

Учреждение образования
«Гомельский государственный университет имени Франциска Скорины»

Факультет по переподготовке кадров
Кафедра социально-гуманитарных дисциплин

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой
И.А. Мазурок
И.А. Мазурок
19.10 2016 г.

СОГЛАСОВАНО

Директор ИПК и ПК
Ю.В. Кравченко
Ю.В. Кравченко
19.10 2016 г.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Социально-педагогическое консультирование

для специальности 1-03 04 71
«Социальная педагогика»

Составитель: И.А.Пылишева

Рассмотрено и утверждено
на заседании научно-методического совета
учреждения образования «Гомельский
государственный университет
имени Франциска Скорины» 19.10. 2016 г.,
протокол № 2

Содержание

Введение

1 Теоретический раздел

1.1 Конспект лекций <http://dot.gsu.by/course/view.php?id=351>

2 Практический раздел

2.1 Практические занятия

2.2 Деловые игры

3 Раздел контроля знаний

3.1 Материалы для итоговой аттестации

4 Вспомогательный раздел

4.1 Учебная программа по дисциплине «Социально-педагогическое консультирование»

4.2 Список рекомендуемой литературы

Пояснительная записка

Изучение курса «Социально-педагогическое консультирование» слушателями Института повышения квалификации и переподготовки кадров является необходимым условием их профессиональной подготовки к практической деятельности социального педагога в учреждениях образования Республики Беларусь.

Социально-педагогическое консультирование представляет собой особую область практической социальной психологии, связанную с оказанием со стороны специалиста непосредственной социально-психологической помощи людям, которые в ней нуждаются. Такая помощь может быть направлена на: достижение социально-психологического комфорта; личностный рост; развитие жизненной и профессиональной карьеры; содействие преодолению индивидом девиантного поведения и т.д.

Знание психологических особенностей и применение психологических методов крайне необходимы слушателям, работа которых предполагает постоянные контакты типа «человек – человек», чтобы уметь строить отношения с людьми, находить подход к ним, расположить их к себе. Это умение лежит в основе жизненного и профессионального успеха. Залог успеха любых начинаний специалиста – это создание климата делового сотрудничества, доверия и уважения.

Социальному педагогу в своей профессиональной деятельности необходимо решать широкий круг социально-педагогических проблем, связанных с трудностями адаптации личности к различным условиям, дисгармонией межличностных отношений, социальными девиациями и конфликтным поведением.

Цель курса «Социально-педагогическое консультирование» состоит в том, чтобы помочь слушателям специальности «Социальная педагогика» в формировании системы знаний по социально-педагогическому консультированию и выработке умений и практических навыков в профессиональной деятельности социального педагога.

Целью учебно-методического комплекса по курсу «Социально-педагогическое консультирование» является оказание помощи слушателям в овладении теоретическими знаниями и в применении этих знаний в практической деятельности.

Учебно-методический комплекс включает основные теоретические базовые положения по темам курса, деловые игры, комплекс практических заданий, вопросы для самоконтроля и адресовано слушателям ИПК и ПК.

1 Теоретический раздел

1.1 Конспект лекций

Тема 1 Консультирование в социальной работе

1 Сущность и основные характеристики консультирования. Качества консультанта.

2 Технологии процесса консультирования, его основные стадии.

Консультирование – это профессиональная помощь человеку в принятии оптимального решения, сохранения и повышения качества жизни. Консультирование может быть психологическим, юридическим, медицинским и др. в зависимости от ситуаций, в которых необходимо принять решение.

Социально-педагогическое консультирование является одной из форм социально-педагогической деятельности. Социально-педагогическое консультирование связано с оказанием со стороны практикующего специалиста непосредственной социально-психологической помощи людям, которые в ней нуждаются. Такая помощь может быть направлена на: достижение социально-психологического комфорта; разрешение конфликтных ситуаций в семье или на работе; личностный рост; развитие жизненной и профессиональной карьеры; содействие преодолению индивидом патологий и т.д.

Социально-педагогическое консультирование – это квалифицированная помощь лицам, испытывающим различные проблемы, с целью их социализации, восстановления и оптимизации их социальных функций, выработки социальных норм жизнедеятельности и общения.

Процесс консультирования включает в себя как социальное обучение, так и социальное воспитание. Основными направлениями социально-педагогической деятельности, требующими консультативной помощи, являются:

- деятельность, направленная на профилактику явлений дезадаптации (социальной, психологической, педагогической), повышение уровня социальной адаптации детей и взрослых посредством их личностного развития;

- деятельность по социальной реабилитации детей и взрослых, имеющих те или иные отклонения от нормы.

Так как проблема личности, требующая разрешения, имеет и внутренние, личностные, и внешние аспекты, социально-педагогическая деятельность включает две составляющие:

- непосредственную работу с личностью ребенка или взрослого;

- посредническую деятельность в отношениях личности со средой, способствующую их социально-культурному становлению и развитию.

Деятельность социального педагога в школе предполагает социально-педагогическое консультирование учащихся, оказавшихся в сложной жизненной ситуации, родителей, педагогов, классных руководителей по решению социально-педагогических проблем ребенка, его профессиональному самоопределению, предпрофильной подготовке и т.д.

Социально-педагогическое консультирование осуществляется на принципах социального партнерства: равноправия, уважения и учета интересов, обязательности и ответственности сторон. От успешного консультирования нередко зависит успешность разрешения различных проблемных ситуаций в семьях учащихся. При этом немаловажную роль играет взаимодействие социального педагога со специалистами: психологами, медицинскими работниками, юристами, обладающими специальными знаниями для решения разных социальных проблем и вопросов.

Являясь членом экспертного совета, школьный социальный педагог должен объективно оценивать поведение учащихся в их окружении. Важным при этой оценке является всестороннее знание о ребенке, с проблемами которого связано консультирование.

Для его получения школьный социальный педагог использует разнообразные методы: наблюдение за ребенком, визиты на дом, беседы со сверстниками и родителями, близкими друзьями, учителями, соседями и т.д. В качестве консультанта он взаимодействует с администрацией школы и преподавательским составом, а также с органами ученического самоуправления по вопросам отношения учащихся к школе, к классному коллективу, к участию в общественной жизни.

Консультирование может быть как индивидуальным, так и групповым в зависимости от его характера и направленности, а также от конкретных обстоятельств. Главное для социального педагога при проведении консультирования – это понимать, что его целью является помощь и социально-педагогическая поддержка учащихся, их родителей и учителей.

Для родителей консультирование является одним из способов педагогического просвещения, помогающим в освоении приемов и методов воспитания своих детей, в организации с ними педагогически целесообразного и благотворного взаимодействия. Оно должно способствовать и оптимизации связей школы с родителями и детей со школой. Это важно для решения многих проблем воспитания и обучения (Д.И. Москалева).

Консультирование как вид деятельности характеризуется следующими особенностями и требованиями:

1 Деятельность консультанта соответствует образовательным и профессиональным стандартам и строится в соответствии с нормами профессионального этического кодекса.

2 Консультанты работают с проблемами людей, которые имеют отношение к их приспособлению в таких сферах, как семья, профессиональная карьера и группа сверстников.

3 Консультирование проводится как с людьми, имеющими значительные проблемы (активное консультирование), так и с клиентами, считающимися вполне благополучными (проактивное — с акцентом на профилактику).

4 Консультирование опирается на положения различных теорий, в том числе когнитивных, аффективных, бихевиоральных и системных, которые могут быть применены и в индивидуальном консультировании, и в работе с группами и семьями.

5 Процесс консультирования строится и зависит, в первую очередь, от целей клиента. Консультирование может быть как средством развития, так и способом вмешательства.

6 Консультирование включает в себя различные специализации. Специалист по социальной работе, применяющий в своей деятельности консультирование, должен самоопределиться в направлении консультирования и соответственно ему целенаправленно приобретать специфическое образование и опыт, но все консультанты должны отвечать общим требованиям практики профессионального консультирования.

Исследователи и практики считают, что профессионально пригодным к консультативной деятельности можно считать специалиста, характеризующегося следующими личностными качествами:

- способность проявлять естественный позитивный интерес к другим людям;
- умение использовать слушание в качестве стимулирующего фактора;
- способность получать удовольствие от словесного обмена;
- свободно проявлять разнообразные чувства;
- способность чувствовать свое внутреннее состояние;
- готовность отложить свои собственные дела в пользу клиента;
- способность поддерживать эмоциональную близость с другими людьми;
- способность признавать своё влияние на клиента, сохраняя необходимую меру независимости;
- умение воспринимать неоднозначные стороны жизненных событий с юмором.

