

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЧЕРНІГІВСЬКИЙ КОЛЕГІУМ»
ІМЕНІ Т.Г.ШЕВЧЕНКА

*Психолого-педагогічний факультет
Кафедра соціальної роботи та
освітніх і педагогічних наук*

О.Г. Платонова

СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНЕ КОНСУЛЬТУВАННЯ

Методичні рекомендації для студентів III курсу
спеціальності «Соціальна робота»

Чернігів – 2022

Рецензенти:

Янченко Т.В. – доктор педагогічних наук, доцент, професор, завідувачка кафедри педагогіки і методики викладання історії та суспільних дисциплін Навчально-наукового інституту історії, та соціогуманітарних дисциплін імені О.М.Лазаревського Національного університету «Чернігівський колегіум» імені Т.Г.Шевченка

Фалинська З.З. – кандидат педагогічних наук, доцент, кафедри спеціальної освіти та соціальної роботи Львівського національного університету імені І.Франка

Платонова О.Г.

ПЗ7 Соціально-педагогічне консультування: Методичні рекомендації для студентів I курсу спеціальності «Соціальна робота». – Чернігів: Національний університет «Чернігівський колегіум» імені Т.Г.Шевченка, 2022. – 83 с.

УДК 37.013.42(072)

Методичні рекомендації призначені для студентів I курсу психолого-педагогічного факультету спеціальності «Соціальна робота», які опановують провідні курси соціально-педагогічних дисциплін: «Соціальну педагогіку», «Загальну, вікову та соціальну психологію», «Технології соціальної роботи». «Соціальну діагностику». У методичних рекомендаціях розкриваються концептуальні підходи до змісту, методів, форм та механізмів соціально-педагогічного консультування, розглядаються особливості професійної консультативної допомоги клієнтам різних вікових категорій.

ВСТУП

Програма навчальної дисципліни «Соціально-педагогічне консультування» складається із засвоєння теоретичних знань щодо соціально-педагогічної консультативної допомоги як галузі психолого-педагогічної практики, розробки і реалізації методики і технології соціально-педагогічного консультування, а також різні технологічні підходи до розв'язання соціально-педагогічних проблем клієнтів тощо. Головним призначенням курсу є опанування майбутніми спеціалістами теоретико-організаційними засадами соціально-педагогічного консультування, формування їхньої професійної позиції шляхом інтеграції теоретичних і практико-орієнтованих, технологічних знань. Актуальність програми визначається необхідністю теоретико-технологічної і особистісної підготовки студентів до професійної діяльності. Програма покликана допомогти майбутньому фахівцю у формуванні системного підходу до вивчення соціально-педагогічної консультативної допомоги; актуалізації знань принципів та методів соціально-педагогічного консультування; становленні емоційно позитивного ставлення студентів до майбутньої професійної діяльності, гуманістичних настанов стосовно клієнтів і процесу соціально-педагогічного консультування; оволодінні структурою, функціями, напрямками соціально-педагогічного консультування.

Метою вивчення навчальної дисципліни є формування професійного орієнтування студентів у галузі соціально-педагогічного консультування; створення умов для засвоєння студентами цілісної системи знань на основі наукового підходу до практики консультування; ознайомлення з основними параметрами процесу соціально-педагогічного консультування в роботі соціального педагога: умовами, структурою, динамікою, чинниками, що впливають на характер протікання консультативного процесу, ефектами і результатами; оволодіння студентами нестандартними способами надання супроводу клієнтам соціальної роботи та педагогічної допомоги сім'ї і різним групам населення в умовах вирішення завдань соціалізації; набуття базових умінь і навичок, необхідних соціальному педагогу в практичній діяльності; формування та розвиток професійно та особистісно важливих якостей майбутніх фахівців.

Програма навчальної дисципліни складається з таких змістових модулів:

1. Науково-методологічні засади соціально-педагогічного консультування.
2. Теоретичні основи соціально-педагогічного консультування.
3. Різновиди соціально-педагогічного консультування.
4. Техніки консультативної соціально-педагогічної допомоги клієнтам різних вікових категорій.
5. Технологія сімейного соціально-педагогічного консультування.
6. Основи консультативної соціально-педагогічної допомоги по телефону.
7. Особливості консультативної роботи з клієнтами у складних життєвих обставинах.

Завдання навчальної дисципліни:

- вдосконалення розуміння студентами сутності соціальної роботи при консультуванні;
- надавати соціально-педагогічну допомогу особистості;
- організовувати систему консультативної роботи в різних закладах соціального спрямування;
- формування індивідуального стилю професійної діяльності;
- формувати спроможність приймати нестандартні рішення у консультативній роботі;
- визначати і вирішувати проблеми соціально-педагогічного консультування;
- навчати, передавати знання при консультуванні;
- застосовувати досвід консультування.

Передумови для вивчення дисципліни: міждисциплінарні зв'язки соціальною педагогікою, загальною педагогікою, загальною психологією, соціальною психологією, соціалізацією особистості, технологіями соціально-педагогічної роботи.

Очікувані результати навчання (загальні, фахові компетентності)

Після вивчення навчальної дисципліни студент повинен продемонструвати такі результати навчання:

ЗК 4. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 5. Здатність планувати та управляти часом.

ЗК 7. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК 8. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК 11. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

ФК 9. Здатність оцінювати соціальні проблеми, потреби, особливості та ресурси клієнтів.

ФК 15. Здатність взаємодіяти з клієнтами, представниками різних професійних груп та громад.

ФК 16. Здатність дотримуватися етичних принципів та стандартів соціальної роботи.

ФК 22. Здатність налагоджувати взаємодію закладів освіти, сім'ї і суспільства у вихованні здобувачів освіти, сприяти їх адаптації до умов соціального середовища.

Програмні результати навчання:

ПРН 2. Вільно спілкуватися усно і письмово державною та іноземною мовами з професійних питань.

ПРН 4. Формулювати власні обґрунтовані судження на основі аналізу соціальної проблеми.

ПРН 13. Використовувати методи соціальної діагностики у процесі оцінювання проблем, потреб, специфічних особливостей та ресурсів клієнтів.

ПРН 17. Встановлювати та підтримувати взаємини з клієнтами на підґрунті взаємної довіри та відповідно до етичних принципів і стандартів соціальної роботи, надавати їм психологічну підтримку й наснажувати клієнтів.

ПРН 25. Організовувати взаємодію закладів освіти, сім'ї і суспільства у вихованні здобувачів освіти, сприяти їх адаптації до умов соціального середовища.

Критерії оцінювання результатів навчання:

а) робота на практичному занятті	
Усна відповідь на практичному занятті	до 5 балів
Активність (доповнення, запитання)	1 – 2 бали
Реферат, доповідь	до 5 балів
Письмова контрольна робота	до 5 балів
в) самостійна робота	до 7 балів
г) модульна контрольна робота (тестове завдання)	до 10 балів

Робота на практичному занятті оцінюється за такими критеріями: 5 балів – студент у повному обсязі опрацював програмовий матеріал, має глибокі та міцні знання, упевнено оперує набутими знаннями, робить аргументовані висновки; 4 балів – студент вільно володіє навчальним матеріалом, може узагальнювати та застосовувати набуті знання, відповідь містить незначні неточності; 3 бали – студент може відтворити основні положення програмового матеріалу, його відповідь неповна; 1 – 2 бали – відповідь неповна, містить багато неточностей, головний зміст питання не розкрито, студент має лише приблизне уявлення про питання, що розглядається на занятті.

Шкала оцінювання

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсової роботи (проекту), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
83 – 89	B	добре	
75 – 82	C		
68 – 74	D	задовільно	
60 – 67	E		
35 – 59	Fx	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0 – 34	F	незадовільно з обов’язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов’язковим повторним вивченням дисципліни

Тематичний план

Змістовний модуль 1. Науково-методологічні засади соціально-педагогічного консультування.

Методологічні основи соціально-педагогічного консультування. Соціально-психологічне консультування в соціальній роботі. Специфіка консультування у соціальній роботі.

Загальна характеристика та види соціально-педагогічного спілкування, як засобу консультативної допомоги. Актуалізація теоретичних знань щодо вмінь консультування. Різновиди консультування. Роль процесу спілкування у консультативній допомозі.

Суть посередницької діяльності соціального педагога. Стили соціально-педагогічного консультування. Особистість клієнта та консультанта, та їх значення у процесі консультування. Становлення консультанта та його роль у консультативній допомозі. Особистісні та професійні вимоги до консультанта.

Структура показників готовності соціального педагога до консультативної діяльності. Комунікативна професійна компетентність соціального педагога. Етичні норми поведінки консультанта. Зовнішній вигляд та імідж консультанта. Причини виникнення, симптоми та запобігання прояву феномену «синдрому вигорання».

Короткий зміст лекцій.

Тема1. Методологічні основи соціально-педагогічного консультування.

В житті кожної людини бувають такі критичні моменти, коли ускладнюються взаємовідношення з оточуючими, загострюються внутрішні протиріччя, стають незносними переживання відносно свого положення, яке здається безвихідним. Перед особистістю постають проблеми, які неможливо вирішити завдяки особистим психологічним силам. Допомогти в такий момент може консультація, яка здійснюється фахівцем.

Консультування – одна з форм надання людині професійної соціально-педагогічної допомоги.

Соціальне консультування – технологія надання соціальної допомоги шляхом цілеспрямованого інформаційного впливу на людину чи малу групу з метою їх соціалізації, відновлення і оптимізації соціальних функцій, орієнтирів, розробки соціальних норм спілкування.

Як один із методів технологій соціальної роботи консультування грає важливу роль у системі обслуговування населення. Поняття методу у науковій літературі використовується у двох значеннях. Метод дає відповідь на питання: „Як досягається поставлена мета?” і „Як досягти змін у кращу сторону і якісного вирішення проблеми?” З однієї сторони, метод у соціальній роботі постає як методологія, тобто самий загальний теоретичний підхід до дослідження, до пізнання предмета. В цьому розумінні метод включає використання закономірностей, принципів, категорій і понять, складаючи основу теорії соціальної роботи. З іншої сторони, методом називаються апробовані, практичні способи дій, які дають якісні результати при їх використанні. Саме до таких - більш приватних – методів відноситься посередництво та консультування.

Консультування як технологічний спосіб вирішення соціальних задач – це процедура, яка часто використовується у соціальній роботі, в медичній, юридичній практиці спеціалістами різних напрямлень з метою орієнтації громадян, окремих особистостей, сімей, груп, общин шляхом порад, вказівки

на альтернативні форми надання допомоги, у визначенні мети і забезпеченні необхідною інформацією.

Рішення багатьох проблем у практиці соціальної роботи вимагає перш за все інформаційного обміну з багатьма спеціалістами: лікарями, юристами, психологами, робітниками міських служб і закладів. Ствердження і громадське визнання соціальної роботи як важливої підгалузі соціального захисту населення в більшості визначається підсиленням ролі спеціалістів соціальної роботи в якості консультантів.

Теорія, якою користується педагог, задає організуючі принципи для консультування, так же само як і для любого іншого виду соціальної та психологічної допомоги.

Найголовніше в усіх підходах до теорії і практики консультування – це індивідуальна і культурна емпатія, спостережливість педагога, його оцінка особистості і соціального середовища, використання методів позитивного росту і розвитку.

Мета консультування – культурно-продуктивна особистість, яка володіє відчуттям перспективи, діюча свідомо, здатна розробляти різноманітні стратегії поведінки і здатна аналізувати ситуацію з різних точок зору.

Головна мета соціального педагога-консультанта в тому, щоб створити для нормального, психічно здорового клієнта умови для створення ним свідомих нешаблонних способів дій, які б дозволили йому діяти у відповідності з можливостями культури.

Соціальному педагогу-консультанту потрібно вступити у таку взаємодію з клієнтом, щоб він міг знайти нові способи дій, нові переживання, нові думки, нові цілі для вирішення подальшого життя. При цьому соціальний педагог, незалежно від його теоретичної орієнтації, використовує у своїй роботі такі поняття як життя, сенс життя, цінності, індивідуальність.

У практиці соціальної роботи зустрічаються і широко використовуються декілька типів консультування, а саме:

- загальне консультування клієнтів спеціалістами соціальної роботи.
- спеціальне консультування клієнтів по спрямуванню соціальних працівників спеціалістами соціальних служб і закладів.
- навчаюче консультування спеціалістів соціальних служб і організацій працівниками вищестоящих організацій і закладів. Воно включає роботу з персоналом, роз'яснення змісту законів, соціальної політики, програм, процедур, спрямованих на покращення соціального обслуговування населення.
- договірне консультування спеціалістами соціальних організацій по різним організаційним, економічним, професійним та іншим питанням.

За своєю технологією і формою консультація уявляє собою взаємодію між двома або декількома людьми, у ході якої консультант передає спеціальні знання і відповідну інформацію клієнту з метою допомогти їй у вирішенні назрівши проблем, а також при підготовці соціальних прогнозів, перспективних програм тощо.

Інформація консультанта може реалізовувати різні функції консультування: бути каталізатором, прискорюючим і полегшуючим роботу, виступити засобом мобілізації ресурсів особистості, засобом, формуючим мотивацію дій. Інформація, вчасно отримана клієнтом, може попереджати результати його альтернативних дій. І найголовніше, в більшості своїй, консультації допомагають клієнту комплексно і об'єктивно оцінити постаючі перед ним проблеми, глибше їх усвідомлювати і здійснити оптимальний вибір варіанта дій, поведінки. Консультант сприяє ліквідації дефіциту інформації про об'єкт і предмет дослідження чи перетворення, озброює клієнта новими підходами, інноваційною інформацією і технологією.

По формі розрізняють групове та індивідуальне консультування, по змісту – конкретне і програмоване. У практиці соціальної роботи знаходять застосування всі форми і види консультування, а у відповідності з виникаючими проблемами може бути використано і їх сполучення.

Конкретне консультування здійснюється в тих випадках, коли мова йде про вузькоспеціальну проблему індивіда, групи, сім'ї і т. д. При цьому, як правило, відбувається не тільки передача інформації, яка допомагає клієнту по-новому побачити хвилюючу проблему, але і здійснити підтримку клієнта. На практиці трапляється, що клієнт потребує саме морально-психологічної допомоги для втілення вже існуючих в нього знань у практичну дію.

Що стосується програмованого консультування, то його можливо визначити як двосторонній процес вирішення проблем, у ході якого консультант допомагає закладу чи організації об'єктивно проаналізувати їх діяльність, знищити суб'єктивну оцінку і на цій основі підвищити якість надання соціальних послуг. Акцент в такого роду консультації робиться на способах забезпечення реальності заходів у планах, на способах розвитку і надання діючих соціальних послуг, а не на особистісній проблемі окремо взятого індивіда, окремої персони.

Інший різновид програмованої консультації передбачає зосередження основної уваги на організаційних питаннях. Такі, наприклад, випадки труднощів морально-психологічного характеру типу напруженості у відношеннях між співпрацівниками, негативно спливаючих на результати роботи колективу, здатні викликати конфлікти. Використовуючи системний підхід і техніку рішення конфлікту, консультант допомагає керівнику і персоналу у діагностиці і організаційному рішенні виникаючих проблем

Слід зазначити, що, хоча, цей спосіб у багатьох ситуаціях ефективний, інколи він може створити додаткові труднощі. Це відбувається у тому випадку, якщо соціально-психологічна напруженість у організації зберігається і після консультації або навіть підсилюється. Тоді доцільність подальшого залучення спеціалістів для консультування виявляється проблематичною. Краще зробити це на падаючій вниз фазі напруженості, через деякий проміжок часу з метою профілактики нових конфліктів.

Існує ще одна форма консультування – сполучення конкретного і програмованого підходів. Спеціаліст соціальної роботи, застосовуючи такий підхід і форму консультування, починає консультацію конкретного типа,

допомагаючи працівникам соціальних закладів у рішенні проблем окремих клієнтів. Але у ході консультування консультант оперативно застосовує як отриману інформацію, так і конкретні результати, узагальнює їх і переключає увагу на вирішення програмованих чи структурних проблем, які відносяться до даної категорії клієнтів в цілому.

Консультування – це вид соціальної роботи, у ході якої спеціаліст соціальної роботи допомагає клієнту вивчити і зрозуміти суть існуючої проблеми і запропонувати різноманітні варіанти, котрі можуть бути використані для їх вирішення.

Спеціаліст соціальної роботи в якості посередника обов'язково вивчає відповідність вимог клієнта профілю діяльності тих закладів, які можуть надати професійну, компетентну допомогу.

Для цього необхідна діагностика особистісної проблеми. Бути обізнаним про характер послуг, які надаються населенню різноманітними організаціями і закладами, входить у обов'язки соціального працівника. Це дозволяє йому швидко реагувати на проблему, оцінювати її і давати клієнту чіткі роз'яснення про те, хто і як може йому допомогти.

Посередницька діяльність здійснюється тоді, коли соціальний працівник не може запропонувати шляхи і засоби раз рішення проблем клієнта самостійно чи у своєму закладі. Тоді він рекомендує і сприяє прийому клієнта у відповідному закладі, організації чи спеціалістом, який може їх вирішити.

Організацію посередницької діяльності соціального працівника можна виділити три етапи:

1. визначення проблеми клієнта, оцінка можливостей її вирішення;
2. оцінка і вибір закладу, здатного найкращим образом вирішити проблему;
3. допомога клієнту у встановленні контакту і сприяння у прийомі відповідним закладом.

Для підвищення ефективності посередницької діяльності соціальний працівник використовує ряд перевірених прийомів.

1. Найпростішим прийомом є виписка для клієнтів самих необхідних даних про організації чи заклади: їх адреса і номер телефону, прізвище, ім'я, по-батькові спеціаліста (якщо це можливо), роз'яснення шляху пересування і підходящого транспорту. Важливо чітко і ясно пояснити, що саме клієнт може чекати в цьому закладі. Цей прийом постійно використовується при направленні клієнтів в загальнооздоровчий заклад, центри соціальної допомоги, будинки-інтернати, притулки, дитячі будинки, будинки для ветеранів і т. д. Ініціатива встановлення контакту з установою, домовленість про зустріч і проведення самої зустрічі залишаються за клієнтом.

2. Значну допомогу клієнту і установі, в яку він направляється, здійснює супровідний лист працівника соціальної служби. В цьому випадку клієнт має на руках ясний опис причин і мети звертання у заклад, а заклад – чітку уяву про те, що чекає від нього клієнт.

3. Дуже корисно повідомити клієнту ім'я людини, до якої в цьому закладі йому потрібно звернутись.

4. Перш ніж направити в заклад клієнта потрібно завчасно зателефонувати туди, і повідомити необхідні відомості про клієнта.

5. Корисно, якщо клієнта буде супроводжувати хто-небудь з його родичів чи близьких, завчасно проінструктований працівником соціальної служби.

Ці організаційні прийоми надають можливість клієнту швидко зв'язатись з необхідними установами, полегшують пошуки необхідної установи соціальної служби.

Соціальний працівник в якості посередника зобов'язаний перевірити і впевнитись, що контакт відбувся і допомога клієнту надана.

- Для цього необхідно, щоб клієнт сповіщав йому про результати першого контакту із установою, своє відношення і оцінку результатів візиту.

- Поки контакти у клієнта не стануть міцними, соціальний працівник повинен тримати ситуацію під контролем.

Перерахованим, не вичерпуються прийоми які допомагають вирішувати проблеми з якими клієнт може стикнутись в установі. Однак контроль зі сторони соціального працівника дуже важливий для психологічної підтримки клієнта. Це допомагає йому придбати впевненість відчуті опіку і увагу, що в значній мірі сприяє розрядці можливій конфліктній ситуації.

Тема 2. Структура показників готовності соціального педагога до консультативної діяльності.

Результат консультування багато в чому залежить від досягнення взаєморозуміння між консультантом і клієнтом. Для цього необхідно притримуватись наступних технологічних умов. По-перше, необхідно, щоб позиція консультанта не суперечила поглядам клієнта. По-друге, необхідно наочно показати клієнту, що дії, які від нього чекають, будуть сприяти і відповідати задоволенню його потреб і інтересів. В-третьох, при всіх рівних умовах, люди легше приймають позицію тієї людини, до якої відчувають емоційно позитивне відношення, і відкидати позицію того, до кого відчуває негативні емоції.

Викликати до себе емоційно-позитивне відношення клієнта є важливою задачею спеціаліста соціальної роботи. Спеціаліст соціальної роботи, який консультує клієнта, має використовувати спеціальні психологічні прийоми завоювання довіри і формування взаєморозуміння. Він повинен вміти слухати, спостерігати, чуйно реагувати на зміст і форму вербального і невербального спілкування.

Щоб стати досвідченим консультантом не достатньо бути розуміючим, потрібно ще вміло застосовувати на практиці відповідні прийоми і методи. Гарний консультант повинен володіти якостями:

1. емпатією, чи здатністю бачити світ очами іншої людини;
2. повагою до клієнта, здатністю реагувати на проблему клієнта таким чином, щоб передати йому впевненість у тому, що він може справитися з нею;
3. конкретністю, чіткістю;
4. знанням самого себе і вмінням здійснювати допомогу іншим у самопізнанні;

5. відвертістю, вмінням вести себе природно у взаємовідносинах з клієнтом;

6. відповідністю, тобто умінням вести себе таким чином, щоб використані слова відповідали жестам, „мові рухів”;

7. сіє хвилинистю, тобто вмінням мати діло з тим, що відбувається в теперішній час зустрічі.

Можна виділити ще такі якості, що характеризують сучасного ефективного консультанта: надійність, чесність, щирість; компетентність; розкутість; дисциплінованість, зосередженість на меті; ентузіазм, терпимість до незрозумілого; толерантність; об’єктивність; готовність до нових ситуацій; ініціативність; високий рівень особистісної зрілості; терплячість, витримка, відкритість, кмітливість, винахідливість; комунікативність; творча гнучкість; здатність подавати теорію мовою практики; здатність успішно працювати з різними стилями управління; етичність; уміння виділити важливу проблему; розширення можливостей самовираження кожної особистості.

Серед загального переліку особистісних і професійних вимог до консультанта можна виділити три основних компоненти готовності фахівця:

- наявність особистісної підготовки, яка б дозволила уникнути непрофесіоналізму: стійкі мотиви вибору професії, сформована спрямованість на діяльність у різних видах надання соціальної та психологічної допомоги; об’єктивна самооцінка професійно значущих якостей особистості, наявність умінь організації самовиховання, самовдосконалення; стан упевненості в собі, як фахівця; установка на активні та цілеспрямовані дії, налаштування на визначену поведінку в умовах розв’язання професійних завдань; стан задоволеності вибором професії, практичною діяльністю, спілкуванням з учасниками взаємодії; психологічна стійкість: витримка, самоконтроль, відсутність страху перед клієнтами, емоційної напруги та інше;

- знання теоретичних засад консультативної роботи: стадії консультування та основні теоретичні підходи, різновиди консультування; екзистенційні та особистісні проблеми особистості; засади професійної орієнтації особистості; особистісний підхід як психолого-педагогічний принцип організації профільної та професійної підготовки консультанта; принцип гуманізації в професійній підготовці особистості; принцип суспільно-особистісного прагматизму та партнерства в професійній підготовці консультантів до праці в умовах ринку.

- володіння конкретними методами і методиками консультування: напрямки у практиці консультування; навички певного теоретичного підходу та у відповідному напрямку; навички у консультуванні.

Особистісний компонент готовності до консультативної роботи включає в себе: адекватні соціально-психологічні настанови особистості в мотиваційній сфері щодо досягнення успіху, високий рівень розвитку професійного «Я» та особистісної зрілості (мотивації досягнення успіху, ставлення до свого «Я», почуття громадянського обов’язку, здатності до психологічної близькості з іншою людиною), адекватний рівень суб’єктивного контролю, самооцінки і самоповаги, високий рівень комунікативних й

організаторських схильностей та розумових здібностей, емоційної стійкості та впевненості у собі, розвинуту емпатію, самостійність (незалежність суджень).

Високий рівень сформованості теоретичного компоненту готовності – це досконале володіння сукупністю психологічних та спеціальних знань щодо консультативної роботи (основні теоретичні підходи і технології консультування, принцип гуманізації у загальноосвітній та професійній підготовці, закономірності й способи досягнення вершин професіоналізму і творчості, знання екзистенційних та особистісних проблем особистості).

Сформованість практичного компоненту готовності полягає у високому рівні прояву професійних умінь і навичок, тобто дій, які забезпечують успіх консультативної роботи (навички консультативної бесіди з клієнтом, психодіагностики проблемної особистості, уміння ефективної консультативної взаємодії з особистістю; володіння сучасними технологіями консультування; навички організації та проведення різних видів тренінгу як важливого етапу післяконсультативного супроводу).

Змістовний модуль 2. Теоретичні основи соціально-педагогічного консультування.

Принципи консультативної допомоги. Механізми корекційного впливу, що ведуть до оптимізації консультативної допомоги. Загальна характеристика педагогічних методів консультативної роботи. Психологічні методи консультативної допомоги. Методи соціально-педагогічного консультування. Основні функції соціально-педагогічного спілкування, які ведуть до покращення консультування. Умови ефективності консультування. Інтерв'ю як один із основних методів консультативної допомоги.

Встановлення контакту з підлітками які потребують особливої уваги. Стадії взаємодії. Зміст і характер контакту. Основна тактика ведення консультативної роботи. Результати контактної взаємодії. Поняття вербального контакту у консультативній взаємодії (засоби).

Прийоми активного слухання: перефразування, уточнення, резюмування. Поняття невербального контакту у консультативній взаємодії. Техніка використання невербальних засобів спілкування і правила невербальної поведінки консультанта.

Сутність питань змістовного і емоційного характеру. Види ефективних і неефективних питань. Умови постановки відкритих та закритих питань. Правила інтерпретації одержаної інформації. Методика завершення консультативного діалогу.

Короткий зміст лекцій.

Тема 3. Принципи консультативної допомоги. Механізми корекційного впливу.

Теорія консультативної соціально-педагогічної допомоги ще тільки розвивається. Практика тут як і в інших практичних галузях йде попереду. Але деякі узагальнення вже можна зробити. В основу методологічних орієнтацій консультанта покладені принципи описуючі процес консультування і які

спираються на визначені етичні і професійні установки вирішення консультативних задач. Перелік методологічних установок не може рахуватися вичерпаним, так як він весь час поповнюється, і уточнюється практикою.

