

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
УМАНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
імені ПАВЛА ТИЧИНИ**

ПРАКТИКУМ З СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

Навчально-методичний посібник

УМАНЬ – 2016

УДК 36(076)
ББК 60.9я7
П 69

Рецензенти:

Н. М. Коляда – доктор педагогічних наук, професор, завідувач кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини;

І. В. Албул – кандидат педагогічних наук, доцент, доцент кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини.

Рекомендовано до друку вченою радою факультету соціальної та психологічної освіти Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини (протокол № 6 від 14 січня 2016 року).

Практикум з соціальної роботи : Навчально-методичний посібник //
Уклад. : О. М. Шевчук. – Умань : ФОП Жовтий, 2016. – 100 с.

Навчально-методичний посібник з курсу «Практикум з соціальної роботи» укладено відповідно до вимог кредитно-трансферної системи навчання. Він включає програму курсу та його структуру в межах планових годин з поділом на змістові модулі. У посібнику подано теми та плани практичних занять, завдання для самостійної роботи, вимоги до написання індивідуального навчально-дослідного завдання з курсу (ІНДЗ), питання для повторення курсу, список рекомендованих джерел, термінологічний словник та хрестоматію.

Для студентів напрямів підготовки (спеціальностей) «Соціальна робота», «Соціальна педагогіка».

УДК 36(076)
ББК 60.9я7

© О. М. Шевчук. 2016

З М І С Т

<i>Передмова</i>	4
Розділ 1. Програма нормативної навчальної дисципліни «Практикум з соціальної роботи» підготовки бакалаврів за спеціальністю – «Соціальна робота»	9
1.1. Опис предмета навчальної дисципліни.....	9
1.2. Програма навчальної дисципліни.....	10
1.3. Структура залікового кредиту навчальної дисципліни.....	14
1.4. Теми практичних занять.....	15
1.5. Індивідуальне навчально-дослідне завдання (ІНДЗ).....	15
1.6. Розподіл балів, що присвоюються студентам.....	18
1.7. Рекомендована література.....	19
Розділ 2. Плани практичних занять для студентів денної форми навчання	23
2.1. Змістовий модуль I. Технологія соціальної роботи з індивідуальним випадком.....	23
Тема 1. Зміст і структура роботи соціального працівника з індивідуальним випадком.....	23
Тема 2. Індивідуальне інтерв'ю як базовий метод індивідуальної соціальної роботи.....	24
Тема 3. Тренінг професійних вмінь і якостей соціального працівника.....	24
Тема 4. Тренінг навичок індивідуальної соціальної роботи з клієнтом.....	25
2.2. Змістовий модуль II. Соціальна робота як сфера практичної діяльності.....	28
Тема 5. Індивідуальна соціальна робота. Ведення випадку в соціальній роботі.....	28
Тема 6. Індивідуальне консультування в соціальній роботі.....	29

Тема 7. Групова соціальна робота. Класифікація груп і групові процеси.....	29
Тема 8. Організація групової соціальної роботи.....	30
Тема 9. Самокерована групова робота.....	31
Тема 10. Проведення тренінгів у соціальній роботі.....	31
Тема 11. Практика індивідуальної роботи в агенції. Супервізія.....	32
Тема 12. Аналіз досвіду практичної роботи з клієнтом та організація взаємодопомоги соціальних працівників.....	34
Розділ 3. Плани практичних занять для студентів заочної форми навчання.....	35
Розділ 4. Методичні рекомендації та завдання для самостійної роботи студентів денної форми навчання.....	38
Розділ 5. Методичні рекомендації та завдання для самостійної роботи студентів заочної форми навчання.....	41
Розділ 6. Питання та завдання для повторення курсу.....	43
Розділ 7. Контрольні завдання для студентів денної та заочної форми навчання.....	48
Термінологічний словник.....	52
Список використаних джерел.....	61
Хрестоматія.....	63
Додатки.....	90

ПЕРЕДМОВА

Нині вагомого значення набуває практичний компонент професійної підготовки соціальних працівників. Це пов'язано з тим, що практична підготовка дає можливість студентам не лише опанувати конкретні навички, але й пов'язати теорію з практикою, відчувати себе фахівцями і по-справжньому усвідомити цінності соціальної роботи.

Найважливішою умовою у підготовці працівників соціальної сфери є наявність певних вмінь, особистісних якостей, мотивації, життєвого досвіду. Підготовка соціальних працівників включає теоретичну частину, що охоплює основи наук, широкі сфери знання, загальні методики тощо, і практичну частину, що конкретизує різні аспекти підготовки, складові основи для практики, проведення стажувань, тренінгів, вирішення реальних проблем, діяльності в конкретних ситуаціях.

У ідеалі знання, отримані в теоретичному курсі навчання, доповнюються вміннями й навичками, отриманими в ході практичної діяльності, і навпаки. Тому в організації навчального процесу у вищій школі практичні заняття є важливим і необхідним етапом підготовки майбутнього фахівця до професійної діяльності.

Одним із дискусійних питань соціальної роботи, є питання про принципи і форми навчання фахівців у сфері соціальної роботи. Найвиразніше виявляються дві тенденції:

перша – студент отримує знання від викладача, який потім контролює процес засвоєння цих знань;

друга – студент стає учасником організації і здійснення процесу навчання. У цьому випадку важливо виробити вміння самостійно аналізувати, творчо підходити до об'єднання теоретичних і практичних завдань. Ця тенденція найбільш перспективна, оскільки вона орієнтована на активізацію пізнавальної та соціальної активності студентів. Вона дозволяє оптимізувати взаємодію викладачів і студентів, наблизити навчання до життя (Е. А. Морозов, 2011).

Як основні цілі практичних занять з соціальної роботи можна виділити наступні: по-перше, практичні заняття повинні допомогти студентам краще осмислити теоретичний матеріал, систематизувати і структурувати отриману на лекціях інформацію, сформуванати понятійний апарат, необхідний для осмислення основних соціально-психологічних проблем.

По-друге, на практичних заняттях студенти повинні навчитися пов'язувати теоретичний матеріал з соціально-психологічними явищами повсякденного життя, формувати навички психологічного аналізу соціальної реальності, розвивати вміння аналізу своїх соціально-психологічних характеристик і особливостей поведінки. Загальні цілі практичних занять

визначають і основний методичний прийом в педагогічній діяльності: всі форми проведення занять відносяться до групи інтерактивних методів навчання.

Яким же важливим професійним знанням, умінням та навиками можна навчити майбутніх соціальних працівників? По-перше, педагог може навчити студентів цілісному підходу до клієнта. Це означає, що студент повинен прагнути дізнатися якомога більше про клієнта і його середовище.

По-друге, педагог може допомогти студентам виробити важливі професійні уміння та навиками, наприклад, комунікативні (здатність входити в контакт з клієнтом і підтримувати спілкування з ним), інструментальні (володіння усними і письмовими прийомами збору і фіксації інформації) і аналітичні (здатність виділяти головне, ставити проблему, висувати гіпотезу, збирати потрібну інформацію, розробляти план дій, реалізовувати його й оцінювати результати).

По-третє, педагог може сприяти формуванню у студента професійної самосвідомості шляхом визначення його ролі. Одночасно, виконуючи роль студента, він повинен за допомогою педагога приміряти на себе роль професійного соціального працівника (Е. Л. Еріна, В. М. Зубова, 2004; А. І. Ляшенко, 1994).

Формування даних умінь і навиків сприятиме підвищенню рівня адаптації випускників вузу до реальної соціальної практики при виконанні своїх безпосередніх професійних обов'язків.

Розкриваючи особистість соціального працівника, дослідники пропонують певну структуру його якостей. В цілому особистісні якості спеціаліста соціальних служб можна поділити на групи:

- професійно необхідні якості готовності до соціальної діяльності;
- соціально-психолого-педагогічні якості, необхідні у практичній діяльності (роботі з клієнтом або групою клієнтів, взаємодії з колегами);
- якості, необхідні для професійного та особистісного зростання соціального працівника, його самовдосконалення.

До першої групи відносяться психологічні характеристики, загально-педагогічні якості, які виступають складовою частиною придатності особистості до даного виду діяльності. Сюди включаються вимоги, які ставляться до соціального працівника професійною діяльністю:

- до професійної самосвідомості (комплекс уявлень про себе як професіонала; мотивація, спрямування);
- до пізнавальних процесів (сприйняття, пам'ять, мислення, уява тощо);
- до емоційно-вольових процесів та психоемоційних станів (стриманість, стабільність, стресостійкість, самовладання, життєрадісність, цілеспрямованість, наполегливість, рішучість, активність та інші).

До другої групи належать:

– професійно важливі якості – індивідуальний стиль діяльності, спілкування, стійке поєднання завдань, засобів та способів соціальної діяльності, здатність до активного впливу на клієнта та залучення всіх можливостей з метою вирішення його проблем;

– творчий потенціал особистості (комплекс унікальних здібностей, в тому числі креативних, який дозволяє вирішувати соціальні завдання на нестандартному рівні).

До третьої групи особистісних якостей відносять:

– психолого-педагогічні якості спрямовані на створення ефекту особистої привабливості (комунікабельність, емпатичність, зовнішня привабливість, красномовність);

– індивідуальні психологічні властивості (темперамент, характер, психічні процеси та стани, здатність володіти собою);

– психоаналітичні якості – самокритичність, адекватна самооцінка та рівень домагань, здатність до самоаналізу, саморегуляції, самоконтролю поведінки та інші (Т. Є. Демидова, 1994).

Стиль поведінки соціального працівника, який формується під впливом його особистісних якостей, професійних та індивідуальних цінностей та інтересів, чинить великий вплив на всю систему відношень. Мотиви діяльності соціального працівника характеризують його особистісні якості, які опосередковано проявляються у соціальній роботі як його інтереси.

Виділяють важливість наступних особистісних характеристик соціального працівника:

– гуманістична спрямованість особистості (чесність, любов до людей, доброта, емпатія);

– особиста і соціальна відповідальність (совість, об'єктивність, самокритичність);

– почуття власної гідності та повага гідності інших людей (тактовність, уважність, спостережливність, терпимість, ввічливість);

– готовність зрозуміти інших та прийти на допомогу (терпіння, комунікабельність, справедливість);

– емоційна стійкість (витримка, самовладання, оптимізм, життєрадісність);

– особиста адекватність та соціальна адаптивність (самооцінка, сила волі, прагнення до самовдосконалення, творче мислення) (Н. Б. Шмелева, 1997; Н. І. Головка, 2011).

Основними особистісно-моральними якостями соціального працівника вважаються наступні риси: чесність, совість, об'єктивність, справедливість, тактовність, уважність і спостережливність, терпимість, витримка і самовладання, самокритичність, адекватність самооцінки, терпіння, комунікабельність, сила волі, емпатія (співпереживання), творче мислення

(Н. І. Головка, 2011; Т. В. Мінько, 2000).

Якості особистості соціального працівника багато в чому визначають успіх його взаємодії з клієнтом і є необхідною умовою його професійної придатності. Формування моральних якостей відбувається шляхом засвоєння духовних цінностей суспільства і професії, перетворення їх у процесі діяльності в переконання і потреби. Якості особистості соціального працівника, виявлені стосовно клієнта, його оточення і всього суспільства, сприяють підвищенню рівня суспільної моральності і тим самим – вирішенню ряду соціальних проблем.

Розвиток вмінь та якостей майбутніх соціальних працівників включає в себе сукупність різних методів та засобів, а також різноманітних форм організації навчально-пізнавального процесу, таких як лекції, семінарські та практичні заняття, тренінги, самостійну та самоосвітню роботу, індивідуальні та групові консультації (Т. Б. Иванова, А. А. Козлов, 2001).

Отже, обов'язкова практична підготовка студентів є важливим чинником здобуття досвіду роботи і потрібного стандарту компетентності.

Під час практичної підготовки з курсу «Практикум з соціальної роботи» студенти отримують досвід майбутньої професійної діяльності, набувають практичних умінь і навиків, удосконалюють особисті професійні якості фахівця. Від успіху реалізації даного етапу навчання залежить якість професійного становлення майбутнього фахівця.

Навчально-методичний посібник з курсу «Практикум з соціальної роботи» призначений для студентів денної та заочної форми навчання, які навчаються за спеціальністю – Соціальна робота.

У першому розділі представлено структуру програми навчальної дисципліни «Практикум з соціальної роботи». Курс розраховано на 240 годин (8 кредитів ECTS). З них 74 години на самостійну роботу та 74 години на індивідуальну роботу (ІНДЗ) студентів, 92 години на аудиторну роботу. Аудиторні години розподілені таким чином: 46 годин практичних занять у I семестрі та 46 годин практичних занять у II семестрі.

У другому та третьому розділах відповідно до 2-х змістових модулів подано плани практичних занять для студентів денної та заочної форми навчання, які включають: питання для обговорення, тематику повідомлень, список рекомендованих джерел.

У наступних розділах викладено методичні рекомендації та завдання для самостійної роботи студентів денної та заочної форми навчання, питання для повторення курсу, контрольні завдання для студентів денної та заочної форми навчання.

Посібник містить термінологічний словник, хрестоматію та додатки.

РОЗДІЛ 1.
ПРОГРАМА НОРМАТИВНОЇ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«ПРАКТИКУМ З СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ» ПІДГОТОВКИ БАКАЛАВРІВ
ЗА СПЕЦІАЛЬНІСТЮ – «СОЦІАЛЬНА РОБОТА»

1.1. Опис предмета навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів 8	Галузь знань 1301 Соціальне забезпечення	Нормативна	
	Напрямок підготовки 6.130102 Соціальна робота		
Модулів – 2	Спеціальність (професійне спрямування): соціальна робота	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 2		2-й	
Індивідуальне науково-дослідне завдання: творча робота		Семестр	
Загальна кількість годин – 240		3-й – 4-й	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 4 самостійної роботи студента – 4	Освітньо-кваліфікаційний рівень: бакалавр	Лекції	
		0 год.	
		Практичні заняття	
		92 год.	
		Самостійна робота	
		74 год.	
		Індивідуальні завдання:	
74 год.			
Вид контролю:			
залік			

1.2. Програма навчальної дисципліни¹

Навчальний курс «Практикум з соціальної роботи» розрахований на студентів спеціальності «Соціальна робота», які обрали сферою своєї майбутньої професійної діяльності соціальну роботу в закладах та установах (агенціях), що надають безпосередню інформаційну, консультативну, психологічну, педагогічну та інші види допомоги різним категоріям клієнтів.

Метою практичної підготовки студентів під час викладання дисципліни є соціально-психологічна підготовка до безпосередньої індивідуальної взаємодії з клієнтом, формування вмій і якостей, необхідних для соціальної роботи з клієнтом, закріплення їх теоретичних знань, а також накопичення практичних умій і навиків, розвиток самостійності в ухваленні рішень, формування творчих здібностей, можливості працювати в колективі.

У процесі проходження курсу «Практикум з соціальної роботи» студенти беруть участь у тренінгу професійних якостей соціального працівника, у проведенні повного циклу роботи із клієнтом (клієнтами) соціальної агенції, отримують досвід індивідуальної і групової роботи з клієнтами, роботи із супервізором та групового обговорення проблем практичної роботи. Під час виконання навчальних завдань студенти взаємодіють із викладачем-супервізором.

Завдання курсу: сформувати у студентів адекватне уявлення щодо індивідуальної роботи з клієнтом; сприяти оволодінню студентами техніками і прийомами індивідуального інтерв'ю; розвинути якості, необхідні для успішної індивідуальної роботи з клієнтом; сформувати адекватне ставлення до клієнта соціальної роботи; сприяти формуванню у студентів професійної позиції соціального працівника; розкрити специфіку соціальної роботи та її гуманістичну спрямованість; надати студентам досвід подолання проблемних ситуацій в процесі індивідуальної роботи з клієнтом; сприяти отриманню студентами досвіду роботи з супервізором та групового обговорення проблем практичної роботи; сформувати початкові практичні навички з основних напрямів соціальної роботи за допомогою тренінгів.

У результаті вивчення курсу студент повинен **знати**:

- структуру процесу індивідуальної роботи з клієнтом;
- особливості індивідуальної роботи з клієнтом за різними моделями і підходами;
- методику проведення індивідуального інтерв'ю з клієнтом;
- цінності і принципи індивідуальної роботи з клієнтом.

Для проведення тренінгів студент повинен знати: типи та види

¹ Програма даного курсу складена на основі типової навчальної програми, розробленої в Академія праці, соціальних відносин і туризму канд. пед. наук, доцентом кафедри соціальної роботи та практичної психології Лютим В. П.

тренінгових груп; принципи та правила роботи тренінгової групи; динаміку групового процесу; основні тренерські ролі; вимоги до організації та проведення тренінгів; основні дидактичні засоби оволодіння уміннями та навичками.

Студент повинен **вміти**:

- встановлювати та підтримувати контакт з клієнтом;
- вивчати особистість клієнта, його психічний стан;
- вислуховувати клієнта, вести бесіду;
- формулювати запит клієнта;
- аналізувати проблему (індивідуальний випадок) клієнта;
- виявляти ресурси клієнта, необхідні для подолання його проблем;
- надавати зворотний зв'язок клієнту;
- інтерпретувати інформацію, отриману від клієнта і надавати клієнту власну інтерпретацію;
- планувати роботу з клієнтом;
- надавати психологічну підтримку клієнту;
- долати конфліктні ситуації у взаємодії з клієнтом;
- контролювати власну поведінку в процесі взаємодії з клієнтом;
- аналізувати власний професійний досвід.

Навички (мікротехніки), які формуються тренінгом: організація простору бесіди; встановлення та підтримка невербального контакту; зустріч-знайомство; безмовне слухання, уточнення, переказ, перевірка правильності розуміння клієнта, перефразування, подальший розвиток думки клієнта; відкриті та закриті запитання; емпатійні висловлювання; рефлексія змісту та рефлексія почуттів; резюмування, інтерпретація, аргументація; повідомлення інформації; конфронтація; формулювання альтернатив.

Змістовий модуль 1. Технологія соціальної роботи з індивідуальним випадком.

Тема 1. Зміст і структура роботи соціального працівника з індивідуальним випадком

Місце індивідуальної роботи в практичній соціальній роботі. Об'єкт індивідуальної роботи. Клієнт, користувач і споживач соціальних послуг. Предмет індивідуальної соціальної роботи. Робота з проблемою та з індивідуальним випадком. Ресурси клієнта. Мета і завдання роботи з індивідуальним випадком. Структура роботи з індивідуальним випадком. Моделі роботи з індивідуальним випадком. Структура опису індивідуального випадку. Аналіз об'єкту та предмета індивідуальної соціальної роботи. Визначення видів допомоги клієнту в процесі роботи з індивідуальним випадком. Порівняльний аналіз моделей індивідуальної соціальної роботи. Аналіз процесу роботи з індивідуальним випадком та інтерв'ю як методу

роботи з індивідуальним випадком. Техніки і прийоми індивідуального інтерв'ю в соціальній роботі.

Тема 2. Індивідуальне інтерв'ю як базовий метод індивідуальної соціальної роботи.

Роль індивідуального інтерв'ю в роботі з індивідуальним випадком. Техніки і прийоми інтерв'ю при роботі з індивідуальним випадком. Контракт з клієнтом при роботі з індивідуальним випадком.

Тема 3. Тренінг професійних вмінь і якостей соціального працівника

Тренінг спрямований на формування вмінь встановлювати та підтримувати контакт з клієнтом, вивчати особистість клієнта, його психічний стан, вислуховувати клієнта, вести бесіду, аналізувати проблему (індивідуальний випадок) клієнта, надавати зворотний зв'язок, інтерпретувати і надавати інтерпретацію, планувати роботу з клієнтом, надавати психологічну підтримку, долати конфліктні ситуації у взаємодії з клієнтом, контролювати власну поведінку, аналізувати власний досвід практичної роботи. Відпрацьовуються техніки активного вислуховування, рефлексії, емпатійних висловлювань, відкритих і закритих запитань, перефразування і перевірки правильності розуміння клієнта, підведення підсумків бесіди. В процесі тренінгових вправ розвиваються міжособистісна сенситивність, емпатійність, гуманність, рефлексивність, комунікабельність, уважність, впевненість у собі в професійному спілкуванні, професійна тактовність, конгруентність.

Тема 4. Тренінг навичок індивідуальної соціальної роботи з клієнтом.

Самооцінка вмінь та навичок консультанта. Встановлення та підтримка контакту з клієнтом в ході індивідуального інтерв'ю. сприйняття та оцінювання емоційного стану клієнта в ході індивідуального інтерв'ю. застосування технік і прийомів активного вислуховування в ході індивідуального інтерв'ю. Застосування технік розпитування в ході індивідуального інтерв'ю клієнта. Вивчення індивідуального випадку клієнта та планування індивідуальної соціальної роботи. Застосування технік і прийомів втручання в ході індивідуальної роботи з клієнтом. Відпрацювання навичок індивідуального консультативного інтерв'ю в цілому за умов тренінгу. Аналіз отриманого в ході тренінгу досвіду роботи з клієнтом.

Змістовий модуль 2. Соціальна робота як сфера практичної діяльності

Тема 5. Індивідуальна соціальна робота. Ведення випадку в соціальній роботі.

Зміст і принципи індивідуальної соціальної роботи. Огляд підходів індивідуальної соціальної роботи. Моделі соціальної роботи. Процес ведення випадку. Первинне оцінювання і складання плану догляду. Реалізація плану втручання і оцінювання його результатів. Ведення професійних записів.

Тема 6. Індивідуальне консультування в соціальній роботі.

Специфіка консультування у соціальній роботі. Консультативний процес і

консультативна взаємодія. Соціально-психологічне консультування у соціальній роботі. Телефонне консультування в соціальній роботі.

Тема 7. Групова соціальна робота. Класифікація груп і групові процеси.

Різновиди груп у соціальній роботі. Групові процеси і явища. Терапевтичні ефекти групи і групової соціальної роботи.

Тема 8. Організація групової соціальної роботи.

Планування і підготовка групової роботи. Переговори і узгодження діяльності. Проведення групових занять і зустрічей. Завершення і оцінювання групової соціальної роботи.

Тема 9. Самокерована групова робота.

Особливості груп самодопомоги. Організація самокерованої групової соціальної роботи. Форми роботи у групах самодопомоги.

Тема 10. Проведення тренінгів у соціальній роботі.

Сутність і призначення тренінгової роботи. Методи і стилі навчання. Особливості соціально-психологічних тренінгів. Навчальні тренінги для працівників соціальної служби.

Тренінги, спрямовані на розвиток різних якостей, необхідних для індивідуальної та групової роботи.

Тема 11. Практика індивідуальної роботи в агенції. Супервізія

Дослідження особливостей діяльності соціальної агенції. Вивчення технологій діяльності соціальної агенції. Аналіз особливостей клієнтів соціальної агенції та їх запитів. Спостереження за роботою співробітників агенції з клієнтами. Проведення первинного інтерв'ю з клієнтом. Обговорення результатів інтерв'ю з супервізором. Проведення первинного інтерв'ю з клієнтом у присутності супервізора. Обговорення індивідуального досвіду соціальної роботи з клієнтом у групі. Проведення інтерв'ю з клієнтом при наступних зустрічах. Аналіз ефективності роботи з індивідуальним випадком. Обговорення результатів індивідуальної роботи із супервізором.

Тема 12. Аналіз досвіду практичної роботи з клієнтом та організація взаємодопомоги соціальних працівників

Обговорення в групах студентів індивідуального досвіду роботи з клієнтом в агенціях: успіхи і невдачі, їх причини, проблеми, що виникли в результаті індивідуальної роботи з клієнтом, можливі шляхи їх вирішення. Проблеми, пов'язані з умовами роботи в агенціях. Знання та вміння, що були використані в процесі індивідуальної роботи і знання та вміння, яких не вистачало. Загальні враження щодо роботи в агенціях та шляхи покращення курсу.

Обговорення засобів та можливостей роботи соціального працівника щодо вдосконалення власних професійних якостей. Самоаналіз професійного досвіду, супервізія, групи взаємодопомоги професіоналів як засоби професійного самовдосконалення соціального працівника.

1.3. Структура залікового кредиту навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						Заочна форма					
	усь го	у тому числі					усь ого	у тому числі				
		л	п	л а б	ін д	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1												
Змістовий модуль 1. Технологія соціальної роботи з індивідуальним випадком.												
Тема 1. Зміст і структура роботи соціального працівника з індивідуальним випадком	26		4		10	10						
Тема 2. Індивідуальне інтерв'ю як базовий метод індивідуальної соціальної роботи.	18		2		8	8						
Тема 3. Тренінг професійних вмінь і якостей соціального працівника	34		18		8	8						
Тема 4. Тренінг навичок індивідуальної соціальної роботи з клієнтом.	42		22		10	10						
Разом за змістовим модулем 1	118		46		36	36						
Змістовий модуль 2. Соціальна робота як сфера практичної діяльності												
Тема 5. Індивідуальна соціальна робота. Ведення випадку в соціальній роботі.	18		2		8	8						
Тема 6. Індивідуальне консультування у соціальній роботі.	6		2		2	2						
Тема 7. Групова соціальна робота. Класифікація груп і групові процеси.	6		2		2	2						
Тема 8. Організація групової соціальної роботи.	6		2		2	2						
Тема 9. Самокерована групова робота.	6		2		2	2						
Тема 10. Проведення тренінгів у соціальній роботі.	44		32		6	6						
Тема 11. Практика індивідуальної роботи в агенції. Супервізія	26		2		12	12						
Тема 12. Аналіз досвіду практичної роботи з клієнтом та організація взаємодопомоги соціальних працівників	10		2		4	4						
Разом за змістовим модулем 2	122		46		38	38						
Усього годин												
Модуль 2												
ІНДЗ					+				-	-	-	
Усього годин	240		92		74	74						

1.4. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Зміст і структура роботи соціального працівника з індивідуальним випадком	4
2	Індивідуальне інтерв'ю як базовий метод індивідуальної соціальної роботи.	2
3	Тренінг професійних вмінь і якостей соціального працівника	18
4	Тренінг навичок індивідуальної соціальної роботи з клієнтом.	22
5	Індивідуальна соціальна робота. Ведення випадку в соціальній роботі.	2
6	Індивідуальне консультування у соціальній роботі.	2
7	Групова соціальна робота. Класифікація груп і групові процеси.	2
8	Організація групової соціальної роботи.	2
9	Самокерована групова робота.	2
10	Проведення тренінгів у соціальній роботі.	32
11	Практика індивідуальної роботи в агенції. Супервізія	2
12.	Аналіз досвіду практичної роботи з клієнтом та організація взаємодопомоги соціальних працівників	2

1.5. Індивідуальне навчально-дослідне завдання (ІНДЗ)

Навчальний проект (індивідуальне навчально-дослідне завдання)

Виконання творчої роботи «Соціально-педагогічна платформа моєї майбутньої діяльності».

Вимоги: відповідне оформлення; висловлення власної думки; опрацювання навчально-методичної літератури; прилюдний захист основних положень; наявність наступних структурних одиниць:

1. Ваш персональний внесок у вдосконалення і розвиток професійної сфери.
2. Назвіть якості особистості, які обов'язкові для соціального працівника за п'ятибальною шкалою сформованість кожної з них у Вас на даний момент.
3. Які якості недопустимі в особистості соціального працівника.
4. Визначити рівень готовності (оптимальний, достатній, критичний, недопустимий) до професійної діяльності як соціального працівника (на основі методики атестації соціальних працівників).
5. Проведіть самодіагностику за наступними показниками: рівень мотиваційної діагностики; спрямування особистості; наявність та рівень

комунікативних умінь; особливості емоційно-вольової сфери; рівень конфліктності; оцінка самоконтролю у спілкуванні; рівень самооцінки; ведучий тип темпераменту, особливості характеру.

6. Визначте індивідуально-особистісні риси, що допоможуть вам у професійній діяльності як соціального працівника.

7. Визначте своє «проблемне поле». Які особисті риси можуть викликати ускладнення у вашій професійній діяльності?