Консультирование — не одноразовое действие. Это процесс со своими характеристиками и технологиями.

Система общих, профессиональных и морально-этических требований, предъявляемых к специалисту-консультанту, отражена в соответствующих кодексах профессиональной этики.

Существует ряд основных отличий, характеризующих профессионально подготовленного консультанта (см. табл. 1).

Таблица 1 - Особенности поведения консультанта

	Особенность профессионального поведения	"Хороший" консультант	"Плохой" консультант
1	Постановка целей консультирования	Помогает клиенту самому определить цели	Навязывает клиенту собственные цели
2	Стратегия консультирования	"Ищет" вместе с клиентом способы поведения, которые могут быть эффективными	Предлагает клиенту конкретные способы поведения
3	Восприятие происходящего во время консультации	Способен признать как правильную любую точку зрения на проблему клиента	Имеет набор "правильных" и "неправильных" точек зрения на проблему
4	Теоретическая психологическая ориентация	Знает, понимает и практически работает внутри разных теорий	Знает и практически работает внутри одной, "хорошей" теории
5	Осознание собственных возможностей и ограничений	Согласен сотрудничать со своими коллегами с целью преодоления своих ограничений, о которых знает и признает их	Не осознает ограничения в собственной деятельности
6	Осознание Взаимовлияния	Осознает собственное влияние на клиента и как поведение клиента влияет на него	Отсутствие осознания, особенно влияния клиента на него
7	Ориентация на личность клиента и его проблему во время консультирования	Строит процесс с учетом чувств и мыслей клиента	Строит процесс в соответствии с собственным пониманием проблемы клиента

Прежде всего, в процессе консультирования между клиентом и специалистом **складываются терапевтические отношения**, «в которых, по крайней мере, одна из сторон имеет намерение способствовать росту, развитию, зрелости, улучшению функционирования, развитию способностей к преодолению жизненных трудностей другой» (К. Роджерс). Терапевтические отношения характеризуются высокой эмоциональностью; интенсивностью; постоянной изменчивостью в ходе взаимодействия клиента и консультанта; конфиденциальностью; честностью; поддержкой со стороны консультанта, которая позволяет клиенту пойти на риск и изменить поведение.

Важно также иметь в виду, что эффективность консультирования зависит от такого фактора, как терапевтический климат, сложившийся в процессе коммуникации.

Во-первых, он строится на: доверии друг к другу; принятии специалистом клиента независимо от существующей у него системы ценностей и установок.

Во-вторых, консультант не использует тех способов коммуникации, которые являются барьерами на пути к результативности, а именно:

- а) не предоставляет советов;
- б) не предлагает готового решения;
- в) не занимается морализаторством и не читает проповеди;
- г) не анализирует и не ставит диагноз;
- д) не оценивает и не критикует действий клиента или его личность в целом;
- е) не захваливает и не предоставляет клиенту только положительные оценки;
- ж) не утешает.

1 Консультант должен быть открытым и способным проявлять **безусловное позитивное внимание**, то есть принимать и воспринимать клиента как заслуживающего уважения независимо от того, кем он является и что говорит или делает.

2 Консультанту должна быть присуща конгруэнтность, то есть он должен использовать свои чувства в процессе консультирования, его вербальное и невербальное поведение должно быть открыто для клиента и должно быть последовательным.

3 Консультант должен проявлять в своем поведении подлинность, то есть быть честным, откровенным.

4 Проявлять эмпатию – это значит, что нужно показать клиенту, что консультант понимает образ его мыслей и чувства и может видеть мир таким, каким его видит клиент, но в то же время он сохраняет свою позицию от мира клиента.

Эти качества должны быть не только присущи консультанту, но и проявляться в его поведении так, чтобы клиент мог их ощутить.

Колшед, автор руководства по практике социальной работы, изданного Британской ассоциацией социальных работников, в главе, посвященной консультированию, приводит перечень семи качеств эффективного консультанта (цит. по Тутушкина, 1999):

- **эмпатия, или понимание**, — усилие увидеть мир глазами другого человека;
- **уважение** — отношение к другому человеку, подразумевающее веру в его способности справиться с проблемой;
- **конкретность**, или способность быть определенным и точным, — способ коммуникации с другим человеком, при котором у него возникает большая ясность в отношении своих высказываний;
- **знание и принятие себя**, а также готовность помочь в этом другим;
- **подлинность** — умение быть искренним во взаимоотношениях;

- **конгруэнтность** — совпадение того, что говорится, с тем, что сообщается языком тела;

- **непосредственность** (способность делать что-то немедленно, без оговорок, посредников и откладывания) — работа с тем опытом, который имеет место в процессе консультирования в настоящий момент, как с примером того, что имеет место и в повседневной жизни клиента.

Необходимо более подробно рассмотреть эмпатию. В своих исследованиях и научных работах Л. С. Выготский, А. М. Андреева, Б. В. Ломов, В. Н. Мясищев, В. А. Сластенин, И. Ф. Исаев указывают, что эмпатия возникает и проявляется в общении, образуя процесс межличностного взаимодействия. Человек, вступая в эмпатийное общение, реализует информационную, перцептивную, интерактивную функции, в результате чего происходит взаимосвязь между поведением, накопленным опытом и чувствами участника коммуникации.

Т.П. Гаврилова считает, что эмпатия включает сопереживание, возникающее по механизму эмоционального заражения, и сочувствие, сопровождающееся стремлением к оказанию помощи. И.С. Кон видит в эмпатии способность непосредственного эмоционального отклика на переживания другого, а когнитивную способность осознания эмоциональных состояний другого называет пониманием. Д. Б. Эльконин считал, что способность человека эмоционально отзываться на переживания другого является одним из условий развития социальной децентрации. В связи с этим Д. Б. Эльконин отмечал влияние эмпатии на формирование когнитивной и эмоциональной децентрации ребёнка в процессе преодоления «познавательного эгоцентризма».

В. В. Бойко рассматривает эмпатию как рационально – эмоционально – интуитивную форму отражения, которая является средством «вхождения» в пространство другого человека. По мнению автора, эмпатия является «ценнейшим средством познания человеческой индивидуальности в целях воспитания и обучения, лечения и профилактики». Это позволяет определить эмпатию не только как результат интеграции элементов познавательных и эмоциональных процессов, но и как проявление отношения к другому человеку как высшей ценности, направленности педагога на воспитанника (педагогическая эмпатия).

Эмпатия (от греч. *empathēia* — сопереживание) понимается и рассматривается в различных аспектах:

1) внерациональное познание человеком внутреннего мира других людей (вчувствование). Способность к эмпатии — необходимое условие для развития такого профессионального качества, как проникательность;

2) эстетическая эмпатия — вчувствование в художественный объект, источник эстетического наслаждения;

3) эмоциональная отзывчивость человека на переживания другого, разновидность социальных (нравственных) эмоций. Эмпатия как эмоциональный отклик осуществляется в элементарных (рефлекторных) и в высших личностных формах (сочувствия, сопереживания, сорадования). В основе эмпатии как социального познания и высших форм эмпатии как эмоционального отклика лежит механизм децентрации.

При сочувствии человек переживает нечто иное, чем тот, кто вызвал у него эмоциональный отклик. Сочувствие побуждает человека к помощи другому. Чем более устойчивы альтруистические мотивы человека, тем шире круг людей, которым он, сочувствуя, помогает.

Эмпатийные качества консультанта тем разнообразнее и шире, чем богаче и разнообразнее его представления о других. Однако понимание других обязательно детерминировано пониманием самого себя. Стараясь познать себя, мотивы своих поступков и потребностей, специалист может прибегать к аналогиям, используя психологический механизм идентификации, сущность которого заключается в том, что, непосредственно наблюдая собственные действия и связанные с ними состояния, он истолковывает своё поведение, оценивает его и придаёт ему определённое значение. На основе этого формируется образ «Я», в соответствии с которым педагог-психолог пытается по аналогии со своими состояниями судить о внутреннем состоянии и чувствах других людей. Вот именно поэтому эмпатия оказывает огромное влияние не только на саморазвитие личности специалиста, но и является необходимым профессиональным качеством будущего педагога-психолога, которое проявляется в общении и деятельности.