Гарний лікар відрізняється від поганого тим що намагається ліквідувати причину хвороби, а не змагається з симптомами. Подібно йому кваліфікований консультант завжди прагне розібратися в причинах складностей клієнта, то що від цього залежить ефективність допомоги. Так і практична робота консультанта буде найбільше дієвою коли її спрямувати не на зовнішні ознаки явища, а на механізми які лежать в його основі.

Такий спосіб роботи з проблемою знайшов застосування у психоаналізі. Згідно положенням які використовують психодинамічне розуміння причинності, кожне явище має свої детермінанти. Всяка реалія яка виступає причиною розвитку визначених особливостей в свою чергу має причини, які спровокували її формування. Правильно говорити про причинно –наслідкових ланцюжках які перетинаючись, поширюючись ідуть у раннє дитинство, а інколи навіть і в дитинство батьків. Чим далі просунеться педагог у пошуці першоджерел, тим повніше буде картина генезису дисгармоній, розширюються можливості для роботи з ними.

Наприклад, молодому чоловіку здається що він сором'язливий за характером і тому має труднощі у спілкуванні. Це не дозволяє йому познайомитись з дівчиною. Таке бачення проблеми зумовлює і психологічний запит „допоможіть пересилити сором'язливість”, чи ще відвертіший „допоможіть змінити риси характеру” Однак це тільки верхня верства психологічної проблеми. Якщо вирішувати задачу так як її ставить клієнт, то не розібравшись з детермінантами ситуації можна не досягти мети.

У описаному прикладі ніякої сором'язливості як риси характеру не було, точніше юнак відчував себе сором'язливо лише у визначених обставинах. Причина його зовнішніх проблем в тому, що декілька років тому хлопець потерпів поразки у інтимних відношеннях із дівчиною і вона не коректно його висміяла. У результаті у юнака сформувався страх інтимності. Знайомлячись із дівчиною він підсвідомо уникав продовження і поглиблення відношень з нею, боячись що з поглибленням відношень повториться попередня ситуація психотравми.

Причину потрібно шукати в умовах його виховання в стилі взаємовідношень в сім'ї відношеннями між батьками і дитиною. Так Р. Мей, признаючи причинність окремих аспектів розумової діяльності людини все ж таки рахує „непростительной ошибкой вообразить что можно свести к причинно-следственным механическим принципам понимание человеческого разума во всех его творческих часто непредсказуемых подчас неуловимых проявлениях”

Тому, істотною характеристикою мислення консультанта стає здатність передбачати наслідки тих чи інших явищ, вчинків, в тому числі і своїх дій.

Прогнозування можливе: а) на найближчий час колу потрібно перебачити наслідки конкретних вчинків які здійснюєш зараз, коли аналізуємо ситуація

динамічно розвивається; б) на перспективу коли прогнозують віддалені наслідки передбачаються поступові зміни. Однак правильність у прогнозах заключається в умінні виявити тенденції і використовувати їх у своїй роботі.

КОНСУЛЬТАТИВНИЙ АЛЬЯНС.

Для нормальної роботи соціальному педагогу консультанту перш за все потрібний гарний контакт з клієнтом високий рівень відвертості і довірливості з його сторони.

Роль довіри у процесі надання консультативної допомоги важко переоцінити. Представники різних шкіл однакові в тому, що дієвість психотерапії переважно визначається вірою клієнта в те, що йому можуть допомогти, а також консультанта в ефективності використовуваних ним методів. Тому по аналогії з психоаналізом можливо стверджувати, що процес консультування потребує у налагоджуванні „консультативного альянсу”, який є необхідною умовою співробітництва клієнта і консультанта. Щоб домогтися його буде у нагоді все що може працювати на авторитет консультанта.

Якщо людина звертається в консультацію за особистим бажанням, досягти потрібної відвертості не так вже й важко. Якщо він звернувся за чийсь проханням чи за примусом, діло ускладнюється. Тут необхідні спеціальні прийоми для налагоджування ефективної комунікації.

ПРОБЛЕМНА ДІАГНОСТИКА.

Професійна спостережливість складається в умінні помічати у предметі те чого не бачать інші. Так майстер-слюсар навіть по звуку працюючої машини може визначити, яки їй потрібний ремонт. Досвідчений лікар по зовнішності людини визначає наявність тих чи інших хвороб. Соціальний педагог консультант може інтерпретувати поведінку чи інформацію, отриману від клієнта, у термінах психологічних проблем, які той має. Починаючому консультанту можливо навіть порадишити частіше проводити у думках психологічний аналіз поведінки і висловів людей не тільки в ситуаціях професійного консультування але й в повсякденному житті, в кінофільмах і т. д.

НЕМАНІПУЛЯТИВНИЙ ПІДХІД.

Бути обережним зі особистістю – надзвичайно важливе правило соціального педагога консультанта. Слова педагога мають найбільше значення, ніж думка сторонньої людини. Тому слід уникати надзвичайної активності зі сторони консультанта у прийнятті рішень. Краще стимулювати до них клієнта, а не ставити його у позицію об'єкта, з яким консультант здійснює ті чи інші операції тому, що це шлях до маніпулятивного спілкування, яке суперечить професіоналізму. Клієнт у такій ситуації виступає лише засобом. Любий вплив повинен витікати саме з інтересів клієнта і повинен відповідати принципу „Не нашкодь”.

ПРИНЦИП БЕОЦІНОЧНОГО ПРИЙНЯТТЯ.

Допомога буде результативною, якщо консультант сформує звичку і вміння дивитись на проблему клієнта і ситуації наче б то із середини, „очима клієнта”. При цьому потрібно врахувати, що у клієнта інші ніж у консультанта індивідуальні особливості сприйняття і спосіб мислення. В такому випадку

краще практикувати рольове перевтілення, тому що воно допомагає глибше зрозуміти проблеми іншої людини.

Трансформація у час, простір і обставини життя іншої людини у психології носять назву ідентифікації. Здатність до ідентифікації виробляється з життєвим досвідом у процесі соціалізації особистості, а також залежить від деяких особистісних рис, зокрема – емпатії.

Соціальний педагог приймає людину такою якою вона є. Людина яка вирішила розмовляти про особисте прагне щоб її вислухали. Тому, спочатку потрібно вислухати, аналізувати всі можливі грані проблеми, без критичних суджень, неконтрольованих емоцій, недоречних питань. І тільки після установки тісного комунікативного контакту – арсенал більш директивних методів спілкування: логіка суджень, послідовність причинно - наслідкових зв'язків, науковість доказів. Не бійтеся слухати, уважне слухання не до чого не змушує консультанта.

ПРИНЦИП ПРОФЕСІОНАЛІЗМУ.

«Чужу біду, руками розведу» – кажуть у народі. Але специфіка роботи соціального педагога дещо інша. Консультант не чарівник, який здатен перемогти любі труднощі. Є багато ситуацій які відрізняються негативним прогнозом, і професіонал повинен це розуміти. Потрібно адекватно формулювати задачу, і не створювати у клієнта ілюзій відносно всемогутності. Ця відвертість дуже корисна хоча і інколи може супроводжуватись розчаруванням.

Однак виключивши безґрунтовні ілюзії і сподівання потрібно замінити їх чимось іншим. Потрібно переорієнтувати клієнта, або відкрити клієнту компенсаторні можливості людини (наприклад створення більш конструктивних поведінкових ситуацій, де протиріччя нівелюються). Професіоналізм у педагогіці – це золота середина між претензіями на чарівне зцілення, яке нагадує шарлатанство, і обивательські спрощеним поглядом на проблеми людини, які межують з примітивізмом.

ОРІЄНТАЦІЯ КЛІЄНТА НА САМОГО СЕБЕ.

Інколи до консультації приходять люди, які починають на щось чи на когось скаржитись: на обставини життя, погане відношення начальства, конфлікти з підлеглими по роботі чи з домашніми. У більшості випадків ми маємо діло з проблемами самого клієнта. Консультант мусить змінювати перше ракурс скарги клієнта, переконувати, що причина труднощів є в ньому самому.

Якщо людина знаходиться у стані психологічної дисгармонії, обумовленій, як він вважає, зовнішніми факторами, це означає, що щось негаразд і з ним самим, тому, що дисгармонія існує в ньому самому. Саме усвідомлення клієнтом цієї дисгармонії в ньому самому і є завданням консультанта. Але не слід „брати близько до серця” проблеми клієнта. Це на професіональній мові називається – ефектом самовигорання. Як лікар не повинен хворіти за пацієнта, так і консультанту не слід переживати проблему замість клієнта.

ФІКСАЦІЯ РЕЗУЛЬТАТІВ КОНСУЛЬТУВАННЯ.

Це правило не слід зневажати, не дивлячись на те, що воно здається занадто регламентованим. Робити записи можливо по-різному. Інколи обмежуючись короткими замітками у журналі обліку консультацій чи копіями рекомендацій у соціально-педагогічній карті прийому. Однак краще фіксувати більш розгорнуті замітки спостережень. Тому, що: а) любий письмовий звіт допомагає краще проаналізувати проблему; б) таким чином консультант краще входить в суть ситуації; в) записуючи можливо швидше навчитись ефективному самоконтролю.

Саме записи можуть дати підґрунтя для роздумів консультанту професіоналу, їх корисно час від часу перечитувати.

УМОВИ ЕФЕКТИВНОСТІ

Існує декілька підходів до покращення ефективності:

1. Нестандартний підхід. У практиці кожного консультанта трапляються випадки коли консультант зустрічає проблему, яку він вже розв'язував. Відразу виникає бажання піти тим же шляхом. Однак робити це не бажано. Не дивлячись на зовнішню однаковість ситуації можуть бути зовсім іншими детермінанти, а застосування раніше використаних методів впливу може призвести до протилежних результатів.

Необхідно навчитись розглядати кожную ситуацію навіть знайому, як ситуацію нову і нестандартну і пам'ятати що двох однакових випадків бути не може, як і не буває двох однакових людей.

2. Орієнтація на розуміння. Інформація, яку передає педагог повинна бути зрозумілою і адекватно сприйнятою людиною, з якою він працює. Потрібно враховувати не тільки інтелектуальний розвиток клієнта, але і можливі соціокультурні відмінності у системах сприйняття і переробки інформації. Говорити потрібно на мові клієнта, починаючи з вживання тих слів, які зустрічаються у його висловлюваннях, і завершуючи використанням його смислових семантичних одиниць. Необхідно прагнути зрозуміти речі так, як їх розуміє клієнт, вловити той сенс, який він вкладає в ту чи іншу фразу і працювати саме з ним.

3. Орієнтація на установки клієнта. Доводиться приймати до уваги те, які очікування має клієнт відносно консультації. Обрана тактика бесіди, запропоновані рішення повинні бути адекватними не тільки у даній проблемі, але і невисловленим установкам даної людини. Не потрібно його силою примушувати до того, що на вашу думку є необхідним навіть якщо ваше рішення об'єктивне. Це не принесе бажаного результату. Потрібно підвести поволі до цього рішення клієнта.

4. Використання рекомендацій і директив. Часто висловлюється думка що консультант не повинен давати поради, так як це покладає на нього підвищену відповідальність за розвиток ситуації і не сприяє прийняттю самим клієнтом відповідальності за свої проблеми. З цього правила є виключення. Деякі види рекомендацій (консультування з питань виховання дітей, виходу із конфліктної ситуації) не можуть обійтись без системи рекомендацій. Якщо клієнт потребує поради, відмова від неї може призвести до розчарування і в подальшій роботі з ним не завжди вдається зняти враження невдачі

консультації. Інша справа в яку форму спрямувати цю пораду. Краще якщо це буде не наставляння наймудрішого і не вирок судді, а інформація в нейтральній формі, з якої висновки повинен зробити сам клієнт. Є ситуації в яких порада спрацьовує як навіювання, яке призводить людину до самостійного рішення, але і тут рішення клієнт приймає сам.

5. Уникнення зайвої оригінальності. Не завжди оригінальні методи психотерапії дають більше, ніж звичайна бесіда. У консультуванні бесіда є основним методом допомоги і, навіть, іноді, кориснішою, ніж спеціальні терапевтичні техніки і діагностичні методики, які можуть тільки нашкодити, якщо вони недоречні. Потрібно уникати таких методів, якщо ви невпевнені у їх результаті дії.

6. Формування довірливих відносин. Добиватися довірливих відносин необхідно всіма шляхами.

7. Підтримання мотивації довгострокової роботи. Інколи низький терапевтичний ефект консультування зумовлюється неможливістю продовжувати співробітництво з клієнтом (часто не з за поважних, а в наслідок чисто ситуативних причин). Думати про це потрібно вже під час першої зустрічі. В даному випадку доречно використання принципів для покращення консультування які я вам називала у попередній лекції.

Тема 4. Методи соціально-педагогічного консультування.

Найбільш ефективними методами і засобами соціально-педагогічного консультування є: регламентування, нормування, інструктування, приклад, наслідування, заохочення, переконання, критика, інформування, перегляд і аналіз відео- та аудіо-записів, творчих робіт, ситуацій, написання сценарію вирішення проблеми, рольова гра та ін. Зокрема інформування передбачає передачу інформації без оцінки клієнта, без урахування особливостей клієнта, але з урахуванням особливостей його проблеми. Тому потрібно надавати інформацію так, щоб клієнт якомога повніше усвідомив найважливіші аспекти й окремі деталі тієї інформації, яка йому необхідна з приводу звернення. Інформування передбачає виділення головного, посилення на нормативні документи авторитетних осіб, свідчення інших людей тощо.

Описуючи інтерв'ю як основний метод консультування ми виходимо з наступних міркувань: педагог-консультант працює із замовленням клієнта. Якщо це замовлення передбачає діалогічну роботу, то вона проводиться у спеціально назначений час чи іншим спеціалістом. Соціальний педагог-консультант не займається постановкою діагнозу він аналізує ситуацію клієнта як унікальну, застосовуючи для цього аналізу спеціальні знання.

Інтерв'ю і є одним із спеціальних методів аналізу унікальної ситуації замовлення клієнта з метою створення для нього альтернативних варіантів дій, переживань, відчуттів, думок, завдань тобто є метою створення більшої мобільності його внутрішнього світу.

Що відрізняє інтерв'ю від інших методів роботи соціального педагога? Перш за все інтерв'ю завжди індивідуалізоване, воно передбачає побудову предмета взаємодії педагога і клієнта. Предметом взаємодії буде внутрішній

світ клієнта, модальності, в яких він буде описаний, складуть тему взаємодії педагога і клієнта. Процес інтерв'ю спрямований на те, щоб у обговоренні різних тем змінити відношення клієнта до його внутрішнього світу – зробити його більш динамічним.

Тема інтерв'ю задається клієнтом у визначеному, суто індивідуальному контексті, дона і таж сама тема, наприклад, переживання своєї батьківської некомпетентності, може бути задана у різному контексті, наприклад, неповній сім'ї, повторного шлюбу, чи у людини з правами опіки а не батька.

Відновлення контексту появи теми відрізняє інтерв'ю від інших методів соціально-педагогічної допомоги тим, що не тільки об'єктивні данні про контекст, але відношення до них клієнта, його роль у цьому контексті є важливою складовою частиною заявленої теми.

Соціальний педагог який працює з темою замовлення і її контекстом, повинен постійно контролювати в ході інтерв'ю особисті проєкції на зміст теми – іншими словами підтекст інтерв'ю.

Інтерв'ю передбачає вплив на клієнта за допомогою питань і спеціальних завдань, які розкривають актуальні і потенційні можливості клієнта. Питання – основний спосіб впливу соціального педагога на клієнта в ході інтерв'ю.

Перша стадія інтерв'ю – структурування, досягнення взаєморозуміння чи як її часто маркірують – „Привіт!” На цій стадії консультант структурує ситуацію, визначаючи, що буде темою його взаємодії з клієнтом. Він дає інформацію про свої можливості. Ця стадія інтерв'ю закінчується коли досягнута відповідність між консультантом і клієнтом, яке може бути висловлено ними у наступних висловах: „Я його відчуваю, розумію” (консультант), „Мене слухають, я довіряю цій людині”.

Друга стадія інтерв'ю починається із відбору інформації про контекст теми; відбувається виділення проблеми; вирішується питання про ідентифікації потенційних можливостей клієнта. Маркіровка цієї стадії інтерв'ю: „В чому проблема?”

Консультант вирішує питання: навіщо клієнт прийшов? Як бачить свою проблему? В чому його можливості у вирішенні проблеми?

Коли цілі клієнта будуть чітко зрозумілі, консультант повертається до визначеної теми.

Після цього починається третя стадія інтерв'ю, яку можна позначити як бажаний результат. Маркіровка цієї стадії – „Чого Ви хочете досягти?”

Консультант допомагає клієнту визначити свій ідеал, вирішити питання про те, яким він хоче бути. Обговорюється також питання про те що відбудеться коли бажаний результат буде досягнутий. Деякі клієнти починають саме з цього етапу. Якщо консультанту вже зрозумілі цілі клієнта, тоді рекомендацій потрібно надати негайно.

Четверта стадія інтерв'ю являє собою розробку альтернативних рішень. Маркіровка цієї стадії – „Що ще ми можемо зробити по цій проблемі?” Консультант і клієнт працюють з різними варіантами вирішення проблеми. Цей етап може бути довготривалим.

Консультант повинен враховувати, що вірне рішення проблеми для нього може бути не вірним для клієнта, в той же час для деяких клієнтів потрібні чіткі директивні рекомендації.

П'ята стадія – узагальнення попередніх етапів, перехід від навчання до дій. Маркіровка його – „Ви будете робити це?” Консультант робить спроби по зміні думок, дій, і відчуттів клієнтів у їх повсякденному житті поза ситуації інтерв'ю. З практики консультування відомо, що більшість клієнтів нічого не роблять для зміни.

Узагальнення яке робить консультант, враховує індивідуальні і культурні особливості клієнта, виявлені на першій стадії інтерв'ю.

Консультування складається не тільки із аналізу вербальних реакцій консультанта і клієнта. Не менш важлива рефлексія консультанта і невербальних реакцій клієнта. У цьому необхідно враховувати що невербальна мова віддзеркалює: умови взаємодії з клієнтом (час і місце бесіди, оформлення кабінету і т. п.); інформаційний потік (сенс мовленнєвого вислову може бути висловлений невербально); інтерпретацію змісту теми учасника взаємодії. Основні навички уваги консультанта виявляються в його візуальному контакті з клієнтом (коли і чому індивід перестає дивитися в очі), в аналізі мови тіла (рахується що найбільш інформаційним є зміна нахилу тулуба), у фіксації інтонації і типу мови (голосність промови), а також у рахуванні усіх змін теми.

В успішному інтерв'ю між консультантом і клієнтом виникають узгоджені і симетричні рухи.

Природно що самим важливим показником успішності інтерв'ю будуть переживання клієнта, які можуть бути описані в узагальненому вигляді так: „Я став іншим”

Навіть коротка розмова про роботу консультанта не може бути завершеною, якщо ми не відповіли на питання „Як?”, тобто не накреслимо хоч би у загальних рисах способи досягнення кінцевого результату соціальної допомоги. Без цього останнього кроку вся попередня робота (вміле ведення консультативної бесіди, аналіз проблеми, необхідна діагностика) губить будь який сенс. Тому що допомагають людині не поради чи висновки, якими б вони кваліфікованими не були, а вміння консультанта донести їх зміст, стимулювати клієнта на консультативні зміни в собі і у своєму оточенні.

ГАРМОНІЗАЦІЯ ТРАВМУЮЧИХ ПЕРЕЖИВАНЬ.

Психологічна криза застає людину раптово. Ще вчора все було гаразд, а сьогодні все пішло шкереберть. Людина переживає, подумки вертається в минуле. Біль втрати пече вогнем, забираючи спокій і сон. А люди, начеб то домовились, що не динь то з більшим старанням „сиплють сіль на рану”, заспокоюючи: „Залиш переживання, забудь, минулого не повернеш!”; „Чоловік твій мізинця твого не вартий. Переживеш його зраду ще кращу пару собі знайдеш”; „Не хвилюйся так за своїм янголятком, народиш ще одну дитину, буде про кого піклуватись”; „Твій батько пішов із сім'ї – це до кращого. Що він гіркий п'яниця міг тобі дати.” і т. д.

Керуючись добрими намірами допомогти ближньому звільнитись від душевних страждань, люди вриваються у сферу тонких почуттів ніби то з ножицями, бажаючи відсікти минуле. Інколи такі формули спрацьовують тому, що людина сама щось подібне мала на увазі, чи до цього в кінці кінців прийшла. Але переважно такі поради лише ускладнюють положення, так як протирічять фундаментальному психологічному закону, аналогічному принципу збереження енергії у фізичному світі: „Ні одна психічна величина не може зникнути без заміни її на іншу, рівну по інтенсивності”.

Пояснюючи подібні явища, можна стверджувати, що ні один вплив не в змозі повністю стерти вогнище збудження. Тому, безкорисно удаватися до тактики руйнування визначених стереотипів, краще спробувати гармонізувати самопочуття людини.

Такий тонкий делікатний метод розради людини, яка переживає тяжку втрату, використовує релігія. Діє він почти бездоганно. Починаючи з простого „Бог дав, Бог забрав”. В цю невизначену формулу можливо вмістити самий різноманітний зміст.

Здійснюючи корекційні впливи консультант теж не намагається зробити неможливе: зруйнувати чи відкинути щось у зв’язку з його неконструктивністю. Його правило не різати по живому, а знайти обхідні шляхи, створити нові значення і сенси, які б гармонізували переживання людини.

ПОЛЕГШЕННЯ ТИСКУ ПРОБЛЕМ.

Розуміючи психологічний стан свого клієнта, консультант бере на себе відповідальність розділити його тягар, допомогти побороти дискомфорт. Він приймає від людини якусь частину його побоювань і переживань. Діти які віддають свої малюнки психологу сподіваються що він допоможе їм подолати страхи та переживання. Подібно до цього консультант впевнює людину, що вона не одна перед своїми проблемами, що поряд з нею той, хто її зрозуміє і підтримає.

Інколи не лишнім будуть і деякі форми негіпнотичного навіювання. Так, консультант робить спробу вселити віру: „В тому, що відбулося нема, (майже нема) Вашої провини”, чи „При додержанні визначених умов можливо виправити безнадійне, як Вам уявляється положення речей, тому немає сенсу панікувати.”

Таким чином, занурюючись у чийось турботу, чи звільнюючись від уражених відчуттів, неефективних психологічних захистів чи комплексів, консультант відкриває для людини обрії оновленого життя, де не все так погано, як здається на перший погляд, а багато чого напряду залежить від того, як його сприймати.

ПОШУК НОВОГО БАЧЕННЯ ПРОБЛЕМИ.

Пригадаймо сцену із п’єси Шекспіра „Ромео і Джульєтта”, де Ромео після вбивства Тібальда у паніці приходить до монаха брата Лоренцо. Він у відчаї здатен накласти на себе руки. Здається що ніхто йому не зможе допомогти. Але брат Лоренцо починає говорити і диво – всього за декілька хвилин йому вдається дати нове бачення ситуації: а) події розвивались не так

вже і погано, Ромео загрожувала смертна кара, а її замінили вигнанням; б) було б не на багато гірше, якби Ромео не убив Тібальда, тому, що Тібальд міг вбити його.

Як бачимо, достатньо було перевернути проблему клієнта як вона зникла. І нехай суть прийому одна і та ж сама – змінити життєву філософію – але нюансів багато.

ПЕРЕОЦІНКА ЦІННОСТЕЙ ЧИ ЯК ПІДНЕСТИ ТЕ, ЩО ЗДАЄТЬСЯ НІЧОГО НЕ ВАРТИМ.

В консультативній практиці Вірджинії Сатир був такий випадок: 13-річний підліток, виростив у благополучній сім'ї (батько - інженер, мати - вчителька) грабував автомобілі. Поговоривши з сином, якого батьки привели до консультанта, вона відчула в ньому величезну енергію, яку хлопчик просто не знав куди дівати. „Як же це вдалось? Тобі тільки 13 років, а ти зумів пограбувати 13 машин і ні разу не попався!” – захопливо сказала вона. Вся сім'я нічого не розуміючи дивилася на неї.

А Вірджинія продовжувала: „Радуйтеся, у вашій сім'ї виріс не шахрай, а чудовий інженер! Потрібно тільки змінити область застосування його сил.” Потім цей хлопчик став відомим інженером. Пізніше він пригадав, що коли вона йому це сказала, у всіх начеб то очі розкрилися а перед ним відкрились зовсім інші перспективи.

Подібна переорієнтація і переоцінка особливо корисна тим, хто зацікавився на особистих негативних переживаннях і емоціях, кому не стільки події життя, скільки особисті страждання з цього приводу застять світ.

ПІДТРИМКА ПОЗИТИВНОЇ Я-КОНЦЕПЦІЇ.

Експериментально перевірено, що позитивна поведінка людини формується переважно позитивними очікуваннями, тобто вірою в те, що людина обов'язково впорається зі своїми труднощами, інакше і бути не може.

У більшості випадків пусковим механізмом корекції виступають соціальні очікування, які здійснюють хоча і невидимий, але досить значний тиск на особистість, її рольову поведінку.

Класний керівник розповідає про випадок зі своєї практики, коли завдяки інтуїції вдалося переломити негативний хід подій і допомогти дитині здійснити достойний вчинок. Підставою став інцидент з її учнем, який демонстративно залишив урок, відчинивши двері ногою. Втопившись від розмов в учительський класний керівник почала черговий виховний час з іронічного привітання: „Діти, сьогодні у нас виключна подія. Нарешті класні двері чисті, так як Віктор більше не відкриває їх ногами”, - і далі заговорила про інше. Вік дітей був таким, що іронія пройшла мимо їх уваги, а ось Віктор за своєю ініціативою залишився після уроків чергувати і постарався „на славу” – двері блистіли.

Таким чином, віра в то краще, що закладене у людині, авансування його довірою, формування позитивних установок на особисту поведінку допомагають дійти надзвичайних результатів. Найбільш значніші подібні дії впливають на формування базових структур особистості, таких як Я-концепція. Свідоме або напівсвідоме сприйняття людиною себе як цінності

сприяє самоповазі вибору соціально бажаної альтернативи поведінки, гарантує більш чи менш гармонічне ставлення до себе і оточуючих.