8. Враховуючи ваші переваги, «проблемне поле», визначену мету, спроекуйте програму саморозвитку «Дерево досягнень», використовуючи методика «Дерево мого життя» або карту особистого зросту.

Альтернативою творчої роботи «Соціально-педагогічна платформа моєї майбутньої діяльності» є розробка, написання та проведення **тренінгових занять** на задану тему, спрямованих на розвиток різних умінь, навиків та якостей майбутніх соціальних працівників, необхідних для індивідуальної та групової роботи.

Основну частину розробки тренінгового заняття складає наявність всі структурних компонентів (етапів):

- 1) Початок.
- 2) Основна частина.
- 3) Заключна частина.

Структура тренінгу складається із перерахованих структурних елементів. Однак об'ємне співвідношення цих елементів може бути різним. Це залежить від мети тренінгу, цільової групи, тривалості тренінгу, рівня підготовленості групи (*Див. Додаток 9*).

Орієнтовний перелік тем для тренінгових занять:

- 1) Тренінги з формування здорового способу життя.
- 2) Тренінги спілкування.
- 3) Тренінги з підготовки волонтерів.
- 4) Тренінги з підготовки прийомних батьків.
- 5) Тренінги з підготовки дітей-сиріт до входження в прийомну сім'ю.
- 6) Тренінги з розв'язання міжособистісних проблем.
- 7) Тренінги контролю гніву.
- 8) Тренінги формування лідерських якостей.
- 9) Тренінги розуміння і практики взаємодії у групах.
- 10) Тренінг з формування позитивного ставлення до сім'ї.
- 11) Тренінги емоційної саморегуляції.
- 12) Тренінги партнерського спілкування.
- 13) Тренінги ділового спілкування.
- 14) Тренінги переконуючого впливу.
- 15) Тренінги з формування мотивації до здорового способу життя та

профілактики ВІЛ/СНІДу.

- 16) Тренінг «Домашнє насильство як прояв гендерної дискримінації».
- 17) Тренінг «Ми проти насильства».
- 18) Тренінги самопізнання.
- 19) Тренінг «Техніка працевлаштування».
- 20) Тренінги «Актуалізація особистісної зрілості».

Загальні вимоги до індивідуального навчально-дослідного завдання.

Індивідуальне завдання повинне мати у зазначеній послідовності: титульний аркуш, зміст, основну частину, висновки, список використаних джерел. ІНДЗ також може мати додатки.

У *висновку* висвітлюється остаточна думка про досліджуваний об'єкт та проведене дослідження; логічний підсумок, зроблений на основі спостережень, міркувань або розгляду певних фактів.

ІНДЗ друкується або пишеться студентом на одній стороні аркуша паперу формату А4. При цьому необхідно залишати поля: зліва – 2,5, справа – 1,5, поверх – 2,0, знизу – 2,0. Текст друкується (пишеться) розбірливо без виправлень. Виклад змісту ІНДЗ повинний вестися від першої особи множинного числа, наприклад: «приймаємо», «вибираємо» і т.д. Мова викладення повинна бути технічно грамотною, не містити жаргонних виразів і маловживаних слів. Скорочення слів у тексті і підписах під ілюстраціями, як правило, не припускається.

Нумерація сторінок повинна бути наскрізна. Номер сторінки проставляється арабськими цифрами в середині верхнього поля сторінки. На титульному аркуші число 1 не ставиться.

У список використаних джерел включають усі використані джерела. Джерело описується в наступній формі:

Наприклад:

один автор:

Бобир О. В. Етикет учителя : [навчально-методичний посібник для ВНЗ] / Бобир О. В. – К. : Видавничий Дім «Слово», 2009. – 216 с.

два автори:

Лещук Н. О. Методика освіти «рівний – рівному» / Лещук Н. О., Зимівець Н. В. та ін. – К., 2002. – 132 с.

частина книги, періодичного, продовжуваного видання:

Борова Т. Шляхи формування вмінь самокорекції в учнів загальноосвітніх шкіл / Тетяна Борова // Рідна школа. – 2003. – № 1. – С. 37–39.

електронний ресурс:

Бібліотека і доступність інформації у сучасному світі: електронні ресурси в науці, культурі та освіті : (підсумки 10-ї Міжнар. конф. «Крим-2003») [Електронний ресурс] / Л. Й. Костенко, А. О. Чекмарьов, А. Г. Бровкін, І. А. Павлуша // Бібліотечний вісник. – 2003. – № 4. – С. 43. – Режим доступу до

журн. : <http://www.nbuuv.gov.ua/articles/2003/03klinko.htm>.

Додатки оформляють як продовження ІНДЗ на наступних його сторінках або у вигляді окремої частини, розташовуючи їх у порядку появи посилань у тексті. Кожний додаток треба починати з нового аркуша. Додаток повинний мати заголовок, надрукований зверху маленькими літерами з першої великої симетрично відносно тексту сторінки. Посередині рядка над заголовком маленькими літерами з першої великої повинно бути надруковано слово «Додаток__» і велика літера, яка позначає додаток. Додатки належить позначати послідовно великими літерами української абетки, за виключенням Г, Є, З, І, Ї, Й, О, Ч, Ь, наприклад, Додаток А, Додаток Б і т.д. Додатки повинні мати спільну з рештою ІНДЗ наскрізну нумерацію сторінок.

Задля визначення рівня та якості засвоєння теоретичного і фактичного матеріалу приймаються такі **вимоги**:

- зміст індивідуального навчально-дослідного завдання, його відповідність темі, повнота розкриття теми, логіка і послідовність написання тексту;
- використання крім рекомендованої літератури періодичних видань та інформації з мережі Internet;
- відповідність оформлення індивідуального навчально-дослідного завдання вимогам;
- володіння матеріалом обраної теми.

1.6. Розподіл балів, що присвоюються студентам

Розподіл балів (у %), що присвоюються студентам на I семестр

З/М 1 (46 год.)																							М/ к 1
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	10
2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	10

Розподіл балів (у %), що присвоюються студентам на II семестр

З/М 2 (46 год.)																							М/ к 2
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	2
3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10

Загальна таблиця розподілу балів

Модуль 1		Модуль 2	П/К	Всього
З/М 1	З/М 2	ІНДЗ		
60%	60%	40%	40%	200%
30 балів	30 балів	20 балів	20 балів	100 балів

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82–89	B	добре	
75–81	C		
69–74	D	задовільно	
60–68	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

Форма підсумкового контролю успішності навчання – залік

Засоби діагностики успішності навчання поточне оцінювання відповідей та виконання завдань на практичному занятті; оцінка за ІНДЗ; підсумковий та модульний контроль; оцінка за самостійну роботу.

Методичне забезпечення: плани практичних занять, набір соціальних ситуацій для обговорення та розв'язання, інтерактивний комплекс навчально-методичного забезпечення дисципліни (ІКНМЗД); тренінгові вправи; ілюстративні матеріали.

1.7. Рекомендована література

Базова

1. Історія, теорія і практика соціальної роботи в Україні : [Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів] / Упорядники: С. Я. Харченко та ін. – Луганськ : Альма-матер, 2005. – 408 с.

2. Капська А. Й. Соціальна робота [Текст] : [навч. посіб.] : рек. МОН України як навч. посіб. / А. Й. Капська; Міністерство освіти і науки, молоді та спорту України. – К. : Слово, 2011. – 399 с.

3. Козлов А. А., Иванова Т. Б. Практикум соціального работника. – Ростов н/Дону : Феникс, 2001. – 320 с.

4. Лукашевич М. П. Соціальна робота [Текст] : (теорія та практика) : [підручник] : затверд. МОН як підручник для студ ВНЗ / М.П. Лукашевич, Т.В. Семигіна. – К. : Каравела, 2009. – 367 с.

5. Соціальна робота: технологічний аспект : [Навчальний посібник] / За ред. проф. А. Й. Капської. – К. : Центр навчальної літератури, 2013. – 352 с.
6. Теорії і методи соціальної роботи : [Підручник для студентів вищих навчальних закладів] / За ред. Т. В. Семигіної, І. І. Мигович. – К. : Академвидав, 2005. – 328 с.
7. Тюптя Л. Т., Іванова І. Б. Соціальна робота (теорія і практика). Навч. посіб. – К. : ВМУРОЛ «Україна», 2004; 2008.

Допоміжна

1. Бадалова М. В. Тренінг інтелектуальних навчальних навичок консультування / Бадалова М. В. // Практична психологія та соціальна робота. – 2004. – № 4. – С. 3–27.
2. Бакли Р. Теорія і практика тренінга / Бакли Р., Кэйпл Дж. – СПб. : Питер–Пресс, 1997. – 225 с.
3. Большаков В. Ю. Психотренінг. Социодинаміка, вправи, ігри / Большаков В. Ю. – СПб. : Соціально-психологічний центр, 1996. – 129 с.
4. Бурнард Ф. Тренінг міжособистісного взаємодія. – СПб. : Питер, 2002. – 256 с.
5. Бурнард Ф. Тренінг навчальних консультування. – СПб. : Питер, 2002. – 304 с.
6. Васьковская С. В., Горноста́й П. П. Психологічне консультування: Ситуаційні завдання. – К. : Вища школа, 1996. – 192 с.
7. Венгер А. Л. Психологічне консультування і діагностика: Практичне керівництво. Ч 1. – М. : Генезис, 2001. – 160 с.
8. Гиппиус С. Тренінг розвитку креативності. Гімнастика почуттів. – СПб. : Речь, 2001. – 346 с.
9. Доуэлл М., Марш П. Орієнтована на рішення завдання соціальна робота. – Амстердам – Київ, 1997. – 136 с.
10. Дьяченко Э. В. Тренінгове заняття адаптації до стану материнства / Дьяченко Э. В. // Практична психологія та соціальна робота. – 2004. – № 4. – С. 27–29.
11. Жуков Ю. М. Комунікативний тренінг / Жуков Ю. М. – М. : Гардарика, 2003. – 223 с.
12. Зайченко М. Інструментарій соціального педагога / Майя Зайченко. – К. : Шк. світ, 2011. – 128 с.
13. Лютова Е. К., Мони́на Г. Б. Тренінг ефективного взаємодія з дітьми. – СПб. : ООО Изд-во «Речь», 2000. – 189 с.
14. Марсанов Г. И. Соціально-психологічний тренінг / Марсанов Г. И. – [5-е изд., стереотип.] – М., «Когито-Центр»; Московский психолого-социальный институт, 2007. – 251 с.
15. Методичний посібник по проведенню тренінг курсу для соціальних

працівників з питань підбору, підготовки та соціального супроводу прийомних батьків / Г. М. Бевз, А. Й. Капська, Н. М. Комарова. – К. : УІСЦ, 2000. – 127 с.

16. Никандров В. В. Антитренинг, или контуры нравственных и теоретических основ психотренинга : [Учеб. пособ.] / Никандров В. В. – СПб. : Речь, 2003. – 234 с.

17. Організація і методика соціально-педагогічного тренінгу : Навчальний посібник // Уклад. : О. М. Шевчук. – Умань : ПП Жовтий, 2011. – 133 с.

18. Петрушин С. В. Психологический тренинг в многочисленной группе (методика развития компетентности в общении в группах от 40 до 100 человек). – М. : Академ. проект, 2000. – 256 с.

19. Пинкус А., Минахан А. Практика социальной работы: (форма и методы). – М. : Союз, 1993. – 223 с.

20. Практика социальной работы / Под ред. Кристофера Ханвея, Терри Филпота. – Амстердам – Київ, 1996. – 240 с.

21. Практикум з соціальної роботи : навчально-методичний комплекс для студентів спеціальності 7.040202 «Соціальна робота» / уклад. В. П. Лютий. – Академія праці і соціальних відносин федерації профспілок України. – Київ, 2003. – 43 с.

22. Превентивна робота з молоддю за методом «рівний – рівному» : [Навч. посібник] / За ред. І. Д. Зверєвої. – К. : Навчальна книга, 2002. – 256 с.

23. Професія соціальний працівник / [упоряд. : О. Главник ; за заг. ред. К. Шендеровський, І. Ткач]. – К. : Главник, 2006. – 112 с. – (Бібліотечка соціального працівника).

24. Психогимнастика в тренінге / Под ред. Н. Ю. Хрящевой. – СПб. : Речь, 2000. – 256 с.

25. Психологическая помощь и консультирование в практической психологии / Под ред. М. К. Тутушкиной. – 3-е изд. – СПб. : Изд-во «Дидактика Плюс», 2001. – 352 с.

26. Пузииков В. Г. Технология ведения тренинга / Пузииков В. Г. – СПб. : Издательство «Речь», 2007. – 224 с.

27. Сидоренко Е. В. Мотивационный тренинг. – СПб. : Речь, 2000. – 233 с.

28. Сидоров В. М. Введение в социальную работу. Часть II. Интервью, как один из основных методов индивидуальной социальной работы. – 2-е изд., доп. и перераб. – Донецьк, 1997. – 32 с.

29. Смит Г. Тренинг прогнозирования поведения: тренинг сенситивности / Пер. с англ. – СПб. : Речь, 2001. – 256 с.

30. Страшко С. В. Соціально-просвітницькі тренінги з формування мотивації до здорового способу життя та профілактики ВІЛ/СНІДу : [Навч.-метод. посібник для викладачів валеології, основ медичних знань та безпеки життєдіяльності, вчителів основ здоров'я, студентів вищих педагогічних

навчальних закладів] / Страшко С. В., Животовська Л. А., Гречишкіна О. Д., Міненко А. О., Савонова О. В., Гаврилюк В. О. / За редакцією Страшко С. В. – [2-е вид., переробл. і допов.]. – Київ : Освіта України, 2006. – 260 с.

31. Технологія проведення тренінгів з формування здорового способу життя молоді / Г. М. Бевз, О. Г. Главник. – К. : УІСД, 2004. – Кн. 1. – 112 с.

32. Торн К., Маккей Д. Тренінг. Настольная книга тренера. – СПб. : Питер, 2001. – 208 с.

33. Фоппель К. Психологические группы: Рабочие материалы для ведущего: Практическое пособие / Пер. с нем. – М. : Генезис, 1999. – 256 с.

34. Холостова Е. И. Профессиональный духовно-нравственный портрет социального работника. – М. : Союз, 1993. – 34 с.

35. Цюман Т. П. Технологія організації та проведення тренінгу // Превентивна робота з молоддю за методом «рівний – рівному» : [Навч. посібник] / За заг. ред. І. Д. Звереві. – К. : Навч. книга, 2002. – С. 42–67.

36. Цюман Т. П. Тренінг як ефективна форма просвітницької діяльності // Активні методи просвітницької діяльності у профілактиці ВІЛ/СНІДу та ризикованої поведінки : [Посібник для спеціалістів приймальників-розподільників, притулків для неповнолітніх та виховних колоній] / За заг. ред. Р. Г. Вайноли, Т. Л. Лях; Авт.-упор. О. В. Безпалько та ін. – К. : ТОВ «ДКБ «РОТЕКС»», 2007. – С. 60–74.

37. Цюман Т. П. Тренінг як інноваційна форма превентивної роботи з молоддю / Цюман Т. П. // Науковий вісник Чернівецького університету. – Вип. 271. – 2005. – С. 181–184.

38. Шаргородська С. В. Тренінгова робота з підлітками та молоддю (з досвіду роботи соціального педагога) / Світлана Вікторівна Шаргородська // Соціальний педагог. – 2007. – № 11 (35). – С. 16–29.

39. Шардлоу С. Динамика ценностей в социальной работе. Амстердам-Київ, 1996. – 206 с.

40. Шилова Т. А. Введение в психологические методы и технологии социальной работы. – М. : Изд-во СТИ, 2000. – 27 с.

Інформаційні ресурси

dspace.udpu.org.ua – Інституційний репозитарій УДПУ

<http://buklib.net/books/21983/>

<http://dls.udpu.org.ua/>

<http://www.info-library.com.ua>

<http://www.nbuuv.gov.ua>

library.udpu.org.ua – Наукова бібліотека УДПУ

www.nbuuv.gov.ua – Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського;

Розділ 2. ПЛАНИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ ДЛЯ СТУДЕНТІВ ДЕННОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ

2.1. ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ І.

Технологія соціальної роботи з індивідуальним випадком

Практичне заняття № 1

Тема. Зміст і структура роботи соціального працівника з індивідуальним випадком

Мета: формувати вміння аналізувати процес роботи з індивідуальним випадком та інтерв'ю як методу роботи з індивідуальним випадком. Розглянути зміст і структура роботи соціального працівника з індивідуальним випадком.

План

1. Аналіз об'єкту та предмета індивідуальної соціальної роботи.
2. Визначення видів допомоги клієнту в процесі роботи з індивідуальним випадком
3. Порівняльний аналіз моделей індивідуальної соціальної роботи
4. Аналіз процесу роботи з індивідуальним випадком та інтерв'ю як методу роботи з індивідуальним випадком. Техніки і прийоми індивідуального інтерв'ю в соціальній роботі (*Див. Додаток 1*).
5. Визначення знань, вмінь та якості, що необхідні соціальному працівникові для здійснення індивідуальної роботи з клієнтом.

Література:

1. Бурнард Ф. Тренинг межличностного взаимодействия. – СПб. : Питер, 2002. – 256 с.
2. Бурнард Ф. Тренинг навыков консультирования. – СПб. : Питер, 2002. – 304 с.
3. Капська А. Й. Соціальна робота [Текст] : [навч. посіб.] : рек. МОН України як навч. посіб. / А. Й. Капська; Міністерство освіти і науки, молоді та спорту України. – К. : Слово, 2011. – 399 с.
4. Козлов А. А., Иванова Т. Б. Практикум социального работника. – Ростов н/Дону : Феникс, 2001. – 320 с.
5. Пинкус А., Минахан А. Практика социальной работы: (форма и методы). – М. : Союз, 1993. – 223 с.
6. Практика социальной работы / Под ред. Кристофера Ханвея, Терри Филпота. – Амстердам – Київ, 1996. – 240 с.
7. Сидоров В. М. Введение в социальную работу. Часть II. Интервью, как один из основных методов индивидуальной социальной работы. – 2-е изд., доп. и перераб. – Донецьк, 1997. – 32 с.
8. Социальная работа (для студентов вузов) / Под общ. ред. В. И. Курбатова. – Ростов н/Дону : Феникс, 2000. – С. 260–267.
9. Теорія і методи соціальної роботи : [Підручник для студентів вищих навчальних закладів] / За ред. Т. В. Семигіної, І. І. Мигович. – К. : Академвидав,

2005. – 328 с.

Практичне заняття № 2

Тема. Індивідуальне інтерв'ю як базовий метод індивідуальної соціальної роботи

Мета: розглянути техніки і прийоми індивідуального інтерв'ю в соціальній роботі.

План

1. Роль індивідуального інтерв'ю в роботі з індивідуальним випадком.
2. Техніки і прийоми інтерв'ю при роботі з індивідуальним випадком (Див. Додаток 8).
3. Контракт з клієнтом при роботі з індивідуальним випадком.

Література:

1. Козлов А. А., Иванова Т. Б. Практикум социального работника. – Ростов н/Дону : Феникс, 2001. – 320 с.
2. Пинкус А., Минахан А. Практика социальной работы: (форма и методы). – М. : Союз, 1993. – 223 с.
3. Практика социальной работы / Под ред. Кристофера Ханвея, Терри Филпота. – Амстердам – Київ, 1996. – 240 с.
4. Сидоров В. М. Введение в социальную работу. Часть II. Интервью, как один из основных методов индивидуальной социальной работы. – 2-е изд., доп. и перераб. – Донецьк, 1997. – 32 с.
5. Теорія і методи соціальної роботи : [Підручник для студентів вищих навчальних закладів] / За ред. Т. В. Семигіної, І. І. Мигович. – К. : Академвидав, 2005. – 328 с.

Практичне заняття № 3

Тема. Тренінг професійних вмінь і якостей соціального працівника

Мета: психологічна підготовка до безпосередньої індивідуальної взаємодії з клієнтом, формування вмінь і якостей, необхідних для соціальної роботи з клієнтом; набуття практичних навичок роботи за допомогою тренінгів.

Пояснення. Практичні заняття теми 3 проводяться у формі соціально-психологічного тренінгу. Тренером виступає викладач практичних занять курсу. Залежно від кількості студентів та організаційних умов академгрупа може бути поділена на підгрупи або працювати із двома викладачами. Структура занять, зміст окремих завдань та вибір вправ можуть бути змінені викладачем залежно від особливостей групи студентів.

Практичне заняття № 3-1 (6 год.)

1. Визначення особистісних пріоритетів учасників тренінгу, напрацювання правил групи. *Вправи «Побажання друга», «Сніжний ком», «Що*

має бути – чого не має бути».

2. Взаємне інтерв'ювання учасників з метою поглибленого знайомства. Взаємна презентація. Самоаналіз досвіду інтерв'ювання. *Вправа «Блиц-інтерв'ю».*

3. Обговорення значення уваги до клієнта і адекватного сприйняття клієнта в індивідуальній роботі. Відпрацювання навичок вивчення невербальних проявів клієнта та розвиток міжособистісної спостережливості. *Вправи «Запам'ятай деталі», «Дослідження партнера», «Безпосереднє усвідомлення», «Приховане спостереження».*

Практичне заняття № 3-2 (6 год.)

1. Обговорення значення візуального контакту. Визначення ознак готовності до контакту. Відпрацювання технік встановлення візуального контакту з клієнтом. *Вправи «Встановлення візуального контакту в групі», «Німий погляд», «Готовність до контакту».*

2. Обговорення зовнішніх ознак емоційних переживань людини, значення міміки, жестів, пантоміміки, невербальних характеристик мови. Формування навичок оцінки емоційного стану людини за зовнішніми ознаками. Розвиток вміння аналізувати емоційний стан клієнта за зовнішніми ознаками в процесі бесіди (інтерв'ю). *Вправи «Почуття», «Демонстрація емоції», «Телефонна розмова», «Передача емоційного стану», «Розповідь про емоційну ситуацію».*

3. Обговорення сутності емпатії та її ролі у професійному спілкуванні з клієнтом. Розвиток здібності до розуміння емоційного стану клієнта та співпереживання в процесі бесіди з клієнтом. *Вправи «Вираз почуттів», «Співпереживання», «Брехня та правда».*

Практичне заняття № 3-3 (6 год.)

1. Дослідження процесу простого вислуховування клієнта. *Вправи «Просте вислуховування», «Не слухати», «Співконсультування».* Обговорення: якості гарного слухача, дії слухача, що допомагають та заважають бесіді.

2. Обговорення прийомів та визначення правил активного вислуховування клієнта. Відпрацювання технік уважного вислуховування (*Див. Додаток 2*). *Вправи «Відпрацювання технік активного вислуховування в групі», «Активне слухання», «Техніки на замовлення», «Вислуховування».*

3. Вивчення проблем, що виникають під час вислуховування клієнта та бар'єрів нерозуміння. Визначення та відпрацювання прийомів їх попередження. *Вправа «Історія із третіх рук».*

Практичне заняття № 4

Тема. Тренінг навичок індивідуальної соціальної роботи з клієнтом

Мета: застосування технік і прийомів втручання в ході індивідуальної

роботи з клієнтом. Відпрацювання навичок індивідуального консультативного інтерв'ю в цілому за умов тренінгу. Аналіз отриманого в ході тренінгу досвіду роботи з клієнтом.

Пояснення. Практичні заняття теми 4 проводяться у формі соціально-психологічного тренінгу. Тренером виступає викладач практичних занять курсу. Залежно від кількості студентів та організаційних умов академгрупа може бути поділена на підгрупи або працювати із двома викладачами. Структура занять, зміст окремих завдань та вибір вправ можуть бути змінені викладачем залежно від особливостей групи студентів.

Практичне заняття № 4-1 (6 год.)

1. Роль взаєморозташування, візуального контакту та невербальної взаємодії в процесі інтерв'ю. Відпрацювання технік невербального контакту. *Вправи «Підтримка контакту», «Відсутність контакту», «Мовчазні пари», «Ступінь близькості між співбесідниками в процесі слухання», «Взаємне розташування».*

2. Відпрацювання технік та прийомів емпатійного вислуховування: простої рефлексії, вибіркової рефлексії, рефлексії почуттів (*Див. Додаток 3*). *Вправи «Проста рефлексія (віддзеркалювання) змісту», «Вибіркова рефлексія», «Проста рефлексія почуттів», «Використання емпатійних висловлювань», «Використання емпатії в складних ситуаціях».*

3. Використання технік і прийомів активного та емпатійного вислуховування для надання зворотного зв'язку партнеру. *Вправи «Найбільш ранні переживання», «Дитинство», «Правда і брехня», «Зворотний зв'язок».*

Практичне заняття № 4-2 (4 год.)

1. Обговорення ролі відкритих та закритих запитань в процесі дослідження проблем клієнта. Розвиток вміння формулювати запитання (*Див. Додаток 5*). *Вправи «Формулювання запитань», «Використання закритих запитань», «Використання відкритих запитань», «Гаряче сидіння».*

2. Відпрацювання навичок розпитування клієнта в процесі індивідуальної бесіди (інтерв'ю). *Вправи «Задавання запитань», «Дослідження життєвої сфери».*

3. Комплексне використання технік і прийомів вислуховування та розпитування в процесі дослідження проблеми клієнта та індивідуального випадку. *Вправи «Інтерв'ювання в парах», «Крокодил».*

Практичне заняття № 4-3 (6 год.)

1. Розвиток вміння визначати та перевіряти гіпотези з приводу причин проблем клієнта. Визначення та експериментальна перевірка способів узгодження з клієнтом бачення причин його проблемної ситуації. Відпрацювання технік резюмування та конфронтації (*Див. Додаток 4*). *Вправи*

«Перевірка правильності розуміння», «Зондування», «Підтекст», «Підведення підсумків», «Прояснення проблем».

2. Планування спільної діяльності з клієнтом. Обговорення шляхів подолання типових і нестандартних проблем, з якими зустрічаються клієнти. Відпрацювання технік і прийомів висування альтернатив і побудови системи завдань. *Вправи «Типологія проблем», «Що робити, коли виникають непередбачені обставини», «Як Ви вирішуєте власні проблеми», «Пошук альтернатив», «Визначення системи завдань».*

3. Обговорення можливостей і обмежень втручання соціального працівника в життєдіяльність клієнта. Відпрацювання прийомів інформаційної інтервенції та емоційної підтримки. *Вправи «Різні типи інформації в консультуванні», «Обмеження стратегії, що полягає в наданні порад», «Доводи «за» і «проти» при наданні порад», «Надмірність порад», «Надання інформації», «Надання підтримки», «Психологічна підтримка».*

Практичне заняття № 4-4 (6 год.)

1. Визначення ситуацій, особисто складних для учасників тренінгу. Обговорення та відпрацювання шляхів їх вирішення. *Вправи «Що робити, коли виникають непередбачені обставини», «Знайомство з тишею», «Реалізація плану дій».*

2. Моделювання процесу індивідуального інтерв'ю з клієнтом у цілому. Аналіз учасниками успішності використання ними різних технік і прийомів індивідуального інтерв'ю. *Вправи «Використання технік, що вивчалися, в роботі з умовним клієнтом», «Зібрати все до купи», «Неправильна рольова гра».*

3. Аналіз та обговорення учасниками особистого досвіду, отриманого ними в процесі тренінгу. *Вправи «Самооцінка» (Див. Додаток б), «Особиста оцінка», «Оцінювання в парах», «Оцінювання номінальною групою», «Майбутнє», «Валіза».*

Література:

1. Бурнард Ф. Тренінг межличностного взаимодействия. – СПб. : Питер, 2002. – 256 с.

2. Бурнард Ф. Тренінг навичок консультування. – СПб. : Питер, 2002. – 304 с.

3. Игры – обучение, тренинг, досуг.../ Под ред. В. В. Петрусинского – М. : Новая школа, 1994. – 368 с.

4. Козлов А. А., Иванова Т. Б. Практикум социального работника. – Ростов н/Дону : Феникс, 2001. – 320 с.