Таким образом, эмпатия в личностном и профессиональном развитии рассматривается как продукт социализации личности и формируется во взаимодействии аффективных, когнитивных и действенных компонентов. Наличие у консультанта развитой эмпатии повышает его личностную и профессиональную компетентность, выражающуюся в способности проявлять эмоциональную отзывчивость на переживания участников общения в ходе межличностного взаимодействия.

К плохим же для консультанта чертам относят авторитарность, замкнутость, склонность использовать клиентов для удовлетворения своих потребностей, неумение быть терпимым к различным побуждениям клиентов и т.д.

В технологии консультирования можно отчетливо выделить основные стадии с хорошо видимыми переходами.

На первой стадии происходит формирование отношений. Целью данной стадии является вовлечение клиента в обсуждение его проблем. Работа начинается с первичного интервью, в ходе которого и специалист, и клиент решают, во-первых, вопрос: состоится ли вторая встреча вообще? Специалист, во-вторых, должен оценить, способен ли он справиться с проблемами клиента, а клиент — доверяет ли он специалисту?

На второй стадии (стадии понимания и действия) специалист решает задачи, как помочь клиенту снять напряжение, чтобы он смог рассказать свою историю и раскрыть сведения о своей жизни; как создать условия для анализа клиентом сведений о себе, что позволяет войти в «слепую» область своего сознания — область, о существовании которой он и не подозревал.

На данном этапе специалист использует ряд специальных средств (в соответствии с избранным теоретическим подходом), которые помогают клиенту измениться.

Третья стадия завершает процесс консультирования.

Квалифицированно завершённая консультация выполняет следующие функции:

- во-первых, развивающую функцию — в консультировании завершение «является больше, чем действием, означающем конец коррекционной работы», оно является мотиватором для дальнейшей работы клиента над собой (Ялом И.);

- во-вторых, педагогическую функцию — в ходе консультирования клиент приобрёл что-то новое, и теперь необходимо новые приобретения осуществить в реальном мире;

- в-третьих, адаптивную функцию — в результате успешного решения проблемы, клиент приобретает новое понимание своих способностей, которое остаётся в памяти и может быть вызвано в необходимом случае.

При необходимости консультация может целенаправленно быть преобразована в последующее консультационное сопровождение.

Контрольные вопросы:

1 Охарактеризуйте основные качества консультанта.

2 Перечислите требования к социально-педагогическому консультированию как виду деятельности.

3 Раскройте понятие «терапевтические отношения».

4 Что может помешать взаимодействию клиента и консультанта?

Тема 2 Сущность и модель индивидуальной работы социального педагога с клиентами

1 Понятие и эволюция взглядов на социальную работу с конкретным случаем

2 Общая модель действий социального работника в индивидуальной работе со случаем

В практике социальной работы последовательные действия социальных работников относительно клиентов группируются следующим образом:

— **работа в микросоциальной среде**, представляющая собой профессиональную помощь индивидуумам, группам, коллективам, проживающим на единой территории и имеющим общие проблемы;

— **социальная групповая работа**, которая помогает личности расширять своё социальное функционирование и через целенаправленный опыт группы более эффективно справляться со своими индивидуальными, групповыми проблемами или проблемами в микросоциуме;

— **индивидуальная работа с конкретным случаем** (*social casework*) — метод социальной работы, осуществляемый в ситуации «один на один», когда

социальный работник решает личностные и социальные проблемы «своего» клиента.

Социальная индивидуальная работа представляет собой оказание профессиональными методами помощи отдельным людям и семьям в разрешении их социальных проблем и достижении ими адекватного уровня функционирования. К этой проблеме ныне существует целый ряд подходов.

Развитие направления практики индивидуальной работы, впоследствии получившей название *«диагностическая школа»*, связывают с именем Мэри Ричмонд. Адаптируя медицинские подходы лечения больных в практике индивидуальной работы, она развивает оригинальный метод, позволяющий анализировать социальные и психологические проблемы клиента.

Согласно её концепции, интервенции со стороны социального работника могут осуществляться директивными и не директивными методами. «Директивное воздействие» осуществлялось в непосредственном взаимодействии — «ум на ум». «Не директивное воздействие» состояло в том, что процесс помощи сосредоточивался на окружении клиента, на изменении среды его обитания.

В процессе взаимодействия с социальным работником клиент должен получать объективную картину своей ситуации, личностных и социальных зависимостей, отношений в социальных институтах и сообществе в целом, осложняющих его социальное функционирование.

В индивидуальной работе с клиентом в позиции автора постепенно намечаются отходы от методов моральных убеждений и переход к методам социально-психологического воздействия и взаимодействия. В работе «Социальные диагнозы» впервые описывается процесс взаимодействия социального работника и клиента, и определяются его принципы. Впоследствии эти принципы будут взяты в качестве основы этического кодекса социального работника:

- симпатизировать клиенту;
- отдавать ему предпочтение;
- поощрять его;
- строить с ним совместные планы действий.

С теоретической деятельности М. Ричмонд начинает оформляться определённый подход, школа социальной работы, которая вошла в научный обиход под названием «диагностическая школа» или диагностический подход в социальной работе.

В основе диагностического подхода лежат два основополагающих принципа:

- социальная помощь основана на индивидуализации клиента и его проблемы;
- помощь направлена на улучшение социальной жизни клиента.

Эти два взаимно обусловленных процесса описаны как диагноз и лечение.

Начиная с 30-х гг. XX века в Пенсильванской школе социальной работы разрабатывается функциональный подход в индивидуальной социальной работе. В основу функциональной индивидуальной работы положен психологический подход Отто Ранка. Отталкиваясь от идей З. Фрейда, он считал, что кризисные состояния, возникающие в процессе развития каждой личности, вызваны

родовыми травмами — в процессе рождения ребёнок переживает смертельный приступ страха от неизбежного удушья — вся последующая жизнь человека является серией сложных попыток преодолеть или вытеснить этот страх. Поэтому встреча индивида и социального работника является неизбежной независимо от различных социальных условий.

Позднее О. Ранк развивает идеи, связанные с отношениями клиента и терапевта. Так же, как и З.Фрейд, О. Ранк полагал, что отношения между клиентом и терапевтом несут в себе терапевтический эффект. Главная задача — подвести клиента к осознанию своих проблем, оставшихся до этого бессознательными. Основным моментом в этой ситуации должна быть воля индивида к переменам.

Х. Перлман синтезировала подходы диагностической и функциональной школ, предложив в качестве новой модели индивидуальной работы метод решения проблем. Основопологающим в данном подходе является предположение о неизбежных трудностях, с которыми сталкиваются при решении тех или иных проблем. Большая часть людей умеет разрешать эти проблемы в процессе своей жизнедеятельности. Однако на определённом этапе жизненного пути используемые методы разрешения конфликтов становятся неэффективными и не дают адекватной реакции. Деятельность социального работника состоит в том, чтобы решить проблему клиента и помочь ему наладить полноценное функционирование в обществе.

Последовательность действий социального работника можно представить в следующем виде:

- 1) снятие беспокойства; формирование положительной мотивации, поддержка клиента;
- 2) снятие эмоциональной блокады;
- 3) рационализация проблемы — формирование нового понимания, нового отношения к проблеме;
- 4) социальный работник находит совместно с клиентом доступные возможности и ресурсы, которые помогут в решении проблемы.

Новое развитие получают концепции диагностических и функциональных подходов в работах Ф. Холлис. Начиная с 1960-х гг. она развивает психосоциальный подход в социальной работе. Метод предполагал сложную диагностику «личности в ситуации» при непосредственном участии самого клиента. Психосоциальный подход интенсивно применяется в случаях понимания индивидуальных и социальных проблем, а также проблем, связанных со здоровьем клиента.

Первые практические шаги в области индивидуальной социальной помощи связаны с теоретическими установками бихевиористской психологии, пока она не вытеснилась окончательно практикой психоанализа. В 1960-1970-е гг., однако, на основе поведенческих подходов складываются новые техники помощи. Поведенческие методы социальной работы направлены на обучение клиентов продуктивным моделям поведения. Социальный работник выступает по отношению к индивиду в большей степени как педагог. Основные техники

индивидуальной работы в поведенческом подходе — техники модификации поведения.

В процессе помощи клиенту модификация поведения осуществляется по двум направлениям: техники оперантного изменения поведения и респондентное изменение поведения.

С развитием практики определились системные черты этого подхода, что позволило исследователям выйти на рабочее определение индивидуальной работы. Сегодня её принято трактовать как «деятельность профессиональных социальных работников, основанную на психосоциальных, поведенческих, системных концепциях и имеющую системные ценности, помогающую индивидам и семьям справиться с интрапсихическими, межличностными, социоэкономическими проблемами развития, осуществляющуюся при непосредственном взаимодействии с клиентом, лицом к лицу».

Типичными индивидуальными проблемами в практике социальной работы являются эмоциональные проблемы, семейные и личностные кризисы, семейные конфликты, проблемы на производстве, потеря работы, трудности в общении и т.п.

Ситуация «один на один» предполагает определенные отношения между социальным работником и клиентом. В процессе индивидуальной помощи не только планируется соответствующая процедура взаимодействий, но и выдвигаются специфические требования к ролям социального работника, необходимым знаниям о клиенте, обеспечивающие условия для работы в системе «один на один».

Взаимодействие в системе индивидуальной «работы со случаем» происходит через систему последовательных действий, представляющих собой общую модель социальной индивидуальной «работы со случаем». Ее можно представить в такой последовательности этапов:

1 Установление контакта:

а) начальная стадия, где главным является осознание наличия проблемы клиентом;

б) обязательства и индуцирование ролей, где главное — осознание клиентом полезности данной социальной службы в сложившихся обстоятельствах;

в) предварительный контракт, самоидентификация субъекта с ролью клиента, осознание, что проблема находится в границах компетентности социального работника.

2 Определение и понимание проблемы:

а) оценка, цель которой как можно больше собрать различной информации для анализа ситуации клиента;

б) установление целей, определение объективно необходимых изменений и вмешательства, активизация клиента;

в) развитие плана интервенций, имея в виду, что каждый клиент уникален так же, как и его проблемы;

г) контракт, который может существовать как в устной, так и в письменной форме. Оговариваются частота встреч, место встреч, оплата и ответственность сторон.

3 Осуществление интервенций:

а) подготовка к интервенции, формирование и поощрение положительной мотивации у клиента, его поддержка, для того чтобы состоялся процесс изменения;

б) осуществление интервенций, обеспечение выполнения клиентом взятых им на себя обязательств;

в) оценка барьеров, с которыми в процессе взаимодействия может сталкиваться социальный работник (внутренние конфликты клиента, отсутствие навыков взаимодействия у клиента, давление окружающей среды, препятствующей процессу изменения, проблемы взаимодействия между социальным работником и клиентом, культурная идентификация, социализация и уровень образования клиента).

4 Контроль и оценка вмешательства:

а) оценка вмешательства (при достижении поставленной цели и при переходе к другим стадиям он должен оценить полученный результат, скорректировать процесс стратегий, уточнить план взаимодействий с клиентом);

б) эволюция (при конструктивном изменении, которое должно быть длительным и постоянным, клиент должен достигнуть необходимых перемен, и отношения между ним и социальным работником должны быть прекращены).

В специальной литературе приводится семь фаз, которые можно рассматривать как схему процесса консультирования.

- создание климата, обеспечивающего успех консультирования. Специалист должен убедить клиента в том, что он испытывает искренний интерес к его проблемам и желает ему помочь;

- создание своеобразного «катарсиса», возникающего вследствие того, что человек впервые за длительное время «выговаривается» по наболевшим проблемам;

- фаза «утешения», т.е. задача снятия деструктивного аффективного фона. Необходимо глубоко понять ситуацию, увидеть нечто положительное, что в ней действительно есть, но чего не замечал человек, и переориентировать внимание на эти аспекты;

- диагноз. Консультант должен понять, в чем причина конфликта, по поводу которого к нему обратились. Этот диагноз не должен сообщаться клиенту;

- фаза образования. Основываясь на своем диагнозе, специалист старается помочь клиенту самому поставить диагноз ситуации, в которую он попал. В этом процессе активны обе стороны, поэтому эту фазу можно назвать исследовательской;

- должно произойти осознание клиентом имеющихся вариантов поведения и выбор одного из них. Все решения человек должен принимать сам. Только тогда он будет чувствовать себя ответственным за свои поступки и не откажется от принятого решения при первой же трудности;

- закрепление мотивации на выполнение принятого решения (Т.В. Лодкина).

Специфика взаимоотношений в помогающем процессе подразумевает заключение контракта между клиентом и социальным работником. Контракт для клиента несёт определённую степень защиты, даёт основания для иска в случае

нарушения его прав, определяет его место в системе взаимоотношений с социальным работником.

Социальный контракт в системе взаимодействия социального работника и клиента есть соглашение относительно взаимных обязательств, задач, целей и процедур, которые должны быть выполнены в процессе терапевтического контакта.

Контракт основан на оценке плана взаимодействий, связан с особенностями случая, оценкой действий и планированием процесса интеракций.

При заключении контракта необходимо соблюдение следующих принципов:

- а) приоритетность проблем клиента;
- б) ответственность за оказание помощи клиенту;
- в) ответственность за разъяснение возможностей социальных служб в оказании поддержки, обязанность ознакомить клиента с условиями контракта (обязательства, средства и процедуры, время, необходимое для изменения ситуации клиента, санкции со стороны социальных служб);
- г) четкость формулировок, большой выбор средств и ресурсов для решения проблемы;
- д) принцип последовательного структурирования — клиенты последовательно, по мере решения отдельных задач, расширяют область проблем, требующих вмешательства;
- е) гибкость.

Правила проведения социально-педагогической консультации:

- консультации проводятся в закрытом помещении, где отсутствует телефон, и не могут помешать посторонние лица;
- дизайн кабинета должен располагать к доверительному общению (при проведении беседы социальный педагог и клиент (семья) располагаются в креслах лицом друг к другу на небольшом расстоянии). В процессе консультирования необходимо иметь возможность делать записи;
- основным методом консультирования является беседа. В процессе беседы специалисту важно не принимать закрытых, напряженных поз (скрещенные руки, сомкнутые ладони), поскольку они способствуют закрытости, усугубляют напряжение. Необходимо смотреть в лицо собеседникам, обеспечивая «контакт глаз»;
- в консультационной беседе может принимать участие вся семья, или же социальный педагог работает с родителями и детьми отдельно (по выбору членов семьи, принимая во внимание в первую очередь желание детей);
- продолжительность одной консультации от 45 минут до 1,5 часов;
- перерывы во время консультации не делаются;
- результаты консультации должны быть отражены в специальной учетной документации. Карта может составляться и произвольно, в зависимости от желаний специалиста; с согласия клиента может использоваться диктофон и др.

Контрольные вопросы:

- 1 Охарактеризуйте действия социальных работников относительно клиентов.
- 2 Дайте определение «социальной индивидуальной работы».
- 3 Раскройте модель действий социального работника в индивидуальной работе со случаем.

Тема 3 Консультирование семьи как направление деятельности в работе социального педагога

- 1 Работа социального педагога с семьёй
- 2 Основные принципы консультирования семьи
- 3 Этапы работы консультанта
- 4 Правила эффективной коммуникации в семье

Специалисты в области социальной педагогики Галагузова М.А., Штинова Г.Н., Тищенко Е.Я, Дьяконов В.П. и др. считают, что деятельность социального педагога с семьей может разворачиваться по трем направлениям: образовательное, психологическое, посредническое.

1 Образовательное направление. Оно включает в себя помощь социального педагога семье в обучении и в воспитании. Помощь в обучении связана с формированием педагогической культуры родителей и их просвещением. Просвещение касается важных для воспитания тем, таких, например, как:

- значение личного примера и авторитета;
- проблемы воспитания трудных подростков;
- сущность самовоспитания и его организация в семье;
- педагогическая подготовка родителей к воспитанию будущих детей;
- правила взаимоотношений в семье различных поколений;
- поощрение и наказание;
- распространенные ошибки родителей, подготовка детей к школе и др.

Помощь в воспитании осуществляется путем создания специальных воспитывающих ситуаций в целях укрепления воспитательного потенциала семьи. Социальный педагог может совместно с родителями разрабатывать наиболее приемлемые для данной семьи способы воспитания.