Аналізуючи яку-небудь конфліктну ситуацію, консультант завжди виходить з того, що зруйнувати позитивну уяву людини саму про себе набагато простіше ніж скоректувати ненароком зап'ятану Я-концепцію. Переконавання людини, що вона погана, не здатний на благородний вчинок може вкрати, набрехати, зрадити товариша не так вже й важко.

ЗДАТНІСТЬ ДИФФЕРЕНЦЮВАТИ СВОЇ І „ЧУЖІ” ПРОБЛЕМИ.

Зоопсихологи весь час дивуються мудрим співвідношенням егоїзму і звіриного альтруїзму. Еволюційне співвідношення першого і другого є на рідкість перевіреним для підтримки життєвої рівноваги у природі. Лише людина, на вершині природної ієрархії, демонструє дисонанси: то жахливий нічим не виправданий егоїзм і агресивність, то вбиваючу доброту і поблажливість.

Соціальна мораль осуджує перше і досить лояльно ставиться до другого. Тому деякі культури серед яких і наша, маючи жіночу душу, формує стереотипи занадто доброти і жіночності особливо у родинних відносинах. Найбільш згубно це впливає на формування особистості підростаючої дитини. Батьки намагаються опікувати їх, що іноді не помічають як стають рабами особистих виховних установок і думок. Це заважає дітям самостійно проживати життя, накопичувати особистий досвід, стає перепорою для гармонічного саморозвитку і самовизначення.

Консультант неодноразово стикається з такою проблемою. Майже кожна консультація виявляє зміщення акцентів у розумінні особистих і чужих проблем. Потрібно розводити полюси відповідальності, знімати занадто велику напругу.

ПОШУК УМОВ ДЛЯ ДОСЯГНЕННЯ ВНУТРІШНЬОГО СПОКОЮ.

Вирішуючи яку-небудь задачу, потрібно аналізувати її не тільки з точки зору того, яку роль в ній прийняв на себе клієнт, але і з точки зору того, не повторюється його поведінка час від часу. Інколи бувають випадки коли клієнт відтворює життєвий сценарій який у минулому їм вже програвався.

Задача консультанта замінити нашаровування неконструктивних стереотипів травмуючих емоцій, розкрити клієнту, за його допомоги, цей стік обставин, які впливають на його поведінку, дати йому психологічну інтерпретацію, допомогти зрозуміти, пережити, чи прийняти і таким чином звільнитись від їх фатальності.

Однак важливо не тільки вивести клієнта з несприятливої для нього ситуації, але і підштовхнути його туди, де більше можливостей для життя. Життя дивує багатосторонністю і кожний може влаштуватись в ній таким чином, щоб досягти психологічного комфорту чи хоча б відносної душевної рівноваги. Людина повинна зберегти вірність життю і бути там, де середовище найбільш йому сприяє. До цього і повинен підвести консультант клієнта, і не тільки підвести, але і по можливості дати йому орієнтири того, як цього досягти.

Встановлення контакту.

Підлітковий вік охоплює період з 11 до 14 років (± 2 роки) – критичний вік, коли, з одного боку, дитина починає усвідомлювати, що вона «доросла», а з іншого психічно ще не готова до цього.

Діти і підлітки з поведінкою, що відхиляється, як правило, виявляються важкими в спілкуванні. Щоб встановити з ними контакт для подальшої роботи, психологи потрібно докласти досить багато зусиль, які можуть виявитися марними.

Контактна взаємодія - це модель поведінки ініціатора контакту, що викликає і підсилює в іншій людини потреба у зближенні, продовженні спілкування, в висловлюваннях і повідомленнях. Автор методики розуміє контакт як довірчі відносини, позитивно пережите психічний стан, як інструмент дослідження, вивчення і корекції.

Метою застосування методики є скорочення дистанції між людьми і саморозкриття особистості в процесі спілкування. Взаємодія консультанта з девіантним підлітком відбувається в шість стадій. На кожній з них використовується специфічна тактика взаємодії і вирішуються конкретні завдання. Методику можна використовувати в діагностичних цілях і для налагодження постійних відносин з девіантними підлітками.

Дослідження показали, що на початку парної взаємодії у підлітка є певна напруга і спостерігається стан тривожності. Базою цієї тривоги є уявлення про ворожість консультанта до нього. Щоб подолати замкнутість, викликану цим станом, консультанту слід вжити заходів, які можуть зняти напруженість. Необхідно перемикає інтерес на інше заняття.

Було виявлено, що найкращим способом впливу в цьому випадку є згода з висловлюваннями підлітка. Іншим способом підтримки контакту є пошук потрібної обох сторонам загальної теми для розмови і, отже, взаємного повідомлення про цікаве. Після отримання інформації про особистісні особливості підлітка, про характеристики його оточення і особисті судження про близьких, однолітків консультант може активно включитися в певну структуру взаємодії. Наприклад, консультант - підліток - молодші школярі; молодші школярі - консультант і підліток - молодші школярі. Основою для цього можуть бути розрізнені факти і відсутність логіки в оповіданнях підлітка. Єдине, чого тепер побоюється підліток - це різке засудження і несхвальні оцінки з боку консультанта. Це може викликати дуже негативну реакцію на наступні дії.

У той же час, як тільки підліток переконався в доброзичливості консультанта, розповідає про те, що спочатку ретельно приховував від усіх. У такій ситуації консультанту необхідно переконати підлітка в протиправності його вчинку.

Стадії взаємодії.

Діти і підлітки з поведінкою, що відхиляється, як правило, виявляються складними для спілкування.

Взаємодія консультанта з підлітком здійснюється:

1. Спонування до процесу спілкування.
2. Пошук загального інтересу.
3. З'ясування передбачуваних позитивних якостей
4. З'ясування передбачуваних небезпечних якостей
5. Адаптивна поведінка партнерів
6. Встановлення оптимальних відносин

На кожній стадії використовується специфічна тактика взаємодії і вирішуються конкретні завдання. Виділяють декілька стадій взаємодії щодо створення довірливих взаємин у роботі шкільного психолога з підлітками:

- 1) накопичення згоди – нейтралізація негативних настанов учня у процесі спілкування, проведення бесід на нейтральні й актуальні теми;
- 2) пошук спільних інтересів, часткове переключення на обговорення особистісних якостей вихованця;
- 3) взаємне прийняття для обговорення особистісних якостей (на цьому етапі переважно позитивних);
- 4) виявлення якостей, небезпечних для взаємодії;
- 5) індивідуальні взаємодії та взаємна адаптація партнерів;
- 6) узгоджена взаємодія – повне взаєморозуміння та довіра.

Зміст і характер контакту.

1. Використання загальноприйнятих норм і фраз, стримане і доброзичливе звернення. Рівне відношення, відсутність емоційних реакцій. Невимушена розмова на абстрактні теми. Відсутність порад, запевнень, нав'язливості. Важливий кожен факт згоди і накопичення безлічі погоджень. Природно, що ініціатор контакту сам повинен або постійно погоджуватися з висловлюваннями співрозмовника, або переносити ті моменти, теми, проблеми, питання, які можуть викликати незгоду на наступні стадії. У той же час ініціатор контакту може застосовувати такі способи постановки питань, щоб відповідь на них завжди включав згоду.

2. Пошук нейтрального інтересу. Уважне ставлення до інтересів підлітка. Перехід з нейтрального на особистісно значущий інтерес. Підкреслення унікальності дійсності. Від загальних суджень про людей, до конкретної людини. Від його цінностей до станів і якостей. Доцільно знаходити якийсь інтерес, спонукає бажання підлітка до планованої для нього діяльності, і певний час тримати під контролем становлення цього процесу. Тема інтересу завжди викликає збудження у підлітка і його прагнення висловитися по цій «нейтральній» темі. Крім того, збуджений інтерес завжди дає можливість викликати активне прагнення людини до спілкування і повідомленням.

3. Розповіді про позитивні якості, пошук оригінального. Демонстрація ставлення до цих якостей. Ставлення до негативних якостей інших. Пошук тих чи інших якостей у себе. Необхідно послідовно перемикає розмову з теми

інтересу типу «захоплення» на тему інтересу до власної особистості. При цьому необхідно мати на увазі, що кожна людина прагнути завжди бажає виглядати перед іншою людиною в найбільш вигідному для себе світлі.

4. Уточнення кордонів і меж особистості. З'ясування якостей, що заважають спілкуванню. Подання, прогнозування ситуацій спілкування. Сумніви, з'ясування незрозумілого. Висловлювання про власні негативні якості.

5. Підкреслення позитивних і облік негативних якостей. Поради по якостям. Підкреслення динаміки уявлень про людину. Підкреслення індивідуальності і її облік в спілкуванні. Обговорення того

6. Загальні плани дій. Спільна розробка програми. Нормативи спілкування, взаємодії. Розподіл ролей. Складання планів по само зміні.

Основна тактика.

1. Схвалення, згода, безумовне прийняття
2. Рівне ставлення, зацікавленість, підкреслення унікальності особистості
3. Ухвалення того, що пропонує партнер, авансування довірою
4. Ухвалення позитивного без обговорення, сумніви, заперечення
5. Відкриті висловлювання; стимулювання діалогу, поради
5. Загальні наміри

Результати контактної взаємодії

1. Прийняття згоди
2. Позитивний емоційний фон, згода
3. Створення ситуації безпеки, безумовне прийняття особистості
4. Ситуація довіри, відкритості
5. Визначення об'єкта і предмета зміни і перетворення
6. Згода на виконання прийнятого плану

Змістовний модуль 3. Різновиди соціально-педагогічного консультування.

Технологія індивідуального соціально-педагогічного консультування. Техніки соціально-педагогічного спілкування з клієнтами в процесі індивідуальної консультативної допомоги. Консультативний процес та консультативна взаємодія. Етапи вирішення проблеми клієнтів. Консультативна бесіда, розвиток комунікативних відносин. Діагностичні процедури у консультативній бесіді, визначення та формулювання проблеми клієнта. Прийняття рішення. Завершення консультативної бесіди.

Рівні прояву емпатійності у відповідях консультанта. Етапи прояву уваги до клієнта у консультативній роботі.

Техніка консультативної роботи з групою. Визначення групового консультування. Переваги і недоліки групового консультування. Класифікація груп та групові процеси. Особливості організації та проведення групового консультування. Навички ефективного керівника групи. Стадії і фази групового процесу. Терапевтичні ефекти групи та групової соціальної роботи.

Тема 5. Технологія індивідуального соціально-педагогічного консультування.

Соціально-педагогічне консультування набуває все більшого значення і перспектив, що фактично знаменує новий етап у забезпеченні психологічного комфорту, тобто більш високої якості життя людини. Добре відомо, наскільки важливим для людини є емпатійне (довірливе, щире, розуміюче) спілкування, можливість поділитися з кимось власними проблемами, тримати пораду і співчуття. Таким чином, консультант, по-перше, виконує функції уважного, розуміючого і співчуваючого співрозмовника (що вже багато важить), і, по-друге, допомагає вирішенню тієї проблеми, з якою звернувся клієнт. Це може бути проблема поведінки або емоційного стану клієнта, коли консультант допомагає порадою чи користується спеціальним психокорекційним впливом; може бути питання, вирішення якого потребує участі юриста, лікаря або інших спеціалістів соціально-педагогічних служб. На початковому етапі спілкування його техніка включає такі елементи, як прийняття певного виразу обличчя, пози, вибір початкових слів і тону висловлювання, рухів і жестів, привертають увагу партнера дій, спрямованих на його налаштування, на певне сприйняття інформації (переданої інформації).

Вираз обличчя має відповідати трьом моментам: цілі повідомлення, бажаного результату спілкування і демонструє відношенню до партнера. Займана поза, як і вираз обличчя, також служить засобом демонстрації певного відношення або до партнера по спілкуванню, або до змісту того, що повідомляється. Іноді суб'єкт спілкування свідомо контролює позу для того, щоб полегшити або, навпаки, ускладнити акт спілкування. Наприклад, розмову зі співрозмовником лицем до лица з близької відстані полегшує спілкування і означає доброзичливе ставлення до нього, а розмова, дивлячись убік, стоячи боком або спиною і на значній відстані від співрозмовника, зазвичай ускладнює спілкування та свідчить про недоброзичливу до нього відношенні. Зауважимо, що поза і вираз обличчя можуть свідомо контролюватися і складатися несвідомо і мимо волі і бажання самої людини демонструвати його ставлення до змісту розмови чи співрозмовника.

Вибір початкових слів і тону, що ініціюють акт спілкування, також справляє певне враження на партнера. Наприклад, офіційний тон означає, що партнер по спілкуванню не налаштований встановлювати дружні особисті взаємини. Тій же меті служить підкреслене звернення на «Ви» до знайомому людині. Навпаки, початкове звернення на «ти» і перехід до дружнього, неофіційним тоном спілкування є ознакою доброзичливого ставлення, готовності партнера піти на встановлення неофіційних особистих взаємин. Приблизно про те ж свідчить і присутність або відсутність на обличчі доброзичливої посмішки і в початковий момент спілкування.

Перші жести, що привертають увагу партнера по спілкуванню, так само як і вираз обличчя (міміка), часто є мимовільними, тому що спілкуються люди, для того щоб приховати свій стан або ставлення до партнера, відводять убік очі і ховають руки. У цих ситуаціях нерідко виникають труднощі у виборі перших слів, що часто трапляються обмовки, мовні помилки, труднощі, про природу яких багато і цікаво говорив З.Фрейд

В процесі спілкування застосовуються деякі інші види техніки і прийоми розмови, засновані на використанні так званої зворотного зв'язку. Під нею в спілкуванні розуміється техніка і прийоми отримання інформації про партнера по спілкуванню, використовувані співрозмовниками для корекції власної поведінки в процесі спілкування. Застосовувані на практиці техніка і прийоми спілкування мають вікові особливості. Так, у дітей вони відрізняються від дорослих, а дошкільнята спілкуються з оточуючими дорослими і однолітками інакше, ніж це роблять старші школярі. Прийоми і техніка спілкування літніх людей, як правило, відрізняються від спілкування молодих.

Діти більш імпульсивні і безпосередні у спілкуванні, в їх техніці переважають невербальні засоби. У дітей слабо розвинена зворотній зв'язок, а саме спілкування нерідко має надмірно емоційний характер. З віком ці особливості спілкування поступово зникають і воно стає більш вираженим, вербальним, раціональним, експресивно економним. Удосконалюється і зворотний зв'язок.

Етапи вирішення проблеми клієнта консультантом.

1. Створення сприятливих обставин для спілкування. Цей етап передбачає подолання побоювань клієнта, недовіри до консультанта, та до його компетентності. А також передбачає вияв емпатії до клієнта.

2. Вивчення проблеми клієнта - на цьому етапі необхідно ознайомитися з усіма обставинами проблеми клієнта.

3. Формування оцінки ситуації. На цьому етапі необхідно встановити причини і характер проблем клієнта, встановити готовність клієнта до співпраці, виявлення здатності клієнта подолати цю проблему(и), з'ясувати обставини життя клієнта.

4. Формування цілей, завдань та програм допомоги.

5. Етап виконання програми допомоги

6. Етап оцінки результатів - передбачає оцінку того, як втілена програма, чи досягнуто поставлені цілі, завдання.

Рівні прояву емпатійності у відповідях консультанта.

Співпереживання є однією з форм емпатії - глибинного механізму осягнення переживань іншої людини. Емпатія - це стан емоційного вживання у почуття іншої людини, специфічний вид розуміння іншого через ототожнення з ним та його переживаннями. Завдяки процесам ідентифікації людина має змогу так переживати емоції та почуття іншої людини, ніби сама знаходиться на її місці. В емпатії більше переваг для консультування, ніж в симпатії, яка передбачає жалісливість та турботливість, тобто почуття, які, хоча й неявно, однак принижують гідність дорослої людини. Консультант повинен чітко розмежовувати співпереживання як переживання емоційних станів іншої людини, та співчуття - переживання власних емоційних станів з приводу почуттів іншого. В другому випадку власні переживання можуть настільки поглинути психолога, що заважатимуть консультативному процесу.

1. Низький рівень емпатії - консультант не усвідомлює справжніх почуттів клієнта, використовує непродуктивні засоби спілкування

2. Середній рівень емпатії - консультант сприймає поверхові переживання клієнта, аналіз проблеми має примітивний характер

3. Адекватний рівень - несвідоме копіювання рухів, дій, клієнт відчуває полегшення, вірить в успіх

4. Помірковано великий - розуміння більш глибоких переживань.

5. Високий рівень - консультант реагує на всі нюанси поведінки клієнта, поєднує теперішні та минулі почуття, виділяє приховані мотиви поведінки.

Етапи прояву уваги до клієнта.

1. Мінімальний вираз - на цьому етапі необхідно: похитування головою, "так так"

2. Перефразування - повторення думок клієнта іншими словами, запрошення підтвердити інформацію

3. Стимулювання висловлювань клієнта

4. Уточнення змісту слів клієнта

5. З'ясування недостатньої визначеності слів і понять - що відбувається насправді

6. Виявлення деталей поведінки клієнта - як саме розгортається подія, що саме відчуває клієнт

Загальні правила для консультанта під час консультування.

1. Професійна діяльність психолога-консультанта характеризується його особливою відповідальністю перед клієнтом за ті рекомендації, які він пропонує клієнту.

2. Практична діяльність психолога-консультанта повинна спиратися на відповідні морально-етичні та юридичні основи.

3. Діяльність психолога-консультанта спрямована на досягнення виключно гуманних цілей, які передбачають зняття яких би то не було обмежень на шляху інтелектуального і персонального (особистісного) розвитку клієнта.

4. Свою роботу психолог-консультант будує на основі безумовної поваги гідності та недоторканності особи клієнта. Психолог-консультант поважає основоположні людські вдачі, що визначаються Загальною декларацією прав людини.

5. У роботі з клієнтами психолог-консультант керується принципами чесності та відкритості (щирості). Разом з тим він повинен бути обачний в радах і рекомендаціях клієнту.

6. Консультант зобов'язаний ставити до відома колег, членів своїх професійних об'єднань про помічаються ним порушення прав клієнта, про випадки негуманного ставлення до клієнтів.

7. Консультант має право надавати лише такі послуги клієнтам, для яких він має необхідну освіту, кваліфікацію, знання та вміння.

8. У своїй роботі психолог-консультант повинен застосовувати тільки апробовані методики, що відповідають сучасним загальнонауковим стандартам.

9. Обов'язковою складовою частиною роботи консультанта є постійна підтримка на високому рівні своїх професійних знань і умінь.

10. У разі вимушеного застосування психологічних методик і рекомендацій, які не пройшли достатньої апробації, які не повністю відповідають науковим вимогам, консультант повинен про це попереджати своїх клієнтів і бути вельми обережним у своїх висновках.

11. Консультант не має права розголошувати або передавати третім особам дані про своїх клієнтів або про результати консультування.

12. Консультант зобов'язаний перешкоджати використанню методів психологічного консультування та психологічного впливу на людей некомпетентними особами, професійно не підготовленими людьми, а також попереджати про це тих, хто користується послугами таких "фахівців".

13. Консультант не має права передавати некомпетентним особам методи психологічної роботи з клієнтами.

14. Консультанту слід дотримуватися обережності, щоб не викликати необґрунтованих надій і очікувань з боку клієнта, не давати йому обіцянок, порад і рекомендацій, які не можна буде виконати.

15. Консультант несе особисту відповідальність за збереження в таємниці інформації, що стосується клієнтів.

Тема 6. Техніка консультативної роботи з групою.

Групове консультування передбачає залучення до консультативного процесу декількох учасників, зацікавлених у вирішенні однієї або схожої проблеми. У цьому разі увага консультанта фокусується не стільки на індивідуальності конкретного члена групи, скільки на характері стосунків між ними, активізації конструктивної взаємодії, пошуку рішень, що спираються не тільки на власні можливості, але орієнтовані на залучення та підтримку оточуючих людей.

Перевагами такої форми організації консультативного процесу є можливість взаємного впливу учасників один на одного, обмін досвідом, здійснення порівняння. Консультування у групі дає змогу його учасникам віднайти особистісні опори не тільки у собі, але і в оточуючих людях. Ефективно налагоджена взаємодія у групі позбавляє людину почуття самотності, безпорадності та відчаю, показує, що її випадок не поодинокий, що вже існують ефективні напрацювання, вироблені певні шляхи розв'язання існуючих у неї проблем. Важливим ефектом групового консультування є те, що людина, яка зверталась по допомогу, за певних обставин сама може стати корисною іншим, надати допомогу учасникам групи вірною порадою або точним міркуванням, що призводить до підвищення впевненості у собі, зміцнення власного "Я", визнання своєї спроможності до подальшого подолання психологічних проблем. Робота у консультативній групі дає змогу її учасникам під керівництвом консультанта пропрацювати у собі певні психологічні негаразди, проблеми, бар'єри, зняти надмірні переживання, виробити власну систему психологічного захисту, відновити навички спілкування, актуалізувати наявні особистісні ресурси.

До недоліків відносять :

1. Деякі клієнти потребують лише індивідуальної допомоги

2. Роль консультанта у груповому консультуванні ширша і складніша.
3. Група може загрузнути у проблемах групового процесу
4. Деяким людям складно довіритися у групі
5. Не усім категоріям населення підходить групова форма роботи.

Фактори які впливають на ефективність групового консультування

Фактори і показники	Рекомендації
Розмір групи	Ідеальна група 5-9 чоловік. Збільшення розміру групи веде до її неформального розподілу і складнощів в управлінні.
Склад групи	Ступінь подібності особистостей і точок зору при прийнятті рішень. Рекомендують, щоб група складалась з неподібних особистостей.
Групова поведінка	Наявність певних правил і норм поведінки, яких рекомендують дотримуватись, щоб уникнути виникнення конфліктних ситуацій.
Згуртованість	Міра тяжіння членів групи один до одного і до групи в цілому. Слід підтримувати.
Групова однотайність	Тенденція до придушування окремою особистістю різних поглядів членів групи. Слід уникати.
Конфліктність	Можливість виникнення внутрігрупових спорів і конфліктів. Рекомендується використовувати різні методи управління конфліктною ситуацією.
Статус членів групи	Старшинство в посаді, назва посади, розміщення кабінету, освіта, соціальний талант, інформованість і накопичений досвід. Необхідно враховувати можливість як позитивного так і негативного впливу статусу окремих осіб на членів групи і групу в цілому.
Ролі членів групи	Характер поведінки кожного члена групи. Існують цільові, підтримуючі і негативні ролі.

Групове консультування рекомендоване у процесі роботи з подружніми парами, адже сімейне консультування передбачає залучення до розмови двох або більшої кількості осіб – членів родини. Також групове консультування рекомендоване у разі розв'язання ділових, виробничих питань, при вирішенні ситуацій, які потребують обговорення, спільного прийняття рішень, вироблення єдиної позиції. Доречним є використання даної організаційної форми і при здійсненні психолого-педагогічного консультування, коли необхідно провести колективне обговорення індивідуальних особливостей учня, виробити спільні пропозиції щодо начально-виховної роботи з ним та інше.

На вибір форми консультативної роботи суттєво впливає той етап, на якому знаходиться процес надання допомоги людині. Нагадаємо, що консультативна діяльність як процес найчастіше складається з таких основних етапів: діагностичного, розвивально-корекційного, аналітичного. На початкових етапах роботи найчастіше використовуються індивідуальні форми

взаємодії, та корекційно-групові. Так, на етапі знайомства, первинного вивчення особливостей клієнта, ознайомлення зі змістом ситуації, що його турбує, більш доречним є використання індивідуального консультування. Після проведеної ознайомлювально-діагностичної роботи, на етапі надання допомоги, можливим є включення в роботу інших учасників, які задіяні у ситуації, що потребує розв'язання.

Джеральд Корі виділяє ряд характеристик, життєво необхідних ефективному консультанту:

- ефективне управління групою пов'язано з тим способом життя, які консультант на ділі демонструє групі, а не на тих словах, які він говорить, але які їм не підкріплені.

- психологічне (емоційне) присутність - емоційне залучення консультанта в роботу з учасниками групи.

- впевненість в собі, усвідомлення свого впливу на інших, і його продуктивне використання.

- сміливість у процесі взаємодії з членами групи (йти на ризик, визнавати свої помилки, а не «ховатися за роллю» консультанта, вступати в продуктивне протистояння, і т. п.)

- готовність до конфронтації для забезпечення процесу самодослідження у клієнтів.

- щирість і автентичність.

- почуття власної ідентичності.

- віра в груповий процес і ентузіазм.

- винахідливість і творчість.

Дж. Корі, з опорою на роботу Едвіна Дж. Нолана, говорить про наступних навичках ефективного консультанта-керівника групи:

- активне слухання - припускає повне увагу до що говорить і чутливість до комунікації на вербальному і невербальному рівнях.

- перефразування того що говорить промовець, зокрема для того, щоб сенс сказаного (що включає в себе, зокрема почуття думки, переживання, розуміння «проблеми» і ставлення до них) став зрозумілий йому самому і іншим членам групи, а також для надання зворотного зв'язку учасникам групи і повідомленням їм, що їх розуміють, а також якимось ставляться до того, що вони повідомляють.

- роз'яснення - фокусування уваги на ключовій темі, проблемі і ставлення до неї, і всебічне її осмислення.

- підведення підсумків - зведення воедино найважливіших моментів і історії групової взаємодії, для переходу від однієї теми до іншої. Особливо важливо в кінці сесії.

- інтерпретація - виражене у формі гіпотези пропозицію можливих пояснень учасникам групи чогось, зокрема їх думок, почуттів, поведінки їх ставлення до них. Може допомагати побачити нові перспективи і альтернативи. Важливо пропонувати інтерпретацію тоді, коли учасник групи готовий подумати над нею. Консультант слід бути готовим, що інтерпретація може бути відкинута.

- конфронтація - засіб для зміни учасників групи. При вмілому проведенні сфокусована на невідповідності, зокрема на невідповідності між вербальними і невербальними повідомленнями, які спостерігаються в групі.

- відображення почуттів - відповідь на істотні моменти того, про що повідомляє клієнт.

- емпатія, як чутливість до «внутрішнього світу» учасників групи.

- постановка цілей - практика допомоги учасникам групи відібрати, уточнити і узгодити власні цілі.

- зворотний зв'язок - повідомлення спостережень і ставлення до різного роду проявів і дій членів групи.

- саморозкриття - навик і знання консультанта про те, коли, що, як і в якій мірі слід відкрити про себе, і який ефект це принесе групі і її учасникам.

- моделювання - практика навчання міжособистісної комунікації в ході якої, учасники групи спостерігаючи за діями і проявами консультанта, вчаться поводитися таким же чином.

- зв'язування групової роботи - організація взаємодії між членами групи, в ході зв'язування роботи, що здійснюється учасниками групи, з темами, що народжуються і виділеними в ході її роботи.

- блокування - втручання консультанта, з метою припинення непродуктивного поведінки в групі, здійснюване без нападу на особистості, здійснюване, зокрема, якщо один учасник групи втручається в особистий світ іншого, наполягаючи на відповіді на дуже особисте питання, Дж. Корі пропонує блокувати такі поведінкові прояви, як:

- «цап відбувайло» - члени групи «образилися» на конкретну людину і висловлюють свої почуття неприйнятним способом.

- груповий тиск - тиск одних учасників групи на інших, для досягнення певних дій з їх боку або здійснення змін. Блокування в даному випадку можливе через надання зворотного зв'язку.

- питання - учасник групи, що задає занадто багато питань або допитує інших, можна запропонувати сформулювати замість питань прямі твердження.

- завершення - знання і вміння консультанта про те, коли і як завершити роботу з учасником групи або групою в цілому.

Стадії та фази групового процесу.

Згідно Дж. Корі, консультативні групи розвиваються, і в цьому процесі можна виділити наступні стадії:

- формування групи

- орієнтаційна фаза - з'ясування цілі участі клієнтів

- перехідна стадія

- робоча стадія (опрацювання) - виносять свої переживання, звертаються за підтримкою

- стадія об'єднання і закріплення отриманого досвіду, зосереджена на застосуванні учасниками групи отриманого в групі, чим би воно не було до повсякденного життя

- стадія після групових заходів і оцінки результатів роботи групи.

- завершення

Фази розвитку групи

Фаза 1. Орієнтація і залежність. Фаза характеризується високим рівнем напруги, що виникає внаслідок неспівпадіння очікувань, відносин і установок клієнтів з реальною груповою ситуацією, її вимогами і поведінкою психолога. У цій фазі виникає псевдозгуртованість як прагнення зняти напругу, що призводить до створення несприятливих умов для вироблення групових психокорекційних норм. Тим самим подовжується час фази. У цій фазі учасники групи орієнтуються, про що йде мова і як це може їм допомогти, хто як на них реагує тощо. Група стурбована, невпевнена і одночасно залежна. Учасники групи чекають, що ними керуватимуть.

Фаза 2. Конфлікт і протест. У другій фазі психолог провокує групу на відкриту конфронтацію з ним шляхом розколювання єдності, яка поступово виникає, псевдозгуртованості групи. Внаслідок чого група, остаточно розчарувавшись в ньому, розпочинає звинувачувати його у всіх своїх бідах. Ця фаза характеризується конфліктами між членами групи і групи з керівником. Спостерігається суперництво, боротьба за владу, кристалізація ролей на активні і пасивні, домінуючі і такі, що підкоряються. Кожен учасник намагається заволодіти ініціативою і увагою.

На завершальному етапі цієї фази починається структуризація групи, вироблення її цілей і норм. У цей період складається доброзичлива обстановка, формується активність, відповідальність, згуртованість членів групи, що сприяє розкриттю, опрацюванню проблематики клієнтів.

Фаза 3. Розвиток зв'язків і співпраця. Третя фаза характеризується процесом структуризації групи, розвитком групової культури, вироблення групових норм, цілей, цінностей, формуванням згуртованості, взаємодопомоги і взаємопідтримки. Група вже не залежить від психолога і може плідно працювати самостійно. Третя фаза - це психокорекційна група, яка активно працює. Згуртованість, зацікавленість, щирість, спонтанність учасників групи створюють умови для вирішення завдань психокорекції, зміни порушеної системи взаємостосунків, корекції неадекватних реакцій і форм поведінки.

Фаза 4. Цілеспрямована діяльність. Четверта фаза є робочою фазою активно і цілеспрямовано працюючої психокорекційної групи. Згуртованість, що виникла у попередній фазі, щирість, спонтанність, зацікавленість, відчуття безпеки створюють необхідні умови для власне психокорекційного процесу в групі.

Група вже не пригнічує негативні емоції, а, навпаки, свідомо допускає їх, щоб конструктивно переробити в собі ці почуття. Починається функціонування групи як єдиної робочої одиниці, де створена певна структура з безліччю змінних ролей. Подібний стан триває впродовж часу, що залишився, уриваючись періодично досить короткими кризами, що нагадують деякий прояв попередніх фаз. Іноді дві останні фази розвитку групи об'єднуються в одну, при настанні якої тільки розпочинають говорити про працюючу корекційну групу, вважаючи попередні фази передгруповими стадіями.

Характеристика типів груп.

1.Формальні-неформальні (організовані та спонтанні) - йдеться про спосіб утворення групи.

Формальні - є осередком більш широкої соціальної спільності, їхнє виникнення зумовлене суспільною потребою досягнення конкретних соціальних цілей

Неформальні - виникають самочинно. Головний стимул їхньої діяльності - спільні бажання, інтереси, потреби членів групи у спілкуванні, взаємні симпатії один до одного.

2.Первинні-вторинні групи. Відрізняються силою впливу на особистість, значущістю для члена групи, роллю в соціалізації особи.

Первинні - кола найближчого оточення (сім'я, шк. клас, студ. група).

Вторинні - кола дальшого і ширшого оточення, де спілкування відбувається не так інтенсивно (школа, факультет, завод).

3.Закриті-відкриті групи. Класифікаційною засадою є міра відкритості, доступності групи до широкого соціального середовища (трудова колонія - колектив заводу, цивільний чи військовий ВНЗ).

4.Групи членства - референтні групи. Виокремлення групи ґрунтується на визнанні того, наскільки вона є значущою для особи в орієнтації на певні цінності, норми і впливає на поведінку людини.

5.Соціально-економічні, вікові.

6.Соціально-політичні; статеві; аматорські (самодіяльні); територіальні.

7.Національні, побутові і т.д.

Змістовний модуль 4. Техніки консультативної соціально-педагогічної допомоги клієнтам різних вікових категорій.

Консультативна робота з дітьми дошкільного та молодшого шкільного віку. Консультативна робота батьків молодших школярів. Технології консультативної соціально-педагогічної допомоги. Соціально-педагогічне консультування особистості в підлітковому віці. Умови ефективної діяльності консультанта у роботі з дітьми. Зміст консультативної допомоги підліткам, молоді по вирішенню проблем самореалізації; формування взаємостосунків з однолітками; запобігання, профілактики і корекції різних форм дезадаптації. Особливості консультативної роботи з особами юнацького віку.

Консультативна робота з дорослими людьми. Особливості консультативної діяльності з людьми похилого віку. Етапи консультативної бесіди з людьми похилого віку. Специфіка соціально-педагогічного консультування з проблем вікових криз.

Короткий зміст лекцій.

Тема 7. Соціально-педагогічне консультування дітей дошкільного та молодшого шкільного віку та їх батьків.

Під час консультування дітей консультант повинен враховувати їх вікові та індивідуальні особливості: діти більш емоційні, рухливі, мають нестійку увагу, не вміють її довго зосереджувати і розподіляти, мислять за допомогою наочності та образів. Це зумовлює невизначений час на консультування

дитини, використання прямих і конкретних питань, заохочень, ситуацій успіху, спілкування на рівних.

Для того, щоб визначитись з консультуванням дітей молодшого шкільного віку спочатку доречно визначитись з особливостями даної категорії клієнтів. Найбільш значущими характеристиками розвитку дитини даного віку є наступні:

- стан емоційного благополуччя;
- особливості мотивації;
- рівень довільної регуляції поведінки та діяльності;
- показники розвитку рефлексії, внутрішнього плану дій, аналізу;
- характер розумового розвитку;
- пізнавальне ставлення до дійсності;
- рівень засвоєння навчальної діяльності.

Найчастіше психологічне консультування дітей молодшого шкільного віку спрямоване на вирішення наступних завдань:

- труднощі, пов'язані з новим режимом дня;
- труднощі адаптації дитини до класного колективу;
- труднощі, які локалізують в галузі взаємовідносин з учителем;
- труднощі, які обумовлені зміною домашньої ситуації дитини.

Головна особливість консультування дітей молодшого шкільного віку полягає в тому, що безпосереднім "одержувачем" психологічної допомоги є не дитина, а батьки, що звернулися за консультацією, чи педагог.

Тому основна ідея консультування щодо молодших школярів не може бути досягнута, оскільки дитина такого віку ще не здатна сама приймати рішення.

Консультант у процесі консультування лише впливає на дитину, тоді як основним клієнтом все-таки є дорослий, що звернувся до нього по допомогу.

Коли батьки або вчитель приходять на консультацію з приводу проблем виховання або навчання молодшого школяра, вони формулюють причини свого звернення.

І тут основною метою консультанта є визначення відкритих або прихованих причин їхнього звернення. При цьому необхідно не тільки проаналізувати особливості бачення дорослими проблем дитини, а й отримати дані про те, як дитина емоційно ставиться до себе, як уявляє саму себе, свою ситуацію в школі і вдома.

Консультація фахівця спрямована, насамперед, на надання допомоги дитині. Але для того, щоб така допомога була адекватною, психолог повинен мати досить точну й об'єктивну інформацію про індивідуально-психологічні особливості дитини і його уявлення про те, що з нею відбувається. Часто, скаржачись на дитину, дорослі усвідомлено або не усвідомлено "маскують" власні проблеми. Тому дуже важливо побачити проблему через призму дитячого сприймання.

Однак труднощі полягають у тому, що молодший школяр не може точно сформулювати свою розповідь.

І коли ми поставимо йому запитання:

- Чи подобається тобі в школі?
 - Як до тебе ставиться вчитель або однокласники?
- то цим самим ризикуємо одержати два типи відповідей:
- Усе добре і мені все подобається.

І це не тому, що так все добре насправді, а тому що спрацьовує природна захисна реакція. Треба відповісти, що все добре і проблем не буде.

Або інший варіант - так звані відбиті відповіді:

- Тобі подобається?... - Так, подобається...
- Тобі не подобається?... Так, мені не подобається...

Як же саме отримати об'єктивну картину такої ситуації?

І тут нам на допомогу приходять малюнкові "діагностичні проби". З досвіду роботи ми знаємо, що діти дуже люблять малювати, тому в таких випадках можна запропонувати дитині намалювати "Сім'ю", "Неіснуючу тваринку", "Людину під дощем", "Мій клас" та інші завдання. Цим самим ми зможемо "зняти" внутрішнє напруження дитини.

Не заважаючи дитині малювати, психолог розмовляє з нею, в ході виконання роботи ставить запитання, як з приводу малюнка, так і з приводу різних життєвих ситуацій.

Далі, на підставі отриманих діагностичних спостережень, а також на підставі отриманої інформації в бесіді з дорослими (батьками, вчителями, чи з іншими дорослими), та з самою дитиною, психолог робить висновки і дає рекомендації батькам і педагогам, які працюють з дитиною.

Залежно від конкретного випадку психолог може рекомендувати батькам звернутися до фахівців відповідного профілю. Але в даному випадку психолог повинен виявляти конкретність і такт, тому що батьки, з великим небажанням приймають такі рекомендації. З вищесказаного можна зробити висновок, що консультативна діяльність психолога в початковій школі має швидше оперативний характер - психолог тільки дає деякі рекомендації, а реалізувати їх - мета дорослого клієнта.

Консультативна допомога клієнтам підліткового та молодшого віку

Стосовно підлітків, то в цьому випадку консультування спрямоване на особистість, здатну адекватно оцінювати ситуацію та розуміти, що для досягнення позитивного результату необхідні зусилля. Специфіка раннього підліткового віку говорить про те, що підхід до консультативної діяльності також може мати деякі особливості. Підліток на цій стадії свого розвитку орієнтується більше на однолітків, і якщо усе, що відбувається його найближчим оточенням є нормою, то і проблеми як такої для нього не існує. Часто батьки і вчителі довго терплять розлади поведінки та конфліктні ситуації з підлітками не звертаючись до психолога, "списують" такі відхилення в їхній поведінці на особливості віку. А коли вже терпіння виходить за всі рамки, звертаючись вже з порога кричать: "Ну подивіться на нього, знову прогулював уроки, ...купив,... не хоче вчитися,...лаявся,... бився,... кричав тощо. Що з ним робити? І от стоїть перед вами таке "щастя", не розуміє, що відбувається і чому так багато галасу навколо нього.

І тут головна мета психолога спробувати "розговорити" підлітка, з'ясувати причини того, що дитина викликає стільки негативних емоцій у дорослих.

Спершу підліток відчуває незручність і опір ("Навіщо мене сюди привели? Я що ненормальний, чи псих?"), або навпаки демонструє байдужість ("Про що мені розмовляти з психологом? У мене і так усе гаразд").

Буває, що підліток сам приходить на консультацію, але коротенько виклавши свою проблему ("Я посварилася з подружкою. Хочу підійти до неї, помиритися, але боюсь вона мені не пробачить. Що мені робити?"), чекає блискавичної готової відповіді-поради, а сам налаштований на пасивну участь в консультації.

Початок бесіди з підлітком - один з найскладніших кроків до вирішення ситуації. Щоразу, починаючи консультацію з підлітком, психолог "запускає" бесіду, організовує відкриту довірчу розмову, нейтралізує внутрішній опір свого юного клієнта, та активізує його інтерес до аналізу своїх труднощів, формує його прагнення намагатися самому вирішувати свої проблеми.

Звичайно, прийшовши на консультацію підліток перебуває у напруженому, інколи навіть депресивному, та тривожному стані. У таких випадках під час консультації психолог зобов'язаний "попрацювати над станом" свого клієнта: заспокоїти його, зняти внутрішнє напруження, дати можливість більш оптимістично подивитися на світ, що його оточує, та ні в якому випадку не поспішати з висновками, а завжди вчитися передбачувати кінцевий результат.

Отже, головна мета консультанта - розглянути у кожному зверненні проблему, яка може бути прихована дуже глибоко, але при цьому наслідки її можуть бути дуже важкими, якщо вчасно не буде надано кваліфіковану психологічну допомогу.

Тема 8. Консультативна допомога молоді, дорослим та людям похилого віку.

У консультативній роботі з молоддю існує декілька особливостей, на які слід звертати увагу консультанту. Для здійснення соціально-консультативної допомоги молоді необхідно визначати суб'єктивні й об'єктивні передумови появи проблеми, виявити позитивні і негативні якості молодої людини, включити її в соціально-значущі справи згідно зі здібностями та інтересами, спонукати молоду людину до самовиховання, налагодити взаємодію та довіру. Навички консультування, які необхідні для роботи з людьми похилого віку, не відрізняються від навичок консультування людей інших вікових категорій. Консультанти повинні володіти лише неабиякою чуйністю до специфічних проблем людей похилого віку. Взагалі робота з людьми похилого віку може розглядатись ширше, ніж допомога у подоланні проблем останньої стадії життя, які зазвичай трапляються при виході людини на пенсію (зменшення фінансів і збільшення вільного часу); погіршення фізичного стану і хронічні хвороби; ізоляція. Хоча більшість людей похилого віку потребує консультування саме з цих проблем, консультанти повинні займатися

забезпеченням так званого «успішного старіння». Успішне старіння не припускає, що людина залишиться молодою. Цей підхід ґрунтується на тому, щоб допомогти людям найдовше зберегти свою життєдіяльність.

У відповідності з класифікацією Всесвітньої організації охорони здоров'я до похилого віку відносять населення у віці від 60 до 74, до старого – від 75 до 89 років, а до довгожителів – 90 років і старше. Соціологи називають ці періоди людського життя „третім віком”, і демографи вводять поняття „третього” (60-75) і „четвертого” (понад 75 років) віків.

Концептуальні погляди Організації Об'єднаних Націй на місце і роль похилих людей були відображені у Принципах ООН у відношеннях похилих людей, прийнятих Асамблеєю у 1991 р. Ці принципи передбачають забезпечення людей похилого віку:

- продовольчими товарами, житлом, одягом і медичним обслуговуванням, можливістю займатися приносящою дохід роботою;
- опікою і заботою зі сторони сім'ї і общини;
- можливістю все сторонньої реабілітації свого потенціалу, тобто доступом до суспільних цінностей в області освіти, культури, духовного життя і відпочинку;
- можливістю вести достойний і безпечний образ життя.

Люди старшого віку розглядаються світовим суспільством як позитивний фактор, а не як тягар. Стратегія міжнародної співдружності відображена у Міжнародному плані дій по проблемі старіння (1982) у матеріалах Всесвітньої конференції по проблемам старіння (1952) і Глобальних цілях по проблемам старіння, прийнятими Генеральною Асамблеєю ООН в 1992р.

У старості відбуваються певні зміни у організмі людини, падає енергетичний потенціал, зменшується кількість води, солей і мікроелементів, погіршується кислотний обмін речовин і кровообіг мозку, а також спостерігається ряд інших негативних фізіологічних явищ. Виникає підвищена психологічна втомленість, уповільнюється сприйняття, реакції і мислення, погіршується пам'ять, слабшає мотивація діяльності, помітні зміни і у емоційній сфері, зосередженість на своїх інтересах, образливість, підозрілість.

Фізіологічні і психологічні зміни відбуваються на фоні зміни соціального статусу особистості, пов'язаної з обмеженням чи припиненням трудової діяльності, трансформацією образу життя і спілкування. Вихід на пенсію є тяжким випробуванням для тих чия трудова діяльність високо цінилась, була творчо активною. Самопочуття у людей похилого віку багато в чому визначається і відношеннями які склалися у сім'ї.

Соціальний захист похилих людей має велике значення у функціонуванні всього господарського механізму суспільства.

Територіальним органам соціального захисту населення надаються реальні можливості оптимального і оперативного реагування на зміни положення осіб „третього віку”.

У технології соціального обслуговування населення в Російській Федерації (як і в Україні) виділяється 3 основних напрямлення соціального захисту людей похилого віку:

1. пенсійне забезпечення;
2. система пільг і переваг людям похилого віку;
3. соціальне обслуговування людей похилого віку в стандартних і нестандартних умовах.

Соціально-економічний стан в Україні в тому числі низький рівень пенсій ставить перед державою необхідність розробки і впровадження пільг і компенсацій для людей похилого віку.

Форми і методи роботи з людьми похилого віку.

Складну соціально-економічну ситуацію призвані пом'якшити стаціонарні і нестаціонарні заклади соціального обслуговування. Вони сприяють покращенню якості життя людей похилого віку, створюють умови для оптимізації їх життєвого устрою і рішення різноманітних проблем, пов'язаних з психологічною допомогою і підтримкою здоров'я. Самою розповсюдженою формою соціального обслуговування населення людей похилого віку є територіальні центри соціального обслуговування. Обов'язковим мінімумом у роботі таких центрів є наявність 3 відділень: 1) соціальної допомоги вдома, 2) тимчасового денного перебування, 3) термінової соціальної допомоги.

Основними завданнями і функціями центрів є:

- виявлення старих людей, які потребують соціальної підтримки;
- визначення конкретних видів і форм допомоги особам, які потребують соціальної опіки;
- залучення державних і суспільних організацій для спільної роботи;
- надавати різноманітні соціально-побутові послуги разового чи постійного характеру особам, які потребують такої допомоги;
- забезпечення постійного і комплексного соціально-побутового обслуговування непрацездатних похилих людей;
- надання безкоштовного культурно-побутового, юридичного, медичного обслуговування, організація харчування осіб які знаходяться на обслуговуванні центра;
- надання безкоштовної допомоги вдома непрацездатним пенсіонерам і інвалідам;
- організація натуральної, гуманітарної і термінової допомоги соціального характеру;
- надання додаткових послуг не входячих у коло посадових обов'язків співробітників центра.

Необхідно відмітити, що соціальне обслуговування і забезпечення людей похилого віку це не податок на працездатне населення, а повернення боргу старшим поколінням.

Основними напрямками підвищення рівня добробуту пристарілих єб

- збільшення розміру пенсій;
- удосконалювати системи пенсійного забезпечення;

- розвиток послуг по догляду на дому;
- розширення сітки будинків пристарілих;
- поліпшення умов проживання в цих будинках.

Засоби по соціальній адаптації позитивно впливають на окремі категорії похилих людей. Така робота особливо актуальна для громадян без визначеного місця проживання і заняття.

Система соціального захисту також передбачає сприяння в налагодженні життєвого укладу і працевлаштуванню похилих громадян, а також (по необхідності) здійснення професійної перепідготовки.

Центри соціального обслуговування забезпечують підтримку і досудового і посильного громадського діяльності похилих, сприяє проведенню освітньо-просвітницької і фізкультурно-оздоровчої роботи серед похилих.

Організація соціального обслуговування людей похилого віку повинна бути спрямована на забезпечення безпечної старості через зниження впливу факторів реалізації соціальних гарантій у співвідношенні широкого спектра послуг в області профілактики і розвитку, щоб люди похилого віку могли якомога довше зберегти соціальний тонус і звичний спосіб життя, залишаючись активним і корисним членом суспільства.

Змістовний модуль 5. Технологія сімейного соціально-педагогічного консультування.

Техніка сімейного консультування. Моделі сімейного консультування. Принципи і правила сімейного консультування. Основні напрямки та задачі сімейного консультування. Гуманістичний і клієнтоцентричний підходи у сімейному консультуванні. Функції консультативної роботи з сім'єю. Фази консультативної допомоги сім'ї.

Зміст звернень молоді з питань підготовки до сімейного життя: формування соціально-педагогічних, психологічних, юридичних знань з питань створення шлюбних відносин; формування статево-рольової ідентифікації; розвитку комунікативних навичок; корекції особистих проблем; планування сім'ї та збереження репродуктивного здоров'я; розвитку сімейних традицій тощо.

Консультативна допомога сім'ям із стабілізації сімейних стосунків. Консультативна допомога батькам у розв'язанні проблем сімейного виховання. Особливості консультативної допомоги сім'ям з питань стабілізації сімейних стосунків. Попереджувально-профілактична робота з проблем дисгармонії сімейних відносин, конфліктів. Соціально-правова, інформаційна робота з юридично-правових аспектів шлюбних відносин, організації сімейного господарювання та побуту. Педагогічна консультативна допомога батькам у розв'язанні проблем сімейного виховання, налагодження стосунків з дітьми, організації дозвілля тощо.

Зміст соціально-педагогічного консультування прийомної сім'ї. Консультування з питань юридичного оформлення статусу сім'ї, особливостей соціальної адаптації дитини, виконання батьківської ролі подружжям, організація побуту, дозвілля. Консультування як один з методів соціального

супроводу прийомної сім'ї. Особливості консультування членів сім'ї, що виховують дитину з особливими потребами. Зміст психолого-педагогічної підтримки.

Короткий зміст лекцій.

Тема 9. Техніка сімейного консультування.

Одним із важливих напрямків роботи соціального педагога (працівника центру соціальних служб для молоді, шкільного соціального педагога, класного керівника, який теж виконує ці функції) є консультування сім'ї. Воно вкрай непохідне в таких видах роботи, як:

а) обслуговування сім'ї (коли розв'язуються поточні проблеми благополучної сім'ї);

б) супровід (коли розв'язуються складні проблеми неблагополучної чи прийомної сім'ї, коли сім'я вчиться долати труднощі, які сама не в змозі подолати);

в) реабілітація (коли сім'я, яка знаходиться в кризі з приводу різних причин, не в змозі адекватно оцінити свої

проблеми, її необхідно «наштовхнути» на шляхи розв'язання проблеми);

г) профілактика сімейних негараздів, негативних явищ, неблагополуччя (коли сім'я є благополучною, але не готується до виконання завдань наступного етапу свого розвитку, та не передбачає виникнення можливих проблем).

Оскільки соціальний педагог спрямовує свою діяльність на «педагогізацію» сім'ї, то педагогічне консультування підпорядковане цій меті разом із сімейною просвітою. Для визначення сутності педагогічного консультування сім'ї проаналізуємо термін «консультування». Воно розглядається як:

вид соціальної роботи, втручання, в ході якого соціальний працівник допомагає клієнту вивчити і зрозуміти існування проблеми і розглянути різні варіанти, які можуть бути запропоновані для вирішення;

форма соціальної роботи ЦССМ, яка дозволяє наблизити соціальні послуги, профілактичну, інформаційно-консультативну роботу до адресних груп клієнтів.

Виділяють такі типи соціально-педагогічного консультування сім'ї:

Конкретне: окремої особистості, сім'ї, групи з проблем їх соціального функціонування, особистісного зростання та ін. Консультант спонукає людину до самостійних дій у розв'язанні її проблем, здійснення вибору можливих варіантів дій, оцінки наслідків цих варіантів;

Програмне консультування - це двобічний процес розв'язання проблем з метою аналізу і поліпшення діяльності установи, організації через надання окремим особам соціальних послуг;

Поєднання перших двох типів у конкретних випадках. Отже, ці моделі характеризують консультування як процес, спрямований на зміни на краще в сім'ї, на її благополуччя за допомогою та участю як соціального педагога, працівника, так і членів сім'ї через спілкування. Таким чином, можна стверджувати, що консультант є фасилітатором: тобто людиною, яка розвиває,

допомагає, стимулює, створює умови для найповнішої реалізації особистості клієнта, опосередковано впливаючи власними особистісними якостями.

Специфіка спілкування в процесі діяльності, - за Л.В.Барановською, - полягає в створенні можливості організації та координації діяльності її окремих учасників. У спілкуванні відбувається збагачення діяльності. Розвиваються й утворюються нові зв'язки та стосунки між людьми. Основною ж характеристикою спілкування в залежності від розгляду його зв'язку з діяльністю є те, що спілкування - це суб'єкт-суб'єктна взаємодія. Все це означає діалогічність, рівноправність стосунків консультанта та клієнта, умову успішного розв'язання проблем клієнта на основі організаційної та інформаційної функції спілкування. Консультування може здійснюватися як з усією сім'єю, так і з окремими її членами, на різних етапах розвитку сім'ї, з урахуванням особливостей розв'язання сім'єю завдань попередніх етапів, досвіду членів сім'ї, позиції соціального педагога. Таким чином, консультування - це взаємодія учасників цього процесу, яка відбувається за їх згодою, на основі позитивної мотивації її учасників, усвідомленої мети розв'язання проблем сім'ї та її членів. Виходячи з цього, консультування є процес, тривалий за часом, має етапи; мету для кожного з учасників, способи (методи) і форму взаємодії (консультування), засоби та умови успішного здійснення. Все це дозволяє визначити соціально-педагогічного консультування сім'ї як взаємодію у спілкуванні соціального педагога і сім'ї, спрямовану на допомогу сім'ї в реалізації її прав та прав членів сім'ї в родині. Тому консультування передбачає здійснення, в залежності від проблем в сім'ї та обставин, умов її життя, виконання педагогом діагностичної, соціально-терапевтичної, профілактичної, корекційно-реабілітаційної, прогностичної функцій через організацію спілкування з сім'єю. Змістом консультування є суб'єктивні проблеми сім'ї та її членів відповідно до об'єктивних проблем розвитку сім'ї за етапами, реалізації особистості в стосунках «батьки-діти», «діти-діти», «батько-мати», «чоловік-дружина», «сім'я-суспільство». Розкриємо зміст консультування на кожному з етапів розвитку сім'ї.

Важливим у консультативній роботі з сім'єю є використання саме тих методів і форм, які є найбільш ефективними і продуктивними для сім'ї або проблеми, що потребує вирішення.

Методи консультування - це способи здійснення вербального спілкування клієнта і консультанта. На основі загальних основ педагогіки та менеджменту соціальної роботи можна виділити такі методи консультування сім'ї: регламентування, нормування, інструктування, приклад, наслідування, заохочення, переконання, критика, інформування, перегляд і аналіз відео та аудіо записів, творчих робіт, ситуацій; написання сценарію вирішення проблеми сім'ї; рольова гра; експертні оцінки.

Регламентування в роботі консультанта - це застосування організаційних положень, необхідних для успіху консультування (час на роботу, на міркування, на зустріч). Це дисциплінує клієнта, організовує його роботу з консультантом.

Нормування - це встановлення нормативів, які є орієнтирами в роботі з сім'єю: цілі, діяльність щодо їх досягнення, угода, правила поведінки на консультаціях.

Інструктування - роз'яснення умов, обставин, перспектив роботи, наслідків проблеми, можливих труднощів, попередження можливих помилок.

Наслідкування - це відображення дій і слів клієнта консультантом, так, щоб клієнт побачив себе з боку, проаналізував свої дії і слова, або копіювання клієнтом слів і дій консультанта як навчання діям щодо певної ситуації (як сказати «ні» дитині, чоловікові, як себе тримати, куди дивитись тощо).

Приклад - це показ дій інших людей у подібних обставинах. Показ може бути словесним, за допомогою аудіо та відео апаратури, але він супроводжується описом ситуації, якостей людини, її ресурсів і можливостей тощо.

Заохочення - це схвалення дій і міркувань клієнта з метою їх закріплення. Заохочення створюють ситуацію успіху, що збільшує позитивну мотивацію до роботи з консультантом. Заохочення може бути у вигляді прийомів розуміючого слухання, схвалення, постановки у приклад іншим членам родини, символу нагороди (квітка, зірка, прапорець).

Інформування - це передача інформації клієнту без оцінок її та клієнта, без урахування особливостей клієнта, але з урахуванням особливостей його проблеми. Інформування передбачає виділення головного, посилення на нормативні документи, авторитетних осіб, свідчення інших людей тощо.

Критика - це метод покарання, який застосовує консультант у роботі з клієнтом. Його особливостями є те, що підкреслюються, виділяються і осуджуються негативні риси, дії, слова клієнта у порівнянні з опорою на позитивне в людині, підказкою шляхів розв'язання проблеми.

Перегляд і аналіз відео та аудіо записів, творчих робіт, ситуацій клієнта здійснюються з метою вивчення його особливостей, умов його життєдіяльності, позитивного в ньому, ставлення його до інших людей. Передбачає перегляд матеріалів, виявлення в них головного, причинно-наслідкових зв'язків разом з клієнтом, який дивиться на себе «збоку» і менш емоційно аналізує проблему, усвідомлює її разом з консультантом.

Написання сценарію розв'язання проблем - дія, яку виконує клієнт за завданням консультанта після усвідомлення проблеми. Сценарій передбачає поділ опису на доцільні дії, слова, які їх супроводжують і відповідають діям, невербальні засоби спілкування, які відповідають діям і словам у зазначених обставинах. Стратегію і тактику дій клієнт визначає з консультантом.

Рольові ігри - модель реальної ситуації в цікавій формі, яка передбачає завдання до її розв'язання, розподіл ролей учасників, план роботи з моделлю. Дії і слова, емоції учасники вигадують свої, керуючись стратегією і тактикою, які запропоновані в умовах гри. Доцільною є зміна ролі члена сім'ї у грі (батько став дитиною, дитина - матір'ю, мати - батьком). Це дозволяє побачити членам сім'ї себе як у дзеркалі, примірити на себе свої вчинки і слова, відчути недоліки тієї ролі, яку вони грають. Гра повинна закінчуватися аналізом: що відчували, про що нове дізналися, чому навчалися, як краще було

б розв'язати проблему, чому щось що було вдалим, які якості є необхідними для розв'язання проблеми, чому ще слід вчитися тощо.

Метод якісних (експертних) оцінок - метод, за яким знавець (знавці) по даному питанню дає якісні та кількісні оцінки варіантів рішень, що пропонуються. Застосовується і тоді, коли є необхідність з кількох запропонованих варіантів обрати оптимальний, враховуючи матеріальні й фінансові можливості, морально-правові та інші конкретні умови; визначити сформованість певних якостей особистості, цінності колективу тощо. Доцільним під час консультування сім'ї застосовувати такі рекомендації щодо заспокоєння у конфлікті, які надають можливості для розрядки:

Фізичні: фізичні вправи, танок, фізична праця, плавання, глибоке і повільне дихання, малювання, гра в м'яч, біг, стрибки, слухання голосної музики, крик, спів, розмова, заспокоєння себе вголос.

Емоційні: сльози, опис своїх переживань, розмова з другом, висловлення вголос своїх образ, перегляд емоційних фільмів, вистав, заняття улюбленою справою.

Духовні: побути в тиші, самотності, на природі, пошук позитивного у наявній ситуації, вправи на медитацію, вправи на співчуття опоненту, висловлення пробачення.

Доцільним у консультуванні є спонукання клієнта до рефлексії щодо конкретної ситуації з метою покращення її розуміння клієнтом. Рефлексія передбачає аналіз ситуації у таких напрямках:

- 1) інші, навколишній світ, здоров'я клієнта;
- 2) впливи поведінки на себе самого та на інших;
- 3) власна поведінка;
- 4) причини, які лежать у взаємодіях між самим собою та іншими і зовнішніми впливами;
- 5) самооцінка;
- 6) консультант і процес консультування.

Консультант також спонукає клієнта до рефлексії зразків поведінки, сильних проблем, що допомагає ідентифікувати розлади: проблеми клієнта, а також до рефлексії впливів з минулого.

Тема 10. Особливості консультування сімей з різних проблем.

Підготовка молоді до сімейного життя: формування позитивного іміджу сімейного способу життя разом з підготовкою до виконання сімейних обов'язків, статеве виховання, моральне і правове виховання через індивідуальні і групові консультації, круглі столи, вечори запитань і відповідей. Формування тендерної рівності, допомога в самореалізації, виборі професії, формуванню впевненості в собі.

Первинний шлюб. Формування і корекція моделі сімейного життя, допомога в адаптації молодого подружжя в сім'ї та суспільстві, набутті самостійності від батьківських сімей, у працевлаштуванні, професійному навчанні, виробленні правил сімейного життя, підготовці до відповідального батьківства, формування тендерної рівності в сім'ї як основи запобігання

наси́льства і конфлі́ктів у сім'ї, збереження почуттів. Права та обов'язки членів сім'ї, сім'ї у суспільстві. Функції сім'ї.

Первинна сім'я. Консультації з вироблення моделі родинного виховання, догляду за дитиною батьком і матір'ю, самотійності від батьківських сімей, розподілу сімейних ролей і обов'язків, збереження подружніх почуттів, самореалізації кожного з батьків у сім'ї та на роботі. Допомога у формуванні батьківських почуттів, навичок, визначенні нахилів і інтересів дитини. Права і обов'язки батьків щодо дітей. Поради щодо виховання дитини, спілкування з нею, батьківської поведінки. Допомога у визначенні готовності дитини до школи і підготовки до школи. Сімейні свята, традиції, правила як основне запобігання конфліктів, розвиток сім'ї та її членів. Сімейне дозвілля.

Вторинна сім'я. Самореалізація чоловіка і дружини, самотійність дитини. Виховання дитини-підлітка. Спілкування з друзями дитини і з власними друзями. Особисте життя членів сім'ї. Сімейне дозвілля. Допомога дитині у професійній орієнтації, запобіганню конфліктів у школі і вдома. Авторитет і любов батьків та критичність, самотійність дитини. Збереження подружніх і батьківських почуттів через різні види діяльності (суспільно-корисної, творчої, самодіяльної, трудової тощо). Турбота про членів сім'ї, правила сімейного життя для всіх. Права та обов'язки дітей з 14, 16, 18 років. Відповідальність батьків за дітей. Права батьків у сім'ї.

Вторинний шлюб. Спілкування дорослих дітей з батьками. Права та обов'язки батьків і дітей. Сімейне дозвілля. Спілкування з дітьми та онуками, невістками та зятями, з мікросередовищем. Допомога пенсіонерам у самореалізації в суспільно-корисній і творчій діяльності.

Змістовний модуль 6. Основи консультативної соціально-педагогічної допомоги по телефону.

Історія виникнення телефонного консультування. Телефонне консультування в соціальній роботі. Етика телефонної допомоги. Основні принципи телефонного консультування. Психотехнічні аспекти телефонного консультування. Методи телефонного консультування та особливості їх використання.

Активне слухання як головне вміння телефонного консультанта. Особливості телефонного діалогу. Етапи телефонного діалогу. Паралінгвістичні особливості телефонного діалогу.

Мистецтво ведення телефонного діалогу у соціальній роботі. Типові помилки телефонного діалогу. Характеристика «синдрому вигорання» у телефонному консультуванні та його профілактика.

Специфіка телефонного консультування абонентів за типами звернень. Специфіка консультування абонентів, які переживають кризовий стан та з приводу конфліктів. Телефонне консультування осіб з проблемами залежності. Особливості консультування осіб з суїцидальними намірами. Консультування абонентів з проблем залежності від азартних ігор, комп'ютера.

Тема 11. Актуальні проблеми телефонного консультування

Телефон довіри - це служба, яка надає населенню екстрену психологічну допомогу по телефону. Вона вважається однією з форм психопрофілактичної роботи, соціально-терапевтичної допомоги, адресованої особам, що знаходяться в кризових станах.

Історія становлення телефонної служби психологічної допомоги населенню ведеться з початку століття. У 1906 р. пастор Уоррен заснував в Нью-Йорку так звану лігу "Врятуйте життя", метою якої було надання моральної і психологічної підтримки по телефону. Анонімність телефонної розмови, як вважав Уоррен і його сподвижники, додає бесіді довірчий характер, допомагаючи людині, що потрапила в критичну ситуацію, розкрити свої душевні переживання.

У Європі цей процес почався після другої світової війни, коли в 1948 р. психіатри Х. Хофф і Е. Рінгель організували центр «Лікарська допомога людям, утомленим від життя»; що об'єднав допомогу по телефону і очний прийом. Перша «лінія довіри» з'явилася в 1953 році в Лондоні. У 1958 р. англіканський священник Чад Вару (Chad Varah), уражений самогубством 14-річної дівчинки, яка боялася захворіти венеричною хворобою, оголосив свій номер телефону і призвав всіх самотніх, тих, що зневірилися, розгубилися і мають суїцидальні наміри людей дзвонити йому. Несподівано для нього самого дзвінків виявилось більше ніж він очікував. Свою допомогу Чад Вару назвав "терапією вислуховування". Незабаром у нього з'явилося багато прибічників. Так, зародився рух "Самаритяни" (The Samaritans), філософія якого побудована на пошані і терплячості у відносинах між людьми. Згодом «Самаритяни» перетворилися на самостійну інтернаціональну організацію «Befrienders International» («Міжнародна дружня допомога»). Кількість служб телефонної допомоги постійно зростала, утворивши в результаті розвинену мережу. І для взаємної підтримки цих організацій в 1959 р. в Женеві був створений Міжнародний центр інформації, а в 1960 р. там же при штаб-квартирі відбулася перша зустріч працівників невідкладної психологічної допомоги.

У іншому куточку земної кулі, в м. Сідней (Австралія) в 1960 році священник Алан Уокер глава Центральної методистської лінії заснував телефонну службу, названу "Лінія життя" (Life Line), яке також згодом розвинулася у всесвітню мережу, більш ніж з 200 Центрами Лінії в 12 країнах. Ці центри, надаючи кваліфіковану допомогу, розвивали свої принципи християнського служіння під девізом: "Допомога так само близька, як і телефон".

До соціалістичних країн ідеї Чад Вари дійшли в 1966 р. Організація такої допомоги спочатку йшла важко. У 1967 р. в Гданьську і Вроцлаві незалежно один від одного почали працювати два відділення допомоги по телефону. Вони були названі "Телефоном довіри". (Прийнято вважати, що дана назва міцно увійшла до професійного лексикону і стала загальновідомою у нас саме завдяки впливу польського досвіду.) Факт створення телефонної служби мав велике суспільне значення: він продемонстрував новий метод запобігання суспільній патології, вказав невідомий доти напрям діяльності. До назви

“Телефон довіри” в Гданьську додали визначення “анонімний друг”, бажаючи підкреслити безкорисливість і конфіденційність допомоги, що надається.

Спочатку служби "Телефон Довіри" організовували як центри запобігання суїцидам. В даний час "Телефон Довіри" надає послуги особам, які переживають будь-який вид емоційної кризи.

У різних країнах ці служби називаються по-різному. Наприклад, в Іспанії - "Надія", в Німеччині - "Духовна Допомога", в Швейцарії - "Протягнута Рука", в Австралії - "Лінія Життя", в США працюють "Кризові Лінії", "Гарячі Лінії" та інші. У слов'янських країнах закріпилася назва "Телефон Довіри".

Подібна допомога благотворно впливає на стрес, психологічну кризу й зменшує прагнення до самогубства. Вона доступна для звернення до будь-якої години дня й ночі й саме це часто рятує життя людей. Основне організаційне завдання служб «Телефон Довіри» полягає у відборі й підготовці добровольців, що вміють вислухати, зрозуміти, виявити співчуття й духовну підтримку тим, хто в ній бідує. На сьогоднішній день такі служби є дуже розповсюдженими по всьому світу і далі розвивають систему ефективного надання підтримки. Сьогодні в 30 країнах світу 30 тисяч добровольців на 25 мовах цілодобово надають кваліфіковану психологічну допомогу людям, що знаходяться в кризовому стані і які потребують професійної допомоги.

Незважаючи на світове визнання, для України такий вид соціальних послуг як телефонне консультування порівняно молодий. Пригадаємо, перша служба невідкладної телефонної психологічної допомоги була заснована в 1983 р. в Дніпропетровську на базі психоневрологічного диспансеру, телефонними консультантами у ній працювали лікарі-психіатри і психологи.

У роки застою до існування широкої і доступної мережі служб телефонної допомоги держава і суспільство ставилися підозріло і не розглядали її як необхідну частину соціальної допомоги населенню.

З приходом перебудови і ослабленням адміністративно-бюрократичного тиску виникли передумови для появи нових служб невідкладної телефонної допомоги. У 1987р. був організований «Молодіжний телефон довіри» в Одесі при добродійному фонді як некомерційна громадська організація, у 1989р.- «Телефон довіри» у Києві при міському психоневрологічному диспансері. В м. Полтава з 1989 року працює медико-психологічна служба «Телефон довіри» при обласному наркологічному диспансері.

+З метою розширення мережі служб «Телефону довіри» в Україні, підвищення ефективності їх діяльності у квітні 1998р. створено та зареєстровано Міністерством юстиції України Всеукраїнську асоціацію телефонних консультантів, до складу якої входять і «Молодіжні лінії телефону довіри» при центрах соціальних служб для молоді.

Принципи консультативної роботи телефонної допомоги:

Анонімність. Абоненту, що звернувся на телефон довіри, не потрібно називати себе і повідомляти місце свого перебування, це дає йому можливість почувати себе вільним у викладі особистих проблем і складних ситуацій. У свою чергу, консультанти не повинні надавати абоненту інформацію про себе, яка б могла допомогти знайти їх поза стінами служби. Приміщення телефону

довіри повинно бути доступним лише для чергових співробітників. Під час чергування в кімнаті повинні знаходитися тільки чергові консультанти. Не рекомендується повідомляти про місце знаходження служби не лише абонентам, а навіть родичам та друзям співробітників.

Конфіденційність і довіра у роботі телефону полягає в тому, що всі без винятку телефонні розмови, журнали або інші форми реєстрації бесід, картотеки, інформаційні матеріали є доступними тільки для співробітників служби. Цією інформацією не варто ділитися ні з ким поза її стінами, у тому числі з родичами, знайомими, друзями. Обговорення телефонних розмов можливо тільки між черговими співробітниками і супервізором при виникненні необхідності надання взаємодопомоги. Під час навчальних занять із волонтерами використовується тільки фабула відповідної бесіди.

Добровільність. У службу звертаються добровільно всі, хто потребує допомоги, поради; хто має потребу «виговоритися» та відчувати свою значимість хоча б для однієї людини у світі - телефонного консультанта. Звертання по допомогу та припинення бесіди відбувається за власним бажанням абонента. Крім того, абонент проявляє самостійність щодо вибору остаточного рішення.

Гуманність, що передбачає повагу до особистості та надання допомоги абонентові у визначенні власної індивідуальності, своїх цінностей та потреб. Надання своєчасної індивідуальної психолого-педагогічної і соціальної підтримки всім, хто звертається на телефон довіри, незалежно від їх статі, віку, віросповідання, національності, соціального статусу та місця проживання.

Доступність. Телефонні служби довіри організовані за принципом наближення до клієнта: номер телефону простий та багатоканальний; консультації надаються безкоштовно, оперативно і переважно цілодобово. **Нейтральність.** Телефонні служби незалежні від політичних, національних, релігійних та інших уподобань, партій, спільнот. Крім вищеназваних принципів, консультанту слід дотримуватись і деяких загальних правил роботи. Під час чергування консультант повинен бути:

- ситим: оскільки голод буває сильнішим за думки про абонента або необхідність вияву співчуття;
- прийнятим у команду колег;
- сексуально задоволеним: інакше не уникнути нав'язливих проєкцій своїх проблем на абонента або контр переносу. Це правило не слід розуміти буквально, мова йдеться про необхідність роботи зі своїми особистими сексуальними проблемами;
- при ясній свідомості: недопустимі сонливість, алкогольне сп'яніння;
- незалежним від взаємостосунків з колегами.

Консультант повинен брати участь у навчальних сесіях, що проводяться службою, та працювати із супервізорами, що сприяє профілактиці феномена «вигорання» та виникнення «ідеї особистої величі».

Рекомендації щодо загальної схеми (моделі) проведення бесіди (діалогу).

1. Виявіть та визначте проблему. Ваш співрозмовник може перебувати в пригніченому стані. Скажіть йому, що потрібно виявити свої почуття, і допоможіть йому в цьому. І докажіть, що почуття (які він відчуває або стримує) беруть участь у розвитку кризового стану. Переконайте, що те, що відбувається, не пов'язане з його (її) особистісними або психічними дефектами, некомпетентністю.

2. Оцініть можливості вашого співрозмовника. Дослідіть альтернативи. Поговоріть про необхідність або можливість вибору. З'ясуйте, чи намагався співрозмовник щось зробити, аби покращити свою ситуацію. Що він (вона) думає про можливості таких спроб зараз?

3. Складіть план дій. Домовтеся, що співрозмовник знову вийде на зв'язок, якщо прийнятий план не вдасться або він відмовиться від його здійснення.

Необхідно визнати, що процес телефонного діалогу - явище, яке важко програмувати у всіх випадках та деталях. Але консультант повинен знати основні етапи діалогічного спілкування. Не можна передбачити, чим закінчиться спілкування зі співрозмовником. Але чітко уявити собі етапи телефонного діалогу - значить пам'ятати про завдання та цілі бесід у телефонній службі довіри, і, що не менш важливо, етапи як своєрідний план телефонного спілкування допомагають побудувати прогноз бесіди.

Етапи процесу телефонного діалогу

Спеціалісти визначають чотири етапи процесу телефонного діалогу.

1. Вступ у діалог. Ним починається спілкування. Активне вислуховування на цьому етапі проявляється перш за все розумінням, емпатією та відвертістю по відношенню до абонента.

2. Дослідження почуттів та проблем. Воно повинно включати заохочення до розкриття почуттів та проблем, по можливості чітко їх визначення, обговорення і роздуми над шляхами зміни почуттів та корекції проблем. Як і в попередній стадії, необхідним є збереження розуміючого, емпатійного, турботливого та відкритого ставлення до співрозмовника. Разом з тим, велике значення надається такій частині активного слухання, як об'єктивність.

3. Дослідження рішень та альтернатив. Усі компоненти активного слухання зберігаються на цьому етапі як обов'язковий фон. Вирішальне значення належить «брейнстормінгу» - спільній роботі над пошуком рішень та альтернатив, їх обговорення, реорганізація емоційного і раціонального ставлення абонента до проблеми. Вибір, який зробив абонент, обов'язково повинен підтримати консультант.

4. Завершення діалогу. Цей етап вимагає великого мистецтва від консультанта. Слід коротко, жорстко зробити висновки про результати бесіди і закріпити позитивні емоційні зміни у співрозмовника, показати позитивну перспективу.

Модель консультування (телефонного діалогу, з шести етапів пропонує Т.В.Снегірьов. Перший етап включає початок розмови, який переслідує дві мети: а) надати абоненту впевненості в тому, що він звернувся туди, де його

зрозуміють і підтримають; б) визначити ступінь серйозності ситуації і стану абонента, оцінивши об'єм реального часу, в межах якого повинно бути прийняте якесь, хоча б часткове, позитивне рішення. Абоненту надається можливість говорити, в той час як консультант слухає, не перебиваючи. Допускаються лише нейтральні репліки, які допомагають абоненту виговоритися.

Другий етап передбачає закладення основи розвитку стосунків з абонентом. Консультант виходить із тих фундаментальних для ситуації допомоги установок, які розроблені І.С. Роджерсом: безумовне прийняття особистості людини, якій надається допомога, та її внутрішніх переживань (зрозуміло, що прийняття не означає позитивну оцінку, це - визнання того, що є; відсутність оцінок у ставленні до неї; емпатія, тобто розуміння внутрішнього світу людини, глибоке співпереживання їй та ін.

При дотриманні названих умов абонент починає більш вільно та відкрито розповідати про свою проблему, згадуючи і те, про що на початку він соромився говорити.

Роль консультанта на цьому етапі зводиться до того, щоб допомогти абоненту ідентифікувати проблему. Він використовує деякі елементи техніки активного слухання: уточнює деталі повідомлення, звертається до «відкритих» питань та «відкриваючих» реплік, що спонукають клієнта розширити своє повідомлення, переформулює сказані абонентом думки та почуття, ніби повертаючи їх йому і ін. Мета третього етапу - оволодіння проблемою. Консультант ставить запитання, уточнюючи джерело найбільш негативних емоцій, виділяє опорні змістовні моменти подій, «упорядковуючи», «структуруючи» таким чином переживання, допомагає формуванню все більш об'єктивної та чіткої картини подій.

Четвертий етап - власне корекційна робота, що вимагає від консультанта внесення максимального психотерапевтичного потенціалу в бесіду. Тут важливо встановити і підтримувати здорові, позитивні сторони особистості абонента, підвищити його самооцінку та закріпити впевненість у собі, визначити коло друзів та близьких людей, які в ситуації, що склалася, могли б йому допомогти. Як і будь-який процес психотерапії, телефонний її варіант розрахований у кінцевому результаті на активність самого клієнта. На п'ятому етапі консультант займає позицію «пасивної» активності: «витримує» паузу (навмисне мовчання з метою переадресування активності абоненту), якщо щось пропонує, то зовсім делікатно й у формі не готових рішень, а тільки їх гіпотез.

Шостий етап - кінцевий. Передбачається підтримка та максимальне схвалення абонента: виражається віра в нього самого, в його сили, впевненість у здійсненні задуманого.

Отже, розглянувши різні моделі соціально-психологічного консультування, можемо підсумувати, що класичного загальноприйнятого варіанта телефонного консультування не існує. Тому, узагальнивши усі характеристики етапів телефонної бесіди, можна вивести таку базову модель телефонного консультування:

етап. Налаштування (приєднання). Включає: вітання, знайомство та встановлення контактів з абонентом.

етап. Дослідження почуттів та проблем. Передбачає з'ясування причин, мотивів звернення абонента та збір інформації.

етап. Визначення проблеми. Важливо назвати проблему для себе та абонента.

етап. Пошук шляхів вирішення та альтернатив. Передбачає знаходження спільно з абонентом не менше трьох шляхів вирішення проблеми.

етап. Вибір. Передбачає два основних моменти: перше, абонент робить вибір шляху вирішення проблеми самостійно; друге, консультант забезпечує підтримку абоненту.

етап. Перевірка. Консультант намагається з'ясувати, чи не зашкодить вибір вирішення проблеми абонента іншим.

етап. Завершення діалогу. Підбиття консультантом підсумків бесіди, закріплення позитивних емоційних змін у стані абонента та визначення позитивних перспектив.

Представленою розширеною схемою легко може скористатися консультант-початківець чи волонтер. Збереження послідовності етапів кваліфікованої консультації є одним із суттєвих принципів невідкладної допомоги по телефону. Справді, не можна підбадьорювати людину, коли вона знаходиться на вершині своїх переживань, то пропонувати їй рішення, до сприйняття яких вона не готова. Більшість авторів відмічають присутність деякої внутрішньої логіки під час телефонного діалогу. Водночас окремими висловлюються попередження, що підготовка будь-якої схеми або планування психотерапевтичного сеансу по телефону перешкоджають спонтанності та гнучкості рішення. Проте, на нашу думку, в ході такої непростой діяльності, якою є телефон довіри, а особливо соціально-психологічне консультування по телефону повинні бути визначені чіткі покрокові етапи. Це дає можливість розробки чіткого технологічного процесу.

Тема 12. Специфіка телефонного консультування абонентів за типами звернень.

Консультування абонентів, які перебувають у кризовому стані, є складним випробуванням для консультантів.

Кризовий стан у людини може викликати будь-яка складна життєва ситуація: смерть близької людини, розрив стосунків із значущими людьми, насильство, втрата роботи, навчання, фізичних можливостей, матеріальних цінностей.

Психічні травми переживають люди, які були учасниками чи навіть свідками аварій, катастроф, стихійних лих, інших екстремальних ситуацій. Пережиті негативні події можуть завдавати людині фізичні та моральні страждання, тому знання особливостей поведінки людини у кризовому стані дозволить проводити консультування більш ефективно.

Найбільша втрата для багатьох із нас - смерть близької людини. Абонент, який телефонуватиме після такої сумної події, може перебувати у стані глибокого

горя, відчувати емоційну напругу і душевний біль. Людина, яка страждає, в деталях може розповідати про останні хвилини життя померлого, згадувати пам'ятні моменти з далекого минулого, розповідати про свої страждання. Часто можна чути про почуття провини, яке відчуває абонент: "Чому в ту страшну хвилину я не зміг(ла) бути поруч, вчасно дати ліки, викликати "швидку допомогу"? Робота консультанта "Телефону Довіри" полягає в тому, щоб вислухати людину, яка страждає, дати їй можливість проговорити все, що вона бажає, допомогти позбутися почуття провини і звинувачування, пояснити, що кризовий стан треба пережити, а для цього необхідний час.

Можна порадити людині не залишатися на самоті, звернутися до рідних, близьких, друзів за допомогою. Якщо абонент чи абонентка слухають і сприймають слова консультанта, можна націлити людину на новий етап життя, допомогти знайти новий сенс. Не треба боятися сказати прості, на перший погляд банальні слова. Головне, щоб людина у стані горя відчула, що ви її розумієте, співчуваєте, що ви поруч.

Не винятком є звертання на "Телефон Довіри" з приводу насильства.

Телефонують люди похилого віку, які страждають від насильницьких дій своїх дорослих дітей, телефонують діти, яких гвалтують їхні батьки, вітчимами чи б'ють матері-п'янички, жінки, які є жертвами домашнього насильства.

Дії консультанта, який слухає схвилований голос абонента, полягають у тому, щоб допомогти йому зрозуміти, що він є жертвою емоційного чи вербального насильства. Пояснити, що насильство - це не норма, це порушення прав людини. Важливо спробувати допомогти підняти втрачену самооцінку, відновити своє реальне "я". Можна порекомендувати консультації психолога, роботу в групі взаємодопомоги.

До консультантів телефонної лінії звертаються дівчата, жінки, які були зґвалтовані. В основному такі акти насильства трапляються на вечірках та побаченнях, і гвалтівниками бувають знайомі, сусіди, однокласники, одногрупники, друзі і навіть кохані хлопці. Існує думка, що якщо дівчина погодилася на побачення в інтимній обстановці, то вона автоматично погодилася і на сексуальні стосунки. Однак, найчастіше, дівчина в результаті зґвалтування отримує найтяжчу психологічну травму. Крім фізичних страждань, вона переживає почуття сорому, приниження.

Завдання консультанта - виявити фізичний стан постраждалої, чи потребує вона медичної допомоги, порекомендувати пройти медичне обстеження. Необхідно активно вислухати абонентку, допомогти їй позбутися почуття провини, пояснити, що те, що сталося - це злочин, людина, яка скоїла злочин, - злочинець, а вона - постраждала. Якщо абонентка хоче, щоб злочинець був покараний, вона може звернутися до правоохоронних органів із заявою, пройти судово-медичну експертизу. Варто нагадати, що зробити це треба протягом першої доби і мати медичні докази зґвалтування (не митися, зберегти білизну із слідами зґвалтування). Якщо жертвою зґвалтування була неповнолітня, бажано, щоб вона розповіла про це своїм батькам.

До сексуального насильства також належать і "домагання" на роботі.

Консультант "Телефону Довіри" може допомогти абонентці виробити таку модель поведінки, яка дасть змогу уникнути і нейтралізувати сексуальні домагання. Якщо переслідування не припиняться, треба нагадати статтю 154 Кримінального кодексу України, що передбачає відповідальність за примус жінки до статевого зв'язку з особою, якій ця жінка підпорядкована за службовою субординацією. Якщо керівник примушує жінку до статевого зв'язку, погрожуючи звільненням, зменшенням заробітної плати, то жінка може звернутися до правоохоронних органів. Необхідно також зібрати докази сексуальних переслідувань. Це можуть бути листи, записки, магнітофонні записи розмов. Бажано також знайти людей, які були б свідками сексуальних домагань.

Фізичне насильство потребує пильної уваги консультантів. Навіть поодинокий випадок побиття формує в абонента почуття пригніченості.

Якщо фізичне насильство у сім'ї є систематичним, клієнт, як правило, має модель жертвовної поведінки (не може захистити себе, боїться звернутися за допомогою, звинувачує себе, знаходить виправдання насильницьким діям насильника). Життя в такій родині є дуже небезпечним, бо побиття може закінчитися каліцтвом чи навіть вбивством. Як допомогти абоненту розпізнати загрозу фізичного насильства? Причини, внаслідок яких людина не може розірвати коло насильства, різні, більшість з них дуже суттєві.

Консультант повинен з'ясувати, які внутрішні і зовнішні ресурси дівчини, жінки, що саме вона хоче і може зробити, які люди її оточують, хто може допомогти. Необхідно проінформувати потерпілу про новий Закон України "Про попередження насильства у сім'ї", який передбачає як заходи стосовно до осіб, що чинять насильство, так і заходи щодо надання допомоги потерпілим. Якщо в місті є притулок для жінок, постраждалих від насильства, можна запропонувати жінці тимчасове перебування в ньому. Бажано запросити жінку до кризового центру, де вона зможе отримати юридичні та психологічні консультації, відвідувати групу взаємодопомоги. Але якщо абонент не хоче нічого змінювати в своєму житті і телефонує тільки для того, щоб поговорити з незнайомою людиною, довірити їй те, що не може довірити навіть близьким людям, то це теж її право. Змінювати своє життя чи не змінювати - вирішувати тільки йому.

В останні роки дуже актуальною для України стала проблема торгівлі людьми. Економічна криза, яка вибухнула в країні, масове безробіття, жертвами якого, в першу чергу, стали жінки, мізерна заробітна плата - все це призвело до того, що переважна більшість населення опинилась у стані бідності. Довірившись сумнівним фірмам чи навіть знайомим людям, які розповідали про можливість вдалого працевлаштування за межами нашої країни, багато людей виїхало в пошуках щастя. Однак після перетину кордону у них конфіскують паспорти, і несподівано для себе вони перетворюються на рабинь та рабів, життя яких залежить від господаря. Молоді дівчата та жінки в більшості випадків потрапляють у сферу секс бізнесу.

Конфлікт - це об'єктивна реальність, яка існує в житті, і тому треба вчитися його долати, врегульовувати, оволодіваючи різними стратегіями.

Кількість звертань на "Телефони Довіри" з приводу конфліктів - найбільша. Конфлікти виникають на роботі, між сусідами, товаришами, між батьками і дітьми.

Перш за все, консультант повинен виявити корінь конфлікту і разом з абонентом спробувати знайти вихід із складної ситуації.

Не слід давати прямих порад, треба разом з абонентом, спираючись на його досвід і цінності, шукати можливості вирішення конфлікту. Не потрібно повчати, читати мораль, давати поради. Якщо вдасться знайти контакт з абонентом, бесіда буде продуктивною.

Можливі конфлікти через різні погляди на виховання дітей. Звертаючись на ТД, абоненти, як правило, висувають декілька причин, які зумовили конфлікт. У пошуках вірного виходу зі складної ситуації треба з'ясувати, якого типу сім'я абонента: патріархальна, авторитарна чи партнерська. Якщо чоловік та жінка на початку сімейного життя побудували патріархальні стосунки, не слід чекати від чоловіка активної діяльності у так званій жіночій роботі в майбутньому, оскільки у нього зовсім інші уявлення про чоловічу та жіночу працю.

Робота консультанта "Телефону Довіри" полягає у тому, щоб виділити із декількох взаємопов'язаних проблем, найголовнішу, віддзеркалити думки і почуття абонента, допомогти в пошуку найпродуктивнішого розв'язання проблеми.

Можливі телефонні звертання від представників різних поколінь, які проживають в одній сім'ї і незадоволені одні одними. Особливо часто скаржаться на своїх дорослих дітей, невісток, зятів люди похилого віку. Треба уважно вислухати людину, пояснити, що їх виховна функція вже закінчилася, допомогти знайти нові заняття, які приносили б радість і користь їм самим та рідним.

Боятися конфліктів не треба, необхідно навчитися їх обходити чи врегульовувати. Якщо приводом до конфлікту стала дрібниця, то не слід розтрачувати свої сили на пошук істини. Але якщо конфлікт стосується інтересів людини, то цю проблему треба вирішувати обов'язково.

Проблеми залежності зустрічаються на всіх етапах життєвого циклу людини. Однак існують залежності-потреби, які стримують особистісний ріст, інфантилізують людину, знижують її самооцінку.

Проблеми залежності можуть стосуватися будь-чого. Проте всі вони мають спільні ознаки.

- людина тривалий час перебувала під впливом фактора, що й обумовив виникнення проблеми залежності;
- протягом часу впливу цього фактора в особистості людини відбулися значні кількісні та якісні зміни;
- людина залежна, як правило, має ряд активізованих захисних механізмів психіки, які зумовлюють невизнання наявності проблеми залежності у даного суб'єкта та ряд інших неадекватних уявлень та реакцій на ситуацію, що склалася.

Беручи до уваги перелічене, можна говорити про те, що:

- лише в деяких ситуаціях проблема залежності може бути заявлена самою залежною особою: найчастіше це хтось із близького оточення цієї людини, хто переймається її долею та сам потерпає від ситуації, що склалася, - співзалежні. Вони бажають отримати емоційну підтримку або інформацію щодо проблем залежності їхніх близьких;

- проблема залежності, яка визрівала протягом досить тривалого часу, не може бути враз вирішена за одну телефонну консультацію та потребує комплексного професіонального втручання;

- подолання проблеми залежності потребує виконання ряду умов, що не можуть бути забезпечені в рамках діяльності ТД.

Консультанту ТД потрібно з'ясувати рівень залежності клієнта. Коли йде мова про низький рівень залежності, тоді можна говорити про певну міру ефективності заочного (телефонного) втручання з метою вирішення заявленої проблеми. Коли ж актуальний рівень залежності є помірним чи високим, необхідна переадресація до фахівця чи структури, які спеціалізуються на ви-рішенні проблем адиктивності (залежності від згубних звичок).

Важливо усвідомлювати, на якій стадії прийняття рішення він знаходиться в даний момент часу, аби допомогти йому рухатися вперед.

У розпорядженні консультанта ТД має бути база даних щодо закладів та організацій, які займаються вирішенням тих чи інших проблем залежності та співзалежності. Інформація про конкретних людей та конкретну допомогу - перше, що має бути надане після підтримки абонента.

Люди з суїцидальними намірами не уникає допомоги, а навпаки, часто прагнуть до неї. зокрема до консультування. З тих, хто здійснює суїциди, майже 70% консультуються лікарями загального профілю за місяць, а 40% - протягом останнього тижня до скоєння фатального вчинку; 30% так чи інакше висловлюють свої наміри, ставлячи до відома оточуючих.

Суїцидальна поведінка є динамічним процесом, що складається з наступних етапів:

I. Етап суїцидальних тенденцій. Вони є прямими або непрямими ознаками, що свідчать про зниження цінності власного життя, втрати її сенсу або небажання жити. Суїцидальні тенденції виявляються в думках, намірах, почуттях або погрози. На цьому етапі здійснюється превенція суїциду, тобто його запобігання на підставі розпізнання психологічних чи соціальних провісників. Головний сенс превентивних заходів полягає в тому, щоб переконати суспільство, що суїцидальні думки психологічно зрозумілі і самі по собі не є хворобою, бо являють природну частину людського існування; що суїцидальна поведінка минуле і доступно вирішенню, а тому предотвратимой, якщо у оточуючих буде бажання вислухати іншої людини і допомогти йому.

II. Етап суїцидальних дій. Він починається, коли тенденції переходять в конкретні вчинки. Під суїцидальною спробою розуміється свідоме прагнення позбавити себе життя, яке з не залежних від людини обставин (своєчасне надання допомоги, успішна реанімація тощо) не було доведено до кінця. Самоушкодження, прямо не спрямовані на самознищення, що мають характер демонстративних дій (шантаж, членушкодження або самоушкодження,

спрямовані на надання психологічного або морального тиску на оточення для отримання певних вигод), носять назву парасуїцид. Парасуїцид зазвичай не передбачають смертельного результату, але є випадки, коли людина гине, бо «переграв». Суїцидальні тенденції можуть також привести до завершеного суїциду, результатом якого є смерть.

На цьому етапі здійснюється процедура інтервенції. Вона являє собою процес втручання в поточний суїцид для запобігання акту саморуйнування і полягає в контакті з зневіреним людиною і наданні йому емоційної підтримки і співчуття в пережитому кризі. Головне завдання інтервенції полягає в тому, щоб утримати людину в живих, а не в тому, щоб переробити структуру особистості людини або вилікувати його нервово-психічні розлади. Це найважливіше умова, без якого інші зусилля психотерапії та методи надання допомоги виявляються неієвими.

III. Етап постсуїцидального кризи. Він триває від моменту здійснення суїцидальної спроби до повного зникнення суїцидальних тенденцій, іноді характеризуються циклічністю прояви. Цей етап охоплює стан психічного кризи суїцидента, ознаки якого (соматичні, психічні чи психопатологічні) та їх вираженість можуть бути різними. На цьому етапі здійснюються поственція і вторинна превенція суїцидальної поведінки.

Суїцидальна превенція – соціальні заходи та психотерапевтичні методи профілактики суїцидальної поведінки.

Поственція - це зусилля щодо запобігання повторення акту аутоагресії, а також попередження розвитку посттравматичних стресових розладів у вцілілих і їхнього оточення. Завдання поственції складаються в полегшенні процесу пристосування до реальності у переживають труднощі, зменшенні ступеня заразливості суїцидальної поведінки, а також в оцінці та ідентифікації факторів ризику повторного суїциду.

Вони вирішуються шляхом використання таких стратегій, як:

- (а) психологічне консультування;
- (б) кризова інтервенція;
- (в) пошук систем підтримки особистості в суспільстві;
- (г) освітня стратегія для підвищення усвідомлення ролі та значущості саморуйнується поведінки;
- (д) підтримання контактів зі ЗМІ для дотримання етичних принципів при інформуванні про акти аутоагресії в суспільстві. Вторинна превенція полягає в попередженні повторних суїцидальних спроб.

Змістовний модуль 7. Особливості консультативної соціально-педагогічної допомоги клієнтам у складних життєвих обставинах.

Організація консультативної допомоги безробітним з питань зайнятості (профорієнтаційне консультування). Соціально-консультативна робота з біженцями та мігрантами. Соціально-консультативна робота з людьми без

визначеного місця проживання. Консультативна допомога трудовим мігрантам. Особливості консультування осіб хворих на ВІЛ-інфекцію/СНІД.

Короткий зміст лекцій.

Тема 13. Соціально-консультативна робота з біженцями та мігрантами.

Мігранти (від лат. *migrans, migrantis* - переселенець; той, хто переселяється) – особи, котрі здійснюють міграцію, тобто перетинають державні або адміністративно-територіальні кордони з метою зміни місця проживання назавжди або на певний час.

Однією з найбільш значних у кількісному відношенні, та однією з найскладніших у соціальному плані груп мігрантів є біженці.

Біженець – міжнародно-правовий термін універсального характеру, який запроваджено Конвенцією ООН 1951 р. та Протоколом ООН 1967 р.

Під поняттям біженець розуміється особа, яка в силу певних, цілком обґрунтованих побоювань стати жертвою переслідувань за ознаками раси, релігії, громадянства, належності до певної соціальної групи чи політичних переконань, перебуває за межами країни своєї громадянської належності та не може користуватися захистом цієї країни внаслідок таких побоювань, і не має певного громадянства, знаходиться поза країною свого попереднього проживання не може чи не бажає повернутися до неї внаслідок таких побоювань. Це визначення універсальне.

На відміну від інших людей, що залишають свою країну, біженці хочуть потрапити в іншу країну не тому, що таким є їхній вибір, а внаслідок гострої необхідності, яка випливає із загрози їхнім правам людини, від якої влада їхньої країни не може чи не бажає їх захистити.

Соціальна робота з мігрантами в Україні здійснюється в наступних напрямках.

1. Трудова і професійна адаптація мігрантів, біженців, вимушених переселенців, що передбачає використання трудового і професійного потенціалу мігрантів на новому місці проживання, в нових умовах. Ця діяльність включає працевлаштування мігрантів з урахуванням наявної у них кваліфікації і потреб ринку праці в місці їх нового перебування, розвиток системи самозайнятості та організація системи професійної підготовки і перепідготовки мігрантів.

2. Рішення проблем матеріальної компенсації понесених мігрантами шкоди: надання мігрантам житла, надання необхідної медичної допомоги, встановлення розмірів нанесених їм збитків, призначення і виплата встановлених законом посібників, створення первинних умов для подальшої соціально-психологічної та соціально-трудової адаптації та реабілітації.

3. Формування та подальший розвиток гармонійної системи взаємовідносин мігрантів з місцевим (корінним) населенням. Вітчизняний і міжнародний досвід свідчить про те, що даний напрямок - одне з найбільш складних і болючих напрямків соціальної роботи з підтримки та адаптації мігрантів. Це пов'язано з тим, що вплив мігрантів в регіон часто створює для живуть в ньому людей серйозні проблеми: напруга інфраструктури,

загострення конкуренції на ринку праці, житлові проблеми, виникнення етнічних, релігійних конфліктів і т.д. Несвоєчасне рішення подібних проблем веде до загострення ситуації в регіоні перебування мігрантів. Проте слід мати на увазі, що для подолання негативної реакції з боку місцевого населення мігранти, які вливаються в нову для них соціокультурне середовище, зі свого боку також повинні намагатися приймати традиції, образ і правила життя, характерні для даного регіону.

4. Формування і розвиток системи правового захисту мігрантів, припинення і недопущення всіх форм їх дискримінації. Слід мати на увазі, що правові шляхи і способи вирішення цієї проблеми повинні доповнюватися і рішенням інших - освітніх, просвітницьких, інформаційних, соціокультурних, духовних та ін.

5. Психологічна адаптація та реабілітація мігрантів: подолання негативних психічних і психологічних наслідків причин, що спонукали людину залишити колишнє місце проживання, створення умов і можливостей для подальшої активної і повноцінного життя. Дана робота повинна здійснюватися професійними фахівцями (психологами, психотерапевтами, психіатрами, психологами-консультантами).

6. Створення умов, необхідних для успішної інтеграції мігрантів в нове для них суспільство: вжиття заходів для досягнення соціальної рівності мігрантів і місцевого населення, створення системи міжкультурних комунікацій, надання необхідної допомоги для включення мігрантів в нову соціокультурну середу (освітні послуги, розвиток системи соціального захисту, підтримка мови і культури мігрантів).

Соціальні форми роботи з мігрантами, біженцями, вимушеними переселенцями можна розділити на класичні і некласичні. Класичні форми соціальної роботи - загальноприйняті види допомоги, що застосовуються у всіх напрямках соціальної роботи, які можна класифікувати як індивідуальні, колективні, суспільно-державні.

Індивідуальна форма роботи з мігрантами – процес впливу на індивіда з метою спонукати його розібратися в проблемі, впоратися з життєвою ситуацією.

Колективна форма роботи з мігрантами спрямована на розуміння групових інтересів мігрантів, прилучення до вирішення як особистих, так і групових проблем, передачу групового досвіду, підготовку до розуміння загальнодержавних форм допомоги мігрантам.

Некласичні форми роботи з мігрантами, біженцями, вимушеними переселенцями - психологічні, технічні прийоми діагностики і вивчення, психологічні, психотерапевтичні форми роботи, ігротехніка, тренінги, діагностика та ін.; сімейна терапія, робота соціальних працівників в міграційних службах, центрах тимчасового розміщення.

У соціальній роботі з мігрантами виділяються два основних види:

1. Практична соціальна робота (робота з конкретною людиною чи групою людей, що потребують соціальної допомоги).

2. Організаційна робота (організація роботи соціальної служби, розробка конкретних програм діяльності і т.п.). Практична соціальна робота з мігрантами проводиться по наступним основних напрямках: соціальному, соціально-психологічному, соціально-педагогічному, соціально-правовому, медико-соціальному, фінансовому, соціально-економічному, матеріальному, соціально-інформаційному і соціально-трудоному.

1. *Соціальний напрям* (робота здійснюється в контакт з різними відомствами, у тому числі - Пенсійним фондом) *містить у собі:*

- проведення соціальних консультацій; - проведення заходів щодо соціальної реабілітації в стаціонарних і нестаціонарних умовах;
- виявлення осіб, що особливо потребують соціальної допомоги; - соціальна діагностика;
- допомога мігрантам в одержанні пенсій і допомог;

2. *Соціально-інформаційний напрям* (робота здійснюється в контакт з Держкомстатом та засобами масової інформації):

- інформування мігрантів про діяльність соціальних служб;
- збір інформації про мігрантів (у тому числі і від самих мігрантів) і її систематизація з метою організації оптимальної соціальної роботи з даною категорією населення; - інформування громадськості щодо проблем міграції і мігрантів (головним чином через засоби масової інформації) з метою встановлення мігрантами стійких соціальних зв'язків;

3. *Соціально-психологічний напрям* (робота здійснюється в контакт з органами освіти й охорони здоров'я):

- психологічне консультування;
- психологічна корекція і допомога в соціальній адаптації;
- психологічна допомога в гострих кризових ситуаціях і умовах після травматичного стресу;

4. *Соціально-педагогічний напрям* (робота здійснюється в контакт з органами освіти, охорони здоров'я і правопорядку):

- проведення консультацій з питань родини і виховання дітей;
- соціально-педагогічна робота з дітьми і підлітками;
- спеціалізована (корекційна) соціально-педагогічна допомога дітям і підліткам, що потребують її;
- соціально-педагогічна допомога дітям і підліткам, що мають проблеми в навчанні;

5. *Соціально-правовий напрям* (робота здійснюється в контакт з судовими і правоохоронними органами):

- захист прав мігрантів;
- надання мігрантам інформації про їхні права й обов'язки;
- соціально-правове консультування.

6. *Медико-соціальний напрям* (робота здійснюється в контакт з службами охорони здоров'я):

- медико-соціальне консультування;
- надання долікарняної медичної допомоги;

- сприяння в проведенні диспансеризації мігрантів;
- контроль за адекватною санітарно-профілактичною роботою і дотриманням норм соціальної гігієни;

- допомога в придбанні полісів страхової медицини (видача сертифіката на медичне обслуговування);

7. *Фінансовий напрямок* - надання стартової допомоги (надання позичок):

- надання фінансової допомоги на основі принципу індивідуального підходу до кожної конкретної ситуації.

8. *Соціально-економічний напрямок*:

- консультування по соціально-економічних питаннях;
- надання допомоги в досягненні економічної самостійності;
- сприяння в підвищенні доходів.

9. *Матеріальний напрямок* (робота здійснюється в контактi з громадськими організаціями):

- надання продуктової допомоги; - надання речової допомоги;
- надання іншої натуральної допомоги (ліки, буд матеріали і т.п.).

10. *Соціально-трудоий напрямок* (робота здійснюється в контактi зі службами зайнятості):

- надання сприяння в одержанні основної і додаткової роботи;
- надання сприяння у відкритті власної справи;
- консультування з питань праці, зайнятості і профорієнтації;
- допомога в професійній підготовці і перепідготовці.

Процеси міграції населення завжди будуть існувати і робити на суспільство значний вплив. Головною задачею соціальних служб, що так чи інакше стикаються з міграцією у своїй роботі, є зведення до мінімуму тих негативних тенденцій і наслідків, що вона в собі несе. Міграція може стати і благом і злом, врятувати економіку регіону чи привести до соціального вибуху.

Соціальним службам потрібно учитися керувати міграцією, готувати кадри, накопичувати інформацію про форми і методи роботи, опановувати засобами, за допомогою яких можна здійснювати керування цим процесом.

Бездомність – це соціальне становище людини, зумовлене відсутністю в неї жилого приміщення (будинку, квартири, кімнати тощо), яке б вона могла використовувати для проживання/перебування і в якому могла бути зареєстрованою.

Тривожною тенденцією в даний час є активне зростання чисельності бездомних громадян та безпритульних дітей, які займаються бродяжництвом.

Проблема бездомних громадян та безпритульних дітей в Україні деформує соціальне середовище, руйнує фізичне, психічне та духовне здоров'я людей, знижує їх життєву, громадську та творчу активність, погіршує моральний стан, створює соціальну напругу в суспільстві.

Більшість громадян, схильних до бродяжництва, ведуть протиправний, здебільшого злочинний спосіб життя. Серед них і ті, які були раніше

засуджені, хворі на різні інфекційні захворювання (СНІД, туберкульоз, гепатит тощо), зловживають наркотичними засобами, хронічні алкоголіки.

Причинами такої ситуації стало різке зниження доходів та рівня життя населення внаслідок структурних змін у галузях економіки, збитковості багатьох підприємств виробничої сфери, недосконалості фінансово-кредитних механізмів, різкого збільшення наявного та прихованого безробіття, неготовності навчальних та соціальних закладів, правоохоронних органів проводити роботу з такими категоріями населення в ринкових умовах.

Крім того, свобода пересування, вільний вибір місця проживання, право вільно залишити територію України не підкріплюються достатньою освітньою, правовою та інформаційною роботою серед громадян, яка б допомогла реалізувати правові норми, передбачені Конституцією України.

Особливої уваги з боку держави потребує сьогодні вирішення проблемних питань безпритульних дітей, зменшення чисельності дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування, яких налічується понад 100 тисяч, більшість з них - "сироти" при живих батьках, відновлення житлових і майнових прав дітей. Кардинальних змін потребує діяльність місцевих органів виконавчої влади, органів опіки та піклування, правоохоронних органів та молодіжних організацій.

З метою поліпшення соціального захисту бездомних громадян та безпритульних дітей був прийнятий Закон України „Про основи соціального захисту бездомних громадян і безпритульних дітей”.

Зазначений Закон визначає загальні засади соціального захисту бездомних громадян і безпритульних дітей, забезпечує правового регулювання відносин у суспільстві, які спрямовані на реалізацію бездомними громадянами і безпритульними дітьми прав і свобод, передбачених Конституцією України та чинним законодавством, створює умови для діяльності громадських та благодійних організацій, що працюють у сфері соціального захисту населення.

Норми міжнародного права та правила, встановлені міжнародними договорами України, згода на обов’язковість яких надана Верховною Радою України застосовуються при вирішенні питань щодо соціального захисту бездомних громадян і безпритульних дітей.

Основними принципами на яких ґрунтується соціальний захист бездомних громадян і безпритульних дітей є принципи: законності; демократизму; рівності громадян; поваги до особистості; визнання честі та гідності; забезпечення основних прав і свобод людини.

Прийнятий Закон поширюється на громадян України та осіб без громадянства, які постійно на законних підставах проживали і після втрати прав на жилі приміщення проживають на території України.

Бездомні громадяни і безпритульні діти мають право на: повагу до їх гідності; охорону здоров’я; соціальний захист; правову допомогу; звернення відповідно до законодавства із заявами та скаргами до органів державної влади та органів місцевого самоврядування; отримання інформації про свої права та обов’язки.

Крім цього, ці громадяни мають право користуватися іншими правами та свободами, що закріплені Конституцією і законами України.

Слід відмітити, що з метою створення необхідних умов для забезпечення прав та свобод бездомних громадян і безпритульних дітей упроваджується їх облік.

Так, облік бездомних громадян здійснюється за їх переважним місцезнаходженням на підставі особистого звернення або їх виявлення відповідними спеціалізованими закладами, що створюються органами місцевого самоврядування та місцевими органами виконавчої влади. Структура і режим роботи закладів обліку бездомних громадян повинні забезпечувати доступність обліку для бездомних громадян. Діяльність таких закладів регулюється положенням, затвердженим Кабінетом Міністрів України.

При постановці на облік бездомні громадяни отримують посвідчення встановленого зразка.

Що стосується обліку безпритульних дітей, зазначаємо, що він здійснюється службами у справах неповнолітніх місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування.

Реєстрація переважного місцезнаходження бездомних громадян здійснюється за юридичною адресою спеціалізованого закладу, який здійснює облік бездомних громадян, або інших закладів для цієї категорії осіб.

Бездомні громадяни, які не мають паспортного документа, повинні разом із заявою про реєстрацію їх переважного місцезнаходження та посвідченням про постановку на облік звернутися до органів реєстрації для поновлення документів, що посвідчують особу.

Органи реєстрації в терміни, встановлені законодавством, повинні видати бездомному, який є громадянином України, паспорт громадянина України, а бездомному, який є особою без громадянства, - довідку, що підтверджує його статус.

Видача та поновлення документів безпритульних дітей здійснюються відповідно до законодавства.

Разом з цим, з метою попередження бездомності і безпритульності в Україні у рамках відповідних програм проводяться освітні та просвітницькі заходи з інформування населення щодо норм законодавства з питань придбання, відчуження, оформлення і державної реєстрації прав на жилі приміщення та земельні ділянки, щодо інших правочинів, предметом яких є житло, стосовно обов'язків і відповідальності учасників житлових та суспільних правовідносин.

Зазначені освітні та просвітницькі заходи повинні формувати здатність громадян застосовувати норми законодавства для реалізації та захисту своїх прав на житло.

Законом України "Про забезпечення організаційно-правових умов соціального захисту дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування" визначено коло громадян, яким надаються жилі приміщення позачергово. А саме, дітям-сиротам та дітям, позбавленим батьківського

підклування, а також повнолітнім особам з числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, які не мали жилих приміщень або втратили житло до свого влаштування в заклади для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, у прийомні сім'ї, дитячі будинки сімейного типу, передачі під опіку, піклування, після закінчення їх перебування в зазначених закладах, прийомних сім'ях, дитячих будинках сімейного типу, під опікою, піклуванням, а також після строкової служби в Збройних Силах України або після відбування покарання у виді позбавлення волі, обмеження волі або арешту, жилі приміщення надаються позачергово.

Держава охороняє і захищає права та інтереси дітей при вчиненні правочинів щодо нерухомого майна.

Згідно із чинним законодавством, неприпустимо зменшення або обмеження прав і охоронюваних законом інтересів дітей при вчиненні будь-яких правочинів стосовно жилих приміщень.

Слід зазначити, що здійснення контролю за дотриманням батьками та особами, які їх замінюють, житлових прав і охоронюваних законом інтересів дітей покладено на органи опіки та піклування.

Для здійснення будь-яких правочинів стосовно нерухомого майна, право власності на яке або право користування яким мають діти, потрібна попередня згода органів опіки та піклування. Посадові особи органів опіки та піклування несуть персональну відповідальність за захист прав і охоронюваних законом інтересів дітей при наданні згоди на вчинення правочинів щодо належного дітям нерухомого майна.

Питання щодо попередження бездомності серед осіб, які звільняються з установ виконання покарань регулюється Законом України "Про соціальну адаптацію осіб, які відбували покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк".

Цим Законом визначено умови і порядок надання соціальної допомоги особам, які відбували покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк, а також засади участі у їх соціальній адаптації органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій і об'єднань громадян.

Одночасно слід повідомити про надання соціальних послуг бездомним та безпритульним громадянам.

Так, відповідними закладами та за їх переважним місцезнаходженням шляхом здійснення соціального патрулювання зазначеним громадянам надаються соціальні послуги, передбачені Законом України "Про соціальні послуги".

Соціальні послуги – це комплекс правових, економічних, психологічних, освітніх, медичних, реабілітаційних та інших заходів, спрямованих на окремі соціальні групи чи індивідів, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги, з метою поліпшення або відтворення їх життєдіяльності, соціальної адаптації та повернення до повноцінного життя.

Такі послуги можуть надаватись як на платній, так і на безоплатній основі.

Поряд з цим, на допомогу бездомним громадянам і безпритульним дітям, на їх підтримку та реінтеграцію створюються соціальні заклади.

Такими закладами соціального захисту для бездомних громадян є:

- будинок нічного перебування – заклад соціального захисту для бездомних громадян, діяльність якого спрямована на поступове повернення особи до самостійного повноцінного життя шляхом надання їй комплексу послуг (соціальних, психологічних, юридичних, медичних тощо) з урахуванням індивідуальних потреб;

- центр реінтеграції – заклад соціального захисту для бездомних громадян, діяльність якого спрямована на поступове повернення особи до самостійного повноцінного життя шляхом надання їй комплексу послуг (соціальних, психологічних, юридичних, медичних тощо) з урахуванням індивідуальних потреб;

- соціальний готель – заклад соціального захисту для перебування бездомних громадян, який має у своєму складі окремі номери (кімнати). Розміщення та проживання бездомних громадян у соціальному готелі є платними. Оплата за проживання в соціальному готелі може здійснюватися безпосередньо бездомним громадянином або іншою фізичною чи юридичною особою.

Заклади соціального захисту для бездомних громадян створюються місцевими органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування, об'єднаннями громадян, підприємствами, установами, організаціями незалежно від форм власності відповідно до потреб регіону.

Таким чином, соціальний захист бездомних громадян і безпритульних дітей – це обов'язок держави гарантований Конституцією України.

Тема 14. Соціально-консультативна робота з людьми без визначеного місця проживання та осіб хворих на ВІЛ-інфекцію/СНІД.

ДКТ (добровільного консультування і тестування) є ключовим компонентом програм профілактики та здійснення лікування і догляду за хворими на ВІЛ-інфекцію/СНІД.

Завданнями ДКТ є:

Зниження темпів поширення ВІЛ-інфекції серед населення шляхом:

1. Інформування щодо шляхів поширення ВІЛ-інфекції та відповідних ризиків інфікування, пов'язаних з кожним з них;

2. Ознайомлення із заходами та засобами зменшення ризику інфікування ВІЛ;

3. Оцінки індивідуального ризику інфікування ВІЛ, сприяння формуванню у пацієнта власної оцінки ступеня особистого ризику інфікування ВІЛ;

4. Інформування про процедуру тестування та практичне значення результатів;

5. Тестування на ВІЛ-інфекцію;

6. Надання психологічної та соціальної підтримки;

7. Інформування про існуючі державні і комунальні заклади охорони здоров'я, інші державні та комунальні установи, організації та заклади, медичні заклади інших форм власності, об'єднання громадян, що надають медичну, психологічну, юридичну, соціальну та інші види допомоги особам, які її потребують;

8. Сприяння щодо прийняття добровільного інформованого рішення стосовно проходження тестування на ВІЛ-інфекцію;

9. Інформування з правових питань, пов'язаних з проблемами ВІЛ інфекції/СНІДу;

10. Сприяння підвищенню рівня здоров'я населення, в тому числі подовженню та покращенню якості життя людей, які живуть з ВІЛ.

Принципи ДКТ (відповідно до рекомендацій ВООЗ та ЮНЕЙДС) - це обов'язкові мінімальні вимоги до процедури консультування і тестування, що передбачають:

Добровільність

Тестування для виявлення ВІЛ-інфекції може бути проведено тільки після усвідомленої та добровільної згоди пацієнта. Це означає, що пацієнту надано зрозумілою для нього мовою у доступній формі достатньо інформації, він зрозумів позитивні та негативні наслідки виявлення свого ВІЛ-статусу, дав письмово підтверджену згоду на проходження тестування або відмовився від нього чи відклав своє рішення щодо його проходження без будь-якого примусу. Тиск або примушення до проходження тестування неприпустимі.

Добровільність передбачає також відсутність примусу щодо прийняття рішення стосовно зміни ризикованої поведінки особою, яка звернулася за послугами ДКТ.

Конфіденційність

Інформація, яка стала відома консультанту чи особі, яка проводила тестування, під час надання послуг ДКТ (факт звернення особи, зміст отриманих послуг, дані про особисте життя пацієнта, контактні реквізити, результати тесту тощо), є конфіденційною. Ця інформація може бути передана законним представникам неповнолітнього або недієздатного пацієнта, закладам охорони здоров'я, органам прокуратури, слідства, дізнання, суду у випадках, передбачених законами України.

Перед- та післятестове консультування, а також повідомлення про результат тесту слід здійснювати з дотриманням конфіденційності.

Розголошення службовою особою лікувального закладу, допоміжним працівником, який самочинно здобув інформацію, або медичним працівником відомостей про проведення медичного огляду особи на виявлення зараження вірусом імунодефіциту людини або захворювання на синдром набутого імунодефіциту (СНІД) та його результатів, що стали їм відомі у зв'язку з виконанням службових або професійних обов'язків, тягне за собою кримінальну відповідальність.

Анонімність

За бажанням пацієнта консультація та тестування можуть бути проведені анонімно, тобто без зазначення будь-яких даних, за якими може

бути ідентифікована особа (паспортні дані, місце проживання тощо). У такому випадку ДКТ проводиться з використанням коду, який надається пацієнту для проходження консультування та тестування з отриманням його результатів.

Доступність та відсутність дискримінації

ДКТ повинне бути доступним всім, хто його потребує, без будь-якої дискримінації. Це включає:

- фізичну доступність - шляхом широкого (в усіх закладах охорони здоров'я незалежно від форм власності, загальноосвітніх, професійно-технічних та вищих учбових закладах, підприємствах, організаціях, установах, через засоби масової інформації тощо) розповсюдження інформації про заклади, які надають послуги з ДКТ (адреси, номери телефонів, режим їх роботи);

- економічну доступність: добровільне тестування повинно бути безоплатним для всіх пацієнтів.

Широкому доступу до послуг ДКТ може сприяти залучення державних, комунальних установ, закладів та організацій, медичних закладів іншої форми власності, об'єднань громадян, що працюють з різними групами населення, у тому числі і з груп високого ризику інфікування ВІЛ (програми зменшення шкоди тощо).

Достовірність та повнота інформації

Кожному, хто має намір пройти тестування, необхідно запропонувати перед- та післятестове консультування, під час якого надати інформацію про мету та процедуру тестування, шляхи передачі, заходи та засоби профілактики ВІЛ-інфекції, можливі результати тесту, існуючі можливості отримання медичної, психологічної та соціальної допомоги тощо. Обсяг та форма представленої інформації мають бути достатніми для прийняття усвідомленого рішення про доцільність та необхідність тестування, пацієнтам як з позитивним, так і з негативним результатом тесту під час повідомлення про результат тесту в державному або комунальному закладі охорони здоров'я та післятестового консультування необхідно надати інформацію про служби медичної, психологічної, соціальної та юридичної допомоги та в разі необхідності направити до них.

Професійна та технічна досконалість

Консультанти повинні мати відповідну підготовку (розділ 5.3 цього Порядку). Обладнання приміщення повинно сприяти забезпеченню якісного проведення ДКТ. Для проведення тесту на виявлення антитіл до ВІЛ використовуються лише зареєстровані та сертифіковані в Україні тест-системи.

Мобілізація ресурсів

Установи, організації та заклади, що надають послуги ДКТ, мають бути обізнані про наявні додаткові ресурси та співпрацювати з іншими установами, організаціями та закладами, що надають медичну, психологічну, соціальну, правову та інші види допомоги.

Практичне заняття № 1

Тема: Консультування та його характеристика.

Питання для теоретичного опрацювання:

1. Актуалізація теоретичних знань щодо вмінь консультування. Різновиди консультування.
2. Роль процесу спілкування у консультативній допомозі.
3. Суть посередницької діяльності соціального педагога.
4. Стили консультування.
5. Особистість клієнта та консультанта, та її значення у процесі консультування.

Література.

1. Технології соціально - педагогічної роботи: Навчальний посібник /За заг. ред. проф. А.Й. Капської. – К., 2000. – 372 с.
2. Технология социальной работы.: Учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Под ред. И.Г. Зайнышева. – М.: Гуманист.изд. Центр ВЛАДОС, 2000. – 240 с.
3. Шептенко П.А., Воронина Г.А. Методика и технология работы социального педагога: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Под ред. В.А. Сластенина. – М.: Издательский центр «Академия», 2001. – 208 с. (139 с.)
4. Абрамова Г.С. Практическая психология. 3-е издание, стереотипное.- Екатеринбург: «Деловая книга», 1998. 368 с.

Практичне заняття № 2.

Тема: Принципи та механізми консультативної допомоги.

Питання для теоретичного опрацювання:

1. Розкрийте сутність принципів консультативної допомоги.
2. Охарактеризуйте механізми колекційного впливу.
3. Умови ефективності консультування.
4. Загальна характеристика педагогічних методів.
5. Психологічні методи консультативної допомоги.
6. Основні методи соціальної роботи.
7. Інтерв'ю як один із основних методів консультативної допомоги.

Література.

1. Овчарова Р.В. Справочная книга социального педагога. – М.: ТЦ «Сфера», 2001. – 480 с.
2. Соціальна педагогіка. Навчальний посібник / За ред. А.Й. Капської К., 2000. – 264 с.
3. Горноста́й П.П., Васьковская С.В. Теория и практика психологического консультирования: Проблемный подход. – К. Наук. Думка, 1995. – 128 с.
4. Соціальна педагогіка. Навчальний посібник / За ред. А.Й. Капської – К., 2000. – 264 с. (29 с.)
5. Айві А. Цілісне інтерв'ювання і консультування. – К., 1998.

Практичне заняття № 3

Тема: Методика контактної взаємодії з дітьми, підлітками та молоддю.

I етап:

Питання для теоретичного опрацювання:

1. Встановлення контакту з підлітками які потребують особливої уваги.
2. Стадії взаємодії.
3. Зміст і характер контакту.
4. Основна тактика.
5. Результати контактної взаємодії.

II етап:

Проводиться обговорення виконаних студентами завдань та спостережень під час проходження ними безвідривної соціально-педагогічної практики.

Форма проведення заняття – ділова бесіда.

Література.

1. Овчарова Р.В. Справочная книга социального педагога. – М.: ТЦ «Сфера», 2001. – 480. (с.300)
2. Соціальна педагогіка. Навчальний посібник / За ред. А.Й. Капської – К., 2000. – 264 с.
3. Васьковская С.В., Горностай П.П. Психологическое консультирование: Ситуационные задачи. - К. 1996.
4. Звіти соціально-педагогічної практики (ознайомлювальної та волонтерської)

Практичне заняття № 4

Тема: Технологія індивідуального соціально-педагогічного консультування клієнтів.

Питання для теоретичного опрацювання:

1. Техніка соціально-педагогічного спілкування з клієнтами в процесі індивідуальної консультативної допомоги.
2. Етапи вирішення проблеми клієнта консультантом.
3. Рівні прояву емпатійності у відповідях консультанта.
4. Етапи прояву уваги до клієнта .
5. Загальні правила для консультанта під час консультування.

Література.

1. Технології соціально-педагогічної роботи: Навчальний посібник / За заг. ред. проф. А.Й.Капської. – К., 2000. – 372 с.
2. Абрамов Г.С. Практикум по психологическому консультированию." Екатеринбург, 1995.
3. Айві А. Цілеспрямоване інтерв'ювання і консультування. - К., 1998.

4. Козлов А.А., Иванов Т.Б. Практикум социального работника. Серия „Учебные пособия”. – Ростов-на-Дону: „Феникс”, 2001. – 320с. (176 с.)
5. Л.Б. Шнейдер Пособие по психологическому консультированию

Практичні заняття № 5

Тема: Групове консультування як форма консультативної допомоги.

Питання для теоретичного опрацювання:

1. Загальні положення організації групової консультативної допомоги. Переваги і недоліки групового консультування.
2. Фактори які впливають на ефективність групового консультування
3. Доцільність проведення групового консультування.
4. Вимоги до консультанта який працює з групою. Уміння і навички ефективного керівника групи (слухання, перевірка сприйняття, зворотній зв'язок, сполучення та ін.)
5. Стадії та фази групового процесу.
6. Характеристика типів груп.

Література:

1. Технології соціально-педагогічної роботи: Навчальний посібник / За заг. ред. проф. А.Й.Капської. – К., 2000. – 372 с.
2. Рики Джордж, Тереза Кристиани Консультирование: Теория и практика / Пер. с англ. Александра Шадура. – М.: Изд-во Эксмо, 2002 – 448 с.(Серия «Искусство консультирования»).
3. Немов Р.С. Основы психологического консультирования. - М., 1999.
4. Групові та індивідуальні методи соціальної роботи // Соціальна робота: Хрестоматія. – К.: ДЦССМ, 2001. – 295

Практичні заняття 6 семестр

Практичне заняття № 1

Тема: Особливості соціально-педагогічної консультативної допомоги клієнтам різних вікових категорій.

Мета: з'ясувати особливості консультативної допомоги молоді з особливими потребами та з девіантною поведінкою.

Питання для теоретичного опрацювання:

1. Консультування молодших школярів та членів їх родин.
2. Особливості консультування підлітків.
3. Консультативна допомога особистості юнацького віку.
4. Консультативна робота з дорослими людьми. Форми і методи консультативної роботи з людьми похилого віку.
5. Технології консультативної діяльності соціального педагога щодо профілактики адиктивної поведінки дітей та молоді.
6. Консультативна робота з дітьми та молоддю з особливими потребами.
7. Консультування молоді з девіантною поведінкою.

Література.

1. Технология социальной работы.: Учебное пособие для студентов

высших учебных заведений / Под ред. И.Г. Зайнышева. - М.: Гуманист, изд. Центр ВЛАДОС, 2000.

2. Овчарова Р.В. Справочная книга социального педагога. - М.: ТЦ «Сфера», 2001.

3. Технология социальной работы: Учебник под общ ред. Проф. Е.И. Холостовой. - М.: ИНФРА-М, 2001.

4. Технології соціально - педагогічної роботи; Навчальний посібник /За заг. ред. проф. А.Й. Капської. - К.2000.

5. Консультативна психологія : підручник/І.С.Булах, В.У.Кузьменко, Е.О. Помиткін : Вінниця:ТОВ «Нілан-ЛТД», 2014.

6. Технология социальной работы: Учебник под общ ред. Проф. Е.И. Холостовой. - М.: ИНФРА-М, 2001. (280-298)

Практичне заняття № 2

Тема: Технологія консультативної допомоги людям без визначеного місця проживання, мігрантам та біженцям, національним меншинам.

Питання для теоретичного опрацювання:

1. Організація, форми та методи соціальної роботи з людьми без визначеного місця проживання.

2. Суть і структура сучасних міграційних процесів.

3. Технології соціальної роботи з мігрантами.

4. Технологія соціальної допомоги національним меншинам.

5. Консультативна допомога трудовим мігрантам.

6. Особливості консультування осіб хворих на ВІЛ-інфекцію/СНІД.

Практичне завдання:

Розробити план консультативної роботи соціального педагога з людиною без визначеного місця проживання на визначений період.

Література:

1. Соціальна робота в Україні: Навч. посібник / І.Д.Зверєва, О.В.Безпалько,

С.Я.Харченко та ін.. за заг. ред.. І.Д. Зверєвої, Г.М.Лактіонової. - К. Центр навчальної літератури, 2004.

2. Технология социальной работы.: Учебное пособие для студентов высших

учебных заведений / Под ред. И.Г. Зайнышева. - М.: Гуманист, изд. Центр ВЛАДОС, 2000.

3. Технология социальной работы: Учебник под общ ред. проф. Е.И. Холостовой. - М.; ИНФРА-М, 2001. (363-375)

4. Шахрай Технології соціально-педагогічної роботи. К., 2006.

5. Консультативна психологія : підручник/І.С.Булах, В.У.Кузьменко, Е.О. Помиткін : Вінниця:ТОВ «Нілан-ЛТД», 2014.

6. Консультативна психологія : підручник/І.С.Булах, В.У.Кузьменко, Е.О. Помиткін : Вінниця:ТОВ «Нілан-ЛТД», 2014.

Практичне заняття № 3

Тема: Методика соціально-педагогічної консультативної допомоги по телефону.

Питання для теоретичного опрацювання:

1. Історія виникнення телефонного консультування.
2. Етика телефонної розмови, основні принципи роботи.
3. Основні методи телефонного консультування.
4. Напрями роботи „Телефону Довіри”.
5. Етапи „Телефонного консультування”.
6. Прийоми відмови.
7. Мистецтво завершення телефонного діалогу.
8. Типові помилки телефонного діалогу („мінус-прийоми”)

Література.

1. Моховиков А.Н. Телефонное консультирование. - К.: Академпресса, 1994. (ДЦССМ)
2. Соціальна педагогіка. Навчальний посібник / За ред. А.И. Капської -К., 2000.-264 с
3. Технології соціально - педагогічної роботи: Навчальний посібник /За заг. ред. проф. А.Й. Капської. - К., 2000. - 372 с.(питання №4)
4. Соціальна робота // Соціальна педагогіка (потенційно-термінологічний словник) / Під заг. ред. І.Д. Зверєвої. - К.: Етносфера, 1994.
5. Підготовка волонтерів до роботи у службі "Телефон Довіри". - К.: ДЦССМ,2003. (ДЦССМ).

Практичне заняття №4

Тема: Особливості консультування абонентів за типами звернень.

Питання для теоретичного опрацювання:

1. Специфіка консультування абонентів, які переживають кризовий стан.
2. Консультування абонентів з приводу конфліктів.
3. Телефонне консультування осіб з проблемами залежності (залежність від тютюну, алкоголю, вживання психоактивних речовин, азартних ігор та комп'ютера, емоційної залежності від любові, культів та ін.).
4. Консультування при суїцидальних настроях. Етапи та принципи бесіди з такими абонентами.

Література.

1. Соціально-педагогічне консультування у службі "Телефон Довіри". - К.:ДЦССМ, 2003. -116с.
2. Антонечко М. Проблема феномена «сгорания» у консультантов и волонтеров в работе «Телефона Доверия». - Запорожье: ЗОЦССМ, 1999.- 33с.
3. Бондаренко О.Ф. Психологічна допомога особистості. - Х.: Фоліо, 1996.
4. Моховиков А.Н. Телефонное консультирование. - М.: Академ-пресс, 1994.

5. Соціальна робота /Под ред. проф. В.И. Курбатова. - Ростов-на-Дону: Феникс, 1999.
6. Фирсов М.В., Студенова Е.Г. Теорія соціальної роботи: Учебн. посібник для студ. виш. учеб. заведень. - М.: Гуманіст, изд. центр ВЛАДОС, 2001.-432с.
7. Стратегії та прийоми психологічного подолання життєвих криз особистості // Практична психологія та соціальна робота. - 1998. -№8-9 (стор. 12-15)

Практичне заняття № 5

Тема: Розвиток умінь і навичок консультативної допомоги по телефону.

Мета: розвинути уміння студентів щодо консультування по телефону; сформувані навички ведення правильного діалогу під час консультування по телефону.

Завдання: У ході заняття студенти вирішують запропоновані ситуації і роблять відповідні записи у зошитах про хід їх вирішення. Вирішення ситуацій можливе двома варіантами.

Практичні завдання:

1. Допоможіть абоненту "Телефону довіри", який звернувся з такими словами: "До мене прийшла подруга і не хоче повертатися додому, тому що у неї неприємності в сім'ї. Що робити?"
2. Допоможіть абоненту "Телефону довіри", який звернувся з такими словами: "Я прийняв велику дозу таблеток, але зрозумів, що не хочу помирати. Допоможіть, будь ласка!"
3. Допоможіть абоненту "Телефону довіри", який звернувся з такими словами: "Я завагітніла, але мій хлопець не хоче признавати себе батьком дитини. Батьки відмовляють мені в допомозі. Порадьте, що мені робити".
4. Допоможіть абоненту "Телефону довіри", який звернувся з такими словами: "Мій наречений виявляє надмірну увагу моїй подрузі. Що мені робити?"
5. Допоможіть абоненту "Телефону довіри", який звернувся з такими словами: "Зі мною не хочуть дружити однокласники. Вони насміхаються наді мною, оскільки я не такий сильний, як інші хлопці. Що мені робити?"
6. Допоможіть абоненту "Телефону довіри", який звернувся з такими словами: "Мені дуже подобається хлопець з паралельного класу. Але я не наважусь з ним ближче познайомитися. Як мені це зробити?"
7. Допоможіть абоненту "Телефону довіри", який звернувся з такими словами: "Мої батьки збираються розлучитися. А я люблю їх обох і не хочу жити від когось окремо. Як мені краще вчинити?"
8. Допоможіть абоненту "Телефону довіри", який звернувся з такими словами: "Мої батьки постійно сваряться. А деколи справа доходить до бійок. Мені шкода їх обох. Що мені робити?"
9. Допоможіть абоненту "Телефону довіри", який звернувся з такими словами: "Тато часто приходив додому п'яним, б'є маму. Вона просить мене, щоб я захистив її. У мене ж рука не піднімається на батька."

10. Допоможіть абоненту "Телефону довіри", який звернувся з такими словами: "Компанія хлопців, з якими я дружу, почали пробувати наркотики і заставляють мене робити це ж. Інакше вони не будуть зі мною дружити. А я б цього не хотів. Як мені вчинити?"

11. Допоможіть абоненту "Телефону довіри", який звернувся з такими словами: "Мені запропонував знайомий хлопець, щоб я виходила за нього заміж. Але він мені не подобається, я кохаю іншого, який про це і не здогадується. Як мені далі діяти? "

12. Допоможіть абоненту "Телефону довіри", який звернувся з такими словами: "Мене з подругою запросили на вечірку старші від нас хлопці. Ми хочемо йти, але боїмося, щоб нас не зґвалтували. Як нам краще вчинити?"

13. Допоможіть абоненту "Телефону довіри", який звернувся з такими словами: "У своїй сім'ї я відчуваю себе самотньо. Батьки всю свою увагу зосереджують лише на молодшому братикові. "

14. Допоможіть абоненту "Телефону довіри", який звернувся з такими словами: "Я не хочу навчатися в школі. Все одно в житті краще влаштовуються не ті, в кого вищий рівень освіти, а люди підприємливі."

15. Допоможіть абоненту "Телефону довіри", який звернувся з такими словами: "Я не хочу йти в армію. Там "дідовщина", жорстокість. Я не витримаю насилля."

16. Допоможіть абоненту "Телефону довіри", який звернувся з такими словами: "Моє життя не має сенсу. Я нікому не потрібен. Мене покинули майже всі друзі. Я такий самотній і не можу так далі жити. Я вирішив покінчити життя самогубством..."

17. Допоможіть абоненту "Телефону довіри", який звернувся з такими словами: ""Я вирішила піти з дому. У мене погані батьки. Вони не розуміють мене. Мені вже 18 років, а вони весь час контролюють мене як дитину. Мені забороняють зустрічатися з хлопцем, хоч ми дуже любимо один одного."

18. Допоможіть абоненту "Телефону довіри", який звернувся з такими словами: "Мені 15 років. Я зустрічалася з одним хлопцем, якому 19 років. Я завагітніла. Він не відмовляється від мене і дитини, але я боюся сказати про це батькам, бо не знаю, як вони зреагують на це."

19. Допоможіть абоненту "Телефону довіри", який звернувся з такими словами: "Я дуже негарна. На мене ніхто не звертає увагу. Мені 20 років, а я ще не зустрічалася з жодним хлопцем. Невже я буду жити все життя сама?! Що мені робити ?.."

Форма заняття - ділова дискусія.

Практичне заняття № 6

Тема: Теоретичні засади консультування сім'ї.

Мета: сформулювати поняття "консультування сім'ї", визначити методи і форми консультативної допомоги сім'ї у роботі соціального педагога.

Питання для теоретичного опрацювання:

1. Поняття про консультування сім'ї. Моделі консультування сім'ї.

2. Методи консультування сім'ї.
3. Консультація як процес педагогічного спілкування, її завдання та стадії.
4. Форми консультування сім'ї, етапи консультування сім'ї.
5. Врахування особливостей розвитку сім'ї у консультуванні.
6. Консультування прийомної сім'ї.

Література:

1. Трубавіна І. Консультування сім'ї. Науково-методичні матеріали. Частина І. - К.: ДЦССМ, 2003. - 88с.
2. Трубавіна І.М. Особливості соціально-педагогічної роботи з прийомною сім'єю // Наукові записки ТДПУ. Сер. "Педагогіка" -2001. №6. - С.59-66.
3. Технології соціально-педагогічної роботи: Навчальний посібник / За ред. А.Й. Капської. - К.: НДПУ, 2000. - 372с.
4. Лодкина Т.В. Социальная педагогика. Защита семьи и детства: Учебное пособие для студ. высш. учебн. заведений. - М.: Издат. центр «Академия», 2003. - 192с.

Перелік питань що виносяться на самостійне опрацювання:

1. Історичні та наукові етапи розвитку консультативного методу.
2. Основні складові соціально-педагогічного консультування.
3. Специфіка консультування у соціальній роботі.
4. Форми і види консультативної допомоги
5. Соціально-психологічна сутність консультування.
6. Рольові функції в консультації.
7. Особливості проведення консультативної бесіди.
8. Професійні навички та етика консультанта
9. Типові помилки при консультуванні
10. Типові моделі поведінки клієнта у консультуванні.
11. Прийоми консультативного впливу.
12. Гармонізація переживань у процесі використання консультативної техніки.
13. Консультативна робота в закладах освіти.
14. Принципи соціально-педагогічного консультування у цільових групах.
15. Дотестове та після тестове консультування з питань ВІЛ/СНІДу.
16. Принципи і функції ризикового консультування.
17. Попередження агресії і суїциду клієнтів консультацій.

Тематика рефератів:

1. Метод консультування в системі соціальної роботи.
2. Соціальне консультування в системі центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді.
3. Соціально-психологічний портрет консультанта.
4. Соціально-педагогічне консультування в умовах життєвих криз.
5. Соціально-педагогічне консультування населення з проблем екологічних і біологічних катастроф.

6. Проблема професійного «згорання» у консультативній роботі.
7. Досвід консультативної допомоги в розвинених країнах світу.
8. Зарубіжні і вітчизняні дослідження в області консультативних технік.
9. Принципи та види консультативної допомоги.
10. Особливості діяльності соціального працівника у процесі надання консультативної допомоги.
11. Програми підготовки фахівців з консультативної роботи.

Форми контролю навчальних досягнень

для заліку (5 семестр)

	Поточне тестування та самостійна робота						сума
	Змістовний модуль 1		Змістовний модуль 2		Змістовний модуль 3		
Тема	T 1	T2	T3	T4	T5	T6	100
Бали	10	10	20	20	20	20	

T1, T2 ... T6 – теми змістових модулів.

Форми контролю навчальних досягнень

для екзамену (6 семестр)

	Поточне тестування та самостійна робота								Підсумковий екзамен	сума
	Змістовний модуль 4		Змістовний модуль 5		Змістовний модуль 6		Змістовний модуль 7			
Тема	T 7	T8	T9	T10	T11	T12	T13	T14	25	100
Бали	10	10	10	5	10	10	10	10		

T1, T2 ... T6 – теми змістових модулів.

Розподіл балів за формами контролю(5 семестр) залік

Види контролю	Кількість	Бали	Загальна кількість балів
Робота на практичному занятті (у т.ч. усна доповідь, доповнення, активність під час дискусій)	5	6	30
Опрацювання тематичних завдань для самостійної роботи	5	8	40
Реферати	4	5	20
Контрольна робота	1	10	10
Всього:			100

Розподіл балів за формами контролю (6 семестр) екзамен

Види контролю	Кількість	Бали	Загальна кількість балів
Робота на практичному занятті (у т.ч. усна доповідь, доповнення, активність під час дискусій)	6	5	30
Опрацювання тематичних завдань для самостійної роботи	6	4	24
Реферати	2	2	6
Контрольна робота	1	15	15
Екзамен			25
Всього:			100

**ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ НА ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ ЗНАНЬ
(ЕКЗАМЕН)**

1. Консультування та його характеристика.
2. Актуалізація теоретичних знань щодо вмінь консультування.
3. Роль процесу спілкування у консультативній допомозі.
4. Методика посередницької діяльності соціального педагога. Суть посередницької діяльності соціального педагога.
5. Стили консультування.
6. Особистість клієнта, та її значення у процесі консультування.
7. Особистість соціального педагога та її значення у процесі консультування.
8. Принципи консультативної допомоги: (Принцип причинності, „Консультативний альянс”, проблемна діагностика, неманіпулятивний підхід, принцип безоціночного прийняття, принцип професіоналізму, Орієнтація клієнта на самого себе.)
9. Умови ефективності консультування.
10. Методи соціально-педагогічного консультування.
11. Загальна характеристика педагогічних методів, психологічні методи консультативної допомоги, основні методи соціальної роботи.
12. Інтерв'ю як один із основних методів консультативної допомоги.
13. Принципи консультативної соціально-педагогічної допомоги.
14. Механізми корекційної впливу.
15. Методика контактної взаємодії з дітьми, підлітками та молоддю.
16. Встановлення контакту з підлітками які потребують особливої уваги.
17. Стадії взаємодії.
18. Зміст і характер контакту. Основна тактика. Результати контактної взаємодії.
19. Техніка соціально-педагогічного спілкування з клієнтами в процесі індивідуальної консультативної допомоги.
20. Етапи вирішення проблеми клієнта консультантом.
21. Рівні прояву емпатійності у відповідях консультанта.
22. Етапи прояву уваги до клієнта .

23. Загальні правила для консультанта під час індивідуального консультування.
24. Загальні положення організації групової консультативної допомоги.
25. Переваги і недоліки групового консультування.
26. Фактори які впливають на ефективність групового консультування.
27. Доцільність проведення групового консультування.
28. Вимоги до консультанта який працює з групою.
29. Уміння і навички ефективного керівника групи (слухання, перевірка сприйняття, зворотній зв'язок, сполучення та ін.)
30. Стадії та фази групового процесу.
31. Термінологія групового руху: (типи груп, консультаційні та терапевтичні групи, групи сенситивності, Т-групи, груповий процес, групова згуртованість).
32. Норми групи.
33. Консультативна робота з дітьми дошкільного та молодшого шкільного віку та їх батьків.
34. Зміст консультативної допомоги підліткам, особам юнацького віку та молоді.
35. Консультативна робота з людьми акмеологічного віку.
36. Технологія консультативної допомоги людям похилого віку.
37. Методика соціально-педагогічної консультативної допомоги по телефону.
38. Історія виникнення телефонного консультування.
39. Етика телефонної допомоги, основні принципи роботи.
40. Основні методи телефонного консультування.
41. Особливості телефонного діалогу.
42. Етапи телефонного консультування.
43. Типові помилки телефонного діалогу.
44. Специфіка консультування абонентів, які переживають кризовий стан.
45. Консультування абонентів з приводу конфліктів.
46. Телефонне консультування осіб з проблемами залежності (залежність від тютюну, алкоголю, вживання психоактивних речовин, азартних ігор та комп'ютера, емоційної залежності від любові, культів та ін.).
47. Консультування при суїцидальних настроях. Етапи та принципи бесіди з такими абонентами.
48. Поняття про консультування сім'ї. Моделі консультування сім'ї.
49. Методи консультування сім'ї.
50. Консультація як процес педагогічного спілкування. ІІ завдання та стадії.
51. Форми консультування сім'ї, етапи консультування сім'ї.
52. Врахування особливостей розвитку сім'ї у консультуванні.
53. Консультування прийомної сім'ї.
54. Консультування сім'ї після розлучення і неповних сімей.
55. Технологія консультативної допомоги людям без визначеного місця проживання, мігрантам та біженцям.

56. Особливості консультування осіб хворих на ВІЛ-інфекцію/СНІД.

Практичні завдання для екзамену.

1. Допоможіть абоненту “Телефону довіри”, який звернувся з такими словами: “До мене прийшла подруга і не хоче повертатися додому, тому що у неї неприємності в сім’ї. Що робити?”.

2. Допоможіть абоненту “Телефону довіри”, який звернувся з такими словами: “Я прийняв велику дозу таблеток, але зрозумів, що не хочу помирати. Допоможіть, будь ласка!”

3. Допоможіть абоненту “Телефону довіри”, який звернувся з такими слова ми: “Я завагітніла, але мій хлопець не хоче признавати себе батьком дитини. Батьки відмовляють мені в допомозі. Порадьте, що мені робити”.

4. Допоможіть абоненту “Телефону довіри”, який звернувся з такими словами: “Мій наречений виявляє надмірну увагу моїй подрузі. Що мені робити?”

5. Допоможіть абоненту “Телефону довіри”, який звернувся з такими словами: “Зі мною не хочуть дружити однокласники. Вони насміхаються наді мною, оскільки я не такий сильний, як інші хлопці. Що мені робити?”

6. Допоможіть абоненту “Телефону довіри”, який звернувся з такими словами: “Мені дуже подобається хлопець з паралельного класу. Але я не наважусь з ним ближче познайомитися. Як мені це зробити?”

7. Допоможіть абоненту “Телефону довіри”, який звернувся з такими словами: “Мої батьки збираються розлучитися. А я люблю їх обох і не хочу жити від когось окремо. Як мені краще вчинити?”

8. Допоможіть абоненту “Телефону довіри”, який звернувся з такими словами: “Мої батьки постійно сваряться. А деколи справа доходить до бійок. Мені шкода їх обох. Що мені робити?”

9. Допоможіть абоненту “Телефону довіри”, який звернувся з такими словами: “Тато часто приходиться додому п’яним, б’є маму. Вона просить мене, щоб я захистив її. У мене ж рука не піднімається на батька.”

10. Допоможіть абоненту “Телефону довіри”, який звернувся з такими словами: “Компанія хлопців, з якими я дружу, почали пробувати наркотики і заставляють мене робити це ж. Інакше вони не будуть зі мною дружити. А я б цього не хотів. Як мені вчинити?”

11. Допоможіть абоненту “Телефону довіри”, який звернувся з такими словами: “Мені запропонував знайомий хлопець, щоб я виходила за нього заміж. Але він мені не подобається, я кохаю іншого, який про це і не здогадується. Як мені далі діяти? ”

12. Допоможіть абоненту “Телефону довіри”, який звернувся з такими словами: “Мене з подругою запросили на вечірку старші від нас хлопці. Ми хочемо йти, але боїмося, щоб нас не згвалтували. Як нам краще вчинити? ”

13. Допоможіть абоненту “Телефону довіри”, який звернувся з такими словами: “У своїй сім’ї я почуваю себе самотньо. Батьки всю свою увагу зосереджують лише на молодшому братикові.”

14. Допоможіть абоненту “Телефону довіри”, який звернувся з такими словами: “Я не хочу навчатися в школі. Все одно в житті краще влаштуватися не ті, в кого вищий рівень освіти, а люди підприємливі.”

15. Допоможіть абоненту “Телефону довіри”, який звернувся з такими словами: “Я не хочу йти в армію. Там “дідовщина”, жорстокість. Я не витримаю насилля.”

16. Допоможіть абоненту “Телефону довіри”, який звернувся з такими словами: “Моє життя не має сенсу. Я нікому не потрібен. Мене покинули майже всі друзі. Я такий самотній і не можу так далі жити. Я вирішив покінчити життя самогубством...”

17. Допоможіть абоненту “Телефону довіри”, який звернувся з такими словами: “Я вирішила піти з дому. У мене погані батьки. Вони не розуміють мене. Мені вже 18 років, а вони весь час контролюють мене як дитину. Мені забороняють зустрічатися з хлопцем, хоч ми дуже любимо один одного.

18. Допоможіть абоненту “Телефону довіри”, який звернувся з такими словами: “Мені 15 років. Я зустрічалася з одним хлопцем, якому 19 років. Я завагітніла. Він не відмовляється від мене і дитини, але я боюся сказати про це батькам, бо не знаю, як вони зреагують на це.”

19. Допоможіть абоненту “Телефону довіри”, який звернувся з такими словами: “Я дуже негарна. На мене ніхто не звертає увагу. Мені 20 років, а я ще не зустрічалася з жодним хлопцем. Невже я буду жити все життя сама?! Що мені робити ?..”

20. Жінка (30 років) звертається до консультанта з проханням вплинути на чоловіка для вирішення такої проблеми – чоловік (30 років, інженер) не дозволяє жінці забрати її дочку від першого шлюбу (5 років), яка живе з бабусею, матір’ю жінки, в іншому місті. Дітей від другого шлюбу немає. Доводи чоловіка не мають переконливого характеру, судячи з того, як його характеризує жінка, він просто егоїстична, навіть нарцисна людина, але жінка не хотіла б доводити справу до відвертого конфлікту і розлучення. Спроектувати тактику консультативного впливу на клієнта та вибрати відповідні техніки сімейного консультування.

21. Подружжя (йому 45 років їй 41) звертається з приводу постійних конфліктів. Вони вже розлучилися 12 років тому, 2 роки тому знов зішлись, мешкають у фактичному шлюбі. Дочка вийшла заміж живе окремо. Жінка вважає причиною конфліктів його дрібн’язкову прискіпливість, спалахливість та те, що він витрачає на сім’ю тільки половину грошей, що заробляє, а решту діває невідомо куди. Він спростовує звинувачення у тому, що приховує гроші, і вважає, що жінка недостатньо лагідна, привітна, послужлива, занадто недовірлива, не розуміє його уподобань (він любить спортивні ігри, відпочинок за містом, куди іноді їздить без жінки). Визначити тактику консультативної роботи та необхідні техніки.

Рекомендовані джерела інформації

Основна література:

1. Айві А. Цілісне інтерв’ювання і консультування. Київ, 1998.

2. Антонечко М. Проблема феномена «сгорания» у консультантов и волонтерів в работе «Телефона Доверия». Запорожье: ЗОЦССМ, 1999.
3. Васківська С. В Основи психологічного консультування: підручник. Київ : Ніка-Центр, 2011. 424 с.
4. Гапончук Олена. Як оптимізувати консультативну діяльність соціального педагога: методичні рекомендації та практичні матеріали [Електронний ресурс]. Луцьк, 2017. 132 с. URL: https://www.academia.edu/s/00e2e77562/haponchukoptymizacia_konsyltuvanniapdf?source=link
5. Завацька Л.М. Технології професійної діяльності соціального педагога. Навчальний посібник для ВНЗ. К.: Видавничий Дім «Слово», 2008. 240 с.
6. Консультативна психологія: підручник І.С.Булах, В.У.Кузьменко, Е.О.Помиткін. Вінниця: ТОВ «Нілан-ЛТД» 2014. 484 с.
7. Землянська Н., Семигіна Т. Зміст соціальної роботи з трудовими мігрантами з огляду на специфіку мобільності робочої сили // Актуальні проблеми соціальної педагогіки та соціальної роботи: м-ли Всеукр.наук.-практ. конф. (Умань, 11 жовтня 2019 р.). Умань : ВІЗАВІ, 2019. С. 50-53.
8. Соціально-педагогічне консультування: наук.-метод. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / С. Я. Харченко, Н. П. Краснова, Я. І. Юрків; Держ. закл. „Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка”. Луганськ: Вид-во ДЗ „ЛНУ імені Тараса Шевченка”, 2011. 403 с
9. Соціальна робота з вразливими сім'ями та дітьми : посіб. у 2-х ч.; Ч. І. Сучасні орієнтири та ключові технології. Київ: ОБНОВА КОМПАНІ, 2017. 256 с.
10. Соціальна робота з різними категоріями клієнтів: науково-навчально-методичний посібник. Луганськ: «Альма-матер», 2003. 198с.
11. Соціальна робота: технологічний аспект: навч. посібник. за ред. проф. А.Й. Капської. К.: Центр навчальної літератури, 2004. 352 с.
12. Соціально-педагогічне консультування у службі “Телефон Довіри”. Київ: ДЦССМ, 2003. 116с.
13. Соціально-педагогічна та психологічна робота з дітьми трудових мігрантів: навч.-метод. посібник . за редакцією К.Б. Левченко, І.М.Трубанівої, І.І. Цушка. Київ: ФОП «Чальцев», 2008. 384 с.
14. Сурмин Ю. П. Теория социальных технологий : учеб. Пособие. Киев: МАУП, 2004. 608 с.
15. Технології соціально-педагогічної роботи: навч. посібник. за заг. ред. проф. А.Й.Капської. Київ, 2000. 372 с.
16. Харченко С. Я. Соціально-педагогічні технології : навч.-метод. посіб . Луганськ: Альма- матер, 2005. 552 с.
17. Шахрай В. М. Технології соціальної роботи : навчальний посібник. Київ: Центр навчальної літератури, 2006. 464 с.
18. Шевців З. М. Основи соціально-педагогічної діяльності. Київ: Центр учбов. літ-ри, 2012. 248 с.

Допоміжна література:

1. Абрамов Г.С. Практикум по психологическому консультированию. Екатеринбург, 1995.
2. Абрамова Г.С. Введение в практическую психологию. – Екатеринбург: «Деловая книга», Москва: издательский центр “ACADEMIA”, 1995. 224с.
3. Бондаренко О.Ф. Психологічна допомога особистості. Харків: Фоліо, 1996.
4. Васьківська С. В. Соціально-психологічний супровід клієнтів: технологія ведення консультативного діалогу. Київ: Главник, 2006. 128 с.
5. Васьковская С.В., Горноста́й П.П. Психологическое консультирование: Ситуационные задачи. Киев, 1996.
6. Гапончук О. М. Тренінг консультативних навичок соціального педагога. Методичні рекомендації [Електронний ресурс]. Луцьк: ЧНУ ім. ЛесіУкраїнки, 2017. 45 с. URL:
https://www.academia.edu/33832049/%D0%A2%D0%A0%D0%95%D0%9D%D0%86%D0%9D%D0%93_%D0%9A%D0%9E%D0%9D%D0%A1%D0%A3%D0%9B%D0%AC%D0%A2%D0%90%D0%A2%D0%98%D0%92%D0%9D%D0%98%D0%A5_%D0%9D%D0%90%D0%92%D0%98%D0%A7%D0%9E%D0%9A_%D0%A1%D0%9E%D0%A6%D0%86%D0%90%D0%9B%D0%AC%D0%9D%D0%9E%D0%93%D0%9E_%D0%9F%D0%95%D0%94%D0%90%D0%93%D0%9E%D0%93%D0%90
7. Гапончук О. М. Організаційні умови консультативної діяльності в загальноосвітньому навчальному закладі // Наукові записки Вінницького державного національного університету імені Михайла Коцюбинського. Серія: 13 Педагогіка та психологія: зб. наук. праць. Випуск 49 / Редкол.: В. І. Шахов (голова) та ін. Вінниця, 2017. С. 133-138.
8. Горноста́й П.П., Васьковская С.В. Теория и практика психологического консультирования: Проблемный подход. Киев: Наук. думка, 1995.
9. Дружинин В. Психология семьи. Москва, 1996.
10. Дубовская Л. Н. Социальная геронтология : учебно-методическое пособие по практическим занятиям и самостоятельной работе. 2012. 21 с.
11. Енциклопедія для фахівців соціальної сфери. за ред. І.Д. Звереві. Київ, Симферополь : Універсум, 2012. 563 с.
12. Капська А. Й. Соціальний супровід різних категорій сімей та дітей : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 232 с.
13. Козубовська І.В., Керецман В.Ю., Товканець Г.В. Роль соціально-психологічної служби в роботі з сім'єю. Ужгород, 1996.
14. Меновщиков В. Ю. Психологическое консультирование: работа с кризисными и проблемными ситуациями / В. Ю. Меновщиков. Москва: Академия, 2002. 528 с.
15. Платонова О.Г. Сутність особистісних якостей працівника соціальної сфери. Вісник Чернігівського державного педагогічного університету. Вип.133 Чернігівський національний педагогічний університет імені Т.Г.Шевченка;

1. [https://pidru4niki.com/1726102642988/pedagogika/osoblivosti konsultuva nnya diyalnosti sotsialnogo pedagoga](https://pidru4niki.com/1726102642988/pedagogika/osoblivosti_konsultuva_nnya_diyalnosti_sotsialnogo_pedagoga)
2. <https://www.google.com/search?q=%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%81%D1%83%D0%BB%D1%8C%D1%82%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%B0+%D1%80%D0%BE%D0%B1%D0%BE%D1%82%D0%B0+%D1%81%D0%BE%D1%86%D1%96%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE+%D0%BF%D0%B5%D0%B4%D0%B0%D0%B3%D0%BE%D0%B3%D0%B0+%D0%B2+%D1%88%D0%BA%D0%BE%D0%BB%D>

[1%96&oq=%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%81%D1%83%D0%BB%D1%8C%D1%82%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%B0+%D1%80%D0%BE%D0%B1%D0%BE%D1%82%D0%B0+%D1%81%D0%BE%D1%86%D1%96%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE&aqs=chrome.1.69i57j0.12703j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8](chrome:1.69i57j0.12703j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8)

3. <https://pedagogy.lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2018/03/%D0%A5%D0%B0%D1%80%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE-%D0%A1.-%D0%AF.-%D0%A1%D0%BE%D1%86%D1%96%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE-%D0%BF%D0%B5%D0%B4%D0%B0%D0%B3%D0%BE%D0%B3%D1%96%D1%87%D0%BD%D0%B5-%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%81%D1%83%D0%BB%D1%8C%D1%82%D1%83%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F.pdf>

4. <http://ap.uu.edu.ua/article/274>

5. www.isp-2006.narod.ru

6. <http://www.ikpp.npu.edu.ua/>