5. Моделювання та впровадження програм щодо формування здорового способу життя: Методичні матеріали для тренера / Під заг. ред. І. Звереві, Г. Лактионової. – К. : Наук. світ, 2002. – 58 с.

6. Психогимнастика в тренинге: 220 упражнений для развития способностей / Под. ред. Н. Ю. Хрящевой. – СПб. : «Ювента», Институт тренинга, 1999. – 256 с.

7. Рудетам К. Групповая психотерапия. Психокоррекционные группы: Теория и практика. Пер. с англ. / Общ. ред. и вступ. ст. Л. П. Петровской. – 2-е изд. – М. : Прогресс, 1993. – 368 с.

8. Фоппель К. Психологические группы: Рабочие материалы для ведущего : Практическое пособие / Пер. с нем. – М. : Генезис, 1999. – 256 с.

2.2. ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ II. СОЦІАЛЬНА РОБОТА ЯК СФЕРА ПРАКТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Практичне заняття № 5

Тема. Індивідуальна соціальна робота. Ведення випадку в соціальній роботі

Мета: дослідити процес ведення випадку в соціальній роботі; виробити навички ведення професійних записів.

План.

1. Процес ведення випадку.
2. Первинне оцінювання і складання плану догляду.
3. Реалізація плану втручання і оцінювання його результатів.
4. Ведення професійних записів.

Теми рефератів

1. Типовий процес ведення випадку.
2. Складання плану втручання.
3. Проміжне і підсумкове оцінювання виконання плану втручання.
4. Завершення стосунків в індивідуальній соціальній роботі.
5. Ведення професійних записів як частина щоденної діяльності соціального працівника.

Література:

1. Козлов А. А., Иванова Т. Б. Практикум социального работника. – Ростов н/Дону : Феникс, 2001. – 320 с.
2. Пинкус А., Минахан А. Практика социальной работы: (форма и методы). – М. : Союз, 1993. – 223 с.
3. Теорія і методи соціальної роботи : [Підручник для студентів вищих навчальних закладів] / За ред. Т. В. Семігіної, І. І. Мигович. – К. : Академвидав, 2005. – 328 с.
4. Тюття Л. Т., Иванова І. Б. Соціальна робота (теорія і практика). Навч. посіб. – К. : ВМУРОЛ «Україна», 2004; 2008.

Практичне заняття № 6.

Тема. Індивідуальне консультування в соціальній роботі

Мета: дослідити специфіку консультування у соціальній роботі.

План.

1. Специфіка консультування у соціальній роботі.
2. Консультативний процес і консультативна взаємодія.
3. Соціально-психологічне консультування у соціальній роботі.
4. Телефонне консультування в соціальній роботі.

Теми рефератів

1. Види консультування в соціальній роботі.
2. Консультативна допомога за методом телефону довіри.
3. Основні складові консультативного процесу.
4. Прийоми консультативного впливу.
5. Перспективи розвитку консультування в соціальних службах України.

Література:

1. Козлов А. А., Иванова Т. Б. Практикум социального работника. – Ростов н/Дону : Феникс, 2001. – 320 с.
2. Пинкус А., Минахан А. Практика социальной работы: (форма и методы). – М. : Союз, 1993. – 223 с.
3. Практика социальной работы / Под ред. Кристофера Ханвея, Терри Филпота. – Амстердам – Київ, 1996. – 240 с.
4. Теорія і методи соціальної роботи : [Підручник для студентів вищих навчальних закладів] / За ред. Т. В. Семигіної, І. І. Мигович. – К. : Академвидав, 2005. – 328 с.

Практичне заняття № 7.

Тема. Групова соціальна робота. Класифікація груп і групові процеси

Мета: дослідити різновиди груп у соціальній роботі, групові процеси і явища, терапевтичні ефекти групи і групової соціальної роботи.

План.

1. Різновиди груп у соціальній роботі.
2. Групові процеси і явища.
3. Терапевтичні ефекти групи і групової соціальної роботи.

Теми рефератів

1. Організовані та неформальні групи в соціальній роботі: переваги й недоліки роботи з ними.
2. Розвиток групи у процесі здійснення групової соціальної роботи.
3. Міжособистісна взаємодія і проблеми лідерства у процесі здійснення групової соціальної роботи.

4. Терапевтичні фактори групової соціальної роботи.

Література:

1. Козлов А. А., Иванова Т. Б. Практикум социального работника. – Ростов н/Дону : Феникс, 2001. – 320 с.
2. Пинкус А., Минахан А. Практика социальной работы: (форма и методы). – М. : Союз, 1993. – 223 с.
3. Практика социальной работы / Под ред. Кристофера Ханвея, Терри Филпота. – Амстердам – Київ, 1996. – 240 с.
4. Теорія і методи соціальної роботи : [Підручник для студентів вищих навчальних закладів] / За ред. Т. В. Семигіної, І. І. Мигович. – К. : Академвидав, 2005. – 328 с.

Практичне заняття № 8.

Тема. Організація групової соціальної роботи

Мета: обговорити основні етапи у плануванні та підготовці до групової роботи; проаналізувати проведення групових занять і зустрічей та завершення і оцінювання групової соціальної роботи.

План.

1. Планування і підготовка групової роботи.
2. Переговори і узгодження діяльності.
3. Проведення групових занять і зустрічей.
4. Завершення і оцінювання групової соціальної роботи.

Темати рефератів

1. Умови ефективної організації групової роботи.
2. Планування групової соціальної роботи.
3. Мета і зміст групової роботи.
4. Засоби і техніки проведення групової соціальної роботи.
5. Перспективи розвитку групової соціальної роботи в Україні.

Література:

1. Козлов А. А., Иванова Т. Б. Практикум социального работника. – Ростов н/Дону : Феникс, 2001. – 320 с.
2. Пинкус А., Минахан А. Практика социальной работы: (форма и методы). – М. : Союз, 1993. – 223 с.
3. Практика социальной работы / Под ред. Кристофера Ханвея, Терри Филпота. – Амстердам – Київ, 1996. – 240 с.
4. Теорія і методи соціальної роботи : [Підручник для студентів вищих навчальних закладів] / За ред. Т. В. Семигіної, І. І. Мигович. – К. : Академвидав, 2005. – 328 с.

Практичне заняття № 9.

Тема. Самокерована групова робота

Мета: обговорити особливості груп самодопомоги.

План.

1. Особливості груп самодопомоги.
2. Організація самокерованої групової соціальної роботи.
3. Форми роботи у групах самодопомоги.

Темати рефератів

1. Самокерована групова робота: переваги та обмеження.
2. Етапи розвитку групи самодопомоги. Роль професіоналів у роботі групи самодопомоги.
3. Форми і методи роботи груп самодопомоги.
4. Перспективи розвитку груп самодопомоги в Україні.

Література:

1. Козлов А. А., Иванова Т. Б. Практикум социального работника. – Ростов н/Дону : Феникс, 2001. – 320 с.
2. Пинкус А., Минахан А. Практика социальной работы: (форма и методы). – М. : Союз, 1993. – 223 с.
3. Практика социальной работы / Под ред. Кристофера Ханвея, Терри Филпота. – Амстердам – Київ, 1996. – 240 с.
4. Теорія і методи соціальної роботи : [Підручник для студентів вищих навчальних закладів] / За ред. Т. В. Семигіної, І. І. Мигович. – К. : Академвидав, 2005. – 328 с.

Практичне заняття № 10.

Тема. Проведення тренінгів у соціальній роботі

Мета: обговорити сутність і призначення тренінгової роботи, особливості соціально-психологічних тренінгів. Виробити уміння та навички організації та проведення тренінгової роботи.

Для проведення тренінгів студент повинен знати: типи та види тренінгових груп; принципи та правила роботи тренінгової групи; динаміку групового процесу; основні тренерські ролі; вимоги до організації та проведення тренінгів; основні дидактичні засоби оволодіння уміннями та навичками.

План.

1. Сутність і призначення тренінгової роботи.
2. Методи і стилі навчання.
3. Особливості соціально-психологічних тренінгів.
4. Навчальні тренінги для працівників соціальної служби.

Темати рефератів

1. Організаційно-методичні основи проведення тренінгу.

2. Ключові принципи тренінгової роботи.
3. Проведення тренінгів із дітьми.
4. Проведення тренінгів із дорослими людьми.

Література:

1. Бадалова М. В. Тренинг интеллектуальных навыков консультирования / Бадалова М. В. // Практична психологія та соціальна робота. – 2004. – № 4. – С. 3–27.
2. Бакли Р. Теория и практика тренинга / Бакли Р., Кэйпл Дж. – СПб. : Питер–Пресс, 1997. – 225 с.
3. Безпалько О. В. Тренінг як інноваційна форма соціально-педагогічної роботи / Безпалько О. В. // Соціальна педагогіка: теорія та практика. – 2004. – № 1. – С. 22–28.
4. Большаков В. Ю. Психотренинг. Социодинамика, упражнения, игры / Большаков В. Ю. – СПб. : Социально-психологический центр, 1996. – 129 с.
5. Бурнард Ф. Тренинг межличностного взаимодействия. – СПб. : Питер, 2002. – 256 с.
6. Бурнард Ф. Тренинг навыков консультирования. – СПб. : Питер, 2002. – 304 с.
7. Жуков Ю. М. Коммуникативный тренинг / Жуков Ю. М. – М. : Гардарики, 2003. – 223 с.
8. Лютова Е. К., Моница Г. Б. Тренинг эффективного взаимодействия с детьми. – СПб. : ООО Изд-во «Речь», 2000. – 189 с.
9. Марсанов Г. И. Социально-психологический тренинг / Марсанов Г. И. – [5-е изд., стереотип.] – М., «Когито-Центр»; Московский психолого-социальный институт, 2007. – 251 с.
10. Організація і методика соціально-педагогічного тренінгу : Навчальний посібник // Уклад. : О. М. Шевчук. – Умань : ПП Жовтий, 2011. – 133 с.

Практичне заняття № 11.

Тема. Практика індивідуальної роботи в агенції. Супервізія

Мета: Обговорення індивідуального досвіду соціальної роботи з клієнтом у групі студентів та проблемних ситуацій, з якими зустрілися студенти під час роботи в агенціях.

Пояснення. Практичне заняття 11 проводяться після проходження студентами безвідривної практики на базі соціальних агенцій, що надають безпосередню інформаційну, консультативну, психологічну, педагогічну та інші види допомоги різним категоріям клієнтів. Окремі агенції та їх кількість визначаються залежно від кількості та професійної спрямованості студентів. У кожній агенції практичні завдання виконує група студентів у кількості 3-5 осіб. Термін виконання кожного із завдань практичних занять для окремої групи студентів може бути змінений залежно від умов діяльності агенції та за погодженням із викладачами курсу. Супервізорами виступають викладачі

практичних занять курсу. Зустрічі із супервізорами можуть відбуватись як на території соціальних агенцій, так і на території навчального закладу. Графік зустрічей студентів із супервізорами визначається окремо для кожного студента. Після проходження практики практичне заняття 11 проводиться в аудиторії навчального закладу згідно із розкладом занять.

План

1. Обговорення індивідуального досвіду соціальної роботи з клієнтом у групі студентів.
2. Обговорення проблемних ситуацій, з якими зустрілися студенти під час роботи в агенціях.
3. Обговорення питань:
 - а) види супервізії (навчальна (тренінгова), підтримуюча (тонізуюча);
 - б) техніки супервізорського «втручання» (моделювання, інструкції та рекомендації, «активні» питання, заохочення, роз'яснення, інтерпретація);
 - в) типи супервізії («один на один», групова, неформальна, кризова);
 - г) дати визначення поняттям «супервізори» та «супервізовані».

Завдання для самостійної роботи за темою 11.

I.

1. Дослідження особливостей діяльності соціальної агенції.
2. Вивчення технологій діяльності соціальної агенції.
3. Аналіз особливостей клієнтів соціальної агенції та їх запитів.

II.

1. Спостереження за роботою співробітників агенції з клієнтами.
2. Обговорення із співробітником агенції плану інтервенції щодо клієнта.
3. Обговорення з супервізором результатів спостереження та бесіди зі співробітником агенції.

III.

1. Проведення первинного інтерв'ю з клієнтом (вивчення індивідуального випадку і, якщо можливо, – планування спільної з клієнтом діяльності, спрямованої на подолання його проблем).
2. Обговорення із співробітником агенції плану інтервенції щодо клієнта.
3. Обговорення з супервізором результатів інтерв'ю та співпраці із співробітниками агенції.

IV.

1. Проведення повторного інтерв'ю з клієнтом соціальної агенції.
2. Обговорення процесу і результатів повторного інтерв'ю з супервізором.
3. Участь студента у наданні практичної допомоги клієнту (клієнтам агенції) відповідно до розробленого плану.

V.

1. Проведення інтерв'ю з клієнтом у присутності супервізора.
2. Обговорення із супервізором проведеного інтерв'ю.
3. Участь студента у наданні практичної допомоги клієнту (клієнтам агенції) відповідно до розробленого плану.

VI.

1. Участь студента у наданні практичної допомоги клієнту (клієнтам агенції) згідно з розробленим планом.
2. Аналіз ефективності роботи з індивідуальним випадком.
3. Обговорення із супервізором результатів індивідуальної роботи студента з клієнтом агенції.

Література:

1. Теорія і методи соціальної роботи : [Підручник для студентів вищих навчальних закладів] / За ред. Т. В. Семигіної, І. І. Мигович. – К. : Академвидав, 2005. – 328 с.

Практичне заняття № 12.

Тема. Аналіз досвіду практичної роботи з клієнтом та організація взаємодопомоги соціальних працівників

Мета: проаналізувати досвід індивідуальної роботи з клієнтом та здійснити самооцінку професійних якостей, набутих у результаті вивчення курсу.

План

1. Обговорення досвіду індивідуальної роботи, отриманого студентами під час виконання завдань курсу на базі соціальних агенцій.
2. Обговорення можливостей супервізії та взаємодопомоги соціальних працівників у процесі вирішення складних професійних завдань.
3. Самооцінка професійних якостей, набутих у результаті вивчення курсу.

Література:

1. Теорія і методи соціальної роботи : [Підручник для студентів вищих навчальних закладів] / За ред. Т. В. Семигіної, І. І. Мигович. – К. : Академвидав, 2005. – 328 с.

Розділ 3. ПЛАНИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ ДЛЯ СТУДЕНТІВ ЗАОЧНОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ

Практичне заняття № 1

Тема 1. Тренінг професійних вмінь і якостей соціального працівника

Мета: психологічна підготовка до безпосередньої індивідуальної взаємодії з клієнтом, формування вмінь і якостей, необхідних для соціальної роботи з клієнтом; набуття практичних навичок роботи за допомогою тренінгів.

Пояснення. Практичні заняття теми 1 проводяться у формі соціально-психологічного тренінгу. Тренером виступає викладач практичних занять курсу. Залежно від кількості студентів та організаційних умов академгрупа може бути поділена на підгрупи або працювати із дома викладачами. Структура занять, зміст окремих завдань та вибір вправ можуть бути змінені викладачем залежно з особливостями групи студентів.

Практичне заняття 1-1 (2 год.)

1. Обговорювання очікувань учасників і визначення цілей тренінгу. Прийняття правил роботи групи.

2. Взаємне інтерв'ювання учасників з метою поглибленого знайомства. Взаємна презентація. Самоаналіз досвіду інтерв'ювання. Вправи *«Той, хто відкриває коло»*, *«Бліц-інтерв'ю»*.

3. Роль взаєморозташування, візуального контакту та невербальної взаємодії в процесі інтерв'ю. Відпрацювання технік невербального контакту. Вправи *«Підтримка контакту»*, *«Ступінь близькості між співбесідниками в процесі слухання»*.

Практичне заняття 1-2 (2 год.)

1. Обговорення прийомів та визначення правил активного вислуховування клієнта. Відпрацювання технік уважного вислуховування (*Див. Додаток 2*). Вправи *«Відпрацювання технік активного вислуховування в групі»*, *«Техніки на замовлення»*, *«Вислуховування»*.

2. Відпрацювання технік та прийомів емпатійного вислуховування: простої рефлексії, вибіркової рефлексії, рефлексії почуттів (*Див. Додаток 3*). Вправи *«Проста рефлексія (віддзеркалювання) змісту»*, *«Вибіркова рефлексія»*, *«Проста рефлексія почуттів»*.

Практичне заняття 1-3 (2 години)

1. Обговорення ролі відкритих та закритих запитань у процесі дослідження проблем клієнта. Розвиток вміння формулювати запитання (*Див. Додаток 4*). Вправи *«Формулювання запитань»*, *«Використання закритих запитань»*, *«Використання відкритих запитань»*, *«Задавання запитань»*.

2. Визначення та експериментальна перевірка способів узгодження з клієнтом бачення причин його проблемної ситуації. Вправи «Перевірка правильності розуміння», «Підведення підсумків».

3. Обговорення можливостей і обмежень втручання соціального працівника у життєдіяльність клієнта. Відпрацювання прийомів інформаційної інтервенції. Вправи «Доводи «за» і «проти» при наданні порад», «Надмірність порад», «Надання інформації».

Література:

1. Бурнард Ф. Тренинг межличностного взаимодействия. – СПб. : Питер, 2002. – 256 с.
2. Бурнард Ф. Тренинг навыков консультирования. – СПб. : Питер, 2002. – 304 с.
3. Игры – обучение, тренинг, досуг.../ Под ред. В. В. Петрусинского – М. : Новая школа, 1994. – 368 с.
4. Козлов А. А., Иванова Т. Б. Практикум социального работника. – Ростов н/Дону : Феникс, 2001. – 320 с.
5. Моделювання та впровадження програм щодо формування здорового способу життя: Методичні матеріали для тренера / Під заг. ред. І. Звереві, Г. Лактионової. – К. : Наук. світ, 2002. – 58 с.
6. Психогимнастика в тренінге: 220 упражнень для развития способностей / Под. ред. Н. Ю. Хрящевой. – СПб. : «Ювента», Институт тренинга, 1999. – 256 с.
7. Рудетам К. Групповая психотерапия. Психокоррекционные группы: Теория и практика. Пер. с англ. / Общ. ред. и вступ. ст. Л. П. Петровской. – 2-е изд. – М. : Прогресс, 1993. – 368 с.
8. Фоппель К. Психологические группы: Рабочие материалы для ведущего : Практическое пособие / Пер. с нем. – М. : Генезис, 1999. – 256 с.

Практичне заняття № 2 (2 години)

Тема 2. Аналіз досвіду практичної роботи з клієнтом та організація взаємодопомоги соціальних працівників.

Мета: проаналізувати досвід індивідуальної роботи з клієнтом та здійснити самооцінку професійних якостей, набутих у результаті вивчення курсу.

План

1. Моделювання процесу індивідуального інтерв'ю з клієнтом у цілому.
2. Обговорення досвіду індивідуальної роботи, отриманого студентами під час виконання завдань самостійної роботи.
3. Самооцінка професійних якостей, набутих у результаті вивчення

курсу.

Література:

1. Козлов А. А., Иванова Т. Б. Практикум социального работника. – Ростов н/Дону : Феникс, 2001. – 320 с.
2. Лукашевич М. П., Семигіна Т. В. Соціальна робота [Текст] : (теорія та практика) : підручник : затверд. МОН як підручник для студ ВНЗ. – К. : Каравела, 2009. – 367 с.
3. Методичні матеріали для практичного використання психологами, соціальними працівниками в системі центрів ССМ / За заг. ред. О. І. Оліфіри. – К. : УДЦССМ, 2001. – 116 с.
4. Социальная работа (для студентов вузов) / Под общ. ред. В. И. Курбатова. – Ростов н/Дону : Феникс, 2000. – 576 с.
5. Теорія і методи соціальної роботи : [Підручник для студентів вищих навчальних закладів] / За ред. Т. В. Семигіної, І. І. Мигович. – К. : Академвидав, 2005. – 328 с.
6. Технологии социальной работы. Учеб. пособ. для ВУЗов / Под ред. И. Г. Зайнышева. – М. : Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2000. – 240 с.
7. Технології соціально-педагогічної роботи : [Навч. посіб.] / За заг. ред. А. Й. Капської. – К., 2000. – 372 с.
8. Тюття Л. Т., Іванова І. Б. Соціальна робота (теорія і практика) : [Навч. посіб.] – К. : ВМУРОЛ «Україна», 2004; 2008.

Розділ 4. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ТА ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ ДЕННОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ

Для самостійної роботи студентам пропонуються завдання, пов'язані з відпрацюванням технік і прийомів професійного спілкування та аналізом власного досвіду індивідуальної роботи з клієнтами.

Метою самостійної роботи є усвідомлення студентом власного професійного досвіду, розвиток вмінь і навичок індивідуальної роботи з клієнтом та самостійного аналізу власних професійних дій.

Завдання самостійної роботи за темами 3, 4

Для виконання самостійної роботи за темами 3, 4 студенту необхідно виконати завдання, пов'язані із відпрацюванням технік і прийомів індивідуального інтерв'ю у неформальному та діловому спілкуванні. Завдання виконуються студентами протягом вивчення тем 3, 4.

Завдання 1. Проведіть спостереження за одним із студентів Вашої групи, знайомим, членом сім'ї. Спробуйте оцінити його фізичний та емоційний стан та сформулювати припущення з приводу того, чим цей стан викликаний. Результати вашого спостереження обговоріть з людиною, за якою Ви спостерігали. Опишіть результати вашого спостереження та обговорення. Вкажіть, на які зовнішні ознаки ви спиралися, визначаючи фізичний та емоційний стан людини. Наскільки в даному випадку інформативними були міміка, жести, пози, пантоміміка. В чому ви спиралися на аналіз, а в чому – на інтуїцію. Повторіть виконання завдання кілька раз з різними людьми. Оцініть, наскільки Вам вдалося розвинути навички спостереження та оцінки емоційного стану людини. Результати спостережень і аналізу процесу виконання завдання викладіть письмово.

Завдання 2. Відпрацюйте **прийоми активного вислуховування** в процесі спілкування з колегами по навчанню, знайомими або членами сім'ї. Опишіть та проаналізуйте процес виконання завдання. Визначте, які прийоми вдалося використати, а які ні. Що дало використання кожного з прийомів активного вислуховування для Вас. Використання яких з прийомів допомогло Вам при спілкуванні з людиною, а яких – нічого не дало або навіть завадило. Яка була реакція партнера на використання прийомів. У яких випадках Ви відчували себе зручно, комфортно, а в яких – ні. Результати аналізу процесу виконання завдання викладіть письмово.

Завдання 3. Відпрацюйте **прийоми рефлексії змісту** в процесі спілкування з колегами по навчанню, знайомими або членами сім'ї. Опишіть та проаналізуйте процес виконання завдання. Вкажіть, що дало використання кожного з прийомів рефлексії змісту для Вас. Використання яких з прийомів допомогло Вам при спілкуванні з людиною, а яких – нічого не дало або навіть

завадило. Яка була реакція партнера на використання цих прийомів. В яких випадках Ви відчували себе зручно, комфортно, а в яких – ні. Результати аналізу процесу виконання завдання викладіть письмово.

Завдання 4. Відпрацюйте **техніку емпатійних висловлювань (рефлексії почуттів)** у процесі спілкування з колегами по навчанню, знайомими або членами сім'ї. Опишіть та проаналізуйте процес виконання завдання. Що дало використання техніки емпатійних висловлювань (рефлексії почуттів) для Вас. Яка була реакція партнера на використання прийомів. Коли Ви відчували себе зручно, комфортно, а коли – ні. Результати аналізу процесу виконання завдання викладіть письмово.

Завдання 5. Відпрацюйте **прийоми розпитування** в процесі спілкування з колегами по навчанню, знайомими або членами сім'ї. Опишіть та проаналізуйте процес виконання завдання. Визначте, які прийоми вдалося використати, а які ні. Що дало використання кожного з видів запитань для Вас. Використання якого типу запитань допомогло Вам при спілкуванні з людиною, а яких – нічого не дало або навіть завадило. Яка була реакція партнера на використання прийомів. В яких випадках Ви відчували себе зручно, комфортно, а в яких – ні. Результати аналізу процесу виконання завдання викладіть письмово.

Завдання 6. Відпрацюйте **прийоми перевірки правильності розуміння та підведення підсумків** у процесі спілкування з колегами по навчанню, знайомими або членами сім'ї. Опишіть процес виконання завдання. Що дало використання кожного з названих прийомів для Вас. Використання якого з прийомів допомогло Вам при спілкуванні з людиною, а якого – нічого не дало або навіть завадило. Яка була реакція партнера на використання прийомів. В яких випадках Ви відчували себе зручно, комфортно, а в яких – ні. Результати аналізу процесу виконання завдання викладіть письмово.

Завдання 7. Проведіть **консультативну бесіду** з людиною із числа Ваших колег по навчанню, що звернулась до вас з проханням допомогти їй у вирішенні навчальної або особистої проблеми (в подальшому – з «клієнтом»). У процесі бесіди сформулюйте запит клієнта, допоможіть йому зрозуміти причини його проблеми, визначити кілька шляхів її подолання та обрати один з них. У разі необхідності надайте клієнту необхідну інформацію або професійну пораду. В процесі бесіди використовуйте техніки інтерв'ю, що відпрацьовувались. Опишіть процес консультативної бесіди. Проаналізуйте проблеми, що виникали у Вас на різних етапах бесіди та шляхи їх подолання, що Ви використовували. Оцініть ефективність проведеної вами консультативної бесіди. Вкажіть ознаки, за якими Ви визначали ефективність. Результати аналізу процесу виконання завдання викладіть письмово.

Завдання самостійної роботи за темою 11

Для виконання самостійної роботи за темою 11 студенту провести аналіз процесу своєї роботи з **окремим клієнтом** (індивідуальним випадком), проведеної в соціальній агенції. Завдання виконуються протягом вивчення теми 11.

Завдання 1. Дайте **характеристику особистості клієнта**, соціальної ситуації його життєдіяльності, проблемам клієнта та ресурсам, необхідним для їх подолання. Характеристику викласти у формі опису індивідуального випадку (*Див. Додаток 7*).

Завдання 2. Проаналізуйте **процес первинного інтерв'ю**, проведеного з клієнтом з метою дослідження його проблем та визначення шляхів їх подолання. Які завдання ви вирішували на кожному з етапів інтерв'ю та які засоби для цього використовували. Вкажіть, які прийоми інтерв'ю ви використовували на кожному етапі бесіди, з якою метою? Які результати використання Вами тих чи інших прийомів інтерв'ю? В яких ситуаціях кожен з них допоміг Вам у ході бесіди, а в яких – ні? Опишіть динаміку стану клієнта в ході інтерв'ю. Як змінювався його емоційний стан, розуміння своїх проблем та ставлення до них у процесі бесіди. Проаналізуйте проблеми, що виникали у Вас у ході бесіди та шляхи їх подолання, що ви використовували. Вкажіть результати та оцініть ефективність проведеного Вами інтерв'ю. Визначте, за якими ознаками Ви визначали ефективність інтерв'ю. Результати аналізу викладіть у формі письмового звіту.

Завдання 3. На основі проведеного Вами **повторного інтерв'ю** з клієнтом проаналізуйте, наскільки змінилося його самопочуття, поведінка, спосіб життя за час, що пройшов з моменту першої бесіди. Наскільки вдалося клієнту вплинути на проблеми, що були предметом обговорення під час першої зустрічі, виконати розроблений план дій? Вкажіть, які техніки і прийоми інтерв'ю були використані Вами під час повторної бесіди з клієнтом. Наскільки успішним було їх використання порівняно з першою бесідою. Результати проведеного аналізу викладіть у формі письмового звіту.

Всі завдання самостійної роботи **виконуються письмово та захищаються у формі співбесіди**. Самостійна робота вважається зарахованою, якщо студент виконає поставлені завдання, своєчасно подасть звітні матеріали та під час співбесіди з викладачем підтвердить вміння самостійного критичного аналізу власних професійних дій.

Розділ 5. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ТА ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ ЗАОЧНОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ

Метою самостійної роботи для студентів заочної форми навчання є оцінка рівня сформованості вмінь індивідуальної соціальної роботи, набутих у результаті участі в аудиторних заняттях та самостійної роботи, вміння аналізувати власні професійні дії.

Для виконання завдань самостійної роботи студентам необхідно в процесі ділового або особистого спілкування використати техніки і прийоми індивідуального інтерв'ю та провести аналіз їх застосування. Хід виконання завдання та результати самоаналізу необхідно викласти письмово.

Завдання самостійної роботи:

1. Відпрацюйте **прийоми активного вислуховування** в процесі ділового спілкування або за допомогою партнера із числа колег, знайомих чи родичів. Опишіть процес виконання завдання. Відмітьте, які прийоми вдалося використати, а які ні. Що дало використання кожного з прийомів активного вислуховування для Вас. Використання яких з прийомів допомогло Вам при спілкуванні з людиною, дослідженні її проблем, а яких – нічого не дало або навіть завадило. Яка була реакція партнера на використання прийомів. В яких випадках Ви відчували себе зручно, комфортно, а в яких – ні.

2. Відпрацюйте **прийоми рефлексії змісту** в процесі ділового спілкування або за допомогою партнера із числа колег, знайомих чи родичів. Опишіть процес виконання завдання. Що дало використання кожного з прийомів рефлексії змісту для Вас. Використання яких з прийомів допомогло Вам при спілкуванні з людиною, дослідженні її проблем, а яких – нічого не дало або навіть завадило. Яка була реакція партнера на використання цих прийомів. В яких випадках Ви відчували себе зручно, комфортно, а в яких – ні.

3. Відпрацюйте **техніку емпатійних висловлювань (рефлексії почуттів)** у процесі ділового спілкування або за допомогою партнера із числа колег, знайомих чи родичів. Опишіть процес виконання завдання. Що дало використання техніки емпатійних висловлювань (рефлексії почуттів) для Вас. Яка була реакція партнера на використання прийомів. Коли Ви відчували себе зручно, комфортно, а коли – ні.

4. Відпрацюйте **прийоми розпитування** в процесі ділового спілкування або за допомогою партнера із числа колег, знайомих чи родичів. Опишіть процес виконання завдання. Відмітьте, які прийоми вдалося використати, а які ні. Що дало використання кожного з видів запитань для Вас. Використання якого типу запитань допомогло Вам при спілкуванні з людиною, дослідженні її проблем, а яких – нічого не дало або навіть завадило. Яка була реакція партнера на використання прийомів. В яких випадках Ви відчували себе зручно,

комфортно, а в яких – ні.

5. Відпрацюйте **прийоми перевірки правильності розуміння та підведення підсумків** у процесі ділового спілкування або за допомогою партнера із числа колег, знайомих чи родичів. Опишіть процес виконання завдання. Що дало використання кожного з названих прийомів для Вас. Використання якого з прийомів допомогло Вам при спілкуванні з людиною, дослідженні її проблем, а якого – нічого не дало або навіть завадило. Яка була реакція партнера на використання прийомів. В яких випадках Ви відчували себе зручно, комфортно, а в яких – ні.

6. Проведіть повне **інтерв'ю** з людиною із числа Ваших клієнтів, колег або знайомих. У процесі інтерв'ю спробуйте використати всі техніки і прийоми, що вивчалися. Результати інтерв'ю викладіть за планом опису індивідуального випадку (*Див. Додаток 7*). Проаналізуйте процес проведення інтерв'ю та запишіть результати аналізу.

7. Проведіть **консультативну бесіду** з людиною із числа Ваших клієнтів чи колег, що звернулась до вас з проханням допомогти їй у вирішенні професійної або особистої проблеми (в подальшому – з «клієнтом»). У процесі бесіди сформулюйте запит клієнта, допоможіть йому зрозуміти причини його проблеми, визначити декілька шляхів її подолання та обрати один з них. У разі необхідності надайте клієнту необхідну інформацію або професійну пораду. В процесі бесіди використовуйте техніки інтерв'ю, що відпрацьовувались. Опишіть процес консультативної бесіди. Проаналізуйте проблеми, що виникали у Вас на різних етапах бесіди та шляхи їх подолання, що Ви використовували. Оцініть ефективність проведеної Вами консультативної бесіди. Вкажіть ознаки, за якими Ви визначали ефективність.

Самостійна робота вважається **зарахованою**, якщо студент виконає поставлені завдання, своєчасно подасть звітні матеріали та під час співбесіди з викладачем підтвердить вміння самостійного критичного аналізу власних професійних дій.

Розділ 6. ПИТАННЯ ТА ЗАВДАННЯ ДЛЯ ПОВТОРЕННЯ КУРСУ

Питання для повторення курсу «Практикум з соціальної роботи»

1. Сутність поняття «соціальна робота».
2. Аналіз об'єкту та предмета індивідуальної соціальної роботи.
3. Визначення видів допомоги клієнту в процесі роботи з індивідуальним випадком
4. Моделі індивідуальної соціальної роботи.
5. Психологічні моделі соціальної роботи.
6. Гуманістична модель соціальної роботи з індивідуальним випадком.
7. Когнітивно-біхевіористська модель соціальної роботи.
8. Соціологічні моделі соціальної роботи (системно-екологічна, соціально-радикальна, теорія ролей і стигматизації).
9. Комплексні, або біопсихосоціальні, моделі соціальної роботи (модель кризового втручання, зосереджена на завданні модель, сімейна терапія, психо-соціальна терапія).
10. Аналіз процесу роботи з індивідуальним випадком та інтерв'ю як методу роботи з індивідуальним випадком.
11. Техніки і прийоми індивідуального інтерв'ю в соціальній роботі.
12. Структура індивідуального інтерв'ю в соціальній роботі.
13. Визначення знань, вмінь та якості, що необхідні соціальному працівникові для здійснення індивідуальної роботи з клієнтом.
14. Прийоми активного вислуховування
15. Проста рефлексія змісту. Вибіркова рефлексія.
16. Емпатійні висловлення (рефлексія почуттів). Поняття «емпатія».
17. Закриті, відкриті та альтернативні питання.
18. Візуальний контакт та оцінка фізичного та емоційного стану клієнта в процесі інтерв'ю. Ознаки емоційного стану клієнта.
19. Техніка уважного слухання та можливості її використання в ході індивідуального інтерв'ю.
20. Техніка емпатійного вислуховування та можливості її використання в ході індивідуального інтерв'ю.
21. Техніка розпитування та можливості її використання в ході індивідуального інтерв'ю.
22. Прийоми інтервенції та можливості їх використання в ході індивідуального інтерв'ю.
23. Супервізія в соціальній роботі.
24. Якість соціальних послуг.
25. Мета супервізії. Основні завдання супервізії.
26. Принципи, на яких базується здійснення супервізії.
27. Види супервізії.

28. Функції супервізії.
29. Техніки супервізорського «втручання».
30. Організація взаємодопомоги соціальних працівників.

Завдання з курсу «Практикум з соціальної роботи»

1. Визначити знання, вміння та якості, що необхідні соціальному працівникові для здійснення індивідуальної роботи з клієнтом.

2. На основі запропонованого висловлювання клієнта під час інтерв'ю сформулюйте висловлювання – уточнення, вибірккову рефлексію змісту, відкрите запитання.

Клієнт (жінка): «Останнім часом мій син жахливо поводитьсь».

3. На основі запропонованого висловлювання клієнта під час інтерв'ю сформулюйте висловлювання – переказ, продовження думки клієнта, закрите запитання.

Клієнт (жінка 35 років): «Останнім часом мій чоловік дуже часто став повертатися додому чимось дуже схвильований. Прийде, сяде в крісло і сидить, нічого не говорить. На питання не відповідає, тільки дивиться на тебе так, начебто навіть і не розуміє, про що ти говориш».

4. На основі запропонованого висловлювання клієнта під час інтерв'ю сформулюйте висловлювання – переказ, вибірккову рефлексію змісту, закрите запитання.

Клієнт (учителька): «Щось відбулося з цією дитиною. Поводиться якось дивно. Домашні завдання в зошиті виконує, але уголос відповіді нічого не може. А після того, як я розповіла про це його матері, взагалі кілька днів не приходив у школу. Правда, мама зателефонувала і сказала, що він застудився. Але довідки Андрій не приніс, а став ще більш скованим. А коли я на останньому уроці викликала його відповідати, він так на мене подивився, ледве не заплакав».

5. На основі запропонованого висловлювання клієнта під час інтерв'ю сформулюйте висловлювання – перефразування, інтерпретацію, резюмування.

Клієнт (мати підлітка): «Мене давно хвилювали його пізні повернення додому. А коли я знайшла в його кишені залишки якоїсь висушеної трави, мені стало взагалі не по собі».

6. На основі запропонованого висловлювання клієнта під час інтерв'ю сформулюйте висловлювання – уточнення, продовження думки клієнта, резюмування.

Клієнт (чоловік 45 років): «Раніше я працював у просторому офісі. Там були сотні, а може, навіть і тисячі інших таких самих офісів. Ми усі сиділи там, роблячи те, що ми повинні були робити. Ця робота добре оплачувалася, і я думаю, що зміг би проробити там усе своє життя».

7. На основі запропонованого висловлювання клієнта під час інтерв'ю

сформулюйте висловлювання – переказ, перефразування, резюмування.

Клієнт (чоловік 40 років): «Я постійно себе контролюю. Я ніколи не проявляю своїх емоцій. Всі вважають мене дуже стриманою людиною. Інколи мені здається, що я нічого просто не відчуваю – так я привчив себе до того, що відчуття і переживання відображають людську слабкість».

8. На основі запропонованого висловлювання клієнта під час інтерв'ю сформулюйте висловлювання – вибірккову рефлексію змісту, інтерпретацію, відкрите запитання.

Клієнт (дівчина 20 років): «Я дуже боязка. Я просто рота не можу розкрити при зустрічі з незнайомими людьми. Часто від страху я просто не вітаюся із знайомими. Я боюся людей».

9. На основі запропонованого висловлювання клієнта під час інтерв'ю сформулюйте висловлювання – вибірккову рефлексію змісту, резюмування, відкрите запитання.

Клієнт (жінка 35 років): «Іноді мене дивує те, що люди роблять, вступивши в шлюб. Я вважаю, що більшість людей просто миряться з існуючим положенням речей. Але це не для мене. Мені не здається правильним зберігати існуючі відносини, коли партнери в шлюбі перестають навіть піклуватися один про одного...»

10. На основі запропонованого висловлювання клієнта під час інтерв'ю сформулюйте висловлювання – уточнення, інтерпретацію, закрите запитання.

Клієнт (чоловік 45 років): «Я отримую задоволення від того, що можу командувати людьми. Звичайно, я роблю це вельми тонко і непомітно, але скільки задоволення приносить відчуття того, що хтось підкоряється твоїй волі».

11. На основі запропонованого висловлювання клієнта під час інтерв'ю сформулюйте висловлювання – перефразування, продовження думки клієнта, інтерпретацію.

Клієнт (жінка 35 років): «Я ніколи не запитую, чи потрібно допомогти людині. Я просто допомагаю їй. Це моє життєве кредо. Але деякі вважають, що я нав'язуюся зі своєю допомогою».

12. На основі запропонованого висловлювання клієнта під час інтерв'ю сформулюйте – перефразування, вибірккову рефлексію змісту, відкрите запитання.

Клієнт (дівчина 25 років): «Я не люблю приймати самостійні рішення. Це пов'язано з тим, що будь-яке рішення спричиняє за собою відповідальність. І мені не хочеться ні за що відповідати».

13. На основі опису проблемної ситуації клієнта сформулюйте систему завдань, які необхідно вирішити для подолання його проблем.

Клієнт (дівчинка 16 років): «Дівчинка 16 років завагітніла. Батьки, дізнавшись про це, збирають дочці необхідні речі і виставляють її за двері зі

словами: «Нам в домі сорому не треба».

14. Як ви поясните помилку у формулюванні питання: «Як ви могли погодитися...?» (відмовитися., запросити., не запросити., так відповісти., не відповісти). Запропонуйте вірний спосіб побудови запитання.

15. На основі описаних невербальних проявів клієнта під час інтерв'ю сформулюйте емпатійні висловлювання.

«На початку розмови клієнт був нервовий, активно жестикулював, не посміхався. Упродовж розмови, жести – стримані, спокійні. По закінченню розмови: жести – спокійні, м'які; на обличчі – посмішка».

16. На основі запропонованого висловлювання клієнта під час інтерв'ю сформулюйте висловлювання – переказ, продовження думки клієнта, закрите запитання.

Клієнт (жінка 35 років): «Вчора наш завідувач знову зробив мені зауваження у присутності моїх співробітників. Неначе я перший рік працюю, і мені треба пояснювати, як розподіляти обов'язки у відділі. Набридло мені все це, давно пора покінчити з цим нервуванням».

17. На основі запропонованого висловлювання клієнта під час інтерв'ю сформулюйте – переказ, продовження думки клієнта, закрите запитання.

Клієнт (студентка факультету соціальної роботи): «Я провчилася вже до 5-го курсу, коли стала сумніватися в правильності вибору своєї майбутньої професії».

18. Охарактеризуйте цінності, що лежать в основі соціальної роботи з індивідуальним випадком.

19. Охарактеризуйте вміння і якості соціального працівника, необхідні для успішної індивідуальної соціальної роботи.

20. Охарактеризуйте значення візуального контакту та оцінки фізичного та емоційного стану клієнта в процесі інтерв'ю. Вкажіть ознаки, на які можна спиратися при оцінці емоційного стану клієнта.

21. Охарактеризуйте техніку уважного слухання та можливості її використання в ході індивідуального інтерв'ю.

22. Охарактеризуйте техніку емпатійного вислуховування та можливості її використання в ході індивідуального інтерв'ю.

23. Охарактеризуйте техніку розпитування та можливості її використання в ході індивідуального інтерв'ю.

24. Охарактеризуйте прийоми узгодження з клієнтом позицій щодо проблем клієнта та їх причин та можливості їх використання в ході індивідуального інтерв'ю.

25. Охарактеризуйте прийоми інтервенції та можливості їх використання в ході індивідуального інтерв'ю.

26. Охарактеризуйте структуру індивідуального інтерв'ю в соціальній роботі.

27. Розробіть інтерв'ю з використанням відкритих та закритих запитань у процесі дослідження проблем клієнта. За наступною формулою:

З. З. В. В. З. В. В. З. З.

(де, З. – закриті запитання; В. – відкриті запитання).

28. Уявіть, що ви розмовляєте з людиною, якій збираєтеся надавати допомогу. Розкажіть цій людині своїми словами, що, на вашу думку, повинно допомогти їй.

29. Охарактеризуйте тренінги, спрямовані на розвиток різних якостей, необхідних для індивідуальної роботи.

30. Охарактеризуйте тренінги, спрямовані на розвиток різних якостей, необхідних для групової роботи.

31. Проаналізуйте ситуацію і запропонуйте варіанти вирішення.

«Багатодітна сім'я. Мати виховує дітей одна. Матеріальний рівень сім'ї значно нижчий за середній (аліменти не надходять, державна допомога – мінімальна). Умови проживання дітей не відповідають нормам, але стосунки в сім'ї чудові і приводу для обґрунтованого вилучення дітей із сім'ї немає (мати навіть думки такої не припускає). Якими будуть ваші дії?»

32. Проаналізуйте ситуацію і запропонуйте варіанти вирішення.

«У підвалі будинку оселилася група безпритульних підлітків. Правопорушень вони не чинять (займаються жебрацтвом і додатково працюють на базарі) і ви вже кілька разів забирали їх до міського притулку, звідки вони через кілька днів тікали до «рідного» підвалу».

До заліку допускаються студенти, які брали активну участь у практичних заняттях, під час виконань практичних завдань у соціальних агенціях дотримувались цінностей і норм професійної етики соціального працівника, продемонстрували належне володіння методами, техніками і прийомами взаємодії з клієнтом, отримали позитивні оцінки під час контрольної роботи та виконали завдання самостійної роботи.

Вивчення курсу зараховується студенту, якщо він демонструє знання теоретичних основ індивідуальної соціальної роботи, володіння методикою індивідуального інтерв'ю, основних технік і прийомів професійної взаємодії з клієнтом та вміння застосовувати відповідні техніки та прийоми завдань індивідуальної роботи з клієнтом.

Розділ 7. КОНТРОЛЬНІ ЗАВДАННЯ ДЛЯ СТУДЕНТІВ ДЕННОЇ ТА ЗАОЧНОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ

Метою контрольних завдань є перевірка ступеня оволодіння студентами основними поняттями курсу «Практикум з соціальної роботи», теоретичними основами індивідуальної соціальної роботи, техніками і прийомами індивідуального інтерв'ю.

Контрольне завдання складається з трьох питань. У першому питанні пропонується дати визначення основних понять курсу, в другому – розкрити концептуальні положення індивідуальної соціальної роботи, зміст моделей індивідуальної роботи, сутність і умови використання методів технік і прийомів взаємодії з клієнтом у соціальній роботі в третьому – виконати завдання, пов'язане із використанням окремих прийомів індивідуального інтерв'ю (*картки, що описують проблемну ситуацію інтерв'ю, при виконанні контрольних завдань видаються кожному студенту окремо*).

Варіанти контрольних завдань

Варіант 1.

1. Дати визначення понять Клієнт, Інтерпретація.
2. Охарактеризуйте предмет індивідуальної соціальної роботи.
3. На основі запропонованого висловлювання клієнта під час інтерв'ю сформулюйте висловлювання – уточнення, вибірккову рефлексію змісту, відкрите запитання.

Варіант 2.

1. Дати визначення понять Інтерв'ю, Конфронтація.
2. Охарактеризуйте об'єкт індивідуальної соціальної роботи.
3. На основі запропонованого висловлювання клієнта під час інтерв'ю сформулюйте висловлювання – переказ, продовження думки клієнта, закрите запитання.

Варіант 3.

1. Дати визначення понять Консультація, Перефразування.
2. Охарактеризуйте мету і завдання індивідуальної соціальної роботи.
3. На основі запропонованого висловлювання клієнта під час інтерв'ю сформулюйте висловлювання – переказ, вибірккову рефлексію змісту, закрите запитання.

Варіант 4.

1. Дати визначення понять Інтервенція (в процесі індивідуальної роботи з клієнтом), Резюмування.

2. Розкрийте структуру процесу соціальної роботи з індивідуальним випадком.

3. На основі запропонованого висловлювання клієнта під час інтерв'ю сформулюйте висловлювання – перефразування, інтерпретацію, резюмування.

Варіант 5.

1. Дати визначення понять Гіпотеза, Рефлексія вибіркова.

2. Порівняйте мету, завдання, процес і методи роботи з індивідуальним випадком за психоаналітичною і біхевіоральною моделлю.

3. На основі запропонованого висловлювання клієнта під час інтерв'ю сформулюйте висловлювання – уточнення, продовження думки клієнта, резюмування.

Варіант 6.

1. Дати визначення понять Емпатія, Рефлексія проста.

2. Порівняйте мету, завдання, процес і методи роботи з індивідуальним випадком за гуманістичною та орієнтованою на завдання моделлю.

3. На основі запропонованого висловлювання клієнта під час інтерв'ю сформулюйте висловлювання – переказ, перефразування, резюмування.

Варіант 7.

1. Дати визначення понять Емпатійні висловлювання, Клієнт.

2. Порівняйте мету, завдання, процес і методи роботи з індивідуальним випадком за когнітивною моделлю та моделлю трансактного аналізу.

3. На основі запропонованого висловлювання клієнта під час інтерв'ю сформулюйте висловлювання – вибірккову рефлексію змісту, інтерпретацію, відкрите запитання.

Варіант 8.

1. Дати визначення понять Техніки інтерв'ю, Інтерпретація.

2. Охарактеризуйте цінності, що лежать в основі соціальної роботи з індивідуальним випадком.

3. На основі запропонованого висловлювання клієнта під час інтерв'ю сформулюйте висловлювання – вибірккову рефлексію змісту, резюмування, відкрите запитання.

Варіант 9.

1. Дати визначення понять Прийоми інтерв'ю, Конфронтація.

2. Охарактеризуйте вміння і якості соціального працівника, необхідні для успішної індивідуальної соціальної роботи.

3. На основі запропонованого висловлювання клієнта під час інтерв'ю сформулюйте висловлювання – уточнення, інтерпретацію, закрите запитання.

Варіант 10.

1. Дати визначення понять Запитання відкриті, Інтерв'ю.
2. Охарактеризуйте значення візуального контакту та оцінки фізичного та емоційного стану клієнта в процесі інтерв'ю. Вкажіть ознаки, на які можна спиратися при оцінці емоційного стану клієнта.
3. На основі запропонованого висловлювання клієнта під час інтерв'ю сформулюйте висловлювання – перефразування, продовження думки клієнта, інтерпретацію.

Варіант 11.

1. Дати визначення понять Запитання закриті, Консультація.
2. Охарактеризуйте техніку уважного слухання та можливості її використання в ході індивідуального інтерв'ю.
3. На основі запропонованого висловлювання клієнта під час інтерв'ю сформулюйте – перефразування, вибірккову рефлексію змісту, відкрите запитання.

Варіант 12.

1. Дати визначення понять Індивідуальний випадок, Перефразування.
2. Розкрийте структуру індивідуального інтерв'ю в соціальній роботі.
3. На основі опису проблемної ситуації клієнта сформулюйте систему завдань, які необхідно вирішити для подолання його проблем.

Варіант 13.

1. Дати визначення понять Соціальна ситуація клієнта, Резюмування.
2. Охарактеризуйте техніку емпатійного вислуховування та можливості її використання в ході індивідуального інтерв'ю.
3. На основі опису проблемної ситуації клієнта сформулюйте альтернативні шляхи подолання його проблем.

Варіант 14.

1. Дати визначення понять Рефлексія вибірккова, Інтервенція (в процесі індивідуальної роботи з клієнтом).
2. Охарактеризуйте техніку розпитування та можливості її використання в ході індивідуального інтерв'ю.
3. На основі описаних невербальних проявів клієнта під час інтерв'ю сформулюйте емпатійні висловлювання.

Варіант 15.

1. Дати визначення понять Рефлексія проста, Гіпотеза.
2. Охарактеризуйте прийоми узгодження з клієнтом позицій щодо проблем клієнта та їх причин та можливості їх використання в ході

індивідуального інтерв'ю.

3. На основі запропонованого висловлювання клієнта під час інтерв'ю сформулюйте висловлювання – переказ, продовження думки клієнта, закрите запитання.

Варіант 16.

1. Дати визначення понять Емпатійні висловлювання, Індивідуальний випадок.

2. Охарактеризуйте прийоми інтервенції та можливості їх використання в ході індивідуального інтерв'ю.

3. На основі запропонованого висловлювання клієнта під час інтерв'ю сформулюйте – переказ, продовження думки клієнта, закрите запитання.

Критерії оцінки виконання контрольних завдань

На «**відмінно**» оцінюється відповідь, в якій студент продемонстрував коректне володіння термінологією курсу, ґрунтовні систематичні знання теорії індивідуальної соціальної роботи з клієнтом, вміння логічно послідовно викладати теоретичний матеріал, аналізувати ситуації, що виникають у процесі взаємодії з клієнтом, співвідносити з ними та використовувати техніки і прийоми інтерв'ю, дотримуватись норм професійної етики.

На «**добре**» оцінюється робота, в якій студент виявив повні знання теоретичних основ індивідуальної роботи відповідно до програми курсу, обізнаність щодо методів, технік та прийомів індивідуальної соціальної роботи та вміння співвідносити їх з практичними завданнями соціальної роботи з клієнтом.

На «**задовільно**» оцінюється робота, в якій студент виявив знання основних теоретичних положень, методів, технік і прийомів індивідуальної соціальної роботи.

На «**незадовільно**» оцінюється робота, в якій студент виявив поверхові знання з теоретичних основ індивідуальної соціальної роботи, некоректне володіння техніками і прийомами індивідуальної взаємодії з клієнтом.

ТЕРМІНОЛОГІЧНИЙ СЛОВНИК

Адаптація – процес активного пристосування організму до умов навколишнього (фізичного, соціального) середовища.

Адаптація соціально-психологічна – активний процес постійного пристосування до змін умов соціального середовища та його психологічних наслідків (пристосування індивіда до групи, групових норм і соціальної групи до індивіда у взаєминах під час діяльності).

Активного вислуховування техніка – *техніка інтерв'ю*, спрямована на управління ходом бесіди, стимулювання розповіді *клієнта*, досягнення правильного розуміння його слів, узгодження позицій інтерв'юера та *клієнта* щодо проблем останнього. Включає прийоми безмовного слухання, уточнення, переказу, *перекладу*, продовження думки клієнта.

Ведення випадку – провідна технологія соціально-педагогічної роботи з конкретною проблемною ситуацією, у якій об'єднано й певний моніторинг ситуації, і залучення інших інституцій, і здійснення координації дій з метою розв'язання психологічних, міжособистісних, соціальних проблем клієнта, його оточення. Реалізується шляхом встановлення безпосередньої взаємодії між спеціалістом (соціальним педагогом/соціальним працівником) і клієнтом. В. в. як процес дуже близький до управлінських моделей, тому даний метод деякою мірою можна розглядати як універсальний.

В. в. – це процес ідентифікації людини, що має специфічні соціальні потреби, розробки та реалізації плану, за яким соціальні, освітні й медичні ресурси використовують найбільш ефективно з метою досягнення оптимального результату для клієнта за найменших витрат. В. в. можна розглядати як інструмент оптимізації витрат, зростання ефективності, раціоналізації послуг і ресурсів.

В. в. – це об'єднуюча технологія в роботі соціального педагога, бо враховує й інтегрує в собі інші технології, а саме: оцінювання, оцінки потреб, раннього втручання, роботи з клієнтом, надання послуг тощо. Ці технології є етапами технології В. в., саме тому її можна вважати політехнологічною. Індикатор ефективності впровадження технології В. в. – результативність означених технологій. Як технологія вона спрямована на забезпечення послідовності та доступності послуг з урахуванням відповідності їхньої інтенсивності до реальних потреб клієнтів соціально-педагогічної діяльності та орієнтується на можливості, наявні ресурси стану системи соціального обслуговування, соціально-педагогічної підтримки, надання послуг. Основні принципи В. в. – комплексність, міждисциплінарна та міжвідомча взаємодія в здійсненні соціально-педагогічної роботи, співпраця соціального педагога та клієнта, спадкоємність діяльності тощо.

Існують різні моделі В. в.: мультидисциплінарна, трансдисциплінарна,

міждисциплінарна (міжпрофесійна), в основі яких лежить командний підхід до координації послуг, що підсилює ефективність цієї технології.

Мультидисциплінарна модель передбачає В. в. командою різних спеціалістів із різних галузей знань, які працюють за окремими планами роботи та завданнями. На регулярних зустрічах проводять оцінювання виконаної роботи, визначають пакет послуг, які пропонують конкретному клієнту. У цій моделі координацію роботи членів команди, представлення нових випадків здійснює соціальний працівник–менеджер в. в.

Міждисциплінарну модель вважають однією із найбільш перспективних у створенні скоординованого пакету послуг, завдяки інтеграції зусиль усіх фахівців. Члени команди узгоджують на регулярних зустрічах головні питання щодо В. в., а саме: порядок взаємодії, єдиний план втручання, усі етапи В. в., перелік послуг, умови їх надання. Це дозволяє запобігти дублюванню послуг, хаотичності їх надання. Важливий принцип функціонування моделі – врахування думки клієнта під час планування та надання йому соціальних послуг. Тому клієнт може брати участь у зустрічах міждисциплінарної команди як партнер. Головна роль менеджера випадку – координація роботи команди, а також представництво інтересів клієнта перед командою, захист його прав.

У рамках функціонування трансдисциплінарної моделі лише один член команди підтримує прямий зв'язок з клієнтом і виступає об'єднуючою ланкою між спеціалістами та клієнтом.

Основа процесу координації роботи команди утворена з таких складових динамічної взаємодії: взаємообмін повною, точною, детальною інформацією між членами команди, які є представниками різних соціальних інституцій громади; відповідальність за прийняті рішення, дані проведеної оцінки потреб клієнта, надані послуги тощо; формування єдиних переконань членів команди щодо цілей В. в., пріоритетності інтересів клієнта/дитини та найкращого середовища для її розвитку тощо.

Функціонал менеджерів В. в. об'єднує такі професійні вміння як адвокація (захист прав та інтересів клієнта), фасилітація (допомога в рідних видах діяльності), побудова чи використання мереж (систем підтримки). Функції соціального педагога/соціального працівника/менеджера під час упровадження цієї технології: організаційна, координувальна, оцінювальна, захисна, моніторингова. Менеджер В. в. виконує роль адвоката, який гарантує надання послуг, визначення індивідуальних потреб клієнта, недопущення необґрунтованого дострокового закриття випадку тощо. Серед управлінських ролей: лідер команди, керівник персоналу, адміністратор, соціальний організатор, менеджер змін тощо.

Як процес технологія В. в. має певні етапи, а саме: оцінка потреб клієнта (див. оцінка потреб дитини); аналіз результатів оцінки та обґрунтування необхідності відкриття та В. в.; прийняття рішення про відкриття

випадку/взяття під соціально-педагогічний супровід; планування випадку (розробка спільно з клієнтом індивідуального плану роботи: визначення його мета, часових меж, конкретних дій, заходів тощо); надання послуг/соціально-педагогічний супровід; оцінка процесу, оцінка результатів роботи (підсумкова); закриття випадку.

Дотримання послідовності етапів технології В. в. забезпечує результативність роботи соціального педагога.

Головна мета В. в. – оптимізувати функціонування клієнта, надаючи йому якісні й ефективні послуги, його максимальне залучення до розв'язання власних проблем на всіх етапах В. в.

Гіпотеза (в процесі інтерв'ю) – обґрунтоване припущення інтерв'юера (консультанта) щодо дійсних причин проблем *клієнта*.

Групова соціальна робота – метод соціальної роботи, спрямований на надання психосоціальної допомоги групі осіб з подібними життєвими потребами та об'єднаних близькими інтересами, шляхом залучення членів групи в процес вирішення їхніх проблем, задоволення спільних інтересів; практичний метод соціальної роботи, який допомагає особистості розширювати своє соціальне функціонування та через цілеспрямований досвід групи більш ефективно вирішувати свої індивідуальні, групові чи проблеми в мікросоціумі.

Гуманістична емпатія – переживання, в яких людина емоційно відгукується на неблагополуччя чи благополуччя іншого у формі радості за іншого, співчуття, співстраждання, жалю.

Запитання відкриті – запитання консультанта, що не передбачають конкретну відповідь *клієнта* (наприклад: «Що було далі?», «Як ви відповіли?», «Що відбувалося в цей час у вас на роботі?»). Як правило, – стимулюють розповідь *клієнта*, спрямовують її на дослідження важливих аспектів проблеми.

Запитання закриті – запитання, що передбачають конкретну, однозначну відповідь *клієнта* (Наприклад, «Як довго це триває?», «Коли Ви перший раз це помітили?», «Звідки Ви про це дізналися?», «Ви самі написали заяву?» та ін.). Як правило, використовуються для отримання конкретної інформації та перевірки *гіпотез*.

Емоційність – властивість людини, що характеризує зміст, якість і динаміку її емоцій та почуттів. Одна з основних складових темпераменту. Властивості емоційності як однієї зі сфер прояву темпераменту – це вразливість, чутливість, імпульсивність та ін..

Емоція (від лат. *emovere* – збуджувати, хвилювати) – психологічне відображення у формі безпосереднього упередженого переживання змісту життєвих явищ і ситуацій, обумовленого відношенням їхніх об'єктивних властивостей до потреб суб'єкта. Емоції – неодмінні компоненти життєдіяльності, могутній засіб активізації сенсорно-перцептивної діяльності

особистості.

Емпатія (англ. empathy – співчуття, співпереживання) – здатність емоційно відгукуватися на переживання іншої людини, що виявляється у співчутті, співпереживанні, співстражданні.

Емпатійні висловлювання – *прийом інтерв'ю*, висловлювання інтерв'юера (консультанта), що відображають його розуміння емоційного стану *клієнта*, його співпереживання *клієнту*.

Емпатійного вислуховування техніка – *техніка інтерв'ю*, спрямована на встановлення і підтримку емоційного контакту з *клієнтом*, створення комфортних умов для бесіди з ним, допомогу *клієнту* у від реагуванні неприємних переживань та подоланні психологічних бар'єрів. Включає прийоми *простої* і *вибіркової рефлексії* змісту, *емпатійних висловлювань*.

Індивідуальний випадок – життєва ситуація *клієнта*, що характеризується складним перебігом різних особистісних проблем.

Інтерв'ю (в соціальній роботі) – спеціально організована бесіда працівника з *клієнтом*, спрямована на виявлення і дослідження проблем клієнта і вибір шляхів їх подолання.

Інтерпретація (в процес інтерв'ю) – *прийом інтерв'ю*, повідомлення інтерв'юером (консультантом) клієнту свого бачення проблеми *клієнта* та її причин.

Інтервенція (в процесі індивідуальної роботи з клієнтом) – активні дії соціального працівника, спрямовані на досягнення змін у психічному стані *клієнта*, на корекцію його уявлень щодо власних проблем та їх причин, на вибір *клієнтом* того чи іншого шляху подолання власних проблем.

Клієнт – особа, що звернулася до соціальної агенції за допомогою і таким чином вступила з нею у функціональні відносини.

Консультація – професійна бесіда, в ході якої спеціальні знання фахівця (консультанта) використовуються для надання допомоги клієнту у подоланні його проблем.

Конфронтація – *техніка інтерв'ю*, спрямована на подолання ірраціональних, некоректних уявлень *клієнта* та стимулювання його активності. Полягає у висловлюванні інтерв'юером (консультантом) своєї незгоди з точкою зору *клієнта*, аргументована критика позиції *клієнта*.

Методи збору інформації – способи/процедури дослідження різних аспектів життєдіяльності людини, процесу, явища, тенденції з метою формування системи знань про них. Методами збору інформації є: опитування (інтерв'ю, анкетування), фокус-групи, бесіди / структуровані та цілеспрямовані дискусії, спостереження, тестування тощо.

Опитування – вербальний метод збору інформації, що дозволяє встановити довірливі стосунки з клієнтом, якщо застосовується відповідно до вимог, тобто питання мають бути позитивного спрямування, поєднувати відкриті та закриті запитання, запитання щодо уточнення, контролю, запитання загального й тематичного характеру тощо. Опитування *за способом проведення*

поділяють на анкетування та інтерв'ю. *Анкетування* передбачає заповнення респондентом (носієм інформації) бланка опитувальника. Анкетування поділяють на індивідуальне, групове, поштове чи проведене за допомогою засобів масової інформації. *Інтерв'ю* – метод, під час якого респондент в усній формі відповідає на запитання інтерв'юера (людини, що ставить запитання), який фіксує відповіді. За способом проведення інтерв'ю буває особистим (вічна-віч), телефонним або проведеним за допомогою електронних засобів інформації. Залежно від того, наскільки інтерв'юер може вільно змінювати послідовність запитань та їх формулювання, інтерв'ю поділяють на неформалізоване (можлива зміна запитань та їх послідовності) і формалізоване (перелік дослідницьких запитань чітко визначений). Розрізняють два види інтерв'ю: глибинні (інтерв'юер дає можливість респонденту вільно висловлюватися на визначену тему) і структуровані (як правило, використовуються тестові запитання).

Фокус-група (фокусоване групове інтерв'ю) – метод збору інформації, що передбачає створення цільової групи, яка впродовж певного часу за попередньо розробленим сценарієм обговорює певну проблему.

Мозковий штурм – метод, який використовують для пошуку шляхів розв'язання проблеми (ситуації), а не для власне збору даних. Але, спостерігаючи за висловлюваннями учасників, фіксуючи їхні пропозиції, дослідник може з'ясувати інформацію, яку проблематично отримати іншими методами.

Спостереження – метод збору первинної інформації, що базується на спрямованому, систематичному, безпосередньому візуальному та слуховому сприйманні (відстежуванні) і реєстрації значущих з точки зору мети та завдань дослідження процесів, явищ, ситуацій, фактів, що можуть бути перевірені і проконтрольовані. Особливість спостереження в тому, що воно дозволяє фіксувати події, поведінку людини в момент їх здійснення,

1) Неформалізоване спостереження. Соціальний працівник (залучений фахівець) упродовж певного часу спостерігає за клієнтом, не контактуючи з ним. Результати спостереження занотують у довільній формі, і вони є якісними показниками оцінки.

2) Структуроване (формалізоване) спостереження. Спостерігач занотує результати спостереження в чітко визначеній (затвердженій) формі. Інформація про клієнта може також подаватися в числовому вимірі, комп'ютерній обробці та аналізуватися кількісними методами.

3) Включене спостереження. Соціальний працівник (залучений фахівець) не лише вступає в контакт з тими людьми, діяльність яких спостерігає, а й бере безпосередню участь у подіях, що відбуваються. Здебільшого результати викладають в описовій формі, тому цей вид спостереження належить до якісних методів збору даних.

Тестування – метод, який передбачає виконання стандартизованих завдань, що дозволяють виміряти деякі психофізичні та особистісні характеристики, а також знання, вміння, навички клієнта. Тестування відрізняється від опитування тим, що здійснює виявлення узагальнених умінь клієнта в різних сферах його життєдіяльності (навчальній, професійній, дозвіллєвій тощо). Тестування спрямоване на те, щоб за результатами отриманих даних робити висновок щодо стану психіки людини, багатства її умінь, підготовленості до певної практичної діяльності, готовності до змін.

Важливу інформацію несуть стандартизовані оціночні тести, які зазвичай проводять психологи, психіатри чи медичний персонал.

Об'єкти соціальної / соціально-педагогічної роботи – окремі особи (дитина, підліток, молода людина, доросла людина) чи соціальні групи (сім'я, дитяча та молодіжна група чи колектив, неформальне об'єднання), які потребують допомоги та підтримки в процесі їхнього соціального становлення і розвитку, інтеграції в суспільство та яким адресовано цілеспрямовані чи стихійні соціально-педагогічні впливи.

Разом із поняттям «об'єкт» у теорії та практиці соціально-педагогічної діяльності вживають термін «клієнт». Це досить близькі за змістом, але не тотожні поняття. **Клієнт** – особа, яка звернулася з проханням про допомогу до відповідної соціальної служби чи спеціаліста. Клієнтами також зазвичай називають окремих осіб, групи людей, їхніх родичів, сім'ї, громади, які є адресатами соціальної роботи. Вони не можуть самостійно подолати свої проблеми, вийти з життєвої кризи, функціонувати самостійно і тому потребують сторонньої допомоги. Основна відмінність між ними полягає в тому, що соціально-педагогічна робота з клієнтом не може здійснюватися без його згоди, на відміну від об'єкта, який не завжди ініціює спеціальну роботу фахівця чи соціальної служби з ним. Об'єкти соціально-педагогічної діяльності – це потенційні клієнти фахівців соціальної сфери.

У практиці соціально-педагогічної роботи типологія клієнтів – це базис для визначення типу соціальної агенції чи громадської організації, змісту та напрямів їхньої діяльності, залучення фахівців певного профілю, переліку різновидів соціальної допомоги та соціальних послуг.

Особистісна рефлексія (лат. reflexio – відображення) – заглиблення у світ власних учинків, почуттів, переживань, співвіднесення їх з навколишньою дійсністю.

Перефразування – прийом інтерв'ю, переказ консультантом висловлювань клієнта іншими словами, що дає можливість уникнути розбіжностей у розумінні слів клієнта, висловити те, що клієнт лише мав на увазі, позбутися слів, що несуть негативне емоційне навантаження.

Прийоми інтерв'ю – окремі дії інтерв'юера, що цілеспрямовано використовуються для встановлення і підтримки контакту з клієнтом, вивчення

його особистості, поглядів і уявлень, дослідження проблем клієнта, впливу на його емоційний стан, поведінку та вирішення інших завдань у процесі інтерв'ю. Серед основних прийомів індивідуального *інтерв'ю* можна виділити організацію простору бесіди, *просту рефлексію*, *вибіркову рефлексію*, *емпатійні висловлювання*, саморозкриття, *відкриті запитання*, *закриті запитання*, *перепhrазування*, *резюмування*, уточнення, висування альтернатив тощо.

Проблема особистісна – протиріччя між реальним станом особистості (фізичним, психічним, моральним станом, станом її взаємовідносин з іншими особами) і таким, що необхідний для її повноцінної життєдіяльності, задоволення її потреб.

Професійна самооцінка – оцінка себе як суб'єкта професійної діяльності. **Професійна Я-концепція** – уявлення особистості про себе як професіонала.

Резюмування – *прийом інтерв'ю*, підведення інтерв'юером підсумків окремих етапів або всієї бесіди з *клієнтом*. Дає можливість звернути увагу *клієнта* на ключові аспекти бесіди та зробити висновки.

Рефлексія – усвідомлення суб'єктом того, як він сприймається і оцінюється іншими індивідами або спільнотами; аналіз власного психічного стану.

Рефлексія вибіркова – *прийом інтерв'ю*, повторення консультантом ключової фрази з висловлювання *клієнта* з метою зосередження бесіди на виділеному таким чином аспекті його розповіді.

Рефлексія проста – *прийом інтерв'ю*, повторення консультантом останньої фрази висловлювання *клієнта* з метою стимулювання його до подальшої розповіді.

Розпитування техніка – *техніка інтерв'ю*, спрямована на дослідження *соціальної ситуації* життєдіяльності *клієнта*, виявлення його проблем, дослідження їх причин та виявлення ресурсів клієнта. Включає прийоми постановки *відкритих* і *закритих запитань*.

Самооцінка – оцінка особистістю самої себе, своїх можливостей, якостей і місця серед інших людей. Самооцінка – суб'єктивне сприйняття особистістю досягнутих результатів.

Соціалізація (франц. *socialis* – суспільний) – засвоєння і відтворення індивідом соціального досвіду, які відбуваються у спілкуванні та діяльності.

Соціальна ситуація клієнта – сукупність умов життєдіяльності *клієнта*, що впливають на його фізичне, психологічне та моральне благополуччя.

Соціальна робота як практична діяльність сприяє суспільним змінам, вирішенню проблем людських взаємовідносин; допомагає людям підвищувати їх здатність до функціонального існування у суспільстві та самостійно приймати рішення з метою підвищення рівня добробуту. Опираючись на наукові дані про соціальні системи та поведінку людини, соціальна робота допомагає там, де люди вступають у взаємозв'язок із зовнішнім середовищем.

Фундаментом С. р. є принципи прав людини та соціальної справедливості (Міжнародна федерація соціальних працівників). С. р. як практична діяльність реалізується на професійному та непрофесійному рівнях. Непрофесійна С. р. включає у себе різні види добровільної допомоги, підтримки та сприяння як зразки соціальної практики (благодійність, меценатство, безкорисливе служіння релігійного і світського характеру тощо). Професійна С.р. реалізується через функціонування низки спеціалізацій, спрямованих на вирішення широкого спектра проблем людини (медичних, юридичних, економічних, виховних тощо).

Проблема суб'єкта та об'єкта С. р. розглядається у взаємозв'язку, тому вони з певною долею умовності можуть бути представлені у її системі на різних рівнях. На макрорівні суб'єктами і об'єктами С. р. є суспільство, держава, органи управління. На мезорівні – це соціальні групи, державні та приватні соціальні служби різних типів, громадські і благодійні організації. На мікрорівні – це професійні фахівці С. р., практичні соціальні працівники різних освітньо-кваліфікаційних рівнів, спеціальностей і спеціалізацій, дослідники та викладачі С. р., клієнти соціальних служб, волонтери та ін.

С. р. як практична діяльність передбачає роботу з проблемою клієнта та роботу з іншими службами, установами, організаціями. Ці напрями роботи передбачають різні види С.р. Так, у першому випадку можна говорити, з одного боку, про характер проблеми клієнта (розлучення, смерть близької людини, інвалідність, втрата роботи тощо), з іншого боку, – про особливості клієнта (індивід, група, суспільство). У другому випадку, з одного боку, мова може іти про сферу діяльності, у процесі якої виникають проблеми взаємодії з іншими службами, установами, організаціями (наприклад, сфера освіти, охорони здоров'я, побуту тощо) або про статус цих організацій (державні, приватні, благодійні, громадські тощо). Використання методів С. р. зумовлене специфікою об'єкта, на який вона спрямована, і характером його проблеми. Виокремлюють такі основні групи методів: а) за формами С. р. (економічні, правові, адміністративно-управлінські, медико-соціальні, психолого-педагогічні та ін.); б) за об'єктами С. р. (методи роботи з групою, громадою, індивідуальної роботи); в) за суб'єктами С. р. (методи, які використовуються фахівцем, колективом соціальної служби, органом управління та ін.).

Принципи С. р. визначаються її цілями, мають історичний і діалектичний характер. Основоположними принципами С. р. є: принцип цілісного підходу, який вимагає вивчення людини не лише у конкретній ситуації, але й у широкому соціальному оточенні; принцип створення рівних можливостей, що забезпечує надання соціальних послуг особистості незалежно від її віку, національності, походження, соціального статусу, сфери зайнятості, місця проживання, релігійної приналежності; принцип поєднання допомоги зі самодопомогою, що передбачає опору на позитивний потенціал особистості та

її стимулювання на конструктивну діяльність, оптимальне використання потенційних ресурсів; принцип гуманності, який визначає пріоритет загальнолюдських цінностей, що сягають корінням у родинне середовище та фундаментальні основи моральності; принцип диференціації та індивідуалізації – вимагає врахування рівнів фізичного, психічного, соціального, духовного, інтелектуального розвитку особистості, стимулювання її активності, розкриття творчої індивідуальності кожного; принцип адаптації – передбачає залучення різних категорій і цільових груп населення до соціально значущої діяльності з метою пристосування до соціального середовища та задоволення соціально значимих потреб, а також адаптацію суспільства до особливих потреб окремих категорій громадян; принцип інтеграції – забезпечує створення умов для включення особистості в діяльність різних сфер життя суспільства, з метою її позитивної соціалізації, індивідуалізації, ідентифікації; принцип комплексного підходу – вимагає використання широкого спектра прийомів і засобів розв'язання соціально-психологічних проблем, їх варіативності; принцип етичності – відображає характер діяльності та спрямований на коректну обробку інформації та збереження конфіденційності тощо.

Супервізія (в соціальній роботі) – консультування соціального працівника в ході його роботи досвідченим фахівцем, спрямоване на усвідомлення набутого досвіду та розвиток вмінь і навичок, необхідні для професійної діяльності.

Супервізор – досвідчений фахівець, який надає консультативну допомогу соціальному працівнику з приводу роботи з *клієнтами*, допомагає йому аналізувати власну професійну поведінку, усвідомити набутий досвід, розвивати професійні вміння і навички.

Техніки інтерв'ю – сукупність відпрацьованих, перевірених практикою та подібних за своїми функціями *приймів*, що в комплексі використовуються для вирішення окремих завдань у процесі інтерв'ю. Серед основних технік інтерв'ю можна виділити техніки *активного вислуховування*, *емпатійного вислуховування* (рефлексії), *приєднання*, *розпитування*, *конфронтації* тощо.

Толерантність – (лат. Tolero – «нести», «тримати», «терпіти») – здатність бачити в іншій людині саме іншу – носія інших цінностей, логіки мислення, інших норм поведінки, усвідомлення її права бути іншою, відмінною; безумовно позитивне ставлення до такої несхожості, терпимість до думки іншої людини, звичаїв, кольору шкіри, релігії, способу життя; здатність глянути на світ одночасно зі своєї точки зору та з позиції іншої людини; не є частиною будь-якої ідеології або елементом будь-якої конкретної культури.

Толерантність не означає терпимість до протиправних дій. Толерантне суспільство – це суспільство взаємної поваги, суспільство, вільне від забобонів, недовіри і сліпої агресії.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бакли Р. Теория и практика тренинга / Бакли Р., Кэйпл Дж. – СПб. : Питер–Пресс, 1997. – 225 с.
2. Большаков В. Ю. Психотренинг. Социодинамика, упражнения, игры / Большаков В. Ю. – СПб. : Социально-психологический центр, 1996. – 129 с.
3. Бурнард Ф. Тренинг межличностного взаимодействия. – СПб. : Питер, 2002. – 256 с.
4. Бурнард Ф. Тренинг навыков консультирования. – СПб. : Питер, 2002. – 304 с.
5. Васьковская С. В., Горноста́й П. П. Психологическое консультирование: Ситуационные задачи. – К. : Вища школа, 1996. – 192 с.
6. Венгер А. Л. Психологическое консультирование и диагностика: Практическое руководство. Ч 1. – М. : Генезис, 2001. – 160 с.
7. Головка Н. І. Проблеми формування особистісних рис студентів – майбутніх соціальних працівників / Н. І. Головка // Соціальна робота в Україні : теорія та практика. – 2011. – № 1–2. – С. 35–39.
8. Демидова Т. Е. Профессиональное общение социального работника / Т. Е. Демидова. – М. : Издательство «СОЮЗ», 1994. – 26 с.
9. Енциклопедія для фахівців соціальної сфери. – 2-ге видання / За заг. ред. проф. І. Д. Звереві. – Київ, Сімферополь : Універсум, 2013. – 536 с.
10. Ерина Е. Л. Системные модели практического обучения будущих специалистов социальной работы: реалии и перспективы развития / Е. Л. Ерина, В. М. Зубова // Материалы международной научно-практической конференции: «Практика – путь к профессионализму». – Екатеринбург, 2004. – С. 66–74.
11. Історія, теорія і практика соціальної роботи в Україні : Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / Упорядники: С. Я. Харченко та ін. – Луганськ : Альма-матер, 2005. – 408 с.
12. Козлов А. А., Иванова Т. Б. Практикум социального работника / А. А. Козлов, Т. Б. Иванова. – Ростов н/Дону : Феникс, 2001. – 320 с.
13. Лукашевич М. П. Соціальна робота [Текст] : (теорія та практика) : підручник : затверд. МОН як підручник для студ ВНЗ / М.П. Лукашевич, Т.В. Семигіна. – К. : Каравела, 2009. – 367 с.
14. Ляшенко А. И. Профессиональное становление социального работника (опыт системного акмеологического исследования) : автореф. на соискание ученой степени канд. психолог. наук : 19.00.13 «Психология» / Ляшенко Антонина Ивановна. – М., 1994. – 20 с.
15. Мінько Т. В. Емпатія як умова розвивального впливу в міжособистісних стосунках. Методичні рекомендації для практичних психологів та вчителів / Мінько Т. В. // Практична психологія та соціальна робота. – 2000. – № 2–3. – С. 18–21.

16. Морозов Е. А. К вопросу о практической подготовке специалистов по социальной работе / Е. А. Морозов // Вестник ТГПУ. – 2011. – Выпуск 4 (106). – С. 151–155.
17. Організація і методика соціально-педагогічного тренінгу : Навчальний посібник // Уклад. : О. М. Шевчук. – Умань : ПП Жовтий, 2011. – 133 с.
18. Практикум з соціальної роботи : навчально-методичний комплекс для студентів спеціальності 7.040202 «Соціальна робота» / уклад. В.П. Лютий. – Академія праці і соціальних відносин федерації профспілок України. – Київ, 2003. – 43 с.
19. Рудетам К. Групповая психотерапия. Психокоррекционные группы: Теория и практика. Пер. с англ. / Общ. ред. и вступ. ст. Л. П. Петровской. – 2-е изд. – М. : Прогресс, 1993. – 368 с.
20. Сидоров В. М. Введение в социальную работу. Часть II. Интервью, как один из основных методов индивидуальной социальной работы. – 2-е изд., доп. и перераб. – Донецьк, 1997. – 32 с.
21. Соціальна робота: технологічний аспект : [Навчальний посібник] / За ред. проф. А.Й. Капської. – К.: Центр навчальної літератури, 2013. – 352 с.
22. Сучасний тлумачний психологічний словник : Близько 2500 термінів / Віктор Борисович Шапар. – Харків : Прапор, 2005. – 640 с.
23. Теорія і методи соціальної роботи : [Підручник для студентів вищих навчальних закладів] / За ред. Т. В. Семигіної, І. І. Мигович. – К. : Академвидав, 2005. – 328 с.
24. Торн К., Маккей Д. Тренинг. Настольная книга тренера. – СПб. : Питер, 2001. – 208 с.
25. Тюптя Л. Т., Иванова І. Б. Соціальна робота (теорія і практика). Навч. посіб. – К. : ВМУРОЛ «Україна», 2004; 2008.
26. Фоппель К. Психологические группы: Рабочие материалы для ведущего : Практическое пособие / Пер. с нем. – М. : Генезис, 1999. – 256 с.
27. Холостова Е. И. Профессиональный и духовно-нравственный портрет социального работника / Е. И. Холостова. – М. : Союз, 1991. – 326 с.
28. Шардлоу С. Динамика ценностей в социальной работе. Амстердам-Київ, 1996. – 206 с.
29. Шилова Т. А. Введение в психологические методы и технологии социальной работы. – М. : Изд-во СТИ, 2000. – 27 с.
30. Шмелева Н. Б. Ценностные ориентации, мотивации и психологические установки в профессиональной подготовке социального работника / Шмелева Н. Б. // Российский журнал социальной работы. – 1997. – № 1. – С. 115–116.

ХРЕСТОМАТІЯ

ТРЕНИНГ РАЗВИТИЯ НАВЫКОВ²

Консультирование

Цели. В данной главе обсуждаются следующие аспекты консультирования: определение; возможности использования; личные качества консультанта; ловушки и советы, как из них выбраться.

Определение

Большинство из нас сталкивались с консультированием в той или иной его форме. Проблема состоит в следующем: это слово настолько привычно, что разные люди по-разному его трактуют. Для одних с консультированием ассоциируется отсутствие прямых вопросов. Для других – это означает предложение советов и рекомендаций в отношении того, как другой человек мог бы сам себе помочь. Есть также люди, которые с презрением относятся к мысли о том, что в консультировании находить решения собственных проблем должен обязательно сам клиент.

Вот несколько определений, которые люди могут давать консультированию.

ü Консультирование – это способ, посредством которого один человек оказывает помощь другому, используя для этого целенаправленную беседу. Консультирование подразумевает под собой серию сессий, направленных на решение проблемы.

ü Консультирование – это процесс, в ходе которого два человека собираются вместе для исследования личных проблем и поиска их решений.

ü Консультирование – это метод поиска практических решений проблем, связанных с работой, или же проблем личного характера.

Есть несколько мыслей, которые, очевидно, являются общими для всех этих определений или, по крайней мере, для большинства из них, с которыми многие консультанты были бы согласны. Обычно варианты определений консультирования включают в себя либо все, либо некоторые из нижеприведенных положений:

- необходимо присутствие двух человек;
- данный процесс приводит к определенным действиям, производимым клиентом;
- консультант – это человек, который слушает;
- клиенту можно доверить самостоятельный поиск решений имеющихся у него проблем;
- обычно этот процесс сопровождается личностным ростом клиента;
- есть надежда на решение проблемы.

² Бурнард Ф. Тренинг навыков консультирования / Филип Бурнард. – СПб. : Питер, 2002. – 304 с.

Некоторые консультанты захотели бы добавить еще кое-что к этому списку, и, возможно, есть вещи, которые вам хотелось бы добавить самим. Это важный аспект тренинга развития навыков консультирования. Упражнение, предлагаемое в самом начале любого мастер-класса или курса тренингов развития навыков консультирования, заключается в анализе того, что же участники тренинга понимают под консультированием. Однако не стоит придерживаться каких-либо догматических позиций в отношении этих вопросов. Существует достаточно места для множества самых разных определений. Следует также отметить несколько моментов, которые, по-видимому, не имеют никакого отношения к консультированию. Обычно к консультированию не относится:

- предоставление советов со стороны консультанта;
- психотерапия;
- лечение серьезных психических заболеваний;
- решение всех возникающих в жизни проблем.

Подобно всем остальным формам разговора, консультирование также имеет свои ограничения. При помощи консультирования невозможно решать все проблемы, преподносимые жизнью. В конечном счете, наступает такой момент, когда мы должны прекратить разговоры и начать действовать. Чего не должно быть в консультировании, так это когда два человека просто встречаются и говорят, говорят, говорят... Консультирование всегда должно иметь практическое завершение. Зачастую то, чего люди сильнее всего боятся, – это как раз самих изменений. Достаточно часто им также значительно больше нравится говорить о том, как они могли бы измениться, нежели реально сделать это. В конечном счете, чтобы консультирование можно было назвать эффективным, изменение со стороны клиента должно быть существенной составляющей всего процесса в целом.

Основные составляющие консультирования

Два исследователя и теоретика в области консультирования попытались выделить факторы, лежащие в основе процесса консультирования. Фидлер попросил ряд консультантов ответить на вопрос, что они понимают под идеальными терапевтическими отношениями. Составленный ими список ответов включал в себя следующее (Fiedler, 1950):

- взаимная эмпатия;
- хорошее взаимопонимание между клиентом и консультантом;
- консультант близко подходит к проблемам клиента;
- клиент чувствует себя вправе говорить о том, о чем он хочет говорить;
- наличие атмосферы взаимного доверия;
- взаимопонимание имеет весьма важное значение.

Несколькими годами позже Карл Роджерс, родоначальник клиентцентрированного консультирования, дополнил этот список, и

получилось то, что было им самим названо «необходимыми и достаточными условиями для того, чтобы имело место терапевтическое изменение» (Rogers, 1957). Он выдвинул гипотезу о том, что для эффективного консультирования необходимо, чтобы оно отвечало следующим условиям:

- два человека находятся в психологическом контакте;
- один человек – клиент, находится в состоянии неконгруэнтности, уязвимости и тревоги;
- другой человек – консультант, конгруэнтен или интегрирован во взаимоотношения;
- консультант относится с эмпатическим пониманием к системе личных взглядов клиента и пытается сообщить клиенту об этом;
- отношение консультанта к клиенту ничем не обусловлено;
- сообщение консультанта о наличии эмпатического понимания и безусловного позитивного отношения – это тот минимальный уровень, который должен быть достигнут.

В своем описании Роджерс использовал два ключевых словосочетания: безоценочное отношение и эмпатическое понимание. Мы еще вернемся к рассмотрению этих понятий, но чуть позже. А сейчас попытайтесь ответить на вопрос, насколько условия, перечисленные Фидлером и Роджерсом, адекватно отражают состояние, в котором консультирование находится сегодня. И хотя политический, экономический и социальный климат в мире изменился, создается впечатление, что человеческий фактор остался во многом прежним. Все еще важно, чтобы встречи с другим человеком носили личный характер. Человеку необходимо чувствовать, что его слушают и понимают, а самое главное, люди находят время для взаимоотношений. В рамках бизнеса и менеджмента, точно так же, как в рамках социальных профессий и преподавания, для консультирования имеется множество самых разнообразных возможностей использования.

Возможности использования

В некотором смысле навыки консультирования являются лишь продолжением повседневных, эффективных коммуникативных навыков. Однако между обычными разговорами и консультированием есть значимые различия. Возможно, основу самого значимого различия составляет тот факт, что в ситуации консультирования один человек является консультантом, а другой – клиентом. Терапевтические отношения редко бывают равноправными. В ситуации консультирования практически всегда ожидается, что один человек будет говорить о своих проблемах, а другой будет его терпеливо слушать. В рамках обычного разговора существует большая свобода для взаимодействий между двумя сторонами. Кроме того, в обычной беседе более сильно проявляется тенденция к обмену опытом, взаимному предоставлению советов и рекомендаций. В консультировании же, как это было видно, акцент обычно

делается на оказании поддержки клиентам в принятии ими собственных решений, основанных на том, как они сами оценивают суть имеющейся «проблемы».

Тем не менее консультирование можно использовать в самых различных ситуациях. Далее мы приводим несколько примеров, иллюстрирующих различные условия, в которых можно было бы использовать консультирование.

- Служащий большой компании договаривается о встрече со старшим менеджером, желая обсудить с ним возможное карьерное продвижение.

- Студент пытается встретиться со своим руководителем для того, чтобы обсудить возникшие эмоциональные проблемы, которые, как ему кажется, негативно сказываются на успеваемости.

- Молодая девушка рассказывает социальному работнику об имеющемся у нее страхе перед возможной анорексией.

- Социальный работник беседует с молодым человеком, проблема которого заключается в боязни стать жертвой расового насилия.

- Семейная пара пытается получить совет в отношении своего очевидно неудачного брака.

- Женщина среднего возраста, работавшая администратором, сталкивается с безработицей и в настоящий момент хочет узнать о том, на что она может рассчитывать, а на что – нет.

Общим во всех этих ситуациях является то, что человек, который занимается консультированием, начинает с выслушивания другого. Эффективный консультант не пытается сразу же давать советы и рекомендации, но позволяет другому человеку проговорить вслух все аспекты ситуации, вызывающей у него затруднения. После такой вербализации начинает прорисовываться более ясная картина, отражающая суть проблемы или проблем. Затем наступает следующая стадия, в ходе которой и консультант, и клиент занимаются совместной разработкой стратегий, позволяющих облегчить или разрешить вызывающую затруднения ситуацию. Чуть позже, в этой же главе, мы детально рассмотрим все стадии процесса консультирования более подробно.

Стоит отметить, что на этом этапе наиболее яркой характеристикой терапевтических отношений является способность консультанта слушать и не стремиться сразу же оценивать или давать советы. Зачастую процесс обучения консультированию – это также процесс потери приобретенных навыков. Многие из нас уже в самом начале жизни были запрограммированы на высказывание своего мнения в отношении людей или на внесение позитивных предложений: что можно было бы сделать в той или иной конкретной ситуации. Если вы работаете в области менеджмента или занимаетесь бизнесом, то вы, возможно, привыкли думать именно таким образом. Если вы заняты в сфере профессионального или последипломного образования, то ваши

способности к критике могут иметь свойство, заставляющее вас искать всюду ошибки и указывать на них другим. Консультирование, однако же, вызывает блокирование некоторых из этих «нормальных» реакций, отдавая предпочтение более принимающей и дающей роли.

Смысл всего вышесказанного заключается в том, что тренер, занимающийся развитием навыков консультирования у других людей, должен отнестись к моделированию этой роли во время проведения мастер-классов и курсов тренингов по развитию навыков консультирования, быть может, даже с большим вниманием, нежели на других учебных занятиях. Тренеру следует демонстрировать те качества, которые должны быть у практикующего консультанта. Этот личностный аспект консультирования – еще одна особенность, выделяющая его на фоне других занятий, таких как бизнес, обучение и менеджмент. Прежде чем приступить к рассмотрению отдельных стадий процесса консультирования и навыков, используемых в ходе консультирования, важно разобраться с тем, какими личными качествами должен обладать человек для того, чтобы быть эффективным консультантом.

Личные качества консультанта

Консультантами становятся самые разные люди. Как было сказано, они занимаются консультированием в самых разнообразных условиях. Было бы нелепым предположить, что все эти люди имеют один и тот же личностный профиль или один и тот же набор личностных качеств. Но с другой стороны, если мы задумаемся над тем, с какими людьми нам легко общаться, то, вероятно, в некоторой степени мы согласимся с тем, что существует набор личных качеств, которыми должны обладать все консультанты.

Перед тем как продолжать чтение, подумайте в течение нескольких минут, человека какого типа вы хотели бы увидеть в роли своего консультанта. Если это возможно, перечислите личные качества, которые вы хотели бы встретить в этом человеке. Но сконцентрируйте свое внимание только на личных качествах. Не перечисляйте навыки, которыми, в соответствии с вашими ожиданиями, должен обладать консультант, а также ничего не говорите по поводу того, на какой тип консультирования вы хотели бы рассчитывать. Подумайте также о том, что упражнение подобного типа вы могли бы включить в свой мастер-класс или курс тренингов по развитию навыков консультирования. Как только вы выделите по крайней мере три личных качества консультанта, продолжайте читать дальше.

Некоторые исследователи в области консультирования попытались выделить личные качества, необходимые для того, чтобы можно было произвести в другом человеке терапевтическое изменение. Кархуфф (Carkuff, 1969) предположил, что для этого в консультировании должна быть создана атмосфера доверия, в которой присутствовали бы следующие качества: эмпатия, теплота, искренность. Карл Роджерс (Rogers, 1967) посчитал нужным

добавить еще такие качества, как позитивное отношение и конкретность. На основе многочисленных данных, приведенных в литературе, и результатов исследований, проведенных в области консультирования, к вышеперечисленным качествам можно добавить следующие личные качества: чувство юмора, чувство трагичности бытия, самоосознание.

А теперь, очень кратко, обсудим каждое из вышеназванных качеств.

Эмпатия

Эмпатия – это способность встать на место другого человека и увидеть окружающий мир таким, каким его видит он. Но, в конечном счете, мы никогда не сможем быть эмпатичными на все сто процентов. Все, что мы можем сделать, – это лишь попытаться оставить в стороне собственные предубеждения и по-настоящему прислушаться к другому человеку для того, чтобы войти в «систему его личных взглядов». Мы не эмпатичны в том случае, когда постоянно сравниваем ситуацию другого человека со своей собственной. Эмпатия предполагает некоторое «забывание о себе», и это позволяет нам отдавать себя другому человеку.

Эмпатия – качество, которое поддается тренировке, но это также и качество, которым одни люди владеют в большей степени, а другие – в меньшей. В какой-то мере безоценочное отношение ко взглядам другого человека позволяет избежать опасности морализирования, предоставления советов и в целом не позволяет ухватиться за «не тот конец палки».

Во второй части данной книги вашему вниманию будут предложены различные упражнения, способствующие развитию эмпатии.

Эмоциональная теплота

К рассмотрению понятия «теплота» следует подходить с большой деликатностью. Эмоциональная теплота одного человека другим может восприниматься как слабость. То, каким образом мы определяем, что для нас значит понятие «теплый человек», во многом зависит от имеющегося у нас личного опыта и предпочтений. С другой стороны, кажется весьма маловероятным, что по-настоящему «холодный» человек захочет быть консультантом либо что он сможет быть действительно хорошим консультантом. Эмоциональная теплота предполагает неотъемлемый интерес к другим людям. Конечно, здесь есть определенные ограничения.

Если в вас слишком много теплоты, существует риск того, что вы начнете подавлять другого человека; также существует риск появления зависимости. Быть может, идеальной является такая теплота, которая позволяет показать, что вы не осуждаете другого человека и искренне заинтересованы тем, о чем он хочет вам рассказать, но не берете на себя ничего более. По-видимому, теплота также связана с отсутствием оборонительных позиций.

Человек, собирающийся работать консультантом, может поработать над собственными проблемами, прежде чем зачислять себя в ряды потенциальных

консультантов. Если с личными проблемами ничего не делать, то может получиться, что они будут незримо присутствовать в терапевтических отношениях.

Если у вас много неразрешенных личных проблем и ситуация складывается таким образом, что проблемы клиента, с которым вы работаете, схожи с вашими собственными, то может оказаться, что трудности клиента начнут пробуждать к жизни ваши собственные трудности. И несмотря на то что ни один человек не может полностью разобраться со всеми своими проблемами, консультант должен, по крайней мере, быть готовым столкнуться лицом к лицу с некоторыми из них.

Искренность

И Роджерс, и Труа (Rogers, Truax, 1967) прилагали усилия для того, чтобы обратить внимание на важность искренности в консультировании. Сымитировать интерес к другому человеку сложно. Вы либо заинтересованы, либо нет. Полезно задуматься над тем фактом, что есть люди, работающие в сфере обслуживания, которые натренированы встречать клиентов в профессиональной, но при этом дружеской атмосфере: например, гостиничный персонал, диспетчера авиалиний, персонал сетей быстрого питания. И весьма вероятно, что ни в одном из этих случаев вы не спутаете их выставляемый перед клиентами «фасад» с настоящей «искренностью». Быть искренним в терапевтических отношениях – это больше чем просто развить определенный набор реакций. Скорее это вопрос намерения. Если вы искренни, значит, у вас есть намерение помогать другому человеку или заботиться о нем.

Мы не можем проявлять интерес ко всем людям без исключения. Однако, вероятно, если вы не проявляете искреннего интереса к конкретному человеку, то найдется кто-то, кто им заинтересуется. Для тренера, занимающегося развитием навыков консультирования, в этом факте есть один интересный аспект, заключающийся в поиске ответа на вопрос: какие факторы определяют наличие или отсутствие у вас заинтересованности другим человеком? Попробуйте ответить на этот вопрос.

Подумайте над тем, люди какого типа вам интересны и с кем вы могли бы быть искренни. Если возможно, назовите имена трех-четырех таких людей. Теперь подумайте над тем, что такого есть в этих людях, из-за чего вы чувствуете искренность по отношению к ним. При помощи данного упражнения можно выявить ваши личные интересы, проблемы и ограничения. Это упражнение может быть адаптировано для использования во время проведения мастер-классов и курсов тренингов по развитию навыков консультирования.

Позитивное отношение

Роджерс (Rogers, 1967) придумал термин «безусловное позитивное отношение» для описания одного из так называемых «необходимых и

достаточных условий терапевтических изменений» в терапевтических отношениях. Многие наши взаимоотношения чем-либо обусловлены. Мы любим других людей до тех пор, пока они любят нас. Мы ладим с теми людьми, которые обращаются с нами должным образом. Роджерс утверждает, что позитивные чувства консультанта по отношению к клиенту не должны быть ничем обусловлены. Он полагает, что консультант должен всегда относиться с теплотой к своему клиенту, независимо от того, что клиент чувствует или говорит консультанту. Но это уже практически «сакральная» позиция, к которой, вероятно, лучше относиться как к идеалу, а не как к реальности.

С другой стороны, важно, чтобы консультант обладал ясным умом и не был склонен слишком быстро составлять мнение о других людях. Также важно, чтобы его отношение к другим людям в целом носило позитивный характер. Ясно, что человек, видящий в других людях лишь все самое худшее, вряд ли сможет стать эффективным консультантом.

Конкретность

Конкретность – это почти навык. Это способность прислушиваться к словам другого человека и воспринимать лишь то, что было им сказано, а не то, что им подразумевалось. Цель здесь следующая – заимствовать точку зрения у Сартра (Sartre, 1955), который считал, что «вещи таковы, какими они кажутся». Этим сказано все. Консультант, умеющий быть конкретным, принимает все сказанное клиентом за чистую монету, не пытаясь как-то интерпретировать его слова или «читать между строк». Это объясняется весьма простым и очевидным фактом: мы не можем знать о том, что другой человек на самом деле «имеет в виду», и поэтому вынуждены полагаться лишь на информацию, сообщенную нам этим человеком. Консультант, умеющий быть конкретным, не обязан давать подробные психологические объяснения словам клиента, но вместо этого должен пытаться максимально приблизиться к тому, о чем клиент пытается сказать. Далее мы приводим пример использования конкретности на практике.

– Ну, я не знаю. Мне просто кажется, что многие вещи стали выходить из-под контроля, и на работе стали возникать разные проблемы. Кажется, что события, происходящие дома, каким-то образом сказываются на том, что происходит на работе. Если по отношению к моим детям все складывается хорошо, то и дела на работе также идут весьма хорошо. В противном же случае... все было бы гораздо лучше, если бы я смог немного отдохнуть. Но такая возможность кажется маловероятной до тех пор, пока моя жена не изменится...

– Подождите чуть-чуть, я сверюсь с вашими словами: если ваша жена даст вам возможность отдохнуть, то ситуация дома улучшится, и это, в свою очередь, приведет к тому, что ваша работа станет более продуктивной, так?

– Да. Мне кажется, немного нечестно с моей стороны говорить о том, что

«моя жена должна измениться», но я знаю, что я хочу этим сказать. Иногда с ней всего лишь немного сложно разговаривать. Я думаю, что она должна находить меня довольно неуклюжим... Я знаю, она думает, что я немного упертый...

– То есть, получается, вы хотите сказать о том, что вам обоим необходимо измениться...?

– Да, точно. Нам обоим необходимо сесть и во всем этом разобраться.

В данном примере консультант работает лишь со словами клиента, не пускаясь в объяснения того, что могло бы происходить, и не давая советов в отношении того, как можно было бы разрешить данную ситуацию, но оставаясь вместо этого в конкретной реальности (т.е. работая с данным клиентом и описываемой им ситуацией).

Но все могло бы сложиться и иначе. Обратите внимание на следующий пример. В этом случае консультант не был конкретным, что и привело к возникновению ряда сложностей:

– Ну, я не знаю. Мне просто кажется, что многие вещи стали выходить из-под контроля, и на работе стали возникать разные проблемы. Кажется, что события, происходящие дома, каким-то образом сказываются на том, что происходит на работе. Если по отношению к моим детям все складывается хорошо, то и дела на работе также идут весьма хорошо. В противном же случае... все было бы гораздо лучше, если бы я смог немного отдохнуть. Но такая возможность кажется маловероятной до тех пор, пока моя жена не изменится...

– Как мне кажется, вы слишком многого хотите от своей жены. С какой стати она должна меняться?

– На мой взгляд, все не так просто, как вы сказали. Но если она не изменится, ситуация на работе, скорее всего, останется прежней.

– Да, но разве честно обвинять в этом собственную жену?

– Я ее не обвиняю. Просто мне кажется, что она должна чуть-чуть измениться. Конечно же, я отношусь к вам с уважением, но вы же не знаете, какая ситуация складывается у меня дома на самом деле... все это сложно объяснить. Я, правда, сожалею о том, что затеял весь этот разговор.

– Нет, очень важно, что вы заговорили об этом. Лишь когда мы доберемся до самой сути того, что происходит у вас дома, мы сможем начать разбираться с ситуацией, сложившейся у вас на работе... ну, мне так кажется.

Очень легко играть роль психолога-любителя (или даже психолога-профессионала), но эта игра редко оказывается продуктивной. Ключевой момент заключается здесь в том, что важно принимать слова клиента и анализировать их. Любая интерпретация, так же как и любой совет, легко данный консультантом, вряд ли будет особенно полезным. Вместе с тем понятие конкретности суммирует практически все основные элементы процесса

консультирования. Консультант, остающийся конкретным, скорее всего, будет слушать, принимать и не осуждать своего клиента и вряд ли станет предлагать ему придуманные «на скорую руку» решения или советы. В конечном счете, хорошее консультирование предполагает откровенное молчание со стороны консультанта. А говорить большую часть времени должен клиент.

Чувство юмора

Чувство юмора может спасти положение в большинстве ситуаций. Речь не идет о том, что эффективный консультант должен стать чем-то вроде бродячего комедианта, или о том, что он не должен принимать всерьез слова клиента. Тактичное использование юмора может помочь клиенту вновь обрести «широкий взгляд» на вещи. Люди, у которых есть проблемы, зачастую начинают фиксировать свое внимание лишь на них. Они размышляют над ситуацией, в которой оказались, и практически ни о чем другом думать уже не могут.

Все мы очень легко умеем исказить истинную взаимосвязь вещей. Часто получается так, что консультант с «несерьезным» подходом может ослабить имеющееся напряжение и помочь клиенту лучше увидеть открывающиеся перспективы. Конечно, точно такой же может быть и работа комедианта: выбирать весьма деликатные или даже запретные темы и относиться к ним не слишком серьезно. Смех является как следствием освобождения от напряжения, так и результатом понимания того, что «значимые» темы не обязательно являются «сакральными». В консультировании так и должно быть.

Чувство трагичности бытия

Это может показаться парадоксальным, но рука об руку с чувством юмора идет чувство трагичности бытия. Нельзя по-настоящему вовлечься в проблемы другого человека, не развив у себя того качества, которое испанский философ Мигель де Унамун (Miguel de Unamuno, 1954) назвал «трагическим чувством жизни». Все мы люди, и у всех нас есть свойственные людям ограничения. Мы создаем для самих себя драмы, приобретающие порой эпические размеры. Зачастую мы оказываемся неспособными разобраться в этих драмах. Ощущение трагичности человеческого бытия может помочь консультанту сохранить как собственную человечность, так и скромность. Консультанты – это люди, у которых ответов не больше, чем у других, обычно они всего лишь те, кто выслушает вас охотнее, чем другие.

Самоосознание

С трагическим ощущением жизни связана необходимость самоосознания. То есть речь идет о том, что консультанты должны знать кое-что о собственных проблемах и ограничениях, а также о своих сильных сторонах. В этом смысле самоосознание – это не регламентированный поиск своего «внутреннего Я», но практическая попытка определения того, как мы сравниваем себя с другими людьми, как мы с ними сходимся. Если мы причисляем себя к людям, которые

как минимум умеют помогать другим, то вполне справедливо требовать от нас, чтобы мы точно так же занимались исследованием и собственными проблемными ситуациями. Часть любого мастер-класса или курса тренингов по развитию навыков консультирования должна быть посвящена такому практическому самопознанию. В последней главе данной книги приведены некоторые достаточно простые упражнения, способствующие развитию самоосознания.

Стадии процесса консультирования

Иногда консультирование длится довольно долго, а иногда человеку можно оказать помощь и за относительно короткий период времени. По мере развития терапевтических отношений нередко можно наблюдать за тем, как они проходят определенные стадии. Вот эти стадии:

1. Начало работы.
2. Вводная беседа.
3. Определение имеющихся проблем.
4. Совладание с эмоциями.
5. Определение возможных решений.
6. Согласование плана действий.
7. Реализация плана.

Этот план может оказаться полезным при обдумывании того, как структурировать процесс консультирования.

Начало работы

На данном этапе консультант и клиент встречаются и начинают знакомиться друг с другом. Зачастую оказывается, что клиент нервничает и не знает, о чем говорить. На этой стадии отношений обычно полезно, чтобы консультант сыграл доминирующую роль и помог клиенту успокоиться, расслабиться и сконцентрировать внимание на том, почему он сюда пришел. И это положение одинаково актуально как для профконсультирования, так и для консультирования по поводу проблем в эмоциональной сфере. Немногие люди способны «справиться со всем этим» на начальных стадиях развития отношений. Хорошо, если на этой стадии консультант решит вместе со своим клиентом следующие вопросы:

- частота, с которой они будут встречаться;
- время встреч;
- время завершения отношений;
- вопрос конфиденциальности разговоров.

Также будет уместно обратить внимание клиента на то, что говорить можно о чем угодно, тем самым создав предпосылки для беседы на действительно интересующую клиента тему.

Вводная беседа

Большинство людей обращаются к консультанту с весьма смутными представлениями об истинной цели предполагаемой беседы. Многие начинают

с общего рассказа о своей жизни и после этого переходят к каким-то деталям. Складывается впечатление, что люди не знают о том, что их беспокоит, до тех пор пока они не начинают говорить. Это начальная стадия отношений, в ходе которой поддержка, оказываемая клиенту, ориентирована на то, чтобы он сообщил консультанту некоторые личные сведения о себе. В данном случае полезно использовать общие, открытые вопросы.

- Не могли бы вы рассказать немного о своей работе в настоящее время?
- Не могли бы вы рассказать немного об имеющемся у вас образовании?
- Как вам удалось продвинуться в этом деле так далеко?
- Какое положение вы занимали в компании до сегодняшнего дня?

Эти вопросы дают клиенту возможность разговариваться и часто служат доказательством правомочности следующего высказывания: «Я не знаю, что я думаю и чувствую, до тех пор пока ни услышу собственные слова».

Определение имеющихся проблем

В какой-то момент, во время этой начальной фазы разговора, начинают проявляться «реальные» проблемы. Иногда такие проблемы могут быть вынесены на поверхность «фасилитативными» вопросами консультанта, побуждающими клиента более подробно раскрыть ту или иную тему. В качестве примера можно привести следующие интервенции.

- Что вы почувствовали в связи с этим?
- На что это было похоже?
- Как вы себя чувствуете в настоящий момент?
- Что вы сделали потом?
- Что произошло, когда вы это сделали?

Подобные вопросы побуждают клиента более подробно рассказывать о той или иной ситуации и позволяют сфокусировать внимание на «реальных» проблемах. Во всем вышеизложенном заключен важный принцип. То, что является «реальными проблемами» для клиента, может не быть «реальными проблемами» для консультанта, и наоборот. (Вещи, которые беспокоят меня, тебя могут не беспокоить.) Но что действительно важно во всех разновидностях консультирования, так это терпение, позволяющее консультанту не забежать вперед и не гадать, пытаясь определить «реальные» проблемы своего клиента. В любом случае эти проблемы должны проявиться и быть выявлены в процессе обсуждения клиентом собственной жизненной ситуации. Вот пример того, что может произойти, если этот принцип не будет соблюдаться:

– Мой отец умер, и я уехал из этого района. Мне было сложно обосноваться на новом месте, и я переходил с работы на работу. Мне всегда было нелегко устроиться на хорошую работу.

– Да, я знаю, как это бывает. Мне самому понадобилось много времени на то, чтобы прийти в себя после смерти отца. Я считаю, что когда умирает кто-то из близких, мы должны быть готовы встретиться с самыми разными

чувствами...

– Да нет, все было совсем не так. Я никогда не был особенно близок со своим отцом... На самом деле сложно мне было из-за того, что у меня не было никакого формального образования. Я смог по-настоящему хорошо устроиться лишь после того, как попал в университет.

Надеюсь, здесь все понятно. Можно легко ошибиться, пытаюсь угадать, в чем же именно заключаются проблемы другого человека.

Работа с чувствами

Консультирование зачастую предполагает работу с чувствами. Как только человек в процессе консультирования начинает осознавать свои реальные проблемы, он зачастую испытывает потребность в эмоциональной разрядке. Значительная часть процесса оказания помощи людям в ходе консультирования имеет отношение к работе с эмоциональной или «чувствующей» стороной личности человека. В культуре Соединенного Королевства и Северной Америки в человеке поощряется умение «контролировать» свои чувства, и поэтому открытое выражение эмоций обычно не приветствуется. В результате мы привыкаем скрывать свои чувства, иногда начиная с очень раннего возраста. В данной главе мы поговорим о последствиях, которые влечет за собой подавление эмоций, и опишем несколько практических способов, позволяющих оказывать помощь людям в определении и исследовании собственных чувств.

Прежде чем двинуться дальше, я хочу вас предостеречь. Дело в том, что, как известно, люди индивидуальны в своих реакциях. Сложно делать какие-либо обобщения в отношении того, как «устроены человеческие существа». Если мы все же попытаемся сделать какое-либо обобщение, то, вероятно, обнаружим и исключения из общего правила. Следует отметить, что хотя те моменты, которые мы разбираем в этой главе, верны в отношении большинства, это еще не означает, что они обязательно будут верны в отношении всех людей. Некоторым людям, например, не очень нравится или не хочется выражать сильные эмоции. В данном случае нет никакой необходимости обращаться к сложной теории «сопротивления» или отрицания, а следует просто признать тот факт, что различные люди «устроены» по-разному. Со стороны консультанта не должно быть и намека на то, что люди должны сталкиваться со своими эмоциями или их выражать. Важно уделять пристальное внимание желаниям и потребностям другого человека. Все мы разные, и *vive la difference*.

Чувства

Можно выделить, по крайней мере, четыре вида эмоций, которые обычно подавляются или скрываются. Это гнев, страх, печаль и смущение. Существует предположение о наличии взаимосвязи между этими чувствами и их определенными внешними проявлениями. То есть в ситуации

консультирования гнев может выражаться, например, повышением громкости голоса, страх – дрожанием, печаль – слезами и смущение – смехом. Кроме того, есть предположение о существовании взаимосвязи между этими чувствами и некоторыми базовыми человеческими потребностями.

У всех нас есть потребность знать и понимать то, что с нами происходит. Если это знание нам недоступно, мы можем испытывать страх. Также мы чувствуем потребность в возможности выбора в различных жизненных ситуациях, и если наш выбор тем или иным образом ограничен, мы можем испытывать чувство гнева. В-третьих, мы испытываем потребность в том, чтобы выражать свою любовь и быть любимыми. Если же наша любовь не принимается или ее у нас отнимают, мы можем испытывать печаль. К базовым человеческим потребностям можно добавить потребность в признании и подтверждении чувства собственного достоинства. Если же нам отказывают в этом, то мы можем испытывать смущение и замешательство.

Как правило, оказать помощь людям можно в том случае, если их эмоции будут приняты консультантом. Например, если человек начинает плакать, то, как правило, лучше дать ему возможность выплакаться, не предпринимая при этом попыток остановить его раньше времени. Обычно после отреагирования эмоций многие вещи становятся более понятными.

Состояние клиента: 1. Клиент чувствует себя «заблокированным» и не способным продвигаться далее в развитии терапевтических отношений; признает неспособность выражать чувства

Роль консультанта: 1. Консультант слушает и принимает, не давая ни советов, ни предписаний, вместо этого помогая клиенту сфокусироваться на чувствах

Состояние клиента: 2. Клиент начинает понемногу выражать некоторые свои чувства. Вместо: «иногда я очень сильно расстраиваюсь», он начинает говорить: «Я очень сильно расстроен»

Роль консультанта: 2. Консультант слушает и поддерживает выражение эмоций

Состояние клиента: 3. Клиент может переживать катарсис: т.е. плакать, смеяться, выражать страх или гнев

Роль консультанта: 3. Консультант выполняет поддерживающую функцию и предоставляет клиенту возможность для полного выражения чувств

Состояние клиента: 4. После наступления катарсиса клиент просто сидит и спокойно обдумывает ситуацию. Этот процесс может быть достаточно длительным

Роль консультанта: 4. Интервенции не нужны. Клиент проходит естественный процесс. Консультанту следует оставаться поддерживающим и спокойным

Состояние клиента: 5. Клиент чувствует себя посвежевшим и более

способным продолжать работу над определением приоритетов и решением проблем

Роль консультанта: 5. Консультант берет инициативу в свои руки и продолжает развитие отношений в темпе, подходящем для клиента

Определение возможных решений

Следующей стадией после эмоциональной разрядки в процессе консультирования будет оказание помощи клиенту в определении способов, при помощи которых тот мог бы разобраться или справиться со своей проблемой (или проблемами). Но не со всем можно разобраться и не у каждой проблемы есть решение. Основная идея заключается здесь в том, что на данном этапе клиент уже дифференцировал для себя ситуацию, которая ранее была для него неясной или, быть может, непереносимой. Следующим шагом станет разработка плана, который позволит сделать эту ситуацию более пригодной для жизни. Большинство теоретиков в области консультирования согласны с тем, что именно клиент должен заниматься определением возможных решений своих проблем. Этот процесс может быть поддержан сессией так называемого «мозгового штурма».

В ходе «мозгового штурма» клиента просят попытаться придумать как можно больше возможных выходов из ситуации, вызывающей у него в настоящее время сложности. На этой стадии не стоит пренебрегать никакими, даже самыми нелепыми решениями. Клиента просят быть творческим, иррациональным и спонтанным, равно как и здравомыслящим, рациональным и рассудительным. Смысл данной процедуры заключается в нахождении как можно большего числа решений. Обычно вслед за этим приходит «очевидное» решение. Очевидным оно является для клиента. Часто на этой стадии консультирования имеет место феномен, который называют «ага-переживанием». То есть, внезапно или постепенно, решение обсуждаемой проблемы буквально «сваливается» на клиента.

Согласование плана действий

Вслед за процессом поиска возможных решений проблем возникает необходимость в составлении практического плана действий. Одно дело знать, что именно ты хочешь сделать или изменить, и совсем другое дело реализовать эту идею на практике. На протяжении этого этапа терапевтических отношений консультант и клиент работают вместе над составлением практического плана действий. Для кого-то может оказаться полезно зафиксировать этот план на бумаге. Для других будет предпочтительней более свободный подход к такому планированию. Основной момент здесь заключается в том, что составленный план должен быть как приемлемым, так и реально достижимым.

Реализация плана

Данную стадию процесса консультирования клиент выполняет самостоятельно, практически независимо от консультанта. На этом этапе

происходит реализация плана, составленного в ходе предыдущей стадии. Обычно то, в чем клиент нуждается в это время, так это в поддержке со стороны консультанта.

Для большинства людей изменение сопряжено с большими сложностями: часто оно приносит с собой определенный уровень тревоги, и задача консультанта состоит в том, чтобы помочь клиенту справиться с этой тревогой. Зачастую данная стадия отношений также сигнализирует об их завершении, и в этой ситуации как клиент, так и консультант должны примириться с фактом, что, возможно, их встречи больше не будут иметь продолжения. Весьма заманчиво думать, что указанная проблема актуальна лишь для клиента. Но на практике консультанты обычно испытывают привязанность к людям, которых они консультируют. В данной ситуации необходимо, чтобы обе стороны подумали о завершении отношений и, если необходимо, обсудили эту тему. Приняв решение о завершении отношений, лучше всего обозначить конкретную дату последней встречи и завершить отношения с учетом врачебной этики.

Одна из уловок, которую используют, зачастую бессознательно, консультанты, привязавшиеся к своим клиентам, заключается в откладывании завершающей сессии.

Кроме того, они могут говорить о том, что «еще одна дополнительная встреча» может быть полезной. Этичное завершение отношений – это, по-видимому, лучший выход как для клиента, так и для консультанта.

Итак, только что мы разобрали те стадии терапевтических отношений, которые присущи большинству консультативных сессий. Но не все отношения следуют этой схеме развития, и иногда одна или несколько стадий могут быть пропущены. Заданные здесь рамки – это способ построения размышлений о процессе консультирования; рамки, которые могут помочь придать отношениям некоторую структурированность. Особенно уместно их использовать на ранних стадиях работы мастер-классов и курсов тренингов по развитию навыков консультирования. Далее мы будем разбирать, что представляют собой навыки консультирования.

Навыки консультирования

Можно выделить следующие категории навыков консультирования;

- навыки слушания;
- навыки предоставления информации;
- навыки предложения советов;
- навыки, позволяющие «разговорить» собеседника;
- навыки провоцирования;
- навыки оказания поддержки.

Слушание

Навык слушания – самый важный навык в консультировании. Это

процесс «слушания» другого человека. Сюда относится восприятие не только произносимых им слов, но, в равной степени, и множества других аспектов общения. Все существующее разнообразие способов, посредством которых один человек пытается общаться с другим человеком, является лишним свидетельством необходимости развивать способность уделять своему собеседнику самое пристальное внимание, как нами уже это ранее подчеркивалось.

Здесь можно выделить три аспекта слушания. Лингвистические аспекты речи относятся непосредственно к словам, употребляемым клиентом, к выбираемым им словосочетаниям и метафорам, которые он использует для того, чтобы сообщить о возникающих у него чувствах. Обычно бывает полезно уделять внимание подобным метафорам, поскольку при помощи метафорического языка зачастую можно сообщить больше информации, нежели посредством конвенционального использования языка (Сох, 1990). Паралингвистические аспекты – это все те аспекты речи, которые не имеют непосредственного отношения к самим словам. Это темп речи, высота и громкость голоса, особенности произношения. Паралингвистические аспекты могут дать нам лишь информацию относительно того, что, возможно, чувствует другой человек. Важно, чтобы мы вместе с клиентом проверяли, насколько эта информация соответствует его реальным ощущениям.

К невербальным аспектам общения относится «язык тела» – это внешние проявления, достигаемые посредством использования тела. То есть выражение лица, жесты, положение тела и его движения, расстояние, на котором сидит клиент по отношению к консультанту, прикосновения к консультанту – все это дает дополнительную информацию о внутреннем состоянии клиента, стоящую за используемыми им словами; информацию, которая может быть «услышана» внимательным консультантом.

Но я хочу еще раз напомнить вам о том, что правильность любых предположений, делаемых нами в отношении того, о чем «говорит» язык тела, необходимо проверять вместе с клиентом. Существует искушение просто поверить в то, что язык тела может быть «прочитан», как если бы мы все его использовали одним и тем же образом. Но, как следует подумав над этим вопросом, можно легко прийти к выводу, что язык тела во многом определяется целым рядом факторов: например, контекстом, в котором разворачиваются события, характером существующих взаимоотношений с другим человеком, личностными особенностями и предпочтениями человека, «использующего» язык тела, и т.д.

Следующие два примера позволят вам лучше это понять. В первом примере консультант делает допущение и предлагает клиенту собственную интерпретацию.

– По тому, как вы скрестили руки и как нахмурились, я вижу, что им

чувствуете себя не очень комфортно, обсуждая свою домашнюю ситуацию.

Во втором примере консультант просто предлагает клиенту свои наблюдения в качестве обратной связи и дает возможность ему самому прояснить ситуацию.

Я вижу, что вы скрестили руки и нахмурились. Что вы сейчас чувствуете?

Предоставление информации

Количество информации, предоставляемой в ходе консультационной сессии, будет зависеть от характера терапевтических отношений.

Можно с уверенностью сказать, что предпочтительнее предоставлять информацию в отношении конкретных вопросов, а не в отношении личных вопросов. Далее мы приводим примеры вопросов, относящихся к этим двум категориям.

Конкретные вопросы:

- расширение бизнеса;
- карьерный рост;
- обучение в колледже;
- покупка дома. Личные вопросы:
- продолжение взаимоотношений;
- работа с чувствами, связанными с переживанием по поводу смерти родственника;
- развитие самоосознания;
- работа по выходу из депрессии.

Если говорить о первой категории, то в данном случае у консультанта-эксперта будет доступ к конкретной и точной информации, которая может быть сообщена клиенту в тот момент, когда это будет уместно и когда в этом возникнет необходимость. Если говорить о второй категории, то в данном случае единственным «экспертом» здесь является клиент. Можно с легкостью допустить, что поскольку в нашей жизни имели место различные события (тяжелые утраты, разрывы отношений и т. д.), мы можем поделиться полученным опытом с другими людьми для того, чтобы им помочь. И в то время как самораскрытие со стороны консультанта имеет иногда важное значение, предположение о том, что ситуация, в которой оказался клиент, точно воспроизводит нашу собственную ситуацию, обычно не имеет под собой никаких оснований.

Все мы живем в разных мирах, все мы переживаем одни и те же вещи по-разному. Мы не можем высказывать предположения ни в отношении того, как другие люди проживают свою жизнь, ни в отношении того, что они чувствуют по поводу различных событий, в этой их жизни происходящих.

Джордж Келли (George Kelly, 1969), психолог, занимавшийся созданием теории личностных конструкторов, по поводу наиболее безопасной позиции в данном вопросе сказал следующее: «Если вы хотите знать, что с другим

человеком, спросите об этом у него самого – ответ может дать вам лишь он сам». Это понятно. Консультант не должен ни постоянно сравнивать свой жизненный опыт с жизненным опытом клиента, ни пребывать в постоянной готовности поделиться с ним своим личным опытом, исходя из благих намерений, но совершая при этом малоэффективную попытку ему помочь.

Предложение советов

Многие из нас очень легко начинают давать советы другим людям. Предложить совет – это чем-то похоже на предоставление информации, но советы не имеют под собой объективных оснований: в них изначально заложено оценочное суждение. Что-то советовать, так же как и предоставлять информацию, лучше всего лишь в отношении «конкретных» вопросов. В консультировании редко приносят пользу советы, данные клиенту в отношении того, как он «мог бы улучшить свою жизнь». Насколько важно, чтобы консультант воздерживался от предоставления информации, столь же значимо, чтобы он не слишком охотно раздавал своим клиентам советы. С советами связаны многочисленные проблемы, и консультант, давая совет, может попасть, в одну из следующих ловушек.

- Люди редко пользуются предлагаемыми им советами, даже осознания их «правильность», обычно предпочитая решать самостоятельно, как им лучше поступить.

- У некоторых людей может сформироваться зависимость от чужих советов. Перспектива использовать советы других людей кажется весьма соблазнительной. Но как только другой человек станет думать и за вас, очень легко стать зависимым от него.

- Люди могут испытывать по отношению к вам негативные чувства из-за того, что вы даете советы, которые себя не оправдывают.

- Каждый раз, когда вы что-нибудь советуете другому человеку, вы крадете у него возможность что-то для себя понять, другими словами, давая совет, вы можете тормозить тем самым процесс развития.

Навыки, позволяющие «разговорить» собеседника

Одни из самых полезных вмешательств в консультировании – те, которые позволяют помочь клиенту вербализовать свои мысли или чувства. Если консультирование – это форма «лечения разговором», то предоставление клиенту возможности говорить – один из его самых важных аспектов. Различные упражнения, приведенные во второй Части этой книги, имеют прямое отношение к данному аспекту консультирования. Далее мы приводим примеры вмешательств, помогающих «разговорить» клиента.

- Открытые вопросы. Это вопросы, на которые не существует единственно верного ответа или на которые обычно невозможно дать односложный ответ. Пример открытого вопроса: «Что вы почувствовали, когда это произошло?»

- **Закрытые вопросы.** Это вопросы, на которые обычно отвечают «да» или «нет». Если говорить о необходимости «разговорить» клиента, то в данном случае закрытые вопросы не столь полезны, как открытые, но они могут помочь в прояснении некоторых вполне конкретных моментов. Вот пример такого вопроса: «Обсуждали ли вы эту тему со своей женой?»

- **Рефлексия** – это процесс повторения нескольких последних слов, произнесенных клиентом. Этот вид интервенций широко используется в рамках «роджерсианского» консультирования (Rogers, 1952,1967). Далее мы приводим пример использования такой интервенции:

– Мы переехали в Лондон в конце семидесятых, но никто из нас там по-настоящему так и не обустроился. Моей жене никогда не нравилось жить в городе. Я понял, что устроиться на работу очень трудно...

– Вы поняли, что устроиться на работу очень трудно...

– Ну, в любом случае, сложно было с чего-то начинать. По правде говоря, я думаю, что на самом деле мне не очень хотелось устраиваться на работу...

– Вам не очень хотелось устраиваться на работу... Рефлексия при умелом использовании может оказаться важным подспорьем в процессе оказания помощи другому человеку, особенно в прояснении его мыслей и чувств. Но используемая грубо и невпопад, рефлексия может сделать разговор подобием пародии на процесс консультирования. Всем участникам тренингов по развитию навыков консультирования мы рекомендуем получить достаточное количество практики в использовании этой интервенции, так, чтобы она стала для них «второй натурой». Рефлексию очень легко заметить, если ее использует человек, чувствующий себя при этом несколько неловко. В конечном счете, вам необходимо достичь такой степени мастерства в использовании данного вмешательства, чтобы вы сами не замечали, когда вы ее используете.

Провоцирование

Иногда оказывается полезным поставить под сомнения слова клиента. Хотя провоцирование и конфронтация не всегда ассоциируются с консультированием, существуют ситуации, в которых их использование вполне уместно. Например, в случае если:

- клиент делает заведомо ложное утверждение (например: «В этой Организации нет ни одного человека, с которым можно было бы поговорить»);

- клиент начинает клеветать на себя (например, «Мне никогда ничего не удавалось. Я всегда был неудачником, начиная с раннего детства»);

- клиент, по-видимому, избегает определенных вопросов (например, «У меня все хорошо... совсем хорошо... На самом деле, мне интересно, и чего же я это здесь сижу и разговариваю с вами»).

Провоцирование в консультировании также должно быть поддерживающим. Никогда не следует сообщать клиенту о том, что вы его намеренно провоцировали. Цель, с которой используется провоцирование,

состоит в том, чтобы помочь клиенту немного продвинуться вперед, дать ему возможность взглянуть на собственную проблему с другой стороны. Как и в случае с советами, это вмешательство также следует применять очень осторожно и тактично. Его нельзя использовать в форме дисциплинарного воздействия, кроме того, консультанту не надо объяснять клиенту, что это был «разговор в открытую». Провоцирование – это всегда преднамеренное действие, и использовать его необходимо весьма осторожно.

Оказание поддержки

Весь процесс консультирования представляет собой акт поддержки. Консультант большую часть времени является адвокатом клиента. Его целью становится оказание помощи клиенту. То есть все вмешательства, совершаемые в процессе консультирования, должны быть наполнены чувством заботы и поддержки. Никогда целью консультирования не ставится чтение нотаций или «исправление жизни» другого человека. На самом деле задача консультирования заключается в том, чтобы помочь клиенту отыскать свой собственный путь сквозь череду определенных самим клиентом жизненных проблем. В этой ситуации консультант выступает в качестве «сопровождающего», а не в качестве человека, лучше оснащенного для жизни, по сравнению с клиентом. Это одна из причин, по которым консультанту следует быть скромным. Как бы долго человек ни занимался консультированием, все равно это никогда не сделает его «лучшим» человеком. Любой консультант всего лишь живой человек, который допускает ошибки точно так же, как и любой клиент.

Проблемы и ловушки, и как из них выбираться

Зависимость

Зависимость – проблема, подобная палке о двух концах. С одной стороны, большинству людей нравится мысль о том, что люди в них нуждаются. Но, с другой стороны, многие понимают также и то, что человеку необходимо действовать и думать самостоятельно. Лишь сам факт, что консультирование имеет место, уже предполагает то, что люди, им занимающиеся, готовы, по крайней мере на минимальном уровне, взять на себя некоторую ответственность за часть жизни другого. Даже если они просто выслушивают человека, то тем самым они берут на себя ответственность за собственную реакцию на слова собеседника.

По-видимому, любое самораскрытие несет с собой определенную степень зависимости. Если можете, то представьте, что есть что-то, о чем вы никому никогда не рассказывали. А сейчас подумайте о том, какие отношения у вас были бы с человеком, которому вы бы вдруг об этом рассказали. Кроме того, подумайте о том, как эти отношения могли бы развиваться, если бы эта тема часто обсуждалась с данным человеком. Вполне разумно предположить, что у вас могла бы сформироваться зависимость от этого человека. Тот факт, что

другой человек соглашается слушать об очень личных и зачастую весьма болезненных для вас вещах, не только заставляет вас испытывать благодарность по отношению к этому человеку, но и способствует тому, чтобы вы начали полагаться на него и обращаться к нему за поддержкой. Это и есть как раз тот паттерн, который часто повторяется в рамках терапевтических отношений.

Как можно преодолеть эту зависимость? Во-первых, она не всегда становится настолько сложной проблемой. Как мы уже говорили, часто ситуация, когда другой человек обращается к вам за помощью, бывает приятной и вполне управляемой. Один из самых лучших способов сохранить в отношениях некоторый баланс – это время от времени заниматься обсуждением самих отношений. Это означает, что консультант и клиент должны иногда выходить за рамки терапевтических отношений и говорить о том, что происходит между ними.

Такой процесс рассмотрения и обсуждения зачастую помогает сохранять весьма хрупкий баланс между легкой и тотальной зависимостью. Во-вторых, на степень зависимости могут влиять временные рамки. Если встречи клиента и консультанта начинаются и оканчиваются в заранее оговоренное время, то ситуация с вопросом зависимости становится достаточно легко управляемой. Чрезмерная зависимость чаще развивается в тех случаях, когда консультант не знает, как структурировать время, и тогда клиент получает ничем не ограниченный доступ. Подразумевается, что клиент получает домашний номер телефона консультанта и право «звонить ему в любое время».

Существует предположение, что тщательное составление расписания консультационных встреч может помочь и клиенту, и консультанту сохранять необходимую с терапевтической точки зрения дистанцию. Конечно, это не всегда эффективно, но в случае, если и клиент, и консультант осознают, что имеет место развитие зависимости, данная проблема обычно поддается коррекции. А сложности возникают в том случае, если ни одна из сторон не осознает развитие зависимости. Любой, кто начинает заниматься консультированием, должен тщательно продумать вопрос, связанный с возможностью развития зависимости.

Языковая проблема

В каждом профессиональном сообществе развивается свой собственный язык. Иногда жаргон весьма полезный «стенографический» прием, позволяющий выразить достаточно сложные идеи достаточно простым образом. В рамках тренинга развития коммуникативных навыков и навыков консультирования также сформировался свой языковой стиль. В рамках недавно проведенного исследования (Burnard; 1991) тренеров, занимающихся развитием коммуникативных навыков, мною было выделено два самостоятельных языковых СТИЛЯ. Первый стиль я называю

«альтернативным», поскольку он напоминает тип языка, который использовался в «альтернативной» прессе 1960–х годов, и сленг хиппи того же времени. Люди, заимствующие альтернативный стиль, говорят обычно что-то типа: «Могу ли я что-либо разделить с вами?» или: «Мне хотелось бы знать чуть больше о том, откуда вы пришли».

Второй стиль я назвал «экзистенциальным». В рамках этого языкового стиля люди говорят о понятиях, часто обсуждаемых экзистенциальными философами, но смысл которых обычно не совсем понятен. Вот примеры, взятые из моего исследования: «Нам необходимо прочувствовать и встретиться с реальным смыслом собственного «Я»», а также «Сказать другому человеку «ты» означает признать ценность этого человека, принять и полностью понять его».

Очень сложно понять, что же человек, который говорит или пишет такими вот фразами, имеет в виду на самом деле. И поэтому лучше всего не прибегать ни к тому ни к другому стилю. Учитывая тот факт, что одной из основных целей консультирования является общение с другим человеком и понимание его, важно, чтобы, нам самим было понятно, что именно мы хотим сказать когда мы говорим. В данном случае использование жаргона не помогает. Избежать использования упомянутых нами языковых стилей можно, постоянно следя за собой. Необходимо, чтобы мы все обращали внимание на то, что мы говорим и как мы это говорим. А если мы еще при этом собираемся консультировать других людей, то мы тем более должны поступать именно таким образом.

Сгорание

Термин «сгорание» обычно используется для описания чувств, связанных с длительным стрессом, имеющим непосредственное отношение к профессиональной деятельности. Консультанты особенно подвержены действию такого стресса, поскольку им приходится очень тесно работать с другими людьми. Маслач (Maslach, 1981) полагает, что:

Сгорание – это синдром эмоционального истощения, деперсонализации и снижения уровня личных достижений, который может появляться у людей, чья работа предполагает тесное общение с другими людьми. Это реакция на хроническое эмоциональное переутомление, являющееся следствием избыточного общения с другими людьми, особенно если у тех имеются какие-либо неприятности или проблемы. Таким образом, его можно рассматривать в качестве одного из видов стрессов, связанных с профессиональной деятельностью.

Сгорание обычно ассоциируется с продолжительной, под действием серьезного стресса, работой в области здравоохранения. Далее мы приводим свойственные сгоранию характеристики:

- утрата мотивации;

- развитие скорее негативных, нежели позитивных установок по отношению к работе, а также по отношению к другим людям;
- появление ощущения сужения свободы выбора;
- чувство юмора теряется вовсе либо приобретает «черный» оттенок;
- появление чувства, что все действия совершаются по принуждению, а не в результате собственного выбора.

Маслач выделяет в процессе сгорания три стадии: эмоциональное истощение, деперсонализация и снижение уровня личных достижений. Эмоциональное истощение

Первым признаком начала сгорания является ощущение эмоциональной усталости. Консультант чувствует, что у него осталось очень мало того, что он может дать другим людям, и он пытается справиться с этим, постепенно отгораживаясь от людей. Это ведет ко второй стадии – деперсонализации. Деперсонализация

На протяжении этой стадии то, что консультант отгораживается от других людей, используя деперсонализацию как стратегию преодоления стресса, ведет к появлению чувства одиночества. Окружающие также представляются в негативном свете, и очень часто специалист начинает испытывать неприязнь по отношению к тем людям, о которых он раньше заботился или с которыми вместе работал. Нередко можно услышать, как специалисты весьма цинично замечают: «Да, эта работа была бы просто отличной, если бы не нужно было возиться с клиентами», для человека, испытывающего сгорание, подобное ощущение становится реальностью. Часто такие люди тратят много энергии на то, чтобы избежать встреч с клиентами и просто другими людьми, иногда заваливая себя бумажной работой и административными делами, а иногда делая все встречи очень короткими. На данной стадии преобладающей установкой является негативная установка по отношению к себе и другим. Снижение уровня личных достижений

За подобное дистанцирование нужно платить. У человека, пережившего сгорание, в конце концов появляется чувство, что у него очень мало личных достижений. В некоторых случаях это действительно так. Но иногда случается, что негативная установка приводит к неспособности адекватно оценивать себя и результаты собственной работы. Порой вся прошлая работа кажется абсолютно «бессмысленной». «Сгорающий» человек начинает чувствовать, что в области здравоохранения он не сделал ничего стоящего, и если раньше он считал себя «заботящимся» на самом деле, то теперь уверен, что это была всего лишь иллюзия. Именно в этот момент многие специалисты решают вовсе уйти из своей профессии и пытаются найти такую работу, где они могли бы избежать встреч с другими людьми. Есть также консультанты, которые учатся справляться с этой ситуацией посредством приобретения либо «холодного», либо циничного подхода.

Как справиться со сгоранием

Пайнс, Аронсон и Кеффри (Pines, Aronson, Kafry, 1981) предлагают четыре основные стратегии, при помощи которых можно справиться со сгоранием:

- осознание того, что данная проблема действительно существует;
- принятие на себя ответственности за совершение каких-либо действий, связанных непосредственно с данной проблемой;
- достижение определенной степени когнитивной ясности;
- развитие новых способов, позволяющих справляться со сгоранием.

Осознание того, что данная проблема существует

Первым этапом работы должно стать признание того, что данная проблема вообще существует. Сделать это не всегда легко, так как часто процесс сгорания «подкрадывается» очень незаметно. Иногда изменения в установках человека, переживающего сгорание, замечают коллеги, что и дает возможность обсуждать данную проблему. Но даже в этом случае часто бывает так, что «сгоревший» человек отрицает какие-либо изменения в себе самом или, формально признавая наличие проблемы, считает ее внешней по отношению к себе.

Очень часто специалисты, переживающие сгорание, переносят возникающие проблемы на свою работу, на организацию, в которой они работают, или на других людей. Нередко можно услышать, как люди, страдающие от этого типа реакции на стресс, заявляют о том, что организация, в которой они работают, «больше о них не заботится» или что «работа сильно изменилась и ею стало уже не интересно заниматься». Очень редко человек может «присвоить» проблему и признать, что хотя работа и клиенты способствовали появлению «синдром сгорания», реальная проблема находится в нем самом. Такое признание должно иметь место в том случае, если возникла потребность в изменении.

С принятием факта, что данная проблема существует, связано признание того, что если что-то необходимо менять, то инициативу по совершению каких-либо действий, с этим связанных, должен взять на себя сам «сгорающий» человек. К несчастью, обычно такие люди лишь знают, что им нужно делать, но сделать это не в силах. Они зачастую чувствуют собственное бессилие и демотивированы до такой степени, что способны лишь просто «барахтаться».

Это как раз тот момент, когда помощь друзей и коллег может изменить сложившуюся ситуацию. Проговаривая эту проблему и чувствуя, что другой человек его слышит, «сгорающий» консультант может сам подойти к решению изменить существующую ситуацию, в которой он оказался.

Достижение определенной степени когнитивной ясности

У сгорания есть свой самостоятельный эмоциональный компонент. Как мы уже говорили, «сгоревший» человек часто чувствует себя загнанным в ловушку, все кажется ему теперь неинтересным. На данной стадии важно как

следует разобраться с тем, какие моменты оказывают влияние на появление состояния сгорания. Никогда не бывает, чтобы проблема заключалась лишь в том, что человек чувствует себя эмоционально истощенным. На самом деле, в его жизни происходят какие-то вещи, которые заставляют его чувствовать себя таким вот образом. Тщательный анализ событий, происходящих в личной жизни консультанта и на его работе, может способствовать определению путей решения данной проблемы.

Развитие новых способов, позволяющих справляться со сгоранием

Процесс достижения определенной степени когнитивной ясности приводит к тому, что человек находит новые способы, позволяющие ему справляться со сгоранием. До тех пор пока ни произойдет изменений в поведении, все останется по-прежнему. Первой стадией процесса поведенческого изменения является, как мы уже говорили, формулировка конкретных целей. Не следует думать, что можно изменить все причины, обуславливающие появление состояния сгорания, но, вне всякого сомнения, если поставлены конкретные цели, то кое-что может быть изменено. Если говорить о целях, основная идея здесь заключается в том, что они должны быть четко сформулированы и реально достижимы.

Когда события выходят из-под контроля

Очень часто люди, только начинающие заниматься консультированием, боятся, что «что-то может выйти из-под контроля». Обычно под этим имеется в виду что-либо из нижеперечисленного:

- клиент может начать плакать или впасть в состояние истерики;
- клиент может оказаться психически больным;
- клиент может начать говорить об очень сложных вопросах, работать над которыми консультант просто не способен.

Имеет смысл рассмотреть каждый из этих моментов в отдельности.

Плач и истерика

Как мы уже отмечали, выражение эмоций приводит обычно к терапевтическому эффекту. Большинство людей, подавляющих свои чувства, ощущают определенное облегчение, вплоть до инсайта, когда позволяют себе плакать. Также нужно сказать, что, вопреки общему представлению, плач редко выходит «из-под контроля». Эмоциональная разрядка – это обычно самопрекращающийся процесс, и если клиентам предоставляют возможность выражать чувства в теплой и поддерживающей атмосфере, то обычно они сами доходят до необходимого уровня, и затем наступает момент, когда плач прекращается. Не зафиксировано еще ни одного случая, когда кому-либо не удалось бы перестать плакать!

Понять точное значение термина «истерия» сложнее. Иногда специалистам, только начинающим работать в области здравоохранения или консультирования, кажется, что если людям дать возможность полностью

выражать свои чувства, то их переживания будут так интенсивны, что выйдут из-под контроля. В то же время сложно найти какие-либо примеры этого в научной или популярной литературе по консультированию и психотерапии. Похоже, это скорее относится к области тревожной фантазии, а не реальности.

Психические заболевания

Люди не «становятся» психически больными, говоря о своих проблемах. Некоторые клиенты, действительно, страдают психическими расстройствами на момент обращения в консультативную службу. Чаще всего консультант бывает информирован о наличии душевного заболевания. При подозрении на психическое заболевание и отсутствии информации о его наличии у клиента имеет смысл порекомендовать такому клиенту обратиться за помощью в лечебные учреждения, и прежде всего проконсультироваться у врача общей практики.

Сложные вопросы

Многие ситуации, возникающие в жизни, можно назвать сложными. Человек устроен таким образом, что сам зачастую предпочитает оказываться в сложных личных и эмоциональных ситуациях. Однако из этого не следует, что консультант нужен для того, чтобы «разобраться» со всеми этими трудностями.

Как мы уже говорили, консультант не является панацеей от всех возникающих в жизни проблем. Но следует отметить, что практически каждый может извлечь пользу из проговаривания пусть даже самых сложных ситуаций. Обычно, когда у человека появляется возможность проговорить свои проблемы, даже это ведет к изменениям. Часто мы боимся того, что могли бы почувствовать, если бы нам пришлось выслушать рассказ о чужой беде.

Иногда в консультировании это простое проявление некоторой смелости и альтруизма. При этом мы должны, как уже было сказано, забыть о себе и полностью сосредоточить свое внимание на другом человеке. Тем не менее обсуждаемые проблемы принадлежат другому человеку. Это не наши проблемы, несмотря на то что мы можем начать ассоциировать себя с ними. Такое поддержание «границ эго» является основной составляющей процесса консультирования. Очень важно всегда помнить о том, что мы и клиенты, а также наши проблемы и проблемы клиентов – это не одно и то же.

Мы не предлагаем вам становиться бессердечными или толстокожими, но хотим, чтобы вы поняли, что другому человеку можно во многом помочь, дав возможность выговориться полностью, даже если при этом услышанное не очень нам нравится.

(Бурнард Ф. Тренинг навыков консультирования / Филипп Бурнард. – СПб. : Питер, 2002. – 304 с.)

ДОДАТКИ

Додаток 1

Процес індивідуального інтерв'ю

№ з/п	Етап	Завдання етапу	Техніки, прийоми
1	Встановлення контакту	<p>познайомитися з клієнтом</p> <p>створити комфортні умови для бесіди</p> <p>досягнути взаємної довіри</p> <p>визначити тему взаємодії</p> <p>презентувати клієнту можливості (межі компетенції) соціального працівника та агенції)</p> <p>сформулювати мету інтерв'ю</p> <p>стимулювати початок обговорення проблем</p>	<p>Організація простору бесіди</p> <p>Зустріч-знайомство</p> <p>Розминка (коротка бесіда на сторонні теми)</p> <p>Емпатійні висловлювання</p> <p>Саморозкриття.</p>
2	Дослідження проблем клієнта	<p>керувати ходом бесіди, підтримувати емоційний контакт з клієнтом</p> <p>сформулювати запит клієнта</p> <p>отримати інформацію, необхідну для визначення і дослідження проблем клієнта та виявлення ресурсів клієнта (див. додаток 1)</p> <p>сформулювати і перевірити гіпотези щодо причин проблем клієнта</p> <p>акцентувати увагу клієнта на ті факти і чинники, на які він сам не звертав увагу</p> <p>сприяти покращенню розуміння клієнтом природи своїх проблем, своєї ролі в їх виникненні та власних можливостей їх подолання</p> <p>допомогти клієнту зняти емоційну напругу викликану обговоренням проблем</p>	<p>Безмовне слухання</p> <p>Проста рефлексія</p> <p>Вибіркова рефлексія</p> <p>Уточнення</p> <p>Переказ</p> <p>Перефразування</p> <p>Перевірка правильності розуміння клієнта</p> <p>Подальший розвиток думки клієнта</p> <p>Відкриті запитання</p> <p>Закриті запитання</p> <p>Заохочуючі репліки</p> <p>Емпатійні висловлювання.</p>
3	Розробка плану подолання проблем (інтервенції)	<p>досягнути з клієнтом взаєморозуміння щодо визначення проблем та їх причин і чинників</p> <p>сформулювати мету і завдання подальшої взаємодії</p> <p>визначити основні шляхи та конкретні кроки у подоланні проблем</p> <p>сприяти прийняттю клієнтом певної відповідальності за подальші дії та їх результат на себе</p> <p>розподілити обов'язки щодо подальших дій між працівником, агенцією і клієнтом</p> <p>укласти угоду (контракт – див. додаток 2) щодо співпраці клієнта, соціального працівника і агенції</p>	<p>Резюмування</p> <p>Інтерпретація</p> <p>Аргументація</p> <p>Відкриті запитання</p> <p>Формулювання альтернатив (різних шляхів поведінки, подолання проблеми)</p> <p>Конфронтація.</p>
4	Завершення бесіди	<p>нагадати клієнту про результати бесіди і зміст подальших дій</p> <p>узгодити час, місце і завдання наступної зустрічі</p> <p>виразити впевненість у спроможності клієнта подолати проблеми</p> <p>виразити вдячність за звернення до агенції</p>	<p>Резюмування</p> <p>Саморозкриття</p>

Прийоми активного вислуховування

Безмовне слухання – очікувальна, нахилена до співрозмовника поза, вираз обличчя, що підтримує, кивання головою на знак готовності слухати далі.

Уточнення – звертання до співрозмовника з проханням доповнити, роз'яснити щось з того, що він говорив, для того, щоб більш точно зрозуміти його

Жінка: «Останнім часом мій син жахливо поводитьсь».

Консультант: «Поясніть, будь ласка, як Ви розумієте слова «жахливо поводитьсь»».

Переказ – виклад своїми словами того, що сказав співрозмовник, на початку бесіди більш повно, далі — виділяючи і зберігаючи те, що здалося слухачу головним.

Клієнт (жінка 35 років): Останнім часом мій чоловік дуже часто став повертатися додому чимось дуже схвилюваний. Прийде, сяде в крісло і сидить, нічого не говорить. На питання не відповідає, тільки дивиться на тебе так, начебто навіть і не розуміє, про що ти говориш.

Консультант: Ви сказали, що Ваш чоловік останнім часом чимось дуже схвилюваний, але на Ваші питання не відповідає, навіть не реагує.

Подальший розвиток думок клієнта – промовляння підтексту висловлювання співрозмовника.

Клієнт (мати підлітка): Мене давно хвилювали його пізні повернення додому. А коли я знайшла в його кишені залишки якоїсь висушеної трави, мені стало взагалі не по собі.

Консультант: Ви злякалися, що це може бути наркотик...

Чи

Консультант: Якщо я Вас правильно зрозумів, ви підозрюєте, що Ваш син вживає наркотики?

Приклад використання технік у комплексі:

Клієнт (учителька): Щось відбулося з цією дитиною. Поводиться якось дивно. Домашні завдання в зошиті виконує, але уголос відповісти нічого не може. А після того, як я розповіла про цьому його матері, взагалі кілька днів не приходив у школу. Правда, мама зателефонувала і сказала, що він застудився. Але довідки Андрій не приніс, а став ще більш скованим. А коли я на останньому уроці викликала його відповідати, він так на мене подивився, ледве не заплакав.

Уточнення: Що Ви маєте на увазі, коли говорите, що Андрій став **дивно** поводитися? У чому виявляється його скутість?

Переказ: Отже, Андрій перестав відповідати усно, а після того, як Ви сповістили про це його батькам, становище ще більш ускладнилось.

Розвиток думки клієнта: ви хочете сказати, що причина пропуску школи Андрієм – не застуда, і його мати сказала Вам неправду.

Проста рефлексія змісту³

Рефлексія – це процес, коли консультант повертає клієнту кілька останніх сказаних ним слів, з метою допомогти йому продовжити розповідь і знайти відповіді на свої питання.

- Якийсь час ми жили у Ліверпулі. Нам обом подобалося це місто, незважаючи на те, що мені було трохи складно там облаштуватися.

- Вам було трохи складно там облаштуватися.

- Що ж, усе це було нове для мене. А моя дружина була родом з тих місць, у неї там були друзі. У дітей також не було жодних проблем. Їм сподобалася нова школа, а переїзд вони вважали хвилюючою подією. Здавалося, усі вони одержували від цього задоволення, але тільки не я.

- Усі вони одержували від цього задоволення, але тільки не Ви.

- Не зрозумійте мене неправильно. Я не хочу сказати, що Ліверпулі мені не подобався. Просто мені було складно прийняти всі ці зміни. Після того як я пробув там місяців шість чи близько того, усе налагодилося. Оглядаючись назад, я думаю, що усі було не так вуж і погано, як я Вам це намалював. Увесь цей час був наповнений також і по-справжньому гарними подіями.

Інтонації, що звучать у голосі консультанта, повинні повторювати інтонації, з якими говорить клієнт. Рефлексія не повинна перетворюватися на питання. Якщо рефлексія підмінюється питанням, то швидше за усе відповідь буде досить короткою чи односкладовою. У цьому випадку рефлексія використовується для того, щоб допомогти клієнту вибудувати ланцюжок міркувань.

Вибіркова рефлексія

Вибіркова рефлексія припускає вичленовування слова чи фрази, що клієнт якимось чином виділив. Потім це слово чи фраза повертаються клієнту для того, щоб він узяв їх в якості «підказки».

- Іноді мене дивує те, що люди роблять, вступивши в шлюб. Я вважаю, що більшість людей просто миряться з існуючим положенням речей. Але це не для мене. Мені не здається правильним зберігати існуючі відносини, коли партнери в шлюбі перестають навіть піклуватися один про одного...

- Вам не здається правильним зберігати існуючі відносини...

- Але що я можу зробити? Кілька місяців назад, ми дійшли до крапки. Ми крупно посварилися. Я все це ненавидів. Але я думаю, що сварки случаются в кожній людини. Неможливо прожити життя так, щоб у ньому узагалі не було

³ Матеріал підготовлений за кн.: Бурнард Ф. Тренінг навчових консультированія / Филипп Бурнард. – СПб. : Питер, 2002. – 304 с.

суперечок.

- Ви ненавиділи сварку...
- Це було просто жахливо. Ми обоє наговорили один одному стільки усього, чого насправді і не мали на увазі. Принаймні, мені так здається.

Емпатійні висловлення (рефлексія почуттів)

Емпатія – це розуміння емоційного стану іншої людини за допомогою співпереживання, проникнення в його суб'єктивний світ, позиція «я з Вами».

Емпатійні висловлення – висловлення, що відображають співпереживання консультанта, його розуміння переживань і почуттів клієнта.

- «Це звучить так, ніби Ви були щасливі від того, що у Вас є можливість займатися цим».
- «Схоже, що Ви дійсно дуже сильно розлютились».
- «Здається, стосовно цього Ви випробуєте змішані почуття».

Емпатійні висловлення можуть відображати переживання клієнта, що Він відчуває на момент консультування, чи переживання, що Він відчував під час подій, про які розповідає.

- Раніш я працював у просторому офісі на Фліт-стріт. Там були сотні, а може, навіть і тисячі інших таких самих офісів. Ми усі сиділи там, роблячи те, що ми повинні були робити. Ця робота добре оплачувалася, і я думаю, що зміг би проробити там усе своє життя.
- Ви говорите це так, ніби ця робота Вам до смерті набридла...
- Так воно і було! Оглядаючись назад, зараз я розумію, що ненавидів кожену проведену там хвилину. Я звик сходити з потяга, сідати на автобус і потім буквально тягти себе в офіс. Я можу згадати, що весь бізнес...
- У вашому голосі чується злість...
- Я був злий на самого себе, що так довго мирився з усім цим.

Твердження, що сприяють побудові відносин, заснованих на емпатії, завжди шукаються досвідченим шляхом

- Ви говорите це так, ніби все це вас дуже розлютило...
- Здається, що зараз ви відчуваєте себе більш комфортно...
- Здається, що Ви відчуваєте себе невпевнено у відношенні...

Техніки активного слухання

Техніки інтервенції – практичні техніки, які мають цілеспрямований вплив на особу (цільову групу) з метою зміни її ставлення до проблеми і подолання суб'єктивних факторів (уявлення, погляди, переконання, мотиви, інтереси, звички, стереотипи поведінки, ціннісні орієнтації), які призводять до проблеми. Інтервенція має допомогти людині змінити свою поведінку стосовно проблеми – навчитися не створювати чи уникати її.

В центрі уваги інтервенцій, орієнтованих на взаємостосунки, стоять три наступні базисні змінні:

- розуміння за рахунок відчуття або емпатія, на рівні техніки це називається також вербалізацією вмісту емоційного переживання;
- емоційна теплота або безумовне позитивне прийняття і
- достовірність або конгруентність (узгодженість інформації, одночасно переданої людиною вербальним і невербальним способом (або різними невербальними способами), а також несуперечність його мовлення, уявлень, переконань між собою; в ширшому сенсі – цілісність, самоузгодженість особистості взагалі).

Інтервенція – втручання.

Консультант має право робити лише інтервенції, що дозволяють перевірити, чи правильно він зрозумів свого партнера. Ось приклади таких інтервенцій.

- «Постій, постій... Якщо я тебе правильно зрозумів, ти хочеш сказати, що робота в Умані тобі дуже подобалася і що ти не упевнений, чи можеш сказати те ж саме з приводу своєї роботи в Києві».
- «Ти говориш, що не хочеш переїжджати до тих пір, поки ціни на нерухомість не почнуть знову зростати – але все таки коли-небудь ти хотів би переїхати».

Техніка конфронтації. Техніка конфронтації є однією з найскладніших і, в той же час, ефективних технік в консультуванні. Вона використовується в консультуванні на етапах глибинного аналізу проблем і конфліктів клієнта.

Коли клієнт розповідає психологу про свою проблему, він не може подивитися на неї з боку. Оскільки історія клієнта – це ситуація тільки з одного боку, в оповіданні неминуче присутні суперечності в судженнях, висловлюваннях, почуттях людини. Клієнт цього навіть не помічає, тоді завдання консультанта – вказати йому на ці протиріччя. Взагалі, **конфронтація** – це будь-яка реакція психолога, яка суперечить поведінці або судженням клієнта. Консультант вступає з людиною в якесь протистояння, боротьбу з метою вказати йому на всі його хитрощі, виверти і т.п. Використовуючи ці

виверти, клієнт не усвідомлює, що обманює сам себе; це свого роду захист від інформації, яка може свідчити про те, що і він винен у своїй проблемі. Слід зазначити, що конфронтація – це не спосіб приниження клієнта, а техніка, покликана допомогти йому. Конфронтація використовується в трьох випадках:

1) Коли потрібно звернути увагу клієнта на протиріччя його суджень, почуттів, думок його поведінки і намірам.

2) Коли клієнт не може побачити ситуацію об'єктивно через власні забобонів і потреб.

3) Коли клієнт несвідомо ухиляється від обговорення конкретних ситуацій і проблем.

Ціль конфронтації – демонстрація клієнту неприйнятності подвійності його поведінки, захисних механізмів і інших суперечливих фактів і феноменів, які можуть заважати нормальній адаптації особистості.

Техніка може використовуватися в консультування в таких випадках:

- коли існують протиріччя в поведінці клієнта;
- коли відбувається суперечливість думок і почуттів клієнта;
- прагнення допомогти клієнту побачити протиріччя, яке він не усвідомлює;

- протиріччя у ситуації.

Правила застосування техніки конфронтації:

- конфронтацію не можна застосовувати на ранніх етапах консультування, тому що рівень довіри між клієнтом та консультантом не достатньо сформований;

- конфронтація застосовується тільки тоді, коли клієнт упевнений в тому, що консультант піклується про нього й розуміє його;

- консультант повинен розуміти доцільність і своєчасність використання конфронтації, а також усвідомлювати мотиви його застосування

- не можна використовувати конфронтацію для «покарання» клієнта або виражати ворожість до нього;

- не можна використовувати конфронтацію занадто часто, тому що це може підірвати довіру клієнта та зруйнувати терапевтичний контакт.

Резюмування – підбиття підсумку значної частини розповіді або всієї розмови в цілому.

Основне правило формулювання – простота і зрозумілість.

Вступними фразами техніки резюмування можуть бути:

«Підсумком сказаного Вами ...», «Таким чином, головне ...», «Отже, Ви пропонуєте ...», «Ваша основна ідея, як я зрозумів, в тому, що ...», «Я отримав від Вас чимало інформації, але хочу пересвідчитися, що зрозумів Вас правильно. Якщо я припущуся неточностей чи помилок, виправте мене, будь ласка. Отже, Ви сказали, що...»; «З Вашої розповіді я зробив такі висновки ...».

Резюмування може виявитися ефективним у випадках, коли клієнт «ходить по колу», повертається до вже сказаного. Така поведінка клієнта часто пов'язано з тим, що він побоюється, що його не зрозуміли або зрозуміли неправильно. Формулюючи точне резюме, ви показуєте, як ви зрозуміли вже почуту частину історії співбесідника, і тим самим «підводите ризику».

При резюмуванні з цілої частини розмови виділяється основна частина.

Правила резюмування: 1) говорити лаконічно і зрозуміло;

2) включати в резюме слова і вислови клієнта;

3) не давати оцінку сказаного клієнтом;

4) уникати порад, настановлень;

5) повідомляти клієнту мету резюме.

«**Зондування**» і ставлення питань – це прийоми, сприяючі тому, щоб людина почала розвивати потрібну тему або розповіла про щось детальніше.

Приклади використання «зондування» можуть бути наступними:

- «Що сталося після того, як Ви це зробили... чи вийшло все так, як Ви чекали?»

- «У Вашому голосі чується тривога... що сталося?»

- «Сподобалося Вам це... виправдали себе Ваші очікування?»

Консультант повинен спробувати як можна більш точніше **підсумувати** все сказане клієнтом.

«**Підсумовування**» може бути зроблене, наприклад, у такому вигляді:

«Ви сказали про те, що удома у вас виникали деякі складнощі. Ви розповіли про проблеми, що виникли, коли ви стали займатися обробкою будинку перед настанням зими. Далі ви описали складнощі, з якими зіткнувся ваш син, займаючись покупкою машини. І закінчили словами про те, що, не дивлячись на всі проблеми, що виникали у вас цього року, зараз ви раді від того, що в новому році повинні статися певні зміни – як на роботі, так і удома».

У консультуванні нерідко виникає ситуація неефективного пошуку вирішення проблеми у зв'язку з недостатньо чітким її визначенням і формулюванням.

Стратегії «прояснення проблем»:

- «консультант» надає «клієнтові» підтримку, необхідну для того, щоб він у загальних рисах описав «проблемну сферу»».

- далі «консультант» пропонує «клієнтові» підсумувати все сказане і одним реченням викласти всю проблему.

- надання клієнтові допомоги, необхідної для того, щоб він намітив цілі на майбутнє;

- спільне з клієнтами обговорення стратегій вирішення проблем;

- оцінка ефективності використання стратегії вирішення проблеми.

- потім «консультант» запитує, чи є у «клієнта» які-небудь суміжні проблеми.

Закриті та відкриті питання

Відкриті питання – це ті питання, на які не можна дати відповідь «так» чи «ні». Також це питання, на які, як правило, не можна відповісти одним словом. Відкриті питання звичайно починаються зі слів: «Як?», «Коли?», «Чому?», «Що?», «Хто?». Наприклад:

«Як Ви себе відчували, коли це трапилося?»

«Що Ви відчуваєте з приводу свого знаходження в цій групі?»

«Що Ви думаєте з приводу останнього розпорядження керівництва?»

Закриті питання – це питання, задаючи які ми очікуємо почути «так», «ні» чи будь-яку іншу однозначну конкретну відповідь. Наприклад:

«Ким ви працюєте?»

«Як довго Ви працюєте в цій компанії?»

«Вам подобається ваша робота?»

Контрольні питання для оцінювання тренінгу

1. Які теми були корисними, цікавими для Вас під час тренінгу, а які – ні?
2. Які види роботи, методи, що використовувалися під час тренінга, були для Вас більш корисні, а які – менш? Коли Ви почували себе комфортно, а коли відчували дискомфорт?
3. Що було для Вас зручно в стилі проведення тренінгу, а що – ні?
4. Чому Ви навчилися під час тренінгу?
5. Оцініть Ваш особистий внесок у навчання інших учасників тренінгу.
6. Що Ви винесете із собою з цього семінару?
7. Які кроки Ви повинні будете зробити далі для свого становлення як професіонала?

Опис індивідуального випадку
Орієнтовна схема

Паспортні дані клієнта

1. Стать
2. Вік
3. Місце проживання (в разі необхідності)

Соціальна ситуація клієнта:

1. Соціальний статус
2. Майновий стан; джерела існування
3. Родинні зв'язки
4. Соціокультурні особливості соціального оточення, належність до певної культури і субкультур (етнічна належність, релігійна конфесія, професійна і побутова субкультура, тощо)
5. Характеристика соціального оточення (родичі, друзі, співробітники і т.п.) та його впливу на клієнта
6. Побутові умови існування
7. Зайнятість клієнта: професійна діяльність та її вплив на особистість та спосіб життя клієнта
8. Інша діяльність клієнта.

Особистість клієнта:

1. Індивідуальні риси: темперамент, характер, особливості інтелекту та емоційно-вольової сфери, функціональний стан на момент взаємодії;
2. Спрямованість особистості: інтереси, переконання, ціннісні орієнтації, індивідуальна культура
3. Спосіб життя клієнта: звички, стереотипи поведінки.

Потреби і проблеми клієнта:

1. На які проблеми скаржиться клієнт?
2. Які проблеми об'єктивно спостерігаються?
3. З чим клієнт пов'язує їх виникнення?
4. Чим вони насправді викликані?
5. Які потреби клієнта не задовольняються?
6. Що заважає клієнту їх задовольнити самостійно?

Напрями і зміст інтервенції

1. Яку допомогу хотів би отримати клієнт?
2. Яка допомога необхідна з точки зору соціального працівника?
3. Якими ресурсами володіє клієнт?
4. Якими ресурсами володіє соціальний працівник (агенція)?

Як провести інтерв'ю

Запитання для інтерв'ю:

1. Не задавайте питань, відповідь на які можна знайти будь-де.
2. Не починайте інтерв'ю фразою «розкажіть кілька слів про себе». Кілька слів «про себе» виглядає так, ніби ви взагалі не маєте поняття з ким розмовляєте.
3. Запитання має бути чітко сформульоване, щоб було зрозуміло, яку відповідь ви хочете почути. Не можна в одному запитанні задавати відразу кілька: «Що ви думаєте про те? Хіба це не суперечить тому? Що б ви порадили в цій ситуації?»
4. Намагайтеся не задавати питань, відповідь на яке можна дати «так» або «ні». Якщо співрозмовник попався не говірким, і на все відповідає одним словом, намагайтесь отримати ширшу відповідь додатковими питаннями, на зразок «тобто ви мали на увазі...», «ви вважаєте...», «ви хочете сказати...»
5. Перед інтерв'ю вивчіть всю можливу інформацію про клієнта.
6. Перед інтерв'ю напишіть собі запитання, на які хочете отримати відповідь. Саме запишіть! Тому що клієнт може вас заговорити і ви просто забудете. Під час розмови деякі запитання можуть автоматично відпадати самі. Інколи клієнт може повести розмову у зовсім інший бік, тому записані питання допоможуть вам повернутись до теми.
7. Будьте уважні до того, що відповідає клієнт, під час розмови можуть виявитися якісь цікаві деталі, не бійтеся, задавайте додаткові запитання на тему, що вас зацікавила. Ведіть з клієнтом діалог, а не бліц-опитування, клієнт може розповісти те, на що ви не очікували.
8. Маючи можливість вибору місця, обирайте для клієнта місце, де людині буде легше розкритись.
9. Зустрівшись з клієнтом не відразу починайте опитування, розслабте його, поговоріть трішки про загальні речі: погоду, заклад де перебуває, зробіть легкий комплімент людині, тільки коли це є доречним.
10. Не відповідайте клієнту постійно на його відповідь словом «зрозуміло». Коли клієнт багато говорить, то коректно переривайте його словами «дякую, саме це мене цікавило». Контролюйте розмову, не давайте клієнту завести вас у інший бік.
11. Редагуючи письмове інтерв'ю зверніть увагу, щоб перші слова питань, або запитальні слова не повторювались: «що скажете.., що думаєте, або які любляете.., які не подобаються» і т.д.
12. Перепроверте у клієнта, чи правильно ви записали прізвище, дати, власні назви.
13. Подякуйте клієнту за інтерв'ю і завершіть його на легкій ноті.

Структура тренінгового заняття

У загальному вигляді структура тренінгу налічує три основних елемента:

- Початок.
- Основна частина.
- Заключна частина.

Структура тренінгу складається із перерахованих структурних елементів. Однак об'ємне співвідношення цих елементів може бути різним. Це залежить від мети тренінгу, цільової групи, тривалості тренінгу, рівня підготовленості групи.

Розглянуті елементи, умовно виділивши основні етапи, у таблиці 1.

Таблиця 1

№ п/п	Назва етапу	Необхідна кількість часу, %	Характеристика етапу
1	Введення	5	Презентація мети і завдань тренінгу
2	Знайомство	5	Презентація ведучого та учасників тренінгу – відбувається за традиційною для тренінгів схемою
3	Прийняття правил роботи групи	5	Своєрідне формування групи, де виробляються спільні норми для ефективної взаємодії
4	Очікування учасників	3	Традиційний обмін очікуваннями від тренінгу. Для тренера важливо враховувати очікування учасників, оскільки від цього залежить ефективність тренінгового процесу
5	Оцінка рівня інформованості	5–10	Своєрідний зріз знань стосовно проблематики тренінгу
6	Актуалізація проблеми	10–30	Важливий елемент тренінгу, який скеровує інтерес до проблеми та формує мотивацію
7	Інформаційний блок	20–40	Являє собою кілька розподілених і логічно завершених частин
8	Набуття практичних навичок	20–60	Спрямований на вироблення в учасників навичок комунікації, прийняття рішень, зміни стратегії поведінки
9	Завершення роботи. Отримання зворотного зв'язку	5	Своєрідне підведення підсумків тренінгу та оцінка зміни рівня поінформованості учасників