2 Психологическое направление. Оно включает в себя социально-психологическую поддержку и коррекцию. Такая поддержка, с позиции социальной педагогики, направлена на формирование благоприятной психологической атмосферы в семье (например, во время сложной кризисной

кратковременной ситуации). Оказание поддержки в союзе с психологом становится наиболее эффективным. Коррекция (коррекция отношений) осуществляется в том случае, когда в семье наблюдаются факты психологического насилия над ребенком (оскорбление, унижение, пренебрежение интересами и потребностями). В данном случае социальный педагог строит свою работу, руководствуясь Конвенцией о правах ребенка, ориентируя семью на изменение внутрисемейных отношений.

3 *Посредническое направление.* Данное направление содержит в себе компоненты: помощь в организации, координацию и информирование. Под помощью в *организации* понимается помощь в организации семейного досуга (например, включение семьи в разные мероприятия, праздники, ярмарки, клубы по интересам и т. п.). Помощь в *координации* направлена на установление и актуализацию связей семьи с ведомствами, социальными службами, центрами, совместно с которыми решаются конкретные социальные проблемы (например, усыновление ребенка, передача ребенка в детский дом или приют, помещение ребенка на лечение и т. п.). Помощь в *информировании* направлена на информирование семьи по вопросам социальной защиты (например, информирование может касаться прав детей, женщин, семьи в рамках жилищного, трудового, пенсионного законодательства).

Социальный педагог при работе с семьей выступает в трех позициях (ролях): советник, консультант, защитник.

Следует отметить, что поддержка семьи в выполнении воспитательной функции в настоящее время рассматривается отечественными специалистами как форма интеграции усилий разных специалистов (главным образом, социальных работников, социальных педагогов и педагогов-психологов). Величина вклада каждого специалиста в каждом конкретном случае определяется спецификой содержания помощи и степенью готовности самой семьи к принятию этой помощи.

Так, например, Шульга Т.И. и Олиференко Л.Я., авторы методик по взаимодействию специалистов с неблагополучными семьями, отмечают, что большая часть психологов специализируется в основном на работе с такими семьями, которые сами выражают обеспокоенность своим состоянием и ищут помощи у семейного терапевта, психолога-консультанта. Семьи с хроническими социальными проблемами (криминогенные, безработные, алкоголиков, наркоманов и т. п.), наоборот, не высказывают обеспокоенности своим положением и равнодушны к традиционным способам семейного консультирования. В работе с такого рода семьями возрастает роль социального педагога, решающего в первую очередь вопросы защиты прав детства.

Авторы определяют неблагополучные семьи как педагогически несостоятельные. Они предлагают использовать виды помощи этим семьям.

1 Дневное пребывание детей

Ребенок продолжает жить с родителями в неблагополучной семье, но 2-4 раза в неделю, родители приводят его в Центр по работе с семьей (Центр дневного пребывания и т. п.). В таком Центре ребенок занимается со специалиста-

ми (играет, учится) в безопасной обстановке, а родители, наблюдая за процессом, частично включаясь, учатся тому, как общаться с ребенком.

2 Кризисное помещение детей на время от 24 часов до 3 месяцев.

Используется в том случае, когда ребенку грозит опасность. Необходимым условием является ежедневное посещение ребенка родителями. (Например, мать-наркоманка, находящаяся на лечении, приходит ухаживать за своим ребенком.)

3 Прямое включение специалиста в семью. Социальный педагог (с периодичностью один раз в неделю) посещает неблагополучную семью, чтобы увидеть, как осуществляется воспитательная функция в реальной, привычной для ребенка обстановке. Он подробно записывает свои наблюдения, может использовать видеокамеру.

4 Оказание помощи в ближайшем окружении.

Социальный педагог совместно с социальным работником исследует все возможные связи семьи с социальным окружением: дружеские, родственные, значимые группы, отношения с соседями. (Например, восстановление утраченных родственных связей может усилить воспитательный потенциал педагогически несостоятельной семьи.) Изменение отношения к семье в ближайшем окружении изменяет внутреннее самоощущение ее членов, что благоприятно сказывается и на отношении к детям.

Основные принципы консультирования семьи

Семейное консультирование как вид помощи семье развивается параллельно с семейной психотерапией и имеет некоторые отличительные признаки.

Прежде всего, консультирование ориентировано на людей, не имеющих клинических нарушений, но испытывающих трудности в повседневной жизни.

Цель консультирования — помочь клиентам понять происходящее в их жизненном пространстве и осмысленно достичь поставленной цели на основе осознанного выбора при разрешении проблем эмоционального и межличностного характера. В ситуации семейного консультирования основной акцент делается на анализе системы взаимодействия в семье, нарушениях ролевого функционирования, способах разрешения внутренних и внешних конфликтов.

Цель социально-педагогического консультирования семьи — помочь каждому ее члену семьи в самоанализе своего поведения в данной проблемной ситуации; укрепить семью в вере в свои силы, желании добиться успеха в решении проблем в сотрудничестве с социальным педагогом; развивать способности у семьи самоактуализироваться, решать свои проблемы самостоятельно.

Принципы:

- семья — система, в которой значима как взаимосвязь членов семьи, так и их влияние друг на друга, каждый член семьи – это уникальная индивидуальность;
- доверительная связь социального педагога с семьей определяет успешность результатов консультации;
- вера в успешное решение проблемы семьи;
- конфиденциальность.

Задачи:

- выявление и оценка возможности специалиста помочь семье в конкретной ситуации или определение показаний для оказания помощи другими специалистами;
- оказание социально-педагогической помощи в решении данной конкретной проблемы семьи;
- помощь в познании и раскрытии своего «Я» каждым членом семьи с целью более адекватного использования информации о себе в общении с семьей;
- повышение общей социально-педагогической грамотности членов семьи (родителей);
- мобилизация внутренних, потенциальных возможностей каждого члена семьи, обеспечивающих самостоятельное решение проблем;
- выявление дальнейших путей сотрудничества с семьей; разработка коррекционной программы в рамках коррекционно-реабилитационной работы.

Социальному педагогу необходимо четко представлять, что проведение эффективной консультационной работы с семьей возможно при высокой мотивации всех ее членов.

Квалифицированная помощь семье в разрешении ее проблем опирается на систему теоретических взглядов консультанта, которая, в свою очередь, определяет выбор методов и технологий.

С точки зрения американских теоретиков и практиков консультирования Д. Котлера и Р. Брауна, работа с семьей, в отличие от индивидуального консультирования, имеет ряд особенностей.

- 1) Семейные консультанты видят корни проблем не внутри самой личности, а в более широком контексте взаимодействия людей.
- 2) От специалистов в этой области требуется больше активности, директивности и степени контроля, чем при индивидуальном консультировании.
- 3) Лишь в очень редких случаях семейный консультант может позволить себе роскошь использования только одного теоретического подхода. Он должен быть гибким и прагматичным.
- 4) Центром внимания консультанта должны быть организационные структуры и естественный процесс развития, являющиеся частью семейной системы. Это подразумевает внимательное отношение к семейным правилам, нормам и объединениям внутри семьи.
- 5) Предпочтительно использование циркулярной, а не линейной модели причинно-следственных связей. Это означает, что при определении причин

события или поведения важно рассматривать более широкую картину и выяснять, как взаимосвязано поведение разных людей.

6) Используются модели развития, которые описывают жизненный цикл семьи, включая естественные и предсказуемые перемены, кризисы и конфликты.

7) Необходимо признавать, что, в зависимости от культуры, существуют различные варианты структуры семьи. Может случиться так, что клиент, которого мы видим перед собой, является членом нетрадиционной структуры: смешанной семьи с приемными детьми, неполной семьи или членом сожительствующей гетеросексуальной или гомосексуальной пары.

Практика консультирования, в том числе и семейного, во многом определяется теоретическими ориентирами консультанта, прежде всего тем, как он понимает личность, детерминацию поведения, источники проблематизации, возможность изменений.

В настоящее время наиболее распространенными являются следующие **модели консультирования семьи:**

- 1) психоаналитическая;
- 2) бихевиористическая;
- 3) системная.

В рамках системной модели выделяются: структурная модель, основанная на опыте модель и гештальт-модель работы с семьей.

Психоаналитически ориентированная деятельность, направленная на консультирование семьи, опирается на следующие принципы.

- Нарушение супружеских отношений рассматривается с точки зрения внутренней мотивации поведения супругов.

- Актуальные семейные конфликты анализируются с учетом повторения прошлых конфликтов, а также примеров поведения, полученных в предыдущих эмоционально окрашенных отношениях.

- Большое значение придается влиянию родительской семьи на семейное поведение каждого из супругов.

- Источником перемен являются способности устанавливать связи между прошлым и настоящим и контролировать свое поведение.

В свою очередь, бихевиористическое направление опирается на положение о том, что человек является продуктом среды и ее творцом одновременно. Поведение детерминируется в процессе научения. В связи с этим, консультирование по поводу нарушений в семейных отношениях должно быть направлено на изменение поведения партнеров с использованием методов обусловливания и научения.

Принципы системного подхода к консультированию семьи подробно описаны в работе А. Варги. Автор выделяет три таких методологических принципа.

1 Циркулярность

Все происходящие в семье события подчиняются круговой причинности, а не линейной. Поведение членов семьи взаимосвязано — невозможно понять проблему одного человека без анализа того, какое значение она имеет для остальных членов семьи.

2 Гипотетичность

Работая с семьей во время консультации, системный консультант проверяет свою первичную гипотезу относительно смысла и цели возникновения семейной дисфункции. Для того чтобы сформулировать еще до начала работы с семьей системную гипотезу, Варга А. предлагает задать человеку, обратившемуся за консультацией, следующие вопросы: «На что жалуется обратившейся за помощью? (Это супружеская проблема или детско-родительская?)», «Кто является инициатором обращения?», «Каков состав семьи?», «Сколько лет детям и другим членам семьи?».

3 Нейтральность

Это характеристика внутренней позиции консультанта. Ему необходимо уметь слушать внимательно и участливо всех членов семьи, понимать переживание каждого человека и при этом никого не осуждать и не становиться на чью-либо сторону.

Анализируя консультирование в целом как особый вид деятельности, в нем можно выделить ряд общих и последовательных **этапов работы консультанта**, характерных для любой модели консультирования (А. Айви, М. Айви, Л. Саймэк-Даунинг, Р. Кочюнас, Э. Эйдемиллер, В. Юстицкис).

Установление контакта. На этом этапе создается атмосфера душевного тепла и поддержки, которая будет способствовать достижению доверия между консультантом и клиентами. Консультанту необходимо внимательно выслушать всех участников взаимодействия, проявляя искренность, симпатию и заботу.

Сбор информации. На этом этапе уточняются проблемы семьи, так как они видятся участниками процесса. Очень важно, чтобы консультант выделял эмоциональные и когнитивные аспекты проблемы. В этом ему может помочь умение точно и своевременно задавать открытые и закрытые вопросы. Открытые вопросы: «Что?» («Что случилось», «Что вас привело к психологу», «Что бы вы хотели обсудить со мной» и т. д.) — выявляют факты. Вопросы: «Как?» («Как вы к этому относитесь?», «Как вам живется в этой ситуации?» и т. п.) — позволяют выявить чувства. Вопросы: «Почему?» («Почему это случилось, как вы считаете?») — позволяют понять, каким образом люди объясняют себе происходящее. С помощью закрытых вопросов, предполагающих очень краткий или однозначный ответ, можно узнать дополнительные факты и конкретизировать высказывание. Уточнение проблемы ведется до тех пор, пока консультант и клиент, не достигнут одинакового понимания проблемы. Пока не достигнуто такое понимание, двигаться дальше нельзя.

Определение целей консультирования. На этом этапе целесообразно обсудить с клиентами следующие вопросы: как они представляют себе результат консультирования; что будет для них являться результатом; как они поймут, что результат достигнут. Это имеет принципиальное значение, так как цели консультирования у консультантов и клиентов могут быть различными. После определения целей консультант и семья заключают контракт на консультирование (т.е. договариваются о тех правах и обязанностях, которые берет на себя консультант и семья). Клиенты должны знать, как пойдет процесс консультирования, сколько понадобится встреч. Обсуждается время и место

консультаций; вопросы, связанные с конфиденциальностью (требование конфиденциальности относится не только к консультанту, но и ко всем членам семьи). Во время консультирования часто возникает необходимость заключения контракта между членами семьи. Это связано, прежде всего, с тем, что позитивные изменения, возникающие в процессе консультирования, наступают не сразу. Часто бывает необходимо ограничить контакты членов семьи за ее пределами. Если семья находится на грани или в процессе развода, целесообразно приостановить на время консультации юридические процедуры. На период работы семья должна сохранять существующий уровень отношений, оберегая себя от их негативного развития. Это связано с тем, что семейные трудности имеют историю, межличностные отношения осложняются постепенно и не могут быть изменены в ходе одной или нескольких встреч усилиями только психолога. Инерция этих отношений может препятствовать восстановлению доверия и искренности между членами семьи.

Выработка альтернативных решений. На этом этапе открыто обсуждаются возможные альтернативы решения проблемы. Именно на этом этапе консультант сталкивается с основными трудностями творческого процесса. Будучи погруженными в свои проблемы, люди часто оказываются в плену стереотипов (привычных способов поведения и реагирования). Консультант помогает клиентам обозначить все возможные (подходящие и реальные для данной семьи) варианты решения проблемы, а также отобрать те из них, которые наиболее приемлемы как с точки зрения существующей степени готовности семьи к изменению, так и с учетом прошлого опыта. Здесь же консультант находит форму, в которой выбранный способ решения может быть опробован членами семьи (моделирование эксперимента, психодраматические процедуры, ролевые игры и т. п.).

Обобщение. На этом этапе подводятся итоги работы, обобщаются достигнутые во время консультирования результаты. При необходимости осуществляется возврат на предыдущие стадии.

Выделение этапов в сложном процессе консультирования носит условный характер, реальная консультация всегда объемнее, чем предложенная схема. Психологи, придерживающиеся разных теоретических взглядов, выделяют различные «проблемные зоны» в семейных отношениях. Различным может быть подбор средств и способов изменения отношений. Однако общая структура процесса консультирования может быть описана с помощью предложенной выше модели.

В. Сатир (1992) выделила *три правила эффективной коммуникации*.

- Члены семьи говорят о своих мыслях и чувствах от первого лица.
- Каждому члену семьи предлагается передавать свои чувства.
- Каждый член семьи должен ориентироваться на уровень понимания других членов семьи, делая свое сообщение конгруэнтным (т.е. содержание высказывания должно подтверждаться соответствующим тоном голоса, выражением лица, жестами).

Она отмечает также, что достаточно точно можно *охарактеризовать* любую семейную систему, используя для этого четыре предложенные ею *параметра*:

- самооценка участников семейного процесса;
- коммуникация;
- семейная система (свод норм);
- социальные связи (взаимодействия с внешним миром).

В зависимости от сочетания особенностей каждого параметра, семья может быть охарактеризована как благополучная или неблагополучная.

Таблица 1 - Функционирование различных систем в благополучных и неблагополучных семьях

Фактор	Благополучная семья	Неблагополучная семья
1 Самооценка	Высокая самооценка у всех членов семьи	Низкая самооценка
2 Коммуникация	Честная, открытая, ясная, адекватная, прямая	Нечестная, запутанная, неопределенная, неадекватная
3 Семейная система	Правила гибкие, меняющиеся при необходимости. Полная свобода любых обсуждений, допускается автономность	Правила скрытые, жесткие, неизменные. Мелочная опека и контроль. Запреты на любые обсуждения
4 Социальные связи	Многообразие социальных связей, семья открыта для внешних контактов	Страх перед социумом, закрытость, отсутствие социальных связей (либо заискивание перед социумом)

Благополучная семья является открытой системой. Это означает, что ее части взаимосвязаны, подвижны, восприимчивы друг к другу и позволяют информации проходить внутри нее или выйти за ее пределы. Неблагополучная семья, с точки зрения В. Сатир, является закрытой системой. В закрытой семейной системе ее части неподвижно соединены между собой или вообще разобщены, обмена информацией не происходит, независимо от того, откуда она поступает — извне или изнутри. Закрытые семейные системы развиваются из определенных житейских установок ее членов. Автор называет следующие деструктивные представления, которыми люди руководствуются в неблагополучных семьях:

- отношения в семье должны регулироваться страхом наказания или силой;
- всегда есть кто-то, кто знает, что тебе необходимо;
- люди по природе злые и поэтому должны находиться под контролем;
- только человек, обладающий властью, знает, как правильно жить.

Эмоциональное неблагополучие членов семьи связано с постоянной угрозой отвержения и обусловлено неэффективной внутрисемейной коммуникацией. Такая коммуникация определяется рядом позиций, которые склонны занимать члены семьи, пытаюсь избежать тревоги и угрозы отвержения. Эти позиции были выделены В. Сатир из практики собственной работы с неблагополучными семьями;

- заискивающая позиция;
- обвиняющая позиция;
- расчетливая позиция;
- отстраненная позиция.

Каждая из этих позиций проявляется как на вербальном (словесном) уровне коммуникации, так и на невербальном (телесном) уровне коммуникации. Более подробно эти позиции описываются автором следующим образом.

Заискивающая позиция («миротворец»). Занимая эту позицию во внутрисемейной коммуникации, человек избегает угрозы отвержения, пытаюсь угодить, не сердить другого человека и не вступать в споры. На вербальном (словесном) уровне коммуникации он выражает согласие («Все, что ты делаешь, — это замечательно, даже слишком хорошо для меня»), а на невербальном (телесном) уровне коммуникации демонстрирует полное подчинение и беспомощность (голова и плечи опущены, голос тихий, выражение лица заискивающее). Внутреннее ощущение «миротворца» можно передать следующими словами: «Я считаю себя ничтожеством, я — ничто».

Обвиняющая позиция. «Обвинитель» постоянно ищет виновных среди членов своей семьи. Занимая такую позицию, человек пытается избежать отвержения, демонстрируя свою силу и власть окружающим. Он говорит громко, резко, обрывая других, не давая им высказаться. Характерное начало разговора «обвинителя» следующее: «Почему ты всегда...», «Ты никогда не можешь, как следует...» и т. п. На невербальном уровне коммуникации он демонстрирует доминирующую, обвиняющую позу: рука вытянута вперед, указательный палец направлен на собеседника, ноздри трепещут, тело напряжено, голос громкий, нарастающий до крика. У такого человека есть внутреннее ощущение, что он одинок и несчастлив.

Расчетливая позиция («компьютер»). «Компьютерная» позиция базируется на скрытом убеждении человека в том, что можно избежать угрозы отвержения при помощи точного расчета и анализа ситуации. «Компьютер» корректен и рассудителен, не проявляет чувств, кажется другим эмоционально холодным. Для его речи характерны длительные, сложные фразы, включающие абстрактные понятия. Обычно после первых сказанных им фраз его не слушают, но ему это и не важно, так как он говорит в большей степени для самого себя. Тело такого человека скованно, выражение лица спокойно, мимика неподвижна, взгляд направлен не на собеседника. Внутренние ощущения характеризуются

словами: «Я чувствую себя уязвимым». За холодностью и расчетливостью может скрываться низкая самооценка.

Отстраненная позиция («безумный»). Отстраненная позиция проявляется в «спутанном», «несерьезном» поведении. Такой человек настолько боится быть отвергнутым другими, что ведет себя неадекватно ситуации. (Чтобы ни сделал или ни сказал этот человек, все будет «невыпадом».) Его внутренние ощущения сродни головокружению. Слова, употребляемые им во время разговора, часто могут касаться совершенно отвлеченной темы, внимание характеризуется расфокусированностью, коммуникация не доводится до конца. Движения такого человека становятся неловкими и нелепыми. Испытываемые чувства при этом — одиночество и ощущение бессмысленности существования («Здесь никто обо мне не заботится, никто не любит, мне нет здесь места»).

В. Сатир разработала целый ряд специальных упражнений, игр, процедур, позволяющих членам семьи осознать и почувствовать применяемые ими неэффективные позиции в общении. Эти техники впоследствии были систематизированы Лойшеном Ш. Однако основной задачей, которую ставила перед собой В. Сатир в работе с семьей, было не только осознание существующих позиций, но и обучение гармоничному, искреннему общению.

Уравновешенное общение (уравновешенная позиция) основано на подлинности переживаний и истинности чувств. В таком типе коммуникативного поведения вербальные и невербальные компоненты соответствуют друг другу. Приводя пример гармоничной позиции, В. Сатир утверждает следующее: «Когда уравновешенный человек говорит другому: «Ты мне нравишься!» — его голос звучит мягко и нежно, он смотрит в глаза. Когда он говорит: «Я зол на вас!» — его голос резкий и грубый, а выражение лица напряженное. Уравновешенное общение основано на подлинности переживаемых и демонстрируемых чувств. Уравновешенного человека отличает открытость, жизнестойкость и способность к личностному росту».

Одной из авторских техник В. Сатир считается техника скульптурного представления семейной структуры. Эта техника получила название «скульптура семьи». Каждый член семьи расставляет своих родственников, создавая живую скульптуру, проецируя на нее свое видение семейной системы и свой опыт проживания в ней. Суть данной техники состоит в том, что расположение людей и объектов должно физически символизировать внутрисемейные отношения в настоящем времени, определяя то, как видится место каждого в семейной системе. К достоинствам этой техники относится то, что она способна преодолеть склонность клиентов «заговаривать» реальные проблемы, так как членам семьи во время создания «скульптуры» консультант не разрешает общаться привычными фразами. В ходе выполнения методики четко проявляется «каркас» семейной структуры: треугольники, альянсы, симбиозы; специфические взаимоотношения, а также осознаются такие темы, как борьба за власть, близость, границы, дистанция и т. п.

Вторым ярким представителем основанной на опыте модели консультирования семьи является К. Витакер. Имя этого семейного психотерапевта и консультанта часто упоминается при описании способов

помощи семье, основанных на здравом смысле и опыте. Это предполагает, что в процессе взаимодействия с консультантом члены семьи получают новый опыт, позволяющий им стать более гармоничными людьми. Изменившись, члены семьи могут изменить семейные отношения.

Эффективность деятельности семейного консультанта во многом зависит от сформированности его профессиональной позиции. Наполнение профессиональной позиции определяется тремя базовыми составляющими:

1 Мировоззренческая составляющая. Ее содержание определяется общим представлением о природе и сущности человека, формах, способах и смыслах его сосуществования с другими людьми.

2 Теоретическая составляющая. Определяется выбором консультанта (педагога-психолога, социального педагога, педагога) той или иной теоретической модели консультирования в качестве ориентира в работе. Данный выбор позволяет принять определенную концепцию относительно понимания глубинных источников изменений взаимоотношений людей в семье и самой семьи в целом.

3 Эмпирическая (инструментальная) составляющая. Ее содержание определяется арсеналом средств (методов, методик, техник, технологий), освоенных консультантом, и собственным опытом их использования в качестве инструмента воздействия на семью.

Профессиональная позиция формируется в процессе всего обучения на базе усвоения основных методологических, психологических и педагогических знаний.

Контрольные вопросы

1 Перечислите виды социально-педагогической помощи неблагополучной семье. Раскройте их содержание.

2 Что понимается под семейным воспитанием?

3 Каковы основные задачи образовательных программ для родителей?

4 Раскройте понятие «педагогически несостоятельная семья». Каковы её особенности?

5 Какие методы может использовать социальный педагог в работе с педагогически несостоятельной семьёй?

Тема 4 Процедуры и техники консультирования

1 Основные положения, техники и процедуры консультирования

Постановка вопросов

Чересчур большая склонность расспрашивать во время консультирования создает много проблем (George, Cristiani, 1990):

- превращает беседу в обмен вопросами-ответами, и клиент начинает постоянно ждать, чтобы консультант спросил еще о чем-нибудь;
- заставляет консультанта принять на себя всю ответственность за ход консультирования и тематику обсуждаемых проблем;
- переводит беседу от эмоционально окрашенных тем к обсуждению фактологии жизни;
- «уничтожает» подвижный характер беседы.

Начинающим консультантам вообще не рекомендуется задавать клиентам вопросы, исключая самое начало консультирования.

Существует несколько правил, которые следует иметь в виду, задавая вопросы клиентам:

- 1 Вопросы «Кто, что?» чаще всего ориентированы на факты.
 - 2 Вопросы «Как?» в большей мере ориентированы на человека, его поведение, внутренний мир.
 - 3 Вопрос «Почему?» нередко провоцируют защитные реакции клиентов.
 - 4 Надо избегать постановки одновременно нескольких вопросов (иногда в одном вопросе заложены другие вопросы). Клиенту может быть неясно, на какой из вопросов отвечать, потому что ответы на каждую часть двойного вопроса возможны совершенно разные.
 - 5 Не следует один и тот же вопрос задавать в разных формулировках. Клиенту становится неясно, на какой из вариантов надо отвечать. Подобное поведение консультанта при постановке вопросов свидетельствует о его тревоге. Консультант должен «озвучивать» только окончательные варианты вопроса.
- Нельзя вопросом опережать ответ клиента. Например, вопрос «Все ли хорошо у вас?» чаще всего побуждает клиента дать утвердительный ответ. В этом случае лучше задать открытый вопрос: «Как обстоят дела дома?» В подобных ситуациях клиенты нередко пользуются возможностью дать неопределенный ответ, например: «Неплохо». Консультанту нужно уточнить ответ такого типа другим вопросом: «Что для Вас значит «неплохо»?» Это очень важно, так как часто в одни и те же понятия мы вкладываем довольно разное содержание.

Ободрение и успокаивание

Эти техники очень важны для создания и укрепления консультативного контакта. Приободрить клиента можно краткой фразой, означающей согласие или (и) понимание. Такая фраза побуждает клиента продолжить повествование.

Например: «Продолжайте», «Да, понимаю», «Хорошо», «Так» и т. п. Довольно распространена выражающаяся одобрением реакция: «Ага», «М-мм». В переводе на язык речи эти частицы означали бы: «Продолжайте, я нахожусь с Вами, я внимательно слушаю Вас». Ободрением выражается поддержка — основная составляющая консультативного контакта.

Другой важной составляющей поддержки клиента является успокаивание, которое вместе с ободрением позволяет клиенту поверить в себя и рисковать, изменяя некоторые аспекты самости, испытывая новые способы поведения. Это тоже короткие фразы консультанта, выражающие согласие: «Очень хорошо», «Не волнуйтесь из-за этого», «Вы поступили правильно», «Время от времени каждый чувствует себя так же», «Вы правы», «Это будет нелегко», «Я не уверен, однако думаю, что Вы можете попытаться», «Я знаю, что будет тяжело, но Вы не только можете, но и обязаны это сделать» и т. д.

Однако, говоря об успокаивании клиента, мы не должны забывать, что, как и любая техника, этот метод может использоваться правильно и неправильно.

Частой ошибкой «успокаивания» является то, что консультант предлагает себя в качестве «подпорки» беспокойному клиенту. Это ограничивает возможности клиента самостоятельно решать свои проблемы. Рост личности всегда связан с чувством неопределенности и некоторой дозой напряжения и тревоги. Кроме того, если успокаивание используется чрезмерно и слишком часто, т. е. начинает преобладать в консультировании, оно создает зависимость клиента от консультанта. В этом случае клиент перестает быть самостоятельным, не ищет собственных ответов, а полностью полагается на одобрение консультанта, т. е. ничего не делает без санкции консультанта.

Перефразирование и обобщение

Отражая содержание признаний клиента, мы перефразируем его высказывание или обобщаем несколько высказываний. Отражение содержания показывает клиенту, что его активно выслушивают и что он понят. Отражение содержания помогает и самому клиенту лучше понять себя, разобраться в своих мыслях, идеях, установках. По данным Hill (1980), это наиболее широко используемая техника консультирования независимо от теоретической ориентации консультанта.

Перефразирование наиболее приемлемо в начале консультирования, потому что побуждает клиента более открыто обсуждать свои проблемы.

Однако, с другой стороны, оно недостаточно углубляет беседу. Ivey (1971) выделяет три основные цели перефразирования:

— показать клиенту, что консультант очень внимателен и пытается понять то, что он говорит;

— выкристаллизовать мысль клиента, повторяя его слова, однако в сжатом виде;

— самому консультанту проверить, правильно ли он понял слова клиента.

В обобщении выражается основная идея нескольких мало связанных между собой утверждений или долгого и запутанного высказывания. Обобщение помогает клиенту систематизировать свои мысли, вспомнить то, что было сказано, побуждает к рассмотрению значимых тем и помогает выдержать последовательность консультирования.

Отражение чувств

Желание отражать чувства предполагает их распознавание. Для этого необходимо обращать внимание не только на содержание рассказа клиента, но и на его эмоциональный тон, позу, выражение лица. Так же важно помнить, что чувства могут таиться не только в том, что рассказано, но и в том, что не рассказано, поэтому консультант должен быть чутким к различным намекам, умалчиваниям, паузам.

Отражая чувства, следует учитывать все эмоциональные реакции клиента — положительные, отрицательные и амбивалентные; направленные на самого себя, других людей и консультанта. Для точного отражения чувств важно использовать многие понятия, определяющие разнообразные чувственные нюансы.

Говоря о чувствах в консультировании, можно сформулировать несколько обобщающих принципов, охватывающих не только отражение чувств клиента, но и выражение чувств консультантом:

1 Консультант обязан как можно полнее и точнее идентифицировать чувства как свои, так и клиентов.

2 Не обязательно отражать или комментировать каждое чувство клиента — любое действие консультанта должно быть целесообразным в контексте процесса консультирования.

3 Обязательно обращать внимание на чувства, когда они: вызывают проблемы в консультировании или могут поддержать клиента, помочь ему.

4 Консультант обязан выражать также собственные чувства, возникающие в ситуации консультирования. Их возникновение представляет собой своеобразный резонанс на переживания клиентов. Однако консультант должен выражать чувства, только связанные с темой беседы.

5 Порой надо помочь клиентам контролировать свои чувства, особенно когда они слишком интенсивны. Это касается как положительных, так и отрицательных чувств.

Предоставление информации

Информация, как правило, связана с процессом консультирования, поведением консультанта или условиями консультирования (место и время встреч и т. п.).

Предоставление информации в консультировании иногда бывает очень важным, поскольку клиенты нередко задают консультанту самые разные вопросы. Особенно существенны вопросы, за которыми кроется тревога клиентов о своем будущем, здоровье и др. Озабоченность клиентов значима не сама по себе, а в контексте ее возникновения. На такие вопросы следует смотреть серьезно и хорошо обдумывать ответы на них. Ни в коем случае нельзя превращать вопросы в шутку и отвечать бессвязно или вообще уходить от ответа. Ведь за вопросами скрыты личные проблемы клиентов с сопутствующими тревогами и страхами. Желательно проявлять компетентность и избегать упрощений, чтобы не утратить доверия клиентов и не увеличить их тревогу.

Предоставляя информацию, консультант не должен забывать, что клиенты порой спрашивают с целью уклониться от обсуждения своих проблем и исследования самости. В действительности, однако, не трудно отличить вопросы, указывающие на озабоченность клиентов, от стремления манипулировать консультантом с помощью выпрашивания.

Интерпретация

Практически все откладывает отпечаток на «образ личности». Нет ничего бессмысленного и случайного даже в малейшем движении человека. Личность постоянно выражает себя словами, тоном голоса, жестами, позой, и от компетентности консультанта зависит, сможет ли он «прочитать» эти сложные психологические письма. Каждый клиент — это не открытая книга, а неизвестная страна, где все ново и вначале трудно поддается пониманию. Ориентироваться в этой неизведанной стране консультанту помогает техника интерпретации — пожалуй, самая сложная методика консультирования.

В консультировании очень важно выявить больше, нежели содержится в поверхностном повествовании клиента. Внешнее содержание, конечно, тоже значимо, однако существеннее раскрытие латентного содержания, скрытого за словами клиента. Для этого используется интерпретация повествования. Интерпретационные утверждения консультанта придают определенный смысл ожиданиям, чувствам, поведению клиента, потому что помогают установить причинные связи между поведением и переживаниями. Содержание рассказа и переживаний клиента трансформируются в контексте разъяснительной системы, используемой консультантом. Это помогает клиенту увидеть себя и свои

жизненные трудности в новой перспективе и новым способом. А. Adler говорил, что правильное понимание происходящего лежит в основе адекватного поведения. Хорошо известна максима Сократа — «знание есть действие».

Сущность предлагаемой интерпретации в большой мере зависит от теоретической ориентации консультанта.

В ориентированