

КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ В РАБОТЕ СОЦИАЛЬНОГО ПЕДАГОГА

ТИТОВА ГАЛИНА ЮРЬЕВНА,
к.п.н., заведующая кафедрой социальной педагогики ТГПУ

КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ (от англ. consulting консультирование)

- это процесс наставления человека на такой жизненной стадии, когда возникает необходимость в переоценке или в принятии решения относительно себя и своего течения жизни. На практике оно близко к психотерапии, хотя имеет не столь клиническую форму и чаще связано с нормальной реакцией на нормальные события жизни, которые могут, однако, вызывать стрессы у некоторых людей. Поэтому они обращаются за советом и поддержкой.
 - К. есть оказание помощи при жизненном стрессе, вследствие психотравмирующих событий, напр., потери работы или тяжелой утраты, или вследствие текущих обстоятельств, напр., неудачного брака, материальных трудностей или плохих жилищных условий. К. может также включать рекомендации, напр., по уходу. Несмотря на широкий смысл термина, его основное значение состоит в том, чтобы помочь консультируемому управлять собственной жизнью благодаря реалистичной оценке и хорошему пониманию текущих эмоциональных и межличностных переживаний.
-



ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

(Римантас Кочюнас, литовский психотерапевт)


- консультирование способствует развитию личности;
 - консультирование помогает обучаться новому поведению;
 - в консультировании акцентируется ответственность клиента, т.е. признается, что независимый, ответственный человек способен в соответствующих обстоятельствах принимать самостоятельные решения, а консультант создает условия, которые поощряют волевое поведение клиента;
 - консультирование помогает человеку выбирать и действовать по собственному усмотрению;
 - консультирование помогает развитию способности человека адекватно и полноценно воспринимать себя и других людей, изменять и делать гибкой систему внутри- и межличностных отношений;
 - сердцевиной консультирования является «консультативное взаимодействие» между клиентом и консультантом.
-



ЦЕЛИ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

- способствовать изменению поведения, чтобы клиент мог жить продуктивнее, испытывать удовлетворенность жизнью, несмотря на некоторые неизбежные социальные ограничения;
- развивать навыки преодоления трудностей при столкновении с новыми жизненными обстоятельствами и трудностями;
- обеспечить оптимальное принятие жизненно важных решений (научить клиента распределять свое время и энергию, оценивать последствия риска, адекватно оценивать свойства своей личности, преодолевать эмоциональные стрессы);
- развивать умение устанавливать и поддерживать межличностные отношения.

Перечень *типовых запросов клиентов* и их ожиданий как результата консультативной помощи: лучше понять самого себя или ситуацию; суметь изменить ситуацию; приспособиться к ситуации, которая, скорее всего, не изменится; получить поддержку при принятии решения; суметь принять решение.



КЛАССИФИКАЦИИ ФОРМ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

- ▣ *По объекту консультирования:* индивидуальное, групповое, семейное.
- ▣ *По критерию возраста:* консультирование детей и взрослых.
- ▣ *По критерию контакта с клиентом:* очное (контактное) и заочное (дистантное: телефонное, письменное, через печатные научно-популярные издания, руководство по самопомощи).
- ▣ *По содержанию запроса клиента:* семейное, интимно-личностное, психологическое, юридическое, медицинское, деловое, социально-педагогическое.



- Консультирование получает все более широкое распространение, в этой сфере работает все больше специалистов. Консультанты имеются во многих сферах: брака или руководства карьерой, проблем студентов, разбирательства с долгами, послеоперационных рекомендаций и т.д. Консультирование может быть оплачиваемой или добровольной работой.
- **Психологическое консультирование** - это оказание помощи клиенту в налаживании межличностных взаимоотношений с близкими и другими значимыми для него людьми.
- **Социально-психологическое консультирование** - это получение информации от клиента о его проблемах и обсуждение с ним этих проблем для раскрытия и мобилизации клиентом внутренних ресурсов и последующего решения социально-психологических проблем.
- **Социально-педагогическое консультирование** - это квалифицированная помощь лицам, испытывающим различные проблемы с целью их успешной социализации, восстановления и оптимизации их социальных функций, выработки социальных норм жизнедеятельности и общения.



Предметом социально-педагогического консультирования могут быть:

- решение проблем школьной дезадаптации;
 - диагностика и коррекция отклоняющегося поведения;
 - организация специализированной помощи (психологической, логопедической, психотерапевтической, юридической);
 - содействие в разрешении семейных конфликтов, гармонизации детско-родительских и супружеских отношений;
 - содействие в трудоустройстве, оформлении льгот, субсидий, инвалидностей, материальной помощи в кризисной ситуации;
 - содействие в наркологической помощи детям, другим членам семьи и т.п.
-



Основные принципы социально-психологического и социально-педагогического консультирования:

- доброжелательное и безоценочное отношение к клиенту;
- ориентация на нормы и ценности клиента;
- анонимность консультирования;
- включенность клиента в процесс консультирования;
- запрет давать советы клиенту;
- разграничение личных и профессиональных отношений.



Контактная беседа как вид консультирования :

- 1. Знакомство, начало беседы
(позиция равенства, рассказ о своей проблеме без «спец приглашения»)
- 2. Расспрос клиента, формулирование и проверка консультативных гипотез (цель – разговорить клиента)
- 3. Воздействие
(акцентирование противоречий в рассказе клиента, переструктурирование и переформулирование окружающей его реальности)
- 4. Завершение беседы
(подведение итогов беседы, обсуждение вопросов, касающихся дальнейших отношений клиент с консультантом или др. спец-ми, прощание)

В СПР консультация мб информационного типа: уяснив суть проблемы, соцпед-г совместно с клиентом разбирают возможные направления установления вз/действия с необходимыми спец-ми, службами, учр-ями.



Консультирование по телефону доверия

- Особенность – анонимность, способствующая формированию у клиента фантазийного образа консультанта.
- ТОН! ТЕМБР! СКОРОСТЬ РЕЧИ! ПАУЗЫ!
ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ МОЛЧАНИЯ!
- Принципы работы ТД: доступность в любое время; анонимность и для обращающегося, и для дежурного; недирективность; отказ от политических, религиозных, идеологических и прочих установок.
- Алгоритм беседы: 1. Знакомство. 2. Выслушивание. 3. Анализ проблемы. 4. Определение целей, осознание мотивов поведения клиента. 5. Принятие решения.



Правила и принципы консультирования по ТД

- Не бери трубку сразу (2-3 сек).
- Начиная речевой контакт, произнося спокойным голосом оповестительную формулу, принятую на вашем ТД.
- Не клади трубку первым.
- Не навреди!
- Помни, что ты не несешь ответственности за жизнь собеседника.
- Не поддакивай собеседнику.
- Навязывая свое мнение или отстаивая свою правоту, ты самоутверждаешься и только.

Приемы и методики телефонного консультирования
(выслушивание, перефразирование, резюмирование и др.)
как при контактном!



Спасибо за внимание!