о какой-то конкретной ситуации?"), сосредоточить его внимание на чувствах («что вы чувствуете, когда рассказываете это?", "Что вы чувствовали, когда это все произошло?»). На закрытые вопросы (содержащие варианты ответов) в основном отвечают несколькими словами или предложениями. Чаще всего их используют во время анкетирования и интервьюирования. Умело заданные вопросы позволяют получить дополнительные сведения из жизни клиента, выяснить проблемы, которые его волнуют, управлять способом его рассказа о проблеме (вопрос "что?" предполагает рассказы о фактах, "как?" - о чувствах или процессе, "почему?" - о причинах).

Используя навыки наблюдения, консультант обращает внимание на поведение клиента во время разговора и стереотипы в описании им ключевых ситуаций. То, что привлекает его внимание, служит своего рода психологическим ключом к сложному "замка" поступков, характеров, конфликтных отношений, обстоятельств и тому подобное. Психологические ключи-это информация, которая имеет психологическую значимость: заметив определенное движение, характерную фразу или реакцию клиента, консультант благодаря своим знаниям может расшифровать их, прочесть глубинный смысл, отнести их к какой-то классификации или связать с определенным понятием, которое упорядочивает и объясняет происходящее. Эти, на первый взгляд, ничем не примечательные для клиента проявления помогают понять проблему, ответить на вопросы, формируют новую точку зрения, которая обогащает разговор. Следовательно, наблюдательность, теоретические знания и практический опыт консультанта помогают ему прийти к собственному пониманию происходящего и предложить клиенту новое видение проблемы.

Благодаря навыку поощрения, пересказа и подсу - речи происходит уточнение содержания высказываний клиента и консультанта, побуждение более детального рассказа о делах, проблемах, которые особенно беспокоят. Эффективной является она при необходимости прекратить непродуктивные монологи клиента и тем самым ускорить или уточнить процесс консультирования.

Для того чтобы понять эмоциональное состояние, содержание чувств клиента, помочь ему самому разобраться в них или выяснить, уточнить скрытые, невысказанные эмоции, используют технику отражения чувств.

Действия консультанта могут быть направлены на периферию проблемы и, следовательно, бесполезны при отсутствии обратной связи с клиентом. Для этого следует позаботиться об атмосфере взаимного восприятия, доброжелательности, взаимоязыченности. Лучше всего, если такая связь во время консультирования является немедленной. Стимулируют его просьбу

консультанта, чтобы клиент больше сосредоточился на рассказе о своих чувствах, а не на их оценке.

В процессе консультаций могут быть использованы такие навыки воздействия, как директива (четкое указание клиенту, какие действия он должен предпринять), самораскрытие (консультант делится своими собственными чувствами и мыслями с клиентом), интерпретация (обеспечение клиента альтернативной системой координат, в которой можно рассматривать жизненные ситуации), совет (предложение, как действовать в конкретной ситуации).

Использование консультантом навыков воздействия зависит от ситуации клиента, его индивидуальных особенностей, а также от стратегии вмешательства — общего подхода к процессу оказания помощи, обусловленного его целью.

Одной из наиболее продуктивных консультативных стратегий является индивидуальная терапия — оказание помощи индивидам, семьям в решении их проблем путем взаимодействия с ними. Эта стратегия может включать в себя заочное консультирование по принципам «телефона доверия», имея целью эмоциональную поддержку, воодушевление клиента, или очное консультирование, которое предполагает глубокие терапевтические изменения действий (моделей, стереотипов, когнитивных ошибок, отношения к проблеме), апробацию адаптационных форм поведения в процессе непосредственного взаимодействия консультанта и клиента.

Главное для индивидуальной терапии — предоставить человеку возможность удовлетворить свои базовые потребности; взять под контроль собственную жизнь;

помочь ему исправить дезадаптивные отношения, эмоции и поведение;

улучшить ее социальное взаимодействие, снизить уровень стресса или принять страдания, которые являются одним из аспектов жизни.

Технологически она предполагает: первичное интервью; оказание поддержки; поощрение выражения; акцентирование на сильных качествах личности; предоставление необходимой информации; анализ альтернатив; определение плана дальнейших действий; адвокатиование (представительство интересов), привлечение ресурсов к решению проблемы.

Важным аспектом консультирования является сосредоточение внимания на сильных сторонах личности клиентов, которые часто страдают от заниженной самооценки, нуждаются в помощи в определении их положительных характеристик. Обязательными элементами помощи должны быть информирование о медицинских, социальных, юридических услугах и службах, которые могут помочь в налаживании жизни клиента; исследование альтернатив решения проблемы.

Социально-психологическое консультирование не всегда отделено от других видов деятельности в социальной работе. Социальные работники часто сочетают навыки консультирования с применением системной теории, сосредоточенной на задаче модели, с кризисным вмешательством и т. д.

Например, в консультационный центр социальной службы для молодежи обратилась клиентка, пережившая сексуальное насилие. Она чувствовала неуверенность в себе и постоянно обвиняла себя в случившемся. На этапе определения проблем консультант выявил заниженную самооценку, высокую тревожность, демонстративность поведения, акцентуацию характера по истероидному типу, ожидание одобрения в ситуации принятия решения. План решения этой проблемы охватывал комплекс индивидуальных консультаций с элементами психокоррекции для снятия эмоционального стресса; обсуждение предложения по обращению в правоохранительные органы; привлечение в работу тренинговой группы для формирования положительной самооценки. В этом случае, помимо индивидуального консультирования, был применен метод групповой работы и, вероятно, направление в правоохранительные органы.

Итак, социально - психологическое консультирование - это вид профессиональной помощи клиентам, который охватывает базовые ценности, принципы, цели, задачи и Методический инструментарий как психологического консультирования, так и практической социальной работы (ведение случая).

Такая разновидность консультирования шире психологического консультирования. Если консультант-психолог стремится повлиять только на личность или семейную систему посредством фасилитации личностного развития, оптимизации психоэмоциональных состояний и межличностных отношений, то социальный работник, задействованный в консультировании, пытается повлиять на окружение, используя разноплановые ресурсы с целью оптимизации социальных отношений и активизации личностных ресурсов клиента.

Идеальной считается модель сочетания социального и социально-психологического консультирования.

Литература 7, 8, 10,11,14, 27, 34, 35.

Вопросы и задания для самостоятельной работы

- 1.В чем заключается сущность социально - психологического консультирования в социальной работе?
- 2.Каковы особенности социально-психологического консультирования?
- 3.Перечислите основные задачи социально - психологического консультирования в социальной работе.
- 4.Дайте характеристику психосоциального консультирования.
- 5.Какой инструментарий используется в социально - психологическом консультировании?
- 6.Раскройте модель психосоциального консультирования.

Тема 3. Консультирование в сфере образования

Специфика консультирования в учебных заведениях: дошкольных, школах, специальных заведениях. Основные задачи консультирования в учебных заведениях.

Специфика практической работы консультанта в образовании, в данном случае - консультирование в учебных заведениях разного типа, достаточно ярко раскрывается при анализе непосредственного опыта работы с детьми конкретного возраста в условиях определенной образовательной среды.

В современной специальной литературе достаточно много материалов, раскрывающих своеобразие консультирования, проведенного по тем или иным проблемам, с теми или иными клиентами. Наряду с этим можно констатировать явный дефицит публикаций, в которых показана специфика консультирования в учебных заведениях различного типа и направленности. Здесь стоит обратить внимание на тот факт, что конкретные условия (специфика образовательной среды) определяют и направленность, и содержание консультирования.

Рассматривая вопрос консультирования в учреждениях образования различного типа, мы предпримем следующие шаги: мы обозначим "проблемное поле", связанное с особенностями развития ребенка в тот или иной период детства, в тех или иных образовательных средах, и выделим те вопросы, которые чаще всего становятся содержанием консультирования; мы обозначим специфику содержания консультирования "формирующих фигур", тех, кто отвечает за благополучие ребенка.

Консультирование в условиях детского дошкольного учреждения детские дошкольные учреждения задуманы и, как правило, существуют в реальности в виде особой образовательной среды, где созданы оптимальные возможности для развития ребенка дошкольного возраста.

В частности, при описании консультирования в условиях учебного заведения для детей-дошкольников отмечается следующее:

"Консультирование в условиях детского дошкольного учреждения определяется как система коммуникативного взаимодействия специалиста с лицами, нуждающимися в помощи рекомендательного характера.

Данное взаимодействие осуществляется согласно запросов администрации, родителей и педагогов, а также самих детей. Результатом взаимодействия является удовлетворение "реального" запроса и выработка рекомендаций коррекционно-профилактического и информативного характера. Основным методом консультирования является беседа, а формой проведения - индивидуальная консультация.

Необходимо отметить специфику консультирования в условиях детского сада. Она заключается в опосредованном характере консультирования, то есть направленном на проблемы развития, обучения и воспитания ребенка независимо от лиц, запрашивающих помощь. Ребенок-дошкольник в очень редких случаях выступает инициатором запроса, в основном инициативу проявляют лица, его окружающие. По этой причине консультант вынужден

дифференцировать содержание запросов с целью определения возможности косвенно решить трудности ребенка».

Естественно, что в дошкольных образовательных учреждениях специалист консультирует, прежде всего, взрослых: родителей детей, педагогический персонал и администрацию. В соответствии с этим в содержание консультационной работы входят те проблемы, которые существуют у взрослых в отношении ребенка.

Консультирование в дошкольных образовательных учреждениях позволяет максимально реализовать его предупреждающую функцию. Активное взаимодействие со взрослыми создает здесь возможность вовремя организовать условия, которые предохранят личность ребенка от психологически неблагоприятных факторов.

При консультировании необходимо учитывать следующие факторы:

- состояние аффективной сферы детей;
- вопросы, связанные с совместной деятельностью ребенка;
- психологические кризисы возраста.

Консультирование в условиях общеобразовательной школы. Анализ психолого-педагогической литературы показывает, что консультирование в образовании появилось в первую очередь в массовой школе.

Сначала специалисты-консультанты стали неотъемлемой частью службы «гайденс» (40-60-е годы XX века), а позже эта функция перешла к школьным психологам.

Естественно, что цели и основное содержание работы консультантов постоянно менялись, но важно, что эти специалисты стали частью системы помощи развивающейся личности. В каждой из стран уже накоплен значительный опыт такой практики, что заслуживает внимания и может рассматриваться как определенная точка отсчета в создании аналогичных услуг.

В частности, рассматривая особенности консультирования в образовании в США, специалисты отмечают следующее: "Сфера школьного консультирования охватывает проблемами учащихся всех возрастов, сталкивающихся с самыми, разными, уровнями развития, пережитого опыта. Однако в профессиональной литературе США внутри данной области обособленно рассматриваются три разные возрастные категории школьников: ученики начальных классов (от детского сада до 5 класса), школьники средних классов (6-9 классы) и старшеклассники (10-12 классы). В рассмотрении специфики консультирования в обычной Отечественной общеобразовательной школе мы не можем абстрагироваться от концептуальных оснований, на которых построена данная работа, потому что именно эти основания, как уже указывалось выше, определяют ее цели и основное содержание.

Естественно, что на каждой ступени школьной жизни и развития ребенка перед консультированием стоят определенные задачи. Поэтому вкратце выделим и охарактеризуем эти задачи на начальной, средней и старшей степенях школьного обучения.

Консультирование в начальной школе. Специальных работ, посвященных опыту консультирования в условиях школьного образования, практически нет. Поэтому обратимся к тому большому опыту, что накоплен специалистами США, где выделим следующее: консультанты, работающие в начальной школе, находятся в авангарде движения за психическое здоровье. они исходят из того, что проще справиться с трудностями в молодости, чем откладывать это на более поздние времена; профилактика считается более предпочтительным видом работы, поскольку дает лучшие результаты при меньших затратах; основное содержание работы консультантов в начальной школе основано на принципе четырех:

- консультирование;
- координация действий;
- организация консультаций со специалистами;
- развитие программ обучения.

Приоритетом для консультантов начальной школы является широкое представление себя как консультант и налаживание отношений с другими участниками школьного процесса; консультанты начальной школы консультируют учителей и других специалистов в области психического здоровья для того, чтобы гарантировать, что усилия в оказании помощи маленьким детям максимизированы;

Проводя консультации преподавателей, администраторов и родителей, консультант обращается к общим вопросам и обучает новым способам преодоления старых проблем, привлекая к участию в совместной работе многих заинтересованных людей.

Эти результаты показывают, что предупреждение нежелательных тенденций в умственном развитии детей младшего школьного возраста возможно, если учитывать те закономерности, которые связаны с социокультурными условиями, в которых находятся дети. В частности, знание этих данных позволяет определить то или иное содержание конкретных «превентивных интервенций», которые могут осуществляться в городских или сельских школах.

Так же, как и в случае с дошкольным возрастом, анализ специальной литературы показывает, что, несмотря на уникальность и многообразие проблем, связанных с учениками начальных классов, можно очертить образцовый круг тех задач, которые ему приходится чаще всего решать на консультации:

- трудности, связанные с новым режимом дня;
- трудности адаптации ребенка к классному коллективу;
- трудности, локализующиеся в области взаимоотношений с учителем;
- трудности, обусловленные изменением домашней ситуации ребенка.

Консультирование в средних классах школы. Консультирование в средних классах школы также опирается на данные о состоянии наиболее значимых характеристик развития ребенка на этом возрастном этапе. К числу таких психологических характеристик в первую очередь относят:

- чувство взрослости»;
- характер общения со сверстниками и взрослыми;
- уровень освоения средствами общения;
- владение способами регуляции эмоциональных состояний;
- особенности мотивации и освоения «стратегией преодоления трудностей»;
- особенности самосознания.

В контексте задач, стоящих перед превентивной практикой, важно обратить внимание на один из важнейших новообразований подросткового возраста - «чувство взрослости». Психологический анализ данного явления показал, что в нем можно выделить три взаимозависимые стороны:

- отношение взрослых к подростку (как к маленькому или как к взрослому) и сфера действия этих отношений;
- отношения между подростками (признание или непризнание взрослости подростка товарищами) (Эльконин Д. Б.).

Д. Б. Эльконин отмечал следующее: " основное методологическое требование к изучению возрастных особенностей формирования личности подростка: отдельный ребенок должен изучаться во всей совокупности его отношений с другими людьми (сверстниками и взрослыми), воплощающихся в реальной деятельности с ними — общении. Чувство взрослости есть новообразование сознания, через которое подросток сравнивает и отождествляет себя с другими (взрослыми или товарищами), находит образцы для усвоения, строит свои отношения с другими людьми, перестраивает свою деятельность. Из-за возникающего чувства взрослости происходит интерполяция всего поведения подростка..."(Эльконин Д. Б.).

Изучение проблем, возникающих у подростка в совместной деятельности, позволило выделить тот факт, что содержанием ведущей деятельности становится построение системы социальных отношений ребенка с другими людьми данные, полученные при исследовании подростков, показывают неразрывную связь между» чувством взрослости " и особенностями развития самосознания в этом возрасте.

В частности, Д. Б. Эльконин отмечал, что у подростков: общение выступает особой практикой реализации морально-этических норм отношений взрослых и практикой по их усвоению; подростки примеряют эти нормы друг к другу, а потом нормы начинают выступать как твердые требования в отношении товарища; в связи с этим начинают появляться элементы внутренних, можно сказать, умственных действий с морально - этическими нормами (при сравнении поступков товарища с собственными, его качеств со своими особенностями); динамические отношения между чувством взрослости, усвоением морально-этических норм и общением определяют дальнейшее развитие чувства взрослости как социального сознания, перенесенного внутрь.

Особенности развития в подростковом возрасте, кризис перехода от детства к взрослости, проблемы семейного воспитания и массового образования значительно увеличивают вероятность негативных тенденций в развитии

личности ребенка и обуславливают рост роли вторичной профилактики на этом этапе жизни детей.

Мы уже не раз подчеркивали, что каждый случай обращения за помощью к консультанту уникален, но это не мешает специалистам выделять ту проблематику, с которой им приходится чаще всего сталкиваться на консультации. В подростковом возрасте это в первую очередь следующие вопросы:

трудности в общении и взаимоотношениях со сверстниками и взрослыми;
и проблемы самовоспитания;
выбор дальнейшего пути образования и профессии; школьные трудности.

Консультирование в старших классах школы. Этот этап в развитии личности отличается в первую очередь своей направленностью в будущее. В этом содержании состояние психологического благополучия юноши и девушки тесно связано с жизненными перспективами. Среди наиболее значимых характеристик развития личности на этом возрастном этапе, прежде всего, выделяют: готовность к личностному и жизненному самоопределению; характер общения со сверстниками; характер общения со взрослыми; характер психосексуального развития; особенности интеллектуальных свойств и т.п.

В старшем школьном возрасте круг проблем, которые чаще всего становятся предметом работы на консультации, выглядит следующим образом:
трудность в самоопределении, выборе дальнейшего жизненного пути и профессии;
субъективные переживания, создающие внутренний дискомфорт и напряжение во взаимодействии с миром и людьми;
неблагополучие в сфере психосексуального развития и сексуальных отношений;
трудности самовоспитания.

Консультирование в учреждениях, обеспечивающих социальную и психолого-педагогическую поддержку особых детей специалисту, работающему в учреждении, обеспечивающем социальную и психолого-педагогическую поддержку детей, не следует забывать о том, что «к слепому и глухонемому ребенку, с точки зрения психологической и педагогической, должно и можно подходить с той же мерой, что и к нормальному. Собственно говоря нет разницы ни в воспитательном подходе к ребенку дефективному и нормальному, ни в психологической организации их личности» (Выготский Л. С., 1983).

В то же время здесь стоит учитывать определенные особенности психического развития детей, находящихся в особых условиях, которые отмечаются как в зарубежных, так и в отечественных исследованиях.

В частности, установлено, что дети, с раннего возраста, находящиеся в детских учреждениях интернатного типа, по ряду существенных психологических характеристик отличаются от детей, воспитывающихся в домашних условиях.

Среди психологических параметров психического и личностного здоровья подростка-инвалида специалисты выделяют:

отношение к себе;
отношение к другим;
отношение к болезни;
характеристика эмоционально-волевой сферы;
характеристика интеллектуальной сферы;
характеристика типа личности;
тип и уровень адаптации;
уровень регуляции поведения и деятельности;
адекватность восприятия и обращения.

Специалисты института педагогических инноваций обобщая итоги своей работы на одной из научных конференций, посвященной проблемам развития и образования особых детей, пришли вместе с коллегами из других учреждений к следующим выводам:

-общий предмет для всех специалистов-это процесс нормального развития особого ребенка, независимо от того, с каким искажающим или деформирующим его фактором они работают;
-нормальное развитие ребенка (процесс, направленный на то, что бы человек состоялся) реализуется при условиях, которые могут нейтрализовать исконно, искажающих его факторов;
-необходимым условием нормального развития является тесный, здоровый, эмоциональный (чистосердечный, духовный) контакт с другим человеком (развитие и образование особых детей.).

Литература 1, 3, 4, 5, 7, 10,11, 28, 35.

Вопросы и задания для самостоятельной работы

1. Чем обусловлена специфика консультирования в учебных заведениях разного типа и направления?
2. В чем проявляется специфика консультирования в дошкольных учреждениях образования?
3. Каковы особенности консультирования в общеобразовательной школе?
4. Сравните консультации в начальной, средней и старшей школе.
5. Чем отличается консультирование в учреждениях, обеспечивающих социальную и психолого-педагогическую поддержку?

Тема 4. Социальное консультирование семьи

Понятие о консультировании семьи. методы и формы консультирования семьи. учет особенностей развития семьи в социальном консультировании. Консультирование проблемных семей.

Одним из важных направлений работы социального педагога (работника Центра социальных служб для молодежи, школьного социального педагога, классного руководителя, который тоже выполняет эти функции) является консультирование семьи. оно необходимо при таких видах работы, как:

- а)обслуживание семьи (когда решаются текущие проблемы благополучной семьи);
- б)сопровождение (когда решаются сложные проблемы неблагополучной или приемной семьи, когда семья учится преодолевать трудности, которые сама не в состоянии преодолеть);
- в)реабилитация (когда семья, находящаяся в кризисе по поводу различных причин, не в состоянии адекватно оценить свои проблемы, ее необходимо "натолкнуть" на пути решения проблемы);
- г)профилактика семейных неурядиц, негативных явлений, неблагополучия (когда семья является благополучной, но не готовится к выполнению зав даний следующего своего развития, не знает о них и возможных проблемах).

На сегодня многие исследователи указывают на необходимость консультирования родителей по поводу воспитания детей (В. А. Сухомлинский, А. С. Макаренко, С. Т. Шацкий, Н. К. Крупская, З. Г. Зайцева, В. Г. постовой, И. П. Пидласый, А. М. Холман, Д. Строган, С. Харви, и др.); супруги по поводу семейных конфликтов (г. Навайтис, Ф. К. Думко, Н. Акерман, Б. Дейтс, В. Сатир, Р. С. Шахтер, п. Редфорд, Э. Берн); детей по правилам и нормам поведения в семье (Д. С. Шарффт, А. С. Макаренко, В. А. Сухомлинский и др.).

Итак, имеем насущную потребность в подготовке специалистов к консультированию семьи как системы, но до сих пор такой системный подход использования только психотерапевтами - психологами (В. Сатир, г. Навайтис, Н. Акерман, ч. Шефер, л. Кэри и др.). Возникает вопрос о содержании педагогического консультирование семьи как системы, его сущность. Поскольку соц-иальный педагог направляет свою деятельность на" педагогизацию " семьи, то педагогическое консультирование подчинено этой цели вместе с семейным просвещением.

Для определения сущности педагогического консультирования семьи проанализируем термин "консультирование". Оно рассматривается как: это вид социальной работы, вмешательство, в ходе которого социальный работник помогает клиенту изучить и понять существование проблемы или цели и рассмотреть различные ответы, которые могут быть даны для решения. Социальный работник рекомендует любые действия, которые рассматриваются; дает советы, указания на альтернативы оказания помощи, обеспечивает необходимой информацией;

форма социальной работы, которая позволяет приблизить социальные услуги, профилактическую, информационно-консультативную работу к адресным группам клиентов.

Психологическое консультирование семьи помогает согласовывать и удовлетворять потребности, которые связаны с семьей, оптимизировать семейную структуру, способствует развитию семьи помогает в преодолении семейных конфликтов, воспитании детей.

Разные авторы описывают разные модели психологического консультирования, которые обобщил Г. Навайтис. Эти модели отражают различные психологические школы, которые на Западе являются основой

деятельности педагогов. Рассмотрим эти модели для определения понятия "Социально-педагогическое консультирование".

Профессиональное психоаналитическое консультирование - это терапия индивида, которая благодаря выявлению и коррекции опыта отношений с родителями помогает ему стать более зрелым и вместе с тем способствует преодолению трудностей в собственной семье. при такой помощи акцент делается на личность, а не на семью.

Бихевиористическое психологическое консультирование - своеобразная система наказаний и поощрений, которая влияет на поведение членов семьи. Психолог определяет наказания и награды, клиент - решение о том, в достижение какой цели они будут использованными, какой будет задача помощи.

Модель психологического консультирования семьи, основанная на опыте, - это передача нового опыта, помогающего членам семьи стать более гармоничными, интегрированными, творческими личностями, что вызывает положительные изменения в семье.

Структурная модель консультирования семьи означает помощь семье в создании эффективной иерархической структуры, в которой родители являются авторитетом для детей, образование эффективной родительской коалиции, в которой родители поддерживают друг друга при постановке требований для детей; расширение подсистемы детей в подсистему сверстников, стимулирование общения вне семьи; создание подходящих к возрасту детей условий для экспериментов с автономией и независимостью; олицетворение подсистемы пары от подсистемы родителей.

Трансакционная модель психологического консультирования семьи-Партнерский анализ игр человека на равных с психологом, позволяющий создать условия для улучшения общения, понимания своих состояний, игр, отношений с другими людьми, жизненных целей, изменения поведения.

Коммуникационное консультирование семьи-помощь в изменении решения проблемы через изменение суждения о ней. (Суждения должны быть приняты теми, кто консультируется, и на этой основе создать новую взаимную связь с новыми правилами).

Стратегическая модель консультирования семьи-помощь семье на основе концептуальной структуры, которая позволяет через психолога как катализатора активизировать процессы смены семьи, формировать установки на появление нового поведения, создание новой модели поведения. Семейные проблемы-это проблемы взаимодействия, поэтому помощь направляется на изменение способов взаимодействия посредством парадоксальной формулировки проблемы.

Социально-педагогическое консультирование опирается на знания педагогики и психологии, следовательно эти модели можно отнести и к социальной педагогике. Но предметом социально-педагогического консультирования является социальное воспитание, воспитание личности в микро - и макросреде, семье, в обществе. Психология же занимается

особенностями психики человека, отражающей в сознании различные процессы, в т. ч. и социальное воспитание.

Выделяют такие типы социально-педагогического консультирования:

1) Конкретное: отдельной личности, семьи, группы по проблемам их социального функционирования, личностного роста и др. Консультант побуждает человека к самостоятельным действиям в решении его проблем, осуществлению выбора возможных вариантов действий, оценке последствий этих вариантов;

2) Программное консультирование-это двусторонний процесс решения проблем с целью анализа и улучшения деятельности учреждения, организации через предоставление отдельным лицам социальных услуг;

3) Сочетание первых двух типов в конкретных случаях. Следовательно, эти определения и модели характеризуют консультирование как процесс, направленный на изменение к лучшему в семье, на ее благополучие с помощью и участием как психолога, так и членов семьи через общение. Таким образом, можно утверждать, что консультант является фасилитатором: то есть человеком, который развивает, помогает, стимулирует, создает условия для наиболее полной реализации личности клиента, ненаправленно влияет собственной личностью на личность клиента.

"Специфика общения в процессе деятельности, - по Л. В. Барановской, - заключается в создании возможности организации и координации деятельности ее отдельных участников. В общении происходит обогащение деятельности. Развиваются и образуются новые связи и отношения между людьми. Основной же характеристикой общения в зависимости от рассмотрения его связи с деятельностью является то, что общение - это субъект — субъектное взаимодействие". Все это означает диалогичность, равноправие консультанта и клиента, условие успешного решения проблем клиента на основе организационной и информационной функции общения.

Консультирование может осуществляться как со всей семьей, так и с отдельными ее членами, на разных этапах развития семьи, с учетом особенностей решения семьей задач предыдущих этапов, опыта членов семьи, позиции психолога. Таким образом, консультирование - это взаимодействие участников этого процесса, которое происходит с их согласия, на основе положительной мотивации ее участников, осознанной цели - решения проблем семьи и ее членов. Исходя из этого, консультирование - процесс, длительный по времени, имеющий этапы; цель для каждого из участников, способы (методы) и форму взаимодействия (консультирование), средства и условия успешного осуществления.

Все это позволяет определить социально-педагогическое консультирование семьи как взаимодействие в общении социального педагога и семьи, направленную на помощь семье в реализации ее прав и прав членов семьи в семье. Поэтому консультирование предполагает осуществление, в зависимости от проблем семьи и обстоятельств, условий ее жизни, выполнение педагогом диагностической, социально - терапевтической, профилактической,

коррекционно-реабилитационной, прогностической функций через организацию общения с семьей. Содержанием консультирования являются субъективные проблемы семьи и ее членов в соответствии с объективными проблемами развития семьи по этапам, реализации личности в отношениях "отцы-дети", "дети-дети", "отец-мать", "муж - жена", "семья-общество". Раскроем содержание консультирования на каждом из этапов развития семьи:

1.подготовка молодежи к семейной жизни: формирование положительного имиджа семейного образа жизни вместе с подготовкой к выполнению семейных обязанностей, половое воспитание/моральное и правовое воспитание через индивидуальные и групповые консультации, круглые столы, вечера вопросов и ответов. Формирование тендерного равенства, помощь в самореализации, выборе профессии, формированию уверенности в себе.

2.первичный брак. Формирование и коррекция модели семейной жизни, помощь в адаптации молодых супругов в семье и обществе, обретении самостоятельности от родительских семей, в трудоустройстве, профессиональном обучении, выработке правил семейной жизни, подготовке к ответственному отцовству, формированию тендерного равенства в семье как основе предотвращения насилия и конфликтов в семье, сохранения чувств. Права и обязанности членов семьи, семьи в обществе. Функции семьи.

3.первичная семья. консультации по выработке модели семейного воспитания, уходу за ребенком отцом и матерью, самостоятельности от родительских семей, распределению семейных ролей и обязанностей, сохранению супружеских чувств, самореализации каждого родителя в семье и на работе, в хобби. Помощь в формировании родительских чувств, навыков, определении наклонностей и интересов ребенка. Права и обязанности детей в отношении детей. Советы по воспитанию ребенка, общению с ним, родительскому поведению. Помощь в определении готовности ребенка к школе и подготовки к школе. Семейные праздники традиции, правила как основное предотвращение конфликтов, развития семьи и ее членов.

4.вторичная семья. самореализация мужа и жены, самостоятельность ребенка. Воспитание ребенка-подростка. Общение с друзьями ребенка и с собственными друзьями. Личная жизнь членов семьи.семейный досуг. Помощь ребенку в профессиональной ориентации, предотвращению конфликтов в школе и дома. Авторитет и любовь родителей и критичность, самостоятельность ребенка. Сохранение супружеских и родительских чувств через различные виды деятельности (общественно-полезной, творческой, самодеятельной, трудовой и т.д.). Забота о членах семьи-правило семейной жизни для всех. Права и обязанности детей с 14, 16, 18 лет. Ответственность родителей за детей. Права родителей в семье.

5.вторичный брак. Общение взрослых детей с родителями. Права и обязанности родителей и детей. Семейный досуг. Общение с детьми и внуками, невестками и зятьями, с микросредой. Помощь пенсионерам в самореализации в общественно-полезной и творческой деятельности. Воспитание внуков.

Методы и формы консультирования семьи. Методы консультирования-это способы осуществления вербального общения клиента и консультанта. На основе общих основ педагогики и менеджмента социальной работы можно выделить следующие методы консультирования семьи: регламентирование, нормирование, инструктирование, пример, на - следование, поощрение, убеждение, критика, информирование, просмотр и анализ видео - и аудиозаписей, творческих работ, ситуаций; экспертные оценки; ролевая игра; написание сценария решения проблемы семьи.

Раскроем сущность этих методов. Регламентирование в работе консультанта-это применение организационных положений, необходимых для успеха консультирования (время на работу, на рассуждение, на встречу). Это дисциплинирует клиента, организует его работу с консультантом.

Нормирование-это установление нормативов, которые являются ориентирами в работе с семьей: цели, деятельность по их достижению, соглашение, правила поведения на консультациях. Инструктирование-разъяснение условий, обстоятельств, перспектив работы, последствий проблемы, возможных трудностей, предупреждение возможных ошибок.

Подражание-это отражение действий и слов клиента консультантом, так, чтобы клиент увидел себя со стороны, проанализировал свои действия и слова, или отражение клиентом слов и действий консультанта как обучение действиям по определенной ситуации (как сказать "нет" ребенку, мужчине, как себя держать, куда смотреть и т.д.).

Пример-это демонстрация действий других людей в аналогичных обстоятельствах. Показ может быть словесным, с помощью аудио-и видеоаппаратуры, но он сопровождается описанием ситуации, качеств человека, его ресурсов и возможностей и тому подобное.

Поощрение-это одобрение действий и рассуждений клиента с целью закрепления позитивных действий и рассуждений. Поощрения создают ситуацию успеха, что увеличивает позитивную мотивацию к работе с консультантом. Поощрение может быть в виде приемов понимающего слушания, одобрения, постановки в пример другим членам семьи, символа награды (цветок, звезда, флажок).

Информирование-это передача информации клиенту без оценок ее и клиента, без учета особенностей клиента, но с учетом особенностей его проблемы. Информирование предусматривает выделение главного, ссылки на нормативные документы, авторитетных лиц, показания других людей и тому подобное.

Критика-это метод наказания, используемый консультантом при работе с клиентом. Его особенностями являются то, что подчеркиваются, выделяются и осуждаются отрицательные черты, действия, слова клиента по сравнению с опорой на положительное в человеке, подсказкой путей решения проблемы (как могли именно вы, такой выдержанный человек, ударить сына. Вы же такой авторитетный человек, который отличается своей терпеливостью,

рациональностью. Вы же могли поступить более целесообразно и рационально, например).

Просмотр и анализ видео - и аудиозаписей, творческих работ, ситуаций клиента осуществляются с целью изучения его особенностей, условий его жизнедеятельности, положительного в нем, отношения его к другим людям. Предполагает просмотр материалов, выявление в них главного, причинно-следственных связей вместе с клиентом, который смотрит на себя "сбоку" и менее эмоционально анализирует проблему, осознает ее вместе с консультантом. Имеем сотрудничество в поисках причины проблемы.

Написание сценария решения проблем-действие, которое выполняет клиент по заданию консультанта после осознания проблемы. Сценарий предусматривает разделение описания на целесообразные действия, слова, которые их сопровождают и соответствуют действиям, невербальные средства общения, которые соответствуют действиям и словам в указанных обстоятельствах. Стратегию и тактику действий клиент определяет с консультантом. Тактику действий клиент определяет с консультантом. Например: стратегия: позитивное мышление; тактика-самопрезентация партнеру по браку.

Ролевые игры-модель реальной ситуации в интересной форме, которая предусматривает задачи к ее решению, распределение ролей участников, план работы с моделью. Действия и слова, эмоции участники придумывают свои, руководствуясь стратегией и тактикой, которые предложены в условиях игры. Целесообразна смена роли члена семьи в игре (отец стал ребенком, ребенок - матерью, мать - отцом). Это позволяет увидеть членам семьи себя как в зеркале, пережить на себя свои поступки и слова, почувствовать недостатки той роли, которую они играют (следовательно, и дискомфорт, желание этого члена семьи). Игра должна заканчиваться анализом: что чувствовали, о чем новое узнали, чему учились, как лучше было бы решить проблему, почему что-то не было удачным, какие качества необходимы для решения проблемы, почему еще следует учиться и тому подобное.

Метод качественных (экспертных) оценок - метод исследования, по которым знаток (знатоки) по данному вопросу дает качественные и количественные оценки вариантов решений, предлагаемых/применяемых тогда, когда есть необходимость из нескольких предложенных вариантов выбрать оптимальный, учитывая материальные и финансовые возможности, морально-правовые и другие конкретные условия; определить сформированность определенных качеств личности, ценности коллектива и тому подобное. Поскольку характер информации различен, то используются и различные методы ее обработки и анализа: метод парных сравнений, метод множественных сравнений, метод ранжирования альтернатив и др.

Метод парных сравнений. Его суть заключается в том, что эксперту последовательно предъявляются пары альтернативных проектов решений и предлагается указать для каждой из них наиболее оптимальный с точки зрения эксперта вариант. В конце из всех предъявленных эксперту определяются альтернативные варианты, которые являются ранжированными по степени

оптимальности. Педагог выбирает тот вариант решения из оставленных, который является наиболее приемлемым в данных условиях.

Метод множественных сравнений. Он отличается от предыдущего тем, что экспертам последовательно предъявляются не пары альтернативных решений, а тройки, четверки и больше вариантов, что менее вероятно, но есть возможность систематизировать ближайшие и классифицировать их по совпадающим показателям.

Метод ранжирования альтернатив. В процессе этого метода эксперт упорядочивает по преимуществу все имеющиеся варианты решения исследуемых проблем. Способы ранжирования могут быть разными, например, по степени наибольшего превосходства по отношению ко всем остальным. Указанный экспертом наиболее (или наименее) преобладающий вариант исключается из дальнейшего рассмотрения (его ранг уже определен). Затем та же процедура повторяется с оставшимися вариантами, пока все они не будут иметь определенный ранг. Такая группировка альтернативных вариантов облегчает окончательный выбор одного из них, который наиболее соответствует возможностям и условиям.

Метод убеждения - метод расстройства неправильных убеждений с последующей их перестройкой. Этот метод требует много времени. Приемы разладки старых убеждений: побуждение личности себя с другими; показ перспективы по созданию условий личности к самораскрытию и самореализации.

В научных исследованиях выделяют такие методы работы с конкретными случаями, как поддерживание; непосредственное влияние; изучение, описание и вентиляция; рефлексия лица относительно ситуации. Эти методы целесообразно использовать и в консультировании семей и их отдельных членов. Раскроем сущность этих методов.

Поддерживание. Осуществляется с целью уменьшения беспокойства, плохого представления о себе, повышения самооценки клиента. Составляющими метода являются: высказывание восприятия, интереса, раздела с клиентом его тревоги, убеждение клиента в том, что консультант понимает сильные, иррациональные чувства, поощрение клиента к отношениям и действиям, которые планируются, демонстрация желания помочь. Приемами реализации этого метода являются также контакт глазами, прикосновения, которые поддерживают, понимающее кивание головой. Целесообразным в консультировании семьи является применение личностного диалога. Личностный диалог является условием успешного консультирования, это технология, где воспитатель "работает своей личностью, что говорит о ее высокой эффективности и одновременно сложности.

И. Д. Бех предлагает собственную конструктивную дискурсивную схему личностного диалога в системе " воспитатель-воспитанник, которая может быть использована консультантом в работе с членами семьи как субъектами консультирования:

1. Установление базового сенсо-ценностного консенсуса.

2. Проявление "мы - переживания" участниками личностного диалога.
3. Предупреждение об определении собеседником (членом семьи) цели личностного диалога.
4. Обеспечение глубины проникновения соучастниками личностного диалога во внутренний мир друг друга.
5. Функционирование развитой формы личностного диалога.
6. Проявление "я - переживания" собеседником как участником личностного диалога.

Консультант должен работать как со взрослыми, так и с детьми, что требует учета их возрастных особенностей во время консультирования: дети более эмоциональны, подвижны, имеют неустойчивое внимание, не умеют его долго сосредотачивать и распределять, мыслят с помощью наглядности и образов. Это обуславливает незначительное время на консультирование ребенка, использование прямых и конкретных вопросов, поощрений, ситуаций успеха. Общение на равных. А. В. Сидоренко выделяет такие способы вербального взаимодействия взрослого с ребенком, которые приводят к построению демократических отношений с детьми (на основе адлеровской семейной терапии):

- я констатирую описания;
- воспроизведение действий и слов ребенка;
- использование вдохновляющих высказываний;
- честные и открытые ответы [66].

Для обеспечения положительной мотивации к дальнейшему консультированию используются следующие приемы: переносить акцент на привязанность и положительную реинтерпретацию. Этому способствуют, По Т. Ф. Алексеенко наблюдение за партнером или ребенком (с кем возникают или называют конфликты) с четкой установкой определения того, что в них радует, нравится, что дает удовольствие и приносит ощущение счастья, что удерживает вместе и т.д. Ответы на эти вопросы рекомендуется записывать, искать подтверждения этим положительным качествам в жизни. Рекомендуется также записывать и анализировать негативные черты характера и того, что раздражает. Это значит перенес внимания из внешней конфликтной ситуации к анализу конфликта, рациональному мышлению, изучению своих потребностей, предпочтений, выявлению причин общего дискомфорта, приводящего к переориентации в кругу семейных взаимоотношений.

Во время консультирования следует учитывать замечания членов семьи и адекватно на них реагировать. Так, П. Мицич выделяет следующие разновидности замечаний:

- 1) желание проявить себя.
- 2) замечания субъективного характера (мои проблемы- уникальные).
- 3) объективные замечания.
- 4) невысказанные замечания.
- 5) замечания, которые основаны на предвзятости.
- б) иронические замечания.

7) замечания, которые связаны с получением информации.

8) последняя попытка .

Замечания 3, 7 являются положительными для консультирования, другие же требуют адекватной реакции: принятие замечаний, побуждение к высказываниям, ссылка на авторитеты, наставление, отсрочка, наведение опосредованных доказательств, не идти на поводу у собеседника, вникать в проблемы человека, ставить себя на его место, предложение на этой основе путей разрешения конфликтов, побуждение к самостоятельному поиску в диалоге путей решения проблемы.

Непосредственное воздействие осуществляется с целью содействия конкретному поведению, означает побуждение к нему через высказывания мнений, предложений, подчеркиваний, требований, настояния, советы, ударение на одобренных образцах поведения, даже непосредственные действия (изъятие ребенка из семьи). Но при этом методе важные решения клиентом должны быть приняты на основе навязывания консультантом. Разновидностью этого метода является отделение. Это отгораживание на определенное время человека от ситуации, в которой он находится, с тем, чтобы он не подвергся воздействию определенных возбудителей и был в состоянии проявлять более адекватное поведение.

Изучение, описание, вентиляция применяются с целью понимания точки зрения клиента и консультанта на ситуацию, высказывания чувств (выпуск "пару"). Тем, что чувства выражаются, уменьшается их сила. Но вентиляция предполагает осторожное побуждение к высказыванию чувств: она может стать привычной обидеть других членов семьи, которые при этом присутствуют, привести к конфликту с ними.

Целесообразно при консультировании семьи применять следующие рекомендации по успокоению в конфликте, которые предоставляют возможности для разрядки:

1. *физические*: физические упражнения, танец, физический труд, плавание, глубокое и медленное дыхание, рисование, биение посуды, игра в мяч, бег, прыжки, слушание гласной музыки, крик, пение, разговор, успокоение себя вслух.

2. *эмоциональные*: слезы, описание своих переживаний, разговор с другом, высказывание вслух своих обид, просмотр эмоциональных фильмов, спектаклей, занятие любимым делом (на после произвольное внимание).

3. *духовные*: побыть в тишине, одиночестве, на природе, поиск положительного в имеющейся ситуации, упражнения на медитацию: упражнения на сочувствие оппоненту проявление любви к нему, выражение прощения.

Целесообразным в консультировании является побуждение клиента рефлексии относительно конкретной ситуации с целью улучшения ее понимания клиентом. Рефлексия предполагает анализ ситуации в следующих направлениях:

1) другие, окружающий мир, здоровье клиента;

2) влияния поведения на себя самого и на других;

- 3) собственное поведение;
- 4) причины, лежащие во взаимодействиях между самим собой и другими и внешними влияниями;
- 5) самооценка;
- б) консультант и процесс консультирования.

Консультант также побуждает клиента размышлять над образцами поведения, сильными проблемами, которые помогают идентифицировать расстройства: проблемы клиента, а также размышлять о влияниях из прошлого.

Последний прием используется, когда поощряет переоценку, когда клиент избегает интеллектуализации, как защиты, он объясняет неожиданное поведение по отношению к консультанту, фокусируется на отношениях "консультант-клиент". Рефлексия возможна при совместном исследовании клиентом и консультантом проблем клиента.

Выделяют следующие принципы построения методики педагогического исследования семьи:

1. исследование семьи необходимо вести не изолированно, а во всех связях ее с микро и макросредой.
2. изучение воспитательной функции семьи следует вести на основе концепции взаимодействия семейного и общественного воспитания;
3. с позиции взрослых и "глазами ребенка". В каждом конкретном случае отражаются особенности общественной жизни.
4. семья как объект педагогического исследования рассматривается с разных сторон: экономического, социального, воспитательного, правового на основе учета этапов развития семьи, задач, которые стоят перед семьей на каждом этапе. Рефлексия осуществляется при использовании различных методик (ретроспективного анализа биографий, монографического изучения семьи и т.д.). Эти методики приведены в приложениях.

Консультант может использовать в своей работе методы в следующих 3-х формах: обязательные предписания (правила, запрет что-то делать, потому что без этого нет успеха в работе, если это диктует закон и напряжение в отношениях между членами семьи); дополнительные предписания: рекомендации, советы, разъяснения, предложения; выработанные совместно с членами семьи рекомендации и обязательные предписания.

Консультация означает конкретные способы различных видов действий научно-организованное информирование с учетом склонностей, интересов, способностей [48]; совет, объяснение педагога ... по любому вопросу.

Консультирование выполняет следующие задачи: клиент сам обнаруживает свои потребности и проблемы, узнает о возможностях развития своей личности; корректирует самооценку клиента до принятия обоснованного решения о решении проблем и удовлетворение потребностей; к корректирует самооценку клиента на основе принятия его как личности, имеющей собственные взгляды и интересы.

Консультация решает следующие косвенные задачи:

1) осознание клиентом связи между стрессом и прежними жизненными переживаниями и проблемами;

2) усвоение новых моделей восприятия мыслей и чувств, развитие новых адаптированных реакций и стратегий преодоления стресса, которые могут быть полезными не только в период данного кризиса, но и в будущем.

К. С. Шендеровский отмечает, что обращение к социальному работнику за помощью сопровождается стрессом и дискомфортом человека, его тревогой. Человек должен для себя решить, что у него действительно есть проблема, которая нуждается в помощи социального работника; допустить вероятность того, что о его проблеме могут узнать коллеги, члены семьи, друзья; осознать - ты, что ему возможно потребуется поступиться своей независимостью и согласиться играть подчиненную роль и т.п. Для семьи обращение за консультацией означает признание своего бессилия, неспособности решить проблему, удручающую еще и тем, что взрослые беспомощны на глазах детей.

Это для супругов означает неуверенность в себе, попытку отыскать поддержку и у консультанта, и детей (которые сами беспомощны, требуют еще большей заботы, защиты, внимания и не могут поддержать родителей, ибо это им не под силу). Такая ситуация приводит к конфликтам, переводу вины на других, оправдыванию себя. Консультант в этом случае воспринимается как спаситель, которому готовы подчиниться, лишь бы он немедленно решил проблему. Но ведь эти проблемы накапливались длительное время, поэтому отношения не могут быть мгновенно восстановлены.

Литература 3, 4, 5, 7, 8,10,19,24,27,28,31,32,35,36.

Вопросы и задания для самостоятельной работы

1. В чем специфика консультирования семьи?

2. В чем заключается содержание консультирования семье?

3. Какие методы консультирования вы знаете?

4. Дайте характеристику принципам построения методики педагогического исследования семьи.

5. Перечислите все типы задач, которые решает социальное консультирование семьи.

6. Сравните способы и формы консультирования семьи.

7. Приведите пример проблем современной семьи, которая нуждается в помощи и начертит схему анализа проблемы.

8. Какие особенности развития семьи надо учитывать в социальном консультировании?

Тема 5. Телефонное консультирование

Этапы консультирования. Групповое консультирование. Телефон Доверия. Особенности телефонного консультирования.

К различным видам и формам социально-педагогического консультирования, которое применяется в цифровое таким образом, можно отнести следующие:

- А) По месту проведения: выездное, стационарное, передвижное;
- Б) По количеству участников: групповое, индивидуальное, массовое;
- В) По способу взаимодействия: непосредственное, опосредованное;
- Г) По времени: длительное, одноразовое;
- Д) По мере помощи: предоставление нужной информации, совместный анализ проблем, предоставление советов, рекомендаций, работа по контракту.

Этапы консультирования определяются как целью работы с семьей, так и особенностями конкретной семьи, ее членов. Психологи предлагают свою последовательность в работе с личностью, хотя разные модели консультирования имеют свои особенности. Учитываем, что ее можно использовать и в работе с семьей, поскольку эти этапы больше всего соответствуют процессу установления контактного взаимодействия, цели социальной педагогики относительно семьи (создание условий для реализации семьей и ее членами своих прав), принципам гуманизма, демократизма, сотрудничества с семьей, направлении ее на самоопределение:

1. Создание климата, обеспечивающего успех консультации. Надо убедить клиента в том, что вы испытываете искренний интерес к его проблемам: стремитесь ему помочь. Определение проблемы, ее осознание клиентом.
2. Создание своеобразного "катарсиса", возникающего вследствие того, что человек впервые за длительное время высказывается по наиболее болезненным проблемам.
3. Фаза утешения. Задача сводится к занятию деструктивного аффективного фона. Клиент должен переоценить свою ситуацию, понять, что она не самая трагичная, как ему казалось. Осуществляется переориентация внимания человека на положительные аспекты ситуации, которые ранее не замечались.
4. Диагноз. Консультант должен понять в чем причина конфликта, по поводу которого к нему обратились. Диагноз не должен сообщаться клиенту.

Иногда используется групповая форма консультации. Планирование работы в группе предусматривает соответствующие на такие вопросы: кто является членом группы (положение, главное - общность потребностей); и сколько человек ее посещает (от 3 до 14, но такое, количество чтобы стимулировать признание других); время работы группы (определенное время, неопределенное время, периодичность работы, перерывы, учет особенностей участников); и методы работы в группе (должны соответствовать задачам и целям работы, соответствовать навыкам лидера);

ресурсы для деятельности группы (где работать? Как решить транспортную проблему, найти оборудование, нужны ли консультанты, которые привлекаются для освещения отдельных проблем и тому подобное).

Групповая консультация включает в себя работу с группами семей или их членов, а также работу через группу с каждым ее членом. Группы добиваются на добровольной основе через общность: жизненных позиций, идеологических взглядов, культуры и образования, состояния здоровья, возраста, пола, социального статуса, социальных проблем, целевой направленности, культурно-досуговых интересов, трудовых навыков, индивидуально-психологических характеристик. Групповая работа ориентируется на социальную задачу и жизненную ситуацию, предполагает расширение пространства членов семьи, формирование умения видеть личные проблемы через возможности группы.

Правилами консультирования в группе являются: посредничество, обмен, самосознание, доступность, реалистичность, адресность, восприимчивость.

Существуют такие теории, которые определяют методы социальной работы с группой:

- 1) Теория поля. Рассматривает группу как определенное сообщество индивидов, имеющих определенную цель и внутригрупповые интересы, которые меняются в зависимости от обстоятельств;
- 2) Теория социального обмена: люди вступают во взаимодействие в ожидании вознаграждения и готовы к уступкам в обмен на вознаграждение;
- 3) Теория социальных систем. Предполагает опирание на понятие "система", стремление к изучению систем в малых группах, поддержание традиций в них приспособления к своему окружению.

Метод группового консультирования: дискуссии с целью решения проблемы или влияния на позиции, взгляды участников группы; деловая игра с целью моделирования отношений, их коррекции; тренинг с целью развития компетентности в общении и поведении

Работа в начале образования группы требует особой активности консультанта: надо познакомить людей, создать атмосферу доверия и взаимопомощи, чему способствуют такие приемы:

кто-нибудь чувствует то же самое?

кто-нибудь знает, как на это ответить;

выразить то, что другие стремятся сказать, но еще не решаются на это;

обращаться к каждому и выслушивать каждого. Когда группа переходит на стадию дифференциации (как состояние развития коллектива), целесообразно использовать следующие приемы:

не обращать внимание на предложения, конфликты, не выдвигать встречных обвинений;

я признаю вслух, что все люди равны;

чередовать активность с пассивностью в работе группы .

На этапе нормализации отношений в группе каждый стремится выразить свои личные взгляды, ценит мнение большинства, которое его понимает и

принимает. Производятся: чувство "Мы", сотрудничество, внимание друг к другу. Новый человек в это время может затруднить работу группы и не найти в ней свое место.

Приемы работы с группой в этот период:
не позволяйте людям помогать друг другу,
выслушивать их, подчиняться их решениям;
наблюдать, комментировать без оценок происходящее, спрашивать о мнении группы, высказывать свои взгляды, предлагая свои идеи, демонстрируя терпеливость;

Во многих социальных службах для обеспечения теле - фонового консультирования действуют телефоны доверия. Телефон доверия-форма социально-терапевтической помощи, адресованной лицам, находящимся в кризисных состояниях и обращающимся за помощью через телефонную связь.

Первая "линия доверия" была создана в 1953 г. в Лондоне, поэтому эта практика утвердилась во многих странах мира. Сейчас в мире функционируют тысячи служб телефонной помощи. Они обеспечивают лицам в кризисной ситуации немедленную телефонную связь с сочувствующим анонимным слушателем, который владеет особой техникой работы с абонентами по телефону. Как правило, это психологи, психиатры, психотерапевты, социальные работники.

Первые службы телефонной помощи действовали как центры по предотвращению суицида (умышленное самоповреждение со смертельным финалом). Теперь они предоставляют услуги лицам, переживающим любой вид эмоционального кризиса: проблемы, связанные с семейной жизнью, адаптацией к новым условиям, беременностью, абортами, школьными конфликтами и тому подобное. Большинство обращений к телефонным консультантам происходит в состоянии психологического кризиса.

На этом основании телефонное консультирование можно рассматривать как неотложную психопрофилактическую помощь в ситуациях, в которых промедление недопустимо. Если, например, абонент находится в состоянии депрессии с суицидальными настроениями, консультант занимает директивную позицию, использует авторитарные высказывания. Об эффективности его стараний свидетельствует доминирование в настроении абонента желания жить, осознание ложности суицидального намерения. В разговоре о кризисных взаимоотношениях семьи или на работе консультант и абонент совместно обсуждают проблему, анализируют ее, ищут решение, однако консультант должен избегать прямых советов, навязывания своих мыслей.

Первый разговор с клиентом по телефону доверия, как правило, охватывает следующие этапы: установление контакта (эмоциональное принятие абонента); интеллектуальное овладение ситуацией (структурирование ситуации, раскрытие ее связи с контекстом жизненного пути клиента, «снятие остроты», «терапия успехами и достижениями» и т.д.); планирование действий, необходимых для преодоления критической ситуации; активная психологическая поддержка.

Характерными особенностями телефонного консультирования являются:
возможность получить консультативную помощь в любое время (служба телефона доверия должна работать эти - лодово);
скрытность психотерапевтического характера телефонной помощи, что у большинства лиц повышает чувство безопасности и самооценку;
возможность прервать контакт в любой момент, что привлекает лиц, для которых важна психологическая безопасность;
эффект ограниченной коммуникации (общение происходит по единому акустическому каналу, что усиливает вербализацию пережитой ситуации, эмоционального состояния, планов, намерений, способствует аффективному реагированию, ослабляет чувство тревоги);
эффект доверия " (поскольку голоса звонящего и консультанта звучат в непосредственной близости, это способствует быстрому установлению атмосферы доверия во время разговора).

В зависимости от достижения цели консультант и клиент одинаково или каждый по-своему могут считать телефонное консультирование завершенным или незавершенным.

Достижение цели при телефонном консультировании могут затруднять некачественную связь, невозможность получить невербальную информацию; неоднозначное понимание пауз в разговоре, из-за чего абоненты нередко прекращают общение, и др. Учитывая такую специфику работы понятными являются высокие требования к техническому оснащению служб, осуществляющих телефонное консультирование, и квалификации их работников.

Телефонное консультирование не всегда направлено на решение чисто психологических проблем. Нередко сотрудники социальных служб оказывают по телефону доверия информационно - правовые и социально-психологические консультации по самым разнообразным вопросам.

Телефонное консультирование может быть отдельным методом оказания помощи, а может сочетаться с другими практическими действиями.

Например, на телефон доверия одного из областных центров социальных служб для молодежи обратилась девушка, которая рассказала, что ее подруга К, 12 лет, попала в сложную ситуацию. Мать ее уехала на заработки за границу и попросила присматривать за дочерью свою знакомую, которой регулярно высылала средства на содержание девочки и жалованье за ее уход. Опекунша оказалась человеком эмоционально холодным и жестоким в обращении. Поэтому К страдала от недостатка любви и понимания, у нее ухудшилось общее эмоциональное состояние. Действия работников социальной службы не ограничились предоставлением социально-психологической консультации ребенку, обратившемуся на телефон доверия. Встретившись с к., они четче увидели ее проблемы, наладили контакты с ее матерью и убедили ее в необходимости вернуться домой, договорились о сотрудничестве с психологом школы по оказанию помощи девочке.

Работники, осуществляющие телефонное консультирование, должны активно поддерживать веру клиента в смысл жизни; обладать умением авторитетным действием снять у абонента состояние расстройств, быть конструктивными (способными привлечь к решению ситуации других специалистов). Для этого они должны быть высокообразованными, духовно развитыми, психологически грамотными людьми, способными выслушивать и понимать других, неподдельно сочувствовать им, уметь динамично и гибко мыслить, оперативно находить ответы на неожиданные вопросы, аргументированно убеждать и тому подобное.

Литература 4, 5, 6, 11, 24, 28, 31, 32.

Вопросы и задания для самостоятельной работы

1. В чем заключается деятельность организации консультативной работы?
2. Какова специфика проведения консультативной помощи?
3. Перечислите виды консультативной помощи в системе социальных служб.
4. С какими категориями проводит консультативную помощь?
5. Какие функции выполняет "телефон доверия"?
6. Назовите особенности проведения телефонного консультирования?
7. Какими навыками и умениями должен обладать специалист по телефонному консультированию?

Тема 6. Практическое консультирование целевых групп.

Консультирование целевых групп как форма социальной работы. Принципы консультативной работы с целевыми группами. Консультации волонтеров. Привлечение специалистов к консультированию целевых групп. Содержание консультативного процесса в целевых группах.

Целевые группы-это группы людей с общими проблемами. В этом случае применяется индивидуальное и групповое консультирование.

Содержание социального консультирования зависит от проблем и категории клиентов.

Основными принципами проведения консультаций являются:

1. Целесообразность и целеустремленность. Консультация должна иметь конкретную цель, четко решать поставленную задачу, проблему.
2. Добровольность и ненавязчивость. Тот, кого консультируют, может в любой момент отказаться от помощи консультанта. Эффективность консультации определяется ценностью идей, а не статусом консультанта.
3. Методическая грамотность и компетентность. Ядром технологии процесса консультирования является установление доверительных взаимоотношений консультанта и того, кого консультируют. Грамотный консультант должен иметь широкую эрудицию и быть компетентным в области обсуждаемой проблемы, уметь методически грамотно, убедительно вести консультации.

Под понятием "клиент" понимаются определенные категории населения, бедствующие в специфической помощи и поддержке, адаптации, реабилитации,

а иногда и коррекции. Это-дети, оказавшиеся в особо сложных условиях, в том числе жестоком обращении с ними, оставшиеся без присмотра;

- бездомные, подвергшиеся экономической и сексуальной эксплуатации, страдающие социально обусловленными заболеваниями, включая синдром приобретенного иммунодефицита; дети-инвалиды;
- дети из числа беженцев; дети, склонные к правонарушениям, а также находящиеся в тюремном заключении;
- женщины, подвергшиеся физическому и сексуальному насилию;
- лица, занимающиеся проституцией;
- лица, страдающие алкоголизмом, вредными пристрастиями к наркотикам и другим веществам;
- лица, отбывающие и отбывшие наказание в учреждениях и специальных лечебных учреждениях; лица пожилого и старческого возрастов;
- инвалиды;
- беженцы, вынужденные мигранты;
- лица, попавшие в особо сложные условия вследствие природных и техногенных катастроф;
- лица-участники боевых действий;
- лица, пострадавшие от терроризма и бандитизма;
- безработные;
- лица без определенного места жительства.

Таким образом, понятие "клиент", с точки зрения практики социальной работы, многомерно. Системный подход к этому понятию означает, что личностная или социальная проблема, трудности, связанные с межличностным общением, или сложная жизненная ситуация, к разрешению которой стремится клиент, должны быть увидены участниками интеракции объемно, как результат стечения многих обстоятельств, на которые повлияли личностные и социальные факторы. В конечном итоге уникальность социальной работы и ее отличие от других профессий, предназначенных для оказания помощи людям, в том, чтобы способствовать достижению изменений во взаимодействиях между людьми и окружающего их мира.

Каждому клиенту свойственны определенные; личностные характерные черты, которые должны быть выявлены и задействованы социальным работником в процессе работы. Вне зависимости от того, является ли клиентом социального работника отдельная личность, группа, семья или большая социальная структура, ей будут свойственны особые потребности, система ценностей, возможности, уровень знаний, система вероисповедания наряду с физическими характеристиками и накопленным опытом, которые каждую ситуацию делают по истине уникальной.

К тому же клиенты не находятся в вакууме. Их непосредственное окружение также оказывает на них свое влияние. В непосредственное окружение могут входить друзья, семья, работники школы, работодатели, соседи и все те, кто просто хочет оказать помощь, как профессиональную, так и непрофессиональную консультативную помощь.

При оказании консультативной помощи целевым группам привлекаются другие специалисты: юристы, психологи, наркологи, психотерапевты и другие, которые считаются волонтерами.

Литература 6, 8, 10,19, 25, 27, 35, 36.

Вопросы и задания для самостоятельной работы

- 1.Что такое “целевая группа”?
- 2.В чем заключается консультирование целевых групп?
- 3.Обоснуйте принципы консультативной работы с целевыми группами.
- 4.Дайте характеристику адресному консультированию.
- 5.Какие категории специалистов можно привлечь к консультированию целевых групп. Приведите примеры.
- 6.Раскройте содержание консультативного процесса в целевых группах.

Темы для самостоятельных работ студентов

1. Социальное консультирование как направление деятельности социального педагога и социального работника.
2. Социальное консультирование как форма поддержки, обеспечивающая профилактику проблемных состояний клиента.
3. Специфика социального консультирования в зависимости от форм нарушений в процессах социализации.
4. Консультационная поддержка подростков и их родителей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации как направление профилактики и поддержки.
5. Основные учреждения, причастные к сфере социального консультирования.
6. Консультирование как форма профессиональной социальной деятельности.
7. Психологическое консультирование как основа для социального консультирования.
8. Виды консультирования.
9. Основные теоретические концепции в консультировании
10. Подготовка и проведение консультирования, основные этапы.
11. Техника и методы социального консультирования.
12. Организация индивидуального консультирования.
13. Организация групповой работы с клиентами.
14. Консультирование в системе сопровождения ребенка с социальными проблемами.
15. Социальное консультирование подростка, оказавшегося в трудной жизненной ситуации.
16. Социальное консультирование семьи, оказавшейся в трудной жизненной ситуации.
17. Социальное консультирование учителя.
18. Место социального консультирования в системе социальной деятельности, его связь с другими формами поддержки.
19. Социальные институты, причастные к сфере социального консультирования.
20. Контингенты социального консультирования. Понятие клиента.
21. Социально-незащищенные контингенты – приоритетный адрес социальной работы.
22. Отличие психологического консультирования от других видов психологической помощи (психотерапии) по целям, задачам, частоте, непрерывности и длительности контактов консультанта с клиентом.
23. Психоаналитическое консультирование.
24. Гуманистическое консультирование.
25. Бихевиориальное консультирование.
26. Экзистенциальное консультирование.
27. Этапы консультативной беседы с клиентом.
28. Проведение психодиагностики личности клиента через наблюдение за ним в ходе консультирования.
29. Консультирование в практике социальной работы.

30. Методы социальной диагностики проблем семьи.
31. Основы семейного консультирования.
32. Добрачное и пред брачное консультирование.
33. Консультирование семьи по поводу сложностей во взаимоотношениях с детьми.
34. Консультирование в ситуации развода.
35. Технология индивидуального консультирования.
36. Технология группового консультирования.
37. Диагностика в практике социального консультирования.
38. Консультирование родителей по поводу проблем детей раннего возраста.
39. Особенности консультирования детей подросткового возраста.
40. Психологические проблемы детей, связанные с неблагоприятными особенностями социальной ситуации развития.
41. Психологические проблемы, связанные с ослаблением нервно-психического здоровья детей.
42. Личностно-центрированное консультирование.
43. Гештальт – консультирование.
44. Экзистенциальный подход в практике консультирования.
45. Психоаналитическое консультирование.
46. Практика в поведенческом консультировании.
47. Интегративное консультирование.
48. Этические принципы в консультировании.
49. Роль и место консультанта в консультировании.
50. Тестирование в практике социального консультирования.

Примерные вопросы к экзамену

1. Опишите цели социального консультирования
2. Расскажите об этических нормах в социальном консультировании
3. Определите правовые аспекты социального консультирования
4. Обоснуйте права и обязанности сторон в социальном консультировании
5. Выделите модели личности эффективного консультанта
6. Опишите индивидуальное консультирование и его разновидности.
7. Расскажите об особенностях построения и проведения группового консультирования
8. Определите стадии процесса социального консультирования
9. Опишите первую встречу с клиентом
10. Дайте анализ дифференциацию запроса и социальной проблемы
11. Анализируйте проблемы клиента.
12. Опишите инструментарий консультанта в индивидуальном и групповом консультировании.
13. Дайте определение на вербальные и невербальные формы коммуникации, интервенций, воздействий как инструменты консультанта.
14. Анализируйте техники слушания в социальном консультировании (открытые и закрытые вопросы, повтор или поддержка, пересказ, отражение чувств, осознание значения, резюме, фокус-анализ).
15. Определите вопросы как главное средство получения информации от клиента.
16. Дайте анализ техники воздействия в социальном консультировании (интерпретация, конфронтация, директива, совет, самораскрытие, обратная связь, логическая последовательность, воздействующее резюме).
17. Расскажите об условиях успешного социального консультирования.
18. Опишите современную теорию процесса социального консультирования.
19. Дайте определение понятию социальное консультирование как форма поддержки, обеспечивающая профилактику проблемных состояний клиента.
20. Расскажите об экзистенциально-гуманистического подхода консультировании.
21. Выделите особенности использования метафорических ассоциативных карт в индивидуальном групповом консультировании.
22. Определите этические принципы в социальном консультировании.
23. Определите роль и место консультанта в социальном консультировании.
24. Опишите основные учреждения, причастные к сфере социального консультирования.
25. Расскажите о консультационном поддержке подростков и их родителей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации как направление профилактики и поддержки.
26. Деловое консультирование.
27. Консультирование по проблемам самочувствия и состояния здоровья.
28. Консультирование по проблемам, связанными с личными жизненными неудачами.

29. Консультирование по проблемам межличностного характера.
30. Игра в практике социального консультирования.
31. Рисунок в практике консультирования.
32. Методы исследования особенностей социальной ситуации развития ребенка.
33. Психическое здоровье как цель психологического консультирования.
34. Консультирование детей младшего школьного возраста.
35. Консультирование взрослых в ситуации кризиса.
36. Консультирование тревожных клиентов.
37. Консультирование клиентов, испытывающих проблемы с алкоголем.
38. Консультирование клиентов с депрессией и суицидными намерениями.
39. Консультирование при переживании утраты.
40. Телефонное консультирование. Консультативный контакт.
41. Пространство взаимодействия консультанта и клиента.
42. Специфика и источники личностных проблем клиента.
43. Профессиональный портрет консультанта.
44. Социальное консультирование детей в интернатных учреждениях.

Тест для самопроверки уровня усвоения знаний по социальному консультированию

1. Социальное консультирование

- а) Квалифицированная помощь лицам, испытывающим различные проблемы, с целью их социализации, восстановления и оптимизации их социальных функций, выработки норм жизнедеятельности и общения.
- б) Непосредственная работа с людьми, направленная на решение различного рода психологических проблем, связанных с трудностями в межличностных отношениях.
- в) Комплексное вербальное и невербальное воздействие на эмоции, суждения, самосознание человека, изменение его отношения к социальному окружению и собственной личности.

2. Целью социального консультирования является

- а) Решение глубинных личностных проблем человека, лежащих в основе большинства жизненных трудностей и конфликтов.
- б) Формирование адаптивного поведения человека в изменяющихся условиях.
- в) Оказание помощи личности в решении ее социальных проблем и в налаживании межличностных отношений с окружающими.

3. Психологическое консультирование

- а) Особая область практической психологии, связанная с оказанием психологической помощи.
- б) Отрасль психологии
- в) Система мероприятий, направленная на исправление недостатков человека

4. Целью психологического консультирования является

- а) Оказание клиенту помощи в решении возникновения у него проблем;
- б) Оптимизация социальной ситуации развития
- в) Описать варианты психологической поддержки

5. Психологическое консультирование решает следующие задачи

- а) Разработка методов диагностического изучения
- б) Уточнение проблемы, с которой столкнулся клиент
- в) Разработка психологических основ эффективной помощи клиентам

6. Выделяют следующие виды социального консультирования

- а) Частное, общее, групповое
- б) Индивидуальное, групповое, семейное
- в) Психологическое, деловое

7. Осознание «там, где было «Оно» должно быть «Я» является целью

- а) Гуманистического консультирования
- б) Психоаналитического консультирования
- в) Бихевиориального консультирования

8. Общая подготовка к проведению консультирования включает в себя

- а) Оборудование места проведения консультации
- б) Получение из различных доступных источников дополнительной информации о клиенте
- в) Личное знакомство с клиентом, его семьей

9. В консультировании выделяют

- а) 5 этапов
- б) 3 этапа
- в) 4 этапа

10. Кто занимается социальным консультированием

- а) Профессионалы, работающие в различных службах помощи
- б) Консультанты-добровольцы
- в) Работники сферы социального обеспечения
- г) Все ответы верны

11. Отметьте элементы, которые не соответствуют структуре социального консультирования

- а) Пациент
- б) Оказание помощи клиенту
- в) Психотерапевт
- г) Изменение ценностной системы человека
- д) Консультативная беседа
- е) Краткосрочность

12. В социальном консультировании клиентами выступают

- а) Нормальные люди с ситуативными проблемами адаптации
- б) Люди с конкретными постоянно сопровождающимися проблемами поведения
- в) Люди с нарушениями развития характера

13. Под процедурами консультирования понимается

- а) Совокупность психологических приемов
- б) Комплекс применения медицинских мер
- в) Группы, объединенных по целевому назначению приемов ведения психологического консультирования

14. Техника психологического консультирования

- а) Мероприятия, регулирующие эмоциональную нагрузку клиента
- б) Приемы, которые консультант, действуя в рамках тех или иных процедур консультирования, использует для выполнения этих процедур на каждом из этапов психологического консультирования
- в) Комплекс работы с клиентом

15. Этапом индивидуального консультирования является

- а) Реориентация
- б) Подготовительный
- в) Заключительный

16. Найдите соответствие

- 1) Психоаналитическая концепция
- 2) Гуманистическая концепция
- 3) Бихевиористская концепция
- 4) Экзистенциальная концепция
- 5) Ид, Эго, Суперэго
- 6) Исправление неадекватного поведения, обучение навыкам эффективного поведения
- 7) Я – концепция
- 8) 4 предельных беспокойства: свобода, смерть, изоляция, бессмысленности

17. Расположите в правильном порядке этапы консультирования

- а) Настроечный
- б) Диагностический
- в) Рекомендательный
- г) Подготовительный
- д) Контрольный

18. Что из перечисленного не является техникой консультирования

- а) Конфронтация
- б) Перефразирование
- в) Интерпретация
- г) Постановка вопросов
- д) Рекомендация
- е) Отрицание

19. При формировании групп с целью группового консультирования консультант руководствуется следующими принципами

- а) Единства сознания и деятельности
- б) Принцип нормативности развития

в) Какие темы будут исследоваться в этой группе

20. Понимание групповых стадий позволяет руководителю группы

- а) Отслеживать групповой процесс
- б) Решать проблемы клиента
- в) Раскрыть свои ожидания от группы

21. Что является основной целью диагностики в социальном консультировании

- а) Определение специальных способов помощи
- б) Анализ и объяснение проблем клиента
- в) Психологический анамнез

22. Какие виды групп не относятся к групповому консультированию

- а) Малые
- б) Формальные и неформальные
- в) Группы взаимопомощи
- г) Психотерапевтические группы
- д) Проблемные группы

23. Расположите в правильном порядке стадии образования консультативных групп

- а) Работа с сопротивлениями
- б) Формирование группы
- в) Ориентация и исследование
- г) Объединение и завершение
- д) Сплоченность и продуктивность
- е) Контрольная встреча и оценка

24. Назовите роль консультанта в групповой работе

- а) Терапевт
- б) Фасилитатор
- в) Руководитель

25. Назовите основную причину неуспеваемости ребенка первоклассника

- а) Конфликт в семье
- б) Слабое здоровье ребенка
- в) Несформированность внутренней позиции школьника

26. Выделите основную проблему подросткового возраста

- а) Девиантное поведение
- б) Конфликт «отцов и детей»
- в) Замкнутость

27. Выберите наиболее часто встречающийся случай консультирования родителей детей юношеского возраста

- а) Выбор будущей профессии
- б) Неуспеваемость в школе
- в) Конфликты с родителями

28. Какие проблемы характерны для подросткового возраста

- а) Проблема взаимоотношений с родителями
- б) Комплекс неполноценности
- в) Проблема общения со сверстниками
- г) Все ответы верны

29. Какую позицию должен занимать консультант при проведении консультации с подростком

- а) Позиция сверху
- б) Позиция на равных
- в) Позиция снизу

30. На ваш взгляд причиной агрессивного поведения подростков может быть

- а) Кризис подросткового возраста
- б) Неправильное воспитание
- в) Плохое настроение

31. Назовите типичную проблему, из-за которой молодая семья обращается в психологическую консультацию

- а) Отсутствие между супругами взаимопонимания
- б) Получить информацию о себе
- в) Удовлетворить интерес

32. Каковы признаки недопонимания одним из супругов другого супруга

- а) Супруги не в состоянии слушать друг друга
- б) Трудности достижения согласия между супругами
- в) Неумение супругов внимательно слушать и понимать друг друга

33. У жены не ладятся отношения с матерью мужа. Отец мужа занимает в этом конфликте нейтральную позицию, а муж стоит на стороне своей супруги и фактически выступает против своей матери. Выберите правильный ответ, как вести себя невестке

- а) Не обращать внимания на свекровь

- б) Поговорить сыну со своей матерью о возникшем конфликте между матерью и его женой
- в) Провести откровенный и спокойный разговор между невесткой и свекровью, при котором позиция невестки должна быть активной и примирительной

34. Какое конкретное действие следует предпринять консультанту для решения проблемы отсутствия взаимопонимания между супругами

- а) Необходимо выслушать другого человека и попытаться его понять, не начинать разговор со своим супругом с прямого доказательства своей правоты, с навязывания ему своей точки зрения
- б) Найти компромисс
- в) Просто набраться терпения и ждать благоприятного момента

35. Как разрешить конфликт между дочерью и ее родителями, если оба родителя настроены против ее мужа, а она, напротив, защищает его

- а) Продолжать защищать мужа
- б) Дочь и ее муж должны обсудить возникшую проблему, встретиться с родителями и выяснить отношения
- в) Муж должен простить родителей жены

36. Что из перечисленного не является видом психологического консультирования

- а) Интимно-личностное
- б) Психолого-педагогическое
- в) Психоаналитическое

37. Отметьте вид психологического консультирования, под которым понимается «консультирование по таким вопросам, которые глубоко затрагивают человека как личность, вызывают у него сильные переживания, обычно тщательно скрываемые от людей. Это проблемы, связанные с его личными взаимоотношениями со значимыми людьми, различные страхи, неудачи, психогенные заболевания, не требующие вмешательства врача»

- а) Индивидуальное
- б) Интимно-личностное
- в) Психолого-педагогическое

38. Для какого теоретического направления характерны следующие условия консультативного контакта «консультант является активной и директивной стороной, он исполняет роль учителя, тренера, стремясь научить клиента более эффективным способам поведения»

- а) Гуманистическое

- б) Бихевиористическое
- в) Психоаналитическое
- г) Гештальт-терапия

39. Установите соответствие между теоретическим направлением в консультировании и авторами - основателями

- 1) Психоаналитическое
- 2) Гуманистическое
- 3) Экзистенциальное
- 4) Бихевиористское
- 5) Р. Мэй
- 6) З. Фрейд
- 7) К. Роджерс
- 8) И. Павлов

40. Целью какого теоретического направления в консультировании является следующее «помочь клиенту осознать свою свободу и собственные возможности, побуждать к принятию ответственности за то, что происходит с ним, идентифицировать блокирующие свободу факторы»

- а) Гештальт-терапия
- б) Психоаналитическое
- в) Экзистенциальное
- г) Гуманистическое
- д) Бихевиористское

41. Какой теории консультирования принадлежат методы интерпретации сновидений, свободные ассоциации, перенос

- а) Экзистенциальная
- б) Гуманистическая
- в) Бихевиористская
- г) Психоаналитическая

42. Установите соответствие

- 1) Бихевиористская теория
- 2) Экзистенциальная теория
- 3) Тренинг ассертивности, методы подкрепления
- 4) Идентификация механизмов защиты, столкновение со страхом

43. Тренинг ассертивности, это

- а) Репетиция поведения
- б) Обучение точной передаче положительных и отрицательных чувств без торможения и агрессии
- в) Оказание аверсивного воздействия на нежелательное поведение

44. Установите соответствие

- 1) Реалистичная тревога
- 2) Невротическая тревога
- 3) Экзистенциальная тревога
- 4) Неадекватная реакция на объективную угрозу
- 5) Конфликт между реальными возможностями и внутренними инстинктами, внутриличностные рассогласования
- 6) Специфическое состояние неудовольствия, универсальная реакция на ситуацию, связанную с опасностью

45. Что из перечисленного не является стадией психоконсультирования в экзистенциальном направлении

- а) Чтение характера
- б) Интерпретация
- в) Исповедь и толкование
- г) Трансформация личности

46. Расставьте в правильной последовательности технические этапы консультирования

- а) Установление контакта
- б) Выдвижение гипотезы
- в) Диагностическая беседа
- г) Реализация решения
- д) Выработка альтернатив и предвосхищение последствий

47. Что из перечисленного входит в процесс подготовки к консультированию

- а) Выбор помещения и оборудование места для консультации
- б) Получение из различных источников дополнительной информации о клиенте
- в) Знакомство с клиентом
- г) Заполнение индивидуальной карточки клиента

48. Целью какого этапа консультирования является «на данном этапе консультант выслушивает исповедь клиента и на основе ее анализа проясняет, уточняет проблему клиента»

- а) Диагностический
- б) Настраивающий
- в) Подготовительный
- г) Контрольный
- д) Рекомендательный

49. Что из перечисленного не является условием результативности консультирования

- а) Человек, обращающийся за помощью должен иметь реальную проблему
- б) Консультант, к которому обратился клиент, должен иметь опыт психотерапевтической деятельности и медицинское образование
- в) Клиент должен строго соблюдать полученные рекомендации
- г) Консультирование должно проходить в благоприятной обстановке

50. В какой стране обосновалась консультативная психология как самостоятельная дисциплина

- а) США
- б) Россия
- в) Англия

Вопросы ГАК по предмету “Социальное консультирование”

- 1.Опишите цели социального консультирования
- 2.Расскажите об этических нормах в социальном консультировании
- 3.Определите правовые аспекты социального консультирования
- 4.Обоснуйте права и обязанности сторон в социальном консультировании
- 5.Выделите модели личности эффективного консультанта
- 6.Опишите индивидуальное консультирование и его разновидности.
- 7.Расскажите об особенностях построения и проведения группового консультирования
- 8.Определите стадии процесса социального консультирования
- 9.Опишите первую встречу с клиентом
- 10.Дайте анализ дифференциацию запроса и социальной проблемы
- 11.Анализируйте проблемы клиента.
- 12.Опишите инструментарий консультанта в индивидуальном и групповом консультировании.
- 13.Дайте определение на вербальные и невербальные формы коммуникации, интервенций, воздействий как инструменты консультанта.
- 14.Анализируйте техники слушания в социальном консультировании (открытые и закрытые вопросы, повтор или поддержка, пересказ, отражение чувств, осознание значения, резюме, фокус-анализ).
- 15.Определите вопросы как главное средство получения информации от клиента.
- 16.Дайте анализ техники воздействия в социальном консультировании (интерпретация, конфронтация, директива, совет, самораскрытие, обратная связь, логическая последовательность, воздействующее резюме).
- 17.Расскажите об условиях успешного социального консультирования.
- 18.Опишите современную теорию процесса социального консультирования.
- 19.Дайте определение понятию социальное консультирование как форма поддержки, обеспечивающая профилактику проблемных состояний клиента.
- 20.Расскажите об экзистенциально - гуманистического подхода консультировании.
- 21.Выделите особенности использования метафорических ассоциативных карт в индивидуальном групповом консультировании.
- 22.Определите этические принципы в социальном консультировании.
- 23.Определите роль и место консультанта в социальном консультировании.
- 24.Опишите основные учреждения, причастные к сфере социального консультирования.
- 25.Расскажите о консультационном поддержке подростков и их родителей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации как направление профилактики и поддержки.

Учебный терминологический словарь

Активное (эмпатическое, систематическое) слушание — основной прием выслушивания клиента и взаимодействия с ним, используемый на всех этапах консультирования, а также базовый профессиональный навык консультанта. *Эмпатическим* его называют потому, что консультант стремится понять клиента не только на когнитивном, но в большей степени на эмоциональном уровне и сосредоточен на переживаниях, испытываемых клиентом по поводу конкретных обстоятельств. *Систематическим* оно именуется потому, что консультант, слушая клиента, своими реакциями, репликами и вопросами цепко придерживается именно тех тем, которые необходимы для работы с проблемой клиента, и структурирует организацию отношений с ним так, чтобы движение от этапа к этапу было понятным и согласованным.

Адаптация социальная— процесс и результат приспособления индивида, слоя, группы к изменившейся социальной среде. Адаптация социальная имеет две формы: активную, когда индивид стремится к воздействию на социальную среду с целью ее изменения, и пассивную, когда он не стремится к воздействию на нее.

Администрирование – деятельность органов исполнительной власти, должностных лиц, руководящего персонала какого-либо предприятия, учреждения по осуществлению функций управления, заведования, а также формальное управление лишь посредством приказов.

Агрессивность – поведенческая реакция человека на значимые противоречия и раздражающие факторы, выражающаяся в тенденции к враждебному поведению, которое направлено на причинение ущерба (физического, морального, психического) другим индивидам. Источники склонности к агрессивности различные исследователи усматривают как в инстинктах, так и в социальных факторах.

Активность социальная –общая интегративная характеристика внутренних возможностей субъекта в осуществлении деятельности, направленной на поддержание и развитие социальной целостности. Бывает производственной, общественно-политической, культурно-познавательной, семейно-бытовой, досуговой. Каждая из них может подразделяться на более узкие виды. Высшая форма активности социальной - социальное творчество, включающее предприимчивость, новаторство, деловитость, инициативность.

Акцентирование переживания — прием консультирования, позволяющий консультанту опознать и точно поименовать испытываемое клиентом в отношении значимых обстоятельств и лиц переживание в целях лучшего осознания его смысла.

Абсолютная бедность — отсутствие у человека средств, которые общество считает необходимыми для поддержания минимально допустимого прожиточного уровня жизни.

Аномия — искажения в ценностно-нормативной системе.

Безоценочное принятие клиента – одна из базовых профессиональных установок консультанта, выражающая его готовность принимать другого

человека таким, каков он есть, уклоняясь от влияния собственных установок, оценок и стереотипов.

Базовые знания — в социальной работе — знания, извлекаемые из исследований, теоретических суждений, системно изучаемых релевантных феноменов, опыта практикующих социальных работников.

Валидный конструкт — в социальных исследованиях — комплекс методов, оценивающих действительность релевантным инструментарием.

Вербальная коммуникация — сообщение информации посредством человеческой речи.

Взаимопомощь — взаимовыручка, в более узком экономическом смысле — форма обмена, зародившаяся в первобытной общине с появлением распределения по труду и личной собственности.

Воздействие на социальную среду — комплекс мероприятий, направленных на улучшение социальной микросреды.

Вербализация эмоциональных состояний — предложенный К. Роджерсом и основанный на идее катарсиса прием консультирования, состоящий в том, что психолог дает клиенту возможность выпустить пар, сбросить напряжение, выговориться в присутствии внимательного и эмпатичного слушателя.

Выяснение — прием консультирования, состоящий в стимулировании клиента к построению развернутых конкретных высказываний, насыщенных подробностями и деталями.

Взаимодействие социальное – процесс общения, в результате которого вырабатывается общность в понимании социальной ситуации между его субъектами и достигается определенная степень солидарности.

Волонтерство—добровольное выполнение обязанностей по оказанию безвозмездной социальной помощи, услуг, добровольный патронаж над инвалидами, больными и престарелыми, а также лицами и социальными группами, оказавшимися в сложной жизненной ситуации.

Возрастная структура населения—соотношение численности разных возрастных групп населения, которое создает базу для самых различных расчетов как демографического, так и социального, экономического характера. Зависит от уровня рождаемости и смертности, продолжительности жизни людей.

Гарантии социальные –материальные и духовные средства, юридические акты, обеспечивающие реализацию прав человека в современном обществе, отдельной стране. Гарантии социальные распространяются прежде всего на право человека на жизнь, личную безопасность, на собственность и ее защищенность законом, на свободомыслие, свободу совести и др.

Геронтология социальная –область знания, изучающая особенности пожилых людей, как определенного социально-демографического слоя, а именно: образ жизни, способы социальной адаптации пожилых к новым условиям, особенно, в период выхода на пенсию, изменения в социальном статусе, материальном и семейном положении, межгенерационные отношения.

Гуманизм – исторически изменяющаяся система воззрений, основанная на признании ценности человека как личности, его права на свободу, счастье, развитие и проявление своих способностей. Благо человека считается критерием оценки социальных институтов, а принципы равенства, справедливости, человечности – нормой отношений между людьми.

Группа социального риска—группа, объединяющая, которые подвержены опасным отрицательным воздействиям и представляют угрозу жизни общества. Традиционные группы риска –алкоголики, наркоманы, проститутки, бомжи, чей образ жизни можно охарактеризовать как проявление болезни общества.

Гипотеза — предположение, выраженное в форме научных понятий, которое должно восполнить пробелы эмпирического познания или связать различные эмпирические знания в единое целое, а также дать предварительное объяснение факту или группе фактов.

Дискриминация—ограничение в правах, лишение равноправия отдельных лиц или определенных категорий населения страны по признакам национальной принадлежности, социального происхождения, политических и религиозных взглядов, пола, возраста и другим признакам.

Директива — прием консультирования, представляющий собой предложение предпринять определенные действия в ходе сессий или выполнить определенные задания между ними или после них.

Дискурс-анализ — анализ высказываний клиента, связанный с взаимодействием разных типов контекстов, исследовании фреймов, сценариев, ситуационных моделей клиента.

Жалоба клиента – его собственное описание того, что именно его выводит из социального равновесия, является источником не благополучия и в конечном итоге становится поводом обращения к консультанту.

Запрос об информации – запрос о предоставлении необходимых сведений о границах нормы, возможностях социального изменения и его прогнозе.

Запрос о помощи в самопознании - запрос об определении индивидуальных и личностных особенностей, о структурировании Яконцепции, о помощи в самопринятии и самопонимании.

Запрос о помощи в саморазвитии – запрос, направленный на удовлетворении стремления клиента к развитию когнитивных способностей, коммуникативных навыков, навыков саморегуляции и т.п.

Запрос о снятии симптома – обращении клиента с целью получения помощи в избавлении от конкретных симптомов (страхов, вспышек гнева, бессонницы, заикания и пр.), преодолении коммуникативных трудностей, некоторых когнитивных нарушений и пр.

Запрос о трансформации – запрос, направленный на удовлетворение экзистенциальных потребностей клиента, на поиск помощи в освобождении от прежнего жизненного сценария и достижении личностной целостности.

Знакомство – первая стадия консультативного процесса, суть которой состоит в построении прочного рабочего эмоционально-когнитивного союза с клиентом, создании ему ощущения комфорта, а так же получении первичной

информации о нем, в том числе касающейся характера запроса, описания проблемы ориентации в целях клиента и т.д.

Завершение беседы – фаза консультирования, на которой осуществляется прощание с клиентом, совместное с ним краткое подведение итогов и обсуждение вопросов, касающихся дальнейших отношений клиента с консультантом и другими специалистами.

Занятость населения—степень участия трудоспособного населения в общественном труде, деятельность граждан, связанная с удовлетворением личных и общественных потребностей, не противоречащая законодательству РБ и приносящая, как правило, им заработок.

Здоровый образ жизни—способ жизнедеятельности, который предполагает соблюдение режима труда и отдыха, сбалансированность питания, отказ от вредных привычек, соблюдение гигиенических требований, осуществление профилактических мероприятий, современное обращение к врачам в случае болезни и т.д.

Здоровье – это полное физическое, духовное и социальное благополучие, а не только отсутствие каких-то болезней или физических недостатков.

Знания - проверенный практикой и удовлетворенный логикой результат познания действительности, ее отражение в сознании человека в виде представлений, понятий, суждений, теорий; совокупность идей человека, в которых выражается теоретическое овладение тем или иным предметом действительности.

Идентификация проблемы – определение консультантом в процессе активного слушания и расспроса того, какие психологические проблемы действительно имеет человек, какие реальные причины и механизмы могут лежать в основе его трудностей и переживаний.

Интерпретация — процедура, позволяющая консультанту представить значимую для клиента совокупность значений и смыслов в определенном аспекте, под необходимым для разрешения ситуации углом зрения (например, в пределах разделяемой им теории), и одновременно — ее результат как комплекс значений и смыслов, приписанных обсуждаемым фрагментам опыта клиента (например, его проблемам в отношениях с окружающими, в само отношении и т. п.).

Информирование — предоставление клиенту необходимой информации в форме объяснений, описаний, изложения фактов и т. д.

Иммиграция—въезд в страну для временного или постоянного проживания граждан другого государства (по политическим, религиозным и другим мотивам).

Инвалид -лицо, частично или полностью утратившее трудоспособность из-за нарушения здоровья, вследствие заболевания, травмы или врожденного дефекта развития.

Инвалидность—состояние человека, когда он не может самостоятельно обеспечить (полностью или частично) потребности нормальной личной или

социальной жизни в силу недостатка (врожденного или приобретенного) его физических или умственных способностей.

Индивидуализированное социальное обслуживание — вид социального обслуживания и система соответствующих структур местных органов власти, деятельность которых направлена конкретному человеку путем оказания адресной материальной, психологической и социальной поддержки.

Исследования — стандартизированные процедуры, направленные на поиск знаний.

Клиент — человек, испытывающий эмоциональный дискомфорт, психологические трудности, неудобства, страдания, добровольно обратившийся к практическому консультанту за помощью и разделяющий с ним ответственность за свое Социальное благополучие и личностные изменения.

Кодекс профессиональной этики — это свод принципов, правил и регламентаций, которыми консультант должен руководствоваться в профессиональной деятельности и построении взаимоотношений с обществом.

Консультант — профессиональный психолог, обладающий необходимыми знаниями, навыками и квалификацией для оказания людям помощи в решении их проблем в разных сферах социальной и личной жизни.

Консультативная беседа — особым образом структурированная диалоговая форма вербального взаимодействия консультанта и клиента, состоящая в интерпретации консультантом психологических проблем клиента процессе активного общения с ним.

Консультативное взаимодействие — это уникальный, наполненный эмоциями динамический процесс, во время которого один человек (консультант) помогает другому (клиенту) использовать свои внутренние ресурсы для развития в позитивном направлении и актуализировать потенциал осмысленной жизни.

Консультативная гипотеза — совокупность предположений относительно характера и причин затруднений клиента, которые стоят за особенностями его поведения и эмоциональных реакций.

Консультативная задача — психологическая проблема, выделенная консультантом как область приложения терапевтических усилий с целью выявления причин психологических трудностей клиента, их интерпретации и отыскания способов работы с ними.

Консультативный анамнез — совокупность собираемых консультантом дополнительных сведений о возникновении и развитии конкретных затруднений клиента, об обстоятельствах, вызвавших его нынешние проблемы, о его жизни, семье, работе, отношениях с другими и т.п.

Консультативный (психотерапевтический) дискурс — комплекс разнообразных личностных текстов (вербально и невербально выраженных), функционирующих в ситуации особого (интимного, интенсивного, глубокого, личностного и экзистенциально ориентированного) профессионального взаимодействия консультанта и клиента, организованного «здесь — и - теперь» для решения проблемы клиента.

Консультирование социальное — особая форма оказания социальной помощи путем психологического воздействия на человека или малую группу в целях их социализации, восстановления и оптимизации их социальных функций, ориентиров, выработки социальных норм общения. Выделяют следующие направления консультирования социального: медико-социальное, психологическое, социально-педагогическое, социально-правовое, социально-управленческое и др.

Конфиденциальность—доверительность, недопустимость огласки секретной информации; этический принцип, в соответствии с которым социальный работник не имеет права раскрывать информацию о клиенте без согласия последнего.

Коммуникативная профиограмма социального работника—ряд характеристик, составляющих профессиональный портрет специалиста с точки зрения владения им коммуникативной техникой, что является одним из главных показателей профессиональной пригодности.

Коммуникативная техника социального работника—способ межличностного общения, используемый для достижения социальной общности при сохранении индивидуальных качеств каждого из ее элементов.

Контроль социальный—система способов воздействия общества и социальных групп на личность с целью регуляции ее поведения и приведения его в соответствие с общепринятыми в данной общности нормами. Различают конфликт социальный внешний и внутренний (самоконтроль).

Когнитивная терапия — помощь клиенту в изменении своих когнитивных процессов, тем самым дающая возможность справиться с эмоциональными и поведенческими проблемами.

Коммуникативное взаимодействие — процесс обмена коммуникативными действиями между субъектами.

Коммуникация — акт общения между двумя или более индивидами, основанная на их взаимодействии.

Конгруэнтность — степень соответствия между сообщением (то, что вы выражаете), опытом (то, что происходит в вашем поле) и сознанием (то, что вы замечаете).

Конструкт — комплекс абстрактных понятий и эмпирических ссылок.

Контракт — рабочее соглашение между сторонами относительно совместных усилий по обеспечению перемен.

Концепт — абстракция, генеральная идея, символ, представляющий класс определенных событий и феноменов, например: эго, стресс, социальный тип, социальное функционирование.

Либи́до — изначально означало лежащую в основе всех сексуальных проявлений специфическую сексуальную энергию, которая теоретически может быть измерена, но на данный момент она неизмерима.

Лицо без определенного места жительства — человек, не имеющий постоянного жилища, не ведущий оседлого образа жизни.

Личность—1) устойчивая система социально значимых черт, которые характеризуют индивида как члена общества, общности, группы; 2) индивидуальный носитель этих черт как свободный и ответственный субъект сознательной волевой деятельности. Социологический анализ личности предполагает выделение в ней социально-типических, необходимых для выполнения общественных функций характерологических и нравственных качеств, знаний и умений, ценностных ориентаций и социальных установок, преобладающих мотивов деятельности. В личности, как и в человеке, необходимо видеть (особенно в процессе социальной работы) три составляющие: социальную, психологическую и физиологическую (биологическую).

Льгота—предоставление каких-либо преимуществ, частичное освобождение от выполнения установленных общих правил, обязанностей и т.д.

Манипулятивный запрос – запрос, направленный на управление отношениями, желаниями, поведением, чувствами другого человека и даже на управлении самим консультантом.

Маргинал—человек, находящийся в промежуточном, пограничном положении между какими-либо социальными группами (или культурами), утративший прежние социальные связи и не приспособившийся к новым условиям жизни.

Маргинальность— характеристика социальных явлений, возникающих в результате рассматривания нормативно-ценностных систем под воздействием межкультурных контактов, социальных или технологических сдвигов и других факторов.

Меценатство— добровольные пожертвования богатых людей, организаций на развитие и поддержку искусства и его ярких представителей (актеров, поэтов, художников и т.д.).

Мигранты—лица, покинувшие места постоянного проживания для постоянного или временного переселения в другие регионы страны или за ее пределы. Причинами распространения в стране такого явления, как беженцы, являются войны, межнациональные конфликты, экологические и техногенные катастрофы, стихийные бедствия.

Милосердие— нравственная характеристика, предполагающая наличие в характере человека таких качеств, как отзывчивость, сострадание и потребность оказывать безвозмездную помощь нуждающимся.

Милостыня— подаяние в виде денег или продуктов пропитания.

Наркомания—болезнь, характеризующаяся непреодолимым влечением к наркотикам, вызывающим в малых дозах эйфорию, в больших –оглушение, наркотический сон и приводящая к тяжелым нарушениям физических и психических функций.

Нетрудоспособность—определенное состояние здоровья, вызванное заболеванием или увечьем, при котором работник не имеет возможности выполнять свои трудовые функции либо не способен к трудовой деятельности.

Насилие – применение грубой физической силы одного субъекта над другим или морального давления на него. Выделяют следующие виды насилия:

физическое, эмоциональное (психическое, психологическое), сексуальное и пренебрежительное отношение.

Нормы социальные -- средства социальной регуляции поведения индивида и групп, основанные на принятых в обществе представлениях о должном либо непозволительном.

Невербальная коммуникация — передача информации посредством знаков оптико-кинестезической, паралингвистической и экстралингвистической систем, организация пространства и времени коммуникативного процесса посредством визуального контакта.

Некоммерческая организация — агентство, деятельность которого носит исключительно благотворительный характер и не направлена на получение прибыли.

Неконгруэнтность — степень несоответствия между сообщением, опытом, сознанием.

Непосредственная помощь — деятельность социального работника в интересах клиента, когда цели работы определяются в результате прямого контакта с клиентом.

Общественное призрение— организованная система помощи в XIX в. со стороны государственных институтов или общества нуждающемуся населению. Система общественного призрения представлена Министерством внутренних дел, земскими и городскими учреждениями, учреждениями Императрицы Марии, Императорским Человеколюбивым Обществом, попечительствами о бедных различных ведомств, частными благотворительными обществами.

Одиночество— социально-психологическое состояние, характеризующееся недостатком или отсутствием социальных контактов.

Опека—1) форма охраны личных и имущественных прав и интересов недееспособных (душевнобольных, несовершеннолетних) граждан, лишившихся попечения родственников и близких. Опека устанавливается по суду. 2) – забота, уход, попечение.

Обратная связь — прием в консультировании, когда психолог описывает клиенту его повторяющееся поведение так, чтобы он смог представить и прочувствовать, как его воспринимают другие, как у людей появляется определенная реакция на его поступки и высказывания.

Общая схема консультирования – наиболее распространенный вариант организации консультативного взаимодействия, включающий знакомство с клиентом и начало беседы, расспрос клиента, формулирование и проверку консультативных гипотез, коррекционное воздействие, завершение беседы.

Ориентация клиента на самого себя – установка и комплекс действий консультанта, осуществляемых с целью направить клиентов на поиск причин неблагополучия не во внешних обстоятельствах и других людях, а в самих себе, а так же на принятие ими ответственности за происходящее в их жизни.

Понимание в консультировании – базовая профессиональная способность консультанта, способность к уяснению внутренних причин и биографических обстоятельств, приведших к эмоционально трудной для человека ситуации, к

связыванию воедино комплексных условий развития конкретной личности, к осознанию собственных установок клиента на себя, особенностей его ментальности, миропонимания и т.д.

Посредничество в консультировании – 1) система действий консультанта в отношении двух и более участников сессии (например, семейной пары), направленная на урегулирование их позиций в отношении обсуждаемой проблемы; 2) действия консультанта, адресованные клиенту с целью побуждения его к переходу от одного «Я-образа» (наличного) к другому (иному), стимулирования новых форм организации поведения и жизни клиента в целом.

Приемы и техники консультирования — совокупность действий и реакций консультанта, направленных на достижение промежуточных и конечных целей социального консультирования.

Присоединение к переживанию клиента — консультативный прием, используемый для построения консультативного альянса и состоящий в демонстрации положительного принятия клиента независимо от тяжести его проблемы, его личностных особенностей, характера описываемых поступков и пр.

Принципы консультативной помощи – система общих профессиональных положений, руководствуясь которыми психолог работает с клиентом.

Проблемная ориентация – принципиальная направленность консультанта на работу с комплексом проблем клиента, в том числе на поиск глубинных, скрытых проблем, которые на первый взгляд не очень заметны и могут существовать лишь в виде тенденций.

Проблема клиента – определенная психологическая дисгармония, неблагоприятный поведенческий комплекс, совокупность психологических трудностей, причиняющих человеку страдания, от которых он хотел бы избавиться, прибегая к помощи специалиста.

Проблема консультанта – это поиск путей адекватной социальной помощи клиенту и решение встающих в этом процессе профессиональных задач.

Проблемная ситуация консультирования – анализ конкретного эпизода из жизни клиента в контексте его жизненного пути и текущих психологических затруднений.

Прогноз – оценка консультантом вероятных последствий (более близких или отдаленных) решение социальной проблемы.

Профессиональная ментальность консультирующего консультанта – система сложившихся в индивидуальном профессиональном опыте взаимосвязанных образов и концептов человека, представлений о том, что у него носит врожденный характер или может быть сформировано, что подлежит или не подлежит изменению, какие предпосылки определяют возможность изменений и т. п.

Психологическая проблема в консультировании – совокупность психологических затруднений клиента, вынесенная на совместное обсуждение.

Психологический диагноз – обоснованное заключение об особенностях и состоянии клиента, предметом которого могут быть причины и факторы, влияющие на особенности его поведения и переживания.

Психологический запрос – инициативное действие обращения клиента к специалисту с просьбой о помощи в решении определенной социальной задачи.

Патронаж -вид социального обслуживания, преимущественно на дому, индивидуальных клиентов и групп риска, который заключается в постоянном социальном надзоре, регулярном посещении их жилищ социальными (и другими) работниками, оказании им необходимой экономической, материально-бытовой, лечебно-профилактической помощи.

Пауперизм -нищета как результат возрастающей эксплуатации, массовой безработицы и инфляции; массовое обнищание.

Пенитенциарные учреждения—исправительно-трудовые учреждения, в которых отбывают наказание люди, совершившие правонарушение или преступление.

Политика социальная— деятельность государства и его институтов, органов местного самоуправления, учреждений всех форм собственности, общественных и религиозных организаций, граждан по развитию и управлению социальной сферой общества. Цель политики социальной – создание условий для удовлетворения социальных потребностей и интересов людей, поддержки, защиты, коррекции и реабилитации отдельных граждан и социальных групп.

Попечительство—одна из социально-правовых форм защиты личных и имущественных прав и интересов граждан. Устанавливается над несовершеннолетними в возрасте от 14 до 18 лет при отсутствии у них родителей, над совершеннолетними гражданами, которые по состоянию здоровья не могут сами защитить свои интересы и права, над лицами, ограниченными судом в дееспособности вследствие злоупотребления спиртными напитками или наркотическими веществами.

Потребительская корзина—минимальный набор продуктов питания, непродовольственных товаров и услуг, необходимых для сохранения здоровья человека и обеспечения его жизнедеятельности.

Потребность---состояние недостатка в чем-либо необходимом для поддержания жизнедеятельности организма, человеческой личности, социальной группы, общества в целом; побудитель активности.

Права—возможность свободного выбора действия, поведения в рамках закона. Делятся права на права человека (принадлежат ему в силу рождения и являются естественными и неотчуждаемыми) и права гражданина (связанные с фактом гражданства, принадлежности лица к определенному государству, политическому сообществу), неразрывно связаны с ответственностью.

Призрение – понятие, которое появляется в ХУП в. и имеет следующие смысловые значения: видение; благосклонное внимание; отношение, покровительство; присмотр, забота, попечение; удобство. В активной

профессиональной лексике XIX столетия употребляется в виде словосочетания «общественное призрение».

Приймачество – древнейший гражданский обычай у восточных и южных славян (просуществовал до XIX в.). Выражался в приеме в семейный круг лиц, не имеющих возможности самостоятельно решить вопросы своего жизнеобеспечения. К ним относились дети, оставшиеся в силу разных причин без попечения родителей, старики, не имеющие родственников, работные люди, у которых не земли.

Приют -социальное учреждение, дающее образование и воспитание сиротам и беспризорным детям, обеспечивающее проживание и уход престарелым, инвалидам.

Профессия– род трудовой деятельности (или занятий) человека, обладающего для этого необходимыми специальными теоретическими знаниями и практическими умениями.

Психотерапевтическая задача – результат определения консультантом того, какую именно помощь нужно оказать клиенту в конкретном случае для достижения желаемой им цели, какую помогающую стратегию выбрать.

Пенсия — денежное обеспечение, получаемое гражданами из общественных фондов потребления. Старость, потеря трудоспособности, выслуга лет, потеря кормильца — все эти факторы являются основанием для начисления пенсии.

Помощь по месту жительства — система социальных услуг для обеспечения поддержки клиентов в конкретном районе.

Практические теории — в социальной работе — эклектические конструкты, включающие в себя системные теории и объяснительные модели, принципы, используемые в помогающей практике и служащие для понимания индивидов, их проблем, жизненных ситуаций.

Принцип — основополагающее теоретическое знание, не являющееся ни доказуемым, ни требующим доказательства.

Принятие — отношения, устанавливаемые социальном работником, выражающиеся в симпатии к клиенту, в поддержании постоянной заботы и сочувствии.

Проблема — ситуация, при которой индивид не в состоянии самостоятельно реализовать свои потребности, что осложняет его социальное функционирование.

Проблемно-ориентированный подход в социальной работе — оказание клиенту помощи в осознании своих проблем и реализации действий по их решению.

Профессионализация — формирование профессиональной позиции, интеграция личностных и профессионально важных качеств и умений в относительно устойчивые профессионально значимые образования, квалифицированное выполнение профессиональной деятельности.

Профессионализм — высокий, устойчивый уровень знаний, умений и навыков, позволяющий достигать наибольшей эффективности в профессиональной деятельности.

Профессиональная адаптация — вхождение в профессию, освоение новой социальной роли, профессиональное самоопределение, формирование личностных и профессиональных качеств, опыта самостоятельного выполнения профессиональной деятельности в области социальной работы.

Профессиональная деформация — негативные изменения в личности социального работника как последствия временных психических состояний усталости и напряженности, приводящие к кризисам и ошибкам в профессиональной деятельности.

Профессиональная компетентность — характеристика специалиста по социальной работе, степени его соответствия требованиям профессии.

Профессиональная подготовка — формирование профессиональной направленности и системы профессиональных знаний, умений и навыков, приобретение опыта теоретического и практического решения профессиональных ситуаций и задач в социальной работе.

Профессиональная роль — социальная роль, обусловленная местом индивида в системе объективных социальных отношений, а также совокупностью осуществляемых им функций.

Процесс — организованная, последовательная деятельность социального работника, направленная на развитие способностей клиента самостоятельно решать свои проблемы.

Распрос — начальная стадия консультативного процесса, цель которой состоит в том чтобы понять суть проблемы клиента, разобраться в причинах основных конфликтов и негативных переживаний.

Решение проблемы — совместная деятельность консультанта и клиента, позволяющая последнему преодолеть или уменьшить Свои трудности, научиться при необходимости новому поведению, осознать направления и средства самоизменения, принимая ответственность за выбор новых «способов жизни».

Реабилитация—1) восстановление доброго имени, прежней репутации; восстановление в прежних правах, в том числе в административном и судебном порядке ; 2) применение к подсудимым (прежде всего несовершеннолетним) мер воспитательного характера или наказаний , не связанных с лишением свободы, в целях их исправления; 3) комплекс медицинских, юридических и других мер, направленных на восстановление или компенсацию нарушенных функций организма и трудоспособности больных и инвалидов. Реабилитация одно из важнейших направлений в социальной работе.

Реабилитация социальная—восстановление основных социальных функций личности, общественного института, социальной группы, их социальной роли как субъектов основных сфер жизни общества. Реабилитация социальная в содержательном плане по существу включает в концентрированном виде все аспекты реабилитации.

Редистрибуция —передача части произведенного общинниками избыточного продукта в распоряжение вождей, на различные общественные нужды.

Реципрокация -взаимопомощь, взаимный обмен дарами, услугами.

Работа в малых социальных группах спектр методов, используемых для повышения качества жизни населения на данной территории.

Работа с индивидуальным случаем один из основных методов социальной работы, направленный на решение проблем конкретного человека.

Работа с группой — метод социальной работы, когда люди, имеющие общие интересы или проблемы, при участии социального работника регулярно встречаются для осуществления деятельности, направленной на достижение общих целей.

Редистрибуция — передача части произведенного общинниками избыточного продукта в распоряжение вождей на различные общественные нужды.

Самоактуализация (по А. Маслоу) — наиболее полное раскрытие способностей и реализация потенциала человека.

Самоопределение — право клиента самостоятельно принимать решения.

Сексизм — институциональные и индивидуальные ориентации и установки по признаку пола, приводящие к дискриминации субъекта.

Семейная терапия — комплекс подходов и методов помощи семье в разрешении проблем, возникающих во взаимоотношениях между ее членами.

Синдром «эмоционального сгорания» дезадаптированность к рабочему месту вследствие чрезмерной профессиональной нагрузки и неадекватных межличностных отношений при оказании профессиональной помощи.

Социальное страхование — система материального обеспечения трудящихся в случае потери трудоспособности, болезни, по возрасту и др., обеспечивает гарантии социальных и профессиональных рисков различного типа. Важнейший источник социального страхования — обязательное удержание страховых взносов из заработной платы, дополняемое взносами работодателей.

Социально-культурная деятельность система мероприятий по созданию возможностей и условий, для всестороннего, всеобъемлющего культурного развития всего населения и его малообеспеченных слоев, при которых деятельность общественных индивидуумов направлена на освоение природы и развитие общественного жизненного процесса посредством осознанных, скоординированных действий с целью раскрытия человеческих жизненных возможностей.

Социально-педагогический модуль при школе — направление школьной социальной работы, имеющее целью оказание помощи детям и подросткам, испытывающим затруднения в обучении по причинам недостатков в развитии интеллекта, эмоционально-волевой сферы, неправильного поведения, неумения наладить общение, неспособности к коммуникации.

Социальные службы — организации, деятельность которых направлена на поддержку развития человека и обеспечение его благосостояния.

Социальные услуги — действия по оказанию помощи клиенту социальной службы в соответствии с видами социального обслуживания.

Социальный диагноз — экспертная оценка, предполагающая сбор данных о клиенте и условиях его жизни, а также анализ информации для разработки плана помощи.

Социальный приют — учреждение социальной помощи, где человек, находящийся в трудной жизненной ситуации, может находиться круглосуточно, обеспечивается питанием и необходимой помощью.

Социальный работник — работник социальной службы, оказывающий консультативные, реабилитационные, педагогические и социально-бытовые услуги клиентам.

Социальный работник в области образования — специалист, помогающий ребенку справиться с социальными и психологическими проблемами в процессе социализации.

Стационарное обслуживание — специальная система помощи и ухода за людьми, помещаемыми в специальные учреждения.

Социальное заключение — совокупность выводов консультанта, содержащих характеристику психологическим проблемам клиента, указания на их возможные причины и описание предполагаемых направлений их решения.

Самораскрытие консультанта — достаточно редкий прием консультирования, реализуемый в форме разделения с клиентом собственного опыта, предоставления некоторой информации о себе, подходящих для обсуждения с клиентом его затруднений, а также в форме непосредственного выражения испытываемых чувств или идей.

Супервизия в консультировании — это профессиональная процедура, позволяющая специалистам осуществлять анализ целесообразности и качества используемых начинающими или повышающими квалификацию консультантами практических подходов и методов работы, а также характера отношений, возникающих в процессе осуществления профессиональной помощи между клиентом и психологом.

Социальность возраста, то есть решающей роли в его определении именно социокультурных факторов (что, разумеется, не означает полной «неважности» факторов биологических). Молодежь, с этой точки зрения, — те, кого общество считает молодежью.

Социальный статус молодежи определяется, прежде всего, социально-профессиональным положением ее самой и родительских семей (поскольку рантье в нашем обществе еще минимальна).

Самоубийство (суицид) — намеренное лишение себя жизни, одна из форм отклоняющегося поведения. Различают завершённые (истинные) суициды, суицидальные попытки и суицидальные намерения.

Семья — социальный институт, характеризующийся определенными социальными нормами, санкциями, образцами поведения, правами и обязанностями, регулирующими отношения между супругами, родителями и детьми и складывающаяся на основе брака.

Сиротство — социальное явление, обусловленное наличием в обществе детей, родители которых умерли, а также детей, оставшихся без попечения родителей вследствие лишения. Их родительских прав, признания в установленном порядке родителей недееспособными, безвестно отсутствующими и т.д. Сюда

относят также детей , родители которых не лишены родительских прав, но фактически не осуществляют какой-либо заботы о своих детях.

Социализация—процесс включения человека в социальную практику, приобретение им социальных качеств, усвоение общественного опыта и реализация собственной сущности посредством выполнения определенных ролей в практической деятельности.

Социальная защита населения—целенаправленная, регулируемая на всех уровнях общества система практически осуществляемых социальных, политических, экономических, правовых, психолого-педагогических, медико-экологических и духовных мер , обеспечивающих нормальные условия и ресурсы для физического , умственного и духовно-нравственного функционирования населения , предотвращения ущемления его прав и свобод. В узком смысле – деятельность , направленная на защиту отдельных категорий населения , оказавшихся в особо сложной жизненной ситуации.

Социальная поддержка – система мер по оказанию помощи некоторым категориям граждан, временно оказавшимся в тяжелом экономическом положении (частично или полностью безработные, учащаяся молодежь и т.д.), путем предоставления им необходимой информации, финансовых средств, кредитов, обучения, право защиты и введения иных льгот.

Социальная работа как вид деятельности—вид профессиональной деятельности, направленной на удовлетворение социально гарантированных и личностных интересов и потребностей различных групп населения, на создание условий, которые способствуют восстановлению или улучшению способности людей к социальному функционированию.

Социальная работа как наука---вид деятельности, функция которой состоит в выработке и теоретической систематизации знаний о социальной сфере.

Социальная сфера—область жизнедеятельности человеческого общества, в которой реализуется социальная политика государства путем распределения материальных и духовных благ, обеспечения прогресса всех сторон общественной жизни, улучшения положения человека труда . Социальная сфера охватывает систему социальных, социально-экономических , национальных отношений , связи общества и личности. В нее включается также совокупность социальных факторов жизнедеятельности общественных, социальных и других групп и личностей, условий их развития.

Социальное обеспечение –государственная система помощи, поддержки и обслуживания престарелых и нетрудоспособных граждан, а также семей, имеющих детей.

Социальное обслуживание—1) комплекс мер по оказанию социальной помощи нуждающимся гражданам, который способствует сохранению социального здоровья и поддержанию жизнедеятельности, преодолению кризисных ситуаций, развитию самообеспечения и взаимопомощи. 2) деятельность юридических и физических лиц по оказанию социальной поддержки, предоставлению бытовых, медицинских, психолого-педагогических, правовых услуг и оказанию материальной помощи, созданию

условий для социальной адаптации и реабилитации граждан и семей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Специалист по социальной работе—работник социальной службы с высоким общекультурным, интеллектуальным и нравственным потенциалом, профессиональной подготовкой и необходимыми личностными качествами, позволяющими эффективно выполнять профессиональные роли.

Супервизорство – метод управления и консультирования, направленный на обеспечение эффективности и качества профессиональной работы. Имеет место, прежде всего там, где специалисты вступают в профессиональный контакт с различными группами и категориями людей.

Социальные услуги—помощь по удовлетворению жизненно важных потребностей и созданию необходимых условий для жизни человека в случае его неспособности осуществлять это самостоятельно. Выделяют следующие виды социальных услуг: материальная и натуральная помощь, консультационно-информационные услуги, социально-бытовые услуги, социально-психологические услуги, социально-педагогические услуги, социально-медицинские, социально-реабилитационные, посреднические услуги.

Социальный надзор – форма контроля государственными органами и общественными объединениями соблюдения законности и правопорядка в стране, а также пресечение нарушений прав, свобод и законных интересов граждан.

Техника альтернативных формулировок — прием консультирования (частный случай приема прояснения), состоящий в специфическом «подсказывании» консультантом 2—3 вариантов переживаний, которые *могли бы* возникнуть в переживаемой клиентом ситуации. Техника позволяет стимулировать активность клиента в отношении собственного внутреннего мира, дает ему пример для возможного описания своих переживаний.

Техника парадоксальных вопросов — прием консультирования, позволяющий за счет опоры на неожиданность пошатнуть устоявшиеся истины и фиктивные идеи клиента с целью поставить под сомнение нечто, что клиент считает очевидным, само собой разумеющимся и незыблемым, открыть необычную перспективу для разрешения ситуации.

Убеждение — прием консультирования, адресующийся к осознанному жизненному опыту, позиции, мировоззрению, ценностям клиента, на которые консультант стремится воздействовать с помощью личного влияния, оспаривания, демонстрации своей веры в возможности клиента, использования прецедентных случаев в качестве примеров и т. д.

Успокаивание — прием, используемый в консультировании в качестве элементарного средства социальной поддержки клиента, способствующий поддержанию и развитию разговора, снятию напряжения и психологических защит.

Уточнение — прием консультирования, состоящий в конкретизации высказываний клиента, придании им определенности и однозначности.

Уточнение «глубины переживания» — прием консультирования, состоящий в погружении клиента глубже и глубже в собственные переживания, в помощи ему в осознании их индивидуального значения для его дальнейших поступков. Прием дает клиенту возможность перехода от «Я должен чувствовать...» к «Я чувствую...».

Уяснение базовых элементов картины мира и самоописания — один из способов начального понимания клиента и его истории, основанный на предварительной ориентировке в том, как клиент взаимодействует с окружением, что ценит и отвергает, чем дорожит, чем готов рискнуть, как позиционирует себя в социуме и т. п.

Умение -овладение способами (приемами, действиями) применения усвоенных знаний на практике.

Учреждения социального обслуживания—организации, предприятия, службы, центры различных форм собственности, предоставляющие социальные услуги. Они являются организационной формой социальной работы, имеют сложную структуру, многофункциональную систему, которая отражает специфику и направления деятельности по оказанию и содействию необходимой социальной помощи, поддержки и защиты жизнеобеспечения населения, определенных его групп, находящихся и имеющих сложные жизненные проблемы.

Фокусирование (фокус-анализ) — консультативная техника, состоящая в том, что консультант помогает клиенту сменить угол зрения на обсуждаемую проблему и рассмотреть ее в различных ракурсах, способствующих отысканию необходимого решения.

Хоспис –служба помощи безнадежно, неизлечимо больным, умирающим людям. Создается для разрешения проблем больного: медицинских, психологических, социальных.

Чувства — реализующие себя в комплексе разных эмоций отражения более или менее устойчивых отношений субъекта к разным явлениям действительности, имеющим для него стабильную потребность - мотивационную значимость.

Эмоции — индикаторы удовлетворения актуальных потребностей в конкретных жизненных ситуациях, элементы механизма внутренней регуляции психической деятельности и поведения человека.

Этика профессиональная—система специфических нравственных требований и норм поведения, обозначенных в кодексе данного специалиста.

Я- метафоры» — самобытные Я- концепты, представляющие субъекту самого себя таким, каким он не сможет быть в реальности, но каким он требуется самому клиенту для внутреннего самоощущения, комфортного самопереживания своего «Я».

Список использованных литературы

- 1.Абрамова Г. С. Практическая психология. - М.: Академический проект, 2003. - 496с.
- 2.Григорьева Т.Г. Основы конструктивного общения. Практикум. - Новосибирск; М.: Совершенство, 1997. - 116с.
- 3.Капская А. Й. Социальная работа: некоторые аспекты работы с детьми и молодежью: учебно-методическое пособие.- 2001 – - 220 С.
- 4.Коммуникативная профессиональная компетентность как условие взаимодействия социального работника с клиентом / под ред. А. И. Капской. - 2003. - 87с.
- 5.Козубовская И. В., Кереуман В. Ю., Товканец Г. В. Роль и функции социально-психологической службы в работе с семьей. - Ужгород: УЖДУ, 1998. - 173с.
6. Козлов А. А., Иванова Т. Б. Практикум социального работника.- Ростов н / д.: Феникс, 2001. – 320с.
- 7.Колесникова Г. И. Психологическое консультирование. –Ростов н / Д: Феникс, 2004. – 288с.
8. Кочюнас г. Психологическое консультирование и групповая сихотерапия. - М.: Академический проект: Гаудеамус, 2005. – 464с.
9. Марк Доуэлл, Питер Марш. Ориентированная на решение задачи социальная работа. - Амстердам-Киев.: Ассоциация психиатров Украины, 1997. - 135с.
- 10.Словно Р. С. Психологическое консультирование. - М.: ВЛАДОС, 2003. - 528с.
- 11.Пахальян В. Э. Психологическое консультирование: Учебное пособие. - СПб.: Лидер, 2006. – 256с.
- 12.Пейн м. Современная теория социальной работы: пер. с англ. –К., 2000. - 456с.
- 13.Пивз. А. Язык телодвижений. СПб.: Издательский дом Гутенберг, 2000. - 186с.
- 14.Петрушин С. В. Мастерская психологического консультирования. - СПб.: Речь, 2006. - 184с.
15. Роджерс К. Р. Консультирование и психотерапия. Новые подходы в области практической работы. М.: ЭКСМО-Пресс, 1999. – 464с.
- 16.Сидоров В. Н.Введение в социальную работу. Часть 2.Интервью, как один из основных методов социальной работы.- Донецк, 1997. - 32с.
- 17.Социальная работа. Учеб.пособие / Под общей редакцией Курбатова.- Ростов-на-Дону.: Феникс, 2004. - 480с.
- 18.Социальная работа: Теория и организация: Учеб.пособие / П. П. украинский, С. В. Ланина, С. Н. Бурова и др. Мн.: Тетра системс, 2005. - 288с.
- 19.Социальная работа: Введение в профессиональную деятельность: Учебное пособие / Отв. ред. проф. А. А. Козлов. - М.: КНОРУС, 2005. – 368 с.
20. Словарь-справочник по социальной работе / Под ред. д-ра ист.наук проф. Е. И. Холостовой. - М.: Юрист, 1997. – 424с.

- 21.Словарь-справочник для социальных педагогов и социальных работников /по общ. ред.А. И. Капской, И. М. Пинчук, С. В. Толстоуховой. - К.: 2000-260 С.
- 22.Социальная работа: в 3 ч.-к.: изд. дом " Киево-Могилянская академия", 2004.
- 23.Социальная работа в Украине: Учеб. пособ. / И. Д. Зверева, А. В. Беспалько, С. Я. Харченко и др.: По общ. ред.И. Д. Зверевой, Г. М. Лактионовой. - К.: Центр учебной литературы, 2004. – 256с.
- 24.Социальные службы-семье: развитие новых подходов в Украине / под ред. И. М. Григи, Т. В. Семигиной. - К.: 2002. - 128с.
- 25.Социальная работа в Украине: теория и практика / под ред. доц. А. Я. Ходорчук-К.: ДЦССМ. - 272с.
- 26.Тетерский С. В. Введение в социальную работу: Учебное пособие. - М.: Академический проект, 2002. - 496с.
- 27.Теории и методы социальной работы: учебник для студентов высших учебных заведений / под ред. Т. В. Семигиной, И. И. Миговича. - К.: Академиздат, 2005. - 328с.
- 28.Технология работы с различными категориями клиентов центров социальных служб для молодежи: методическое пособие / С. В. Толстоухова, А. А. Яременко, А. В. Вакуленко и др. – К.:ДЦССМ, 2003. – 88с.
- 29.Технологии социальной работы / Под общ. ред. проф. Е. И. Холостовой. - М.: ИНФРА – М, 2004. - 400С.
- 30.Технология социальной работы: учитель / А. А. Чернецкая и др. - Ростов н / Д: Феникс, 2006. – 400С.
- 31.Трубавина И. М. социальное сопровождение неблагополучной семьи.научно-методические материалы. - К.: ДЦССМ, 2003.- 86С.
- 32.Трубавина И. М. консультирование семьи. часть II. – К.: ДЦССМ, 2003. - 88с.
- 33.Уолтер Лоренц. Социальная работа в изменяющейся Европе. - Амстердам-Киев.: Ассоциация психиатров Украины. - 1997. - 199с.
- 34.Фирсов М. В., Студенова Е. Г. Теория социальной работы. М.: Гуманитарный издательский центр ВЛАДОС, 2000. – 432.
- 35.Фирсов М. В., Шапиро Б. Ю. Психология социальной работы: Содержание и методы психосоциальной практики: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. - М.: Академия, 2002. - 192с.
- 36.Холостова Е. И.. Социальная работа: Учеб пособие. - М.: Издательско – торговая корпорация «Дашков и к», 2004. - 692с.

Дополнительная литература

- Абрамова Г.С. Графика в психологическом консультировании: Учеб.пособие для вузов / Г.С. Абрамова. – М.: ПЕР СЭ, 2001.
- Абрамова, Г.С. Алгоритмы работы консультанта со взрослыми. – М.: Акад. Проект: Гаудеамус, 2003.
- Гурко ,Т.А. Родительство в изменяющихся социокультурных условиях / Т.А. Гурко //Социологические исследования. – 1997 г. – №1. – с. 82

- Джендлин, Ю. Фокусирование. Новый психотерапевтический метод работы с перерживаниями: Пер. с англ. / Ю. Джендлин. – М.: Независимая фирма «Класс», 2000.
- Дикманн, Х. Методы в аналитической психологии / Х. Дикманн. – М.: ООО «ЦГЛРОН», 2001.
- Дитлс, Р. Изменение убеждений с помощью НЛП / Р. Дитлс. – М.: Независимая фирма «Класс», 1999.
- Духовный кризис. Когда преобразование личности становится кризисом / Под ред. С.Грофа, К. Гроф. – М.: Независимая фирма «Класс», 2000.
- Дементьева, И.Ф. Негативные факторы воспитания детей в неполной семье / И. Ф. Дементьева// Социологические исследования- 2001 г.- №11.- с.32
- Калшед, Д. Внутренний мир травмы. Архетипические защиты личностного духа / Д. Калшед. – М.: Акад. Проект; Екатеринбург: Деловая книга, 2001.
- Козлов, В. Психотехнологии измененных состояний сознания. Личностный рост. Методы и техники / В. Козлов. – М.: Издво Ин-та Психотерапии, 2001.
- Крысько В.Г. Социальная психология / В.Г. Крысько.– М.: Питер, 2005. – 221 с.
- Крысько В.Г. Словарь-справочник по социальной психологии/ В.Г. Крысько. – СПб.: Питер, 2003. – 416с.
- Крысько В.Г. Социальная психология: словарь-справочник / В.Г. Крысько. – Мн.: Харвест, 2004. – 688с.
- Куницына В.Н. Межличностное общение: Учебник для вузов / В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова, В.М. Погольша. – СПб., 2006. – 544 с.
- Малкина-Пых, И.Г. Справочник практического консультанта / И.Г. Малкина-Пых. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Эксмо, 2010. – 848 с.
- Михайлова, Е. «Я у себя одна», или Веретено Василисы / Е. Михайлова. – М.: Независимая фирма «Класс», 2003.
- Моховиков, А.Н. Телефонное консультирование / А.Н. Моховиков / Под ред. В.Е. Кагана. – М.: Смысл, 1999.
- Мэй, Р. Искусство социального консультирования / Р. Мэй. – М.: Независимая фирма «Класс», 1999.
- Мэй, Р. Искусство социального консультирования. Как давать и обретать душевное здоровье: Пер. с англ / Р. Мэй. – М.: Апрель Пресс: Изд-во ЭКСМО-Пресс, 2001.
- Отечественный психоанализ: Хрестоматия / Сост. и общ. ред. В.М. Лейбина. – СПб: Питер, 2001.
- Панкратов, В.Н. Искусство управлять собой: Практ. рук-во / В.Н. Панкратов. – М.: Изд-во Ин-та Психотерапии, 2001.
- Пахальян, В.Э. Социальное консультирование: учебное пособие / В.Э. Пахальян. – СПб: Питер, 2008. – 256 с.

Перлз, Ф. Внутри и вне помойного ведра. Радость. Печаль. Хаос. Мудрость: Пер. с англ. / Ф. Перлз. – Изд-во Ин-та Психотерапии, 2001.

Петрушин, С.В. Мастерская социального консультирования / С.В. Петрушин. – М.: ПЕР СЭ, 2003.

Психология и лечение зависимого поведения / Под ред. С. Даулинга. – М.: Независимая фирма «Класс», 2000.

Риман, Ф. Основные формы страха. Исследование в области глубинной психологии / Ф. Риман. – М.: Алетейа, 2000.

Социальная психология в современном мире / Под ред. Г.М. Андреевой, А.И. Донцова. – М., 2002. – 335 с.

Социальная психология: Учебное пособие / Отв. ред. А.Л. Журавлев. – М., 2006. – 351 с.

Социальная психология личности в вопросах и ответах / Под ред. В.А. Лабунской. – М.: Гардарики, 2004. – 397 с.

Столяренко Л.Д. Психология: учебное пособие для студентов среднего профессионально образования / Л.Д. Столяренко. – Ростов н/Д.: Феникс, 2004. – 444с.

Сухов А.Н. Социальная психология: учебное пособие для среднего профессионального образования / А.Н. Сухов. – 2-е изд., стер. – М.: Академия, 2005. – 240с.

Сущенко, С.А. Социальная психология: учебник для среднего профессионального образования / С.А. Сущенко. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. – 345с.

Уоллес, В.А. Психологическая консультация: Пер. с англ. / В.А. Уоллес, Д.Л. Холл. – СПб: Питер, 2003.

Электронные ресурсы

<http://www.psychol.ras.ru/> – официальный сайт Института психологии РАН;

<http://www.voppsy.ru/news.htm> – сайт журнала «Вопросы психологии»;

<http://magazine.mospsy.ru/catalogue.shtml> – каталог публикаций Московской психотерапевтической академии;

<http://www.psy.msu.ru/> – сайт факультета психологии МГУ;

<http://www.koob.ru/> – библиотека социальной литературы;

<http://flogiston.ru/> – портал «Флогистон»;

<http://psylib.kiev.ua/> – библиотека социальной и философской литературы;

<http://www.psychology.ru/> – психология на русском языке;

<http://azps.ru/index.html> – психология от А до Я;

<http://forum.myword.ru/index.php?act=home> – крупный портал социальной информации;

<http://www.psi-net.ru/catalog/sites/material/index.html> – портал информационной сети российской психологии;

<http://pedlib.ru/index.php> – библиотека педагогической литературы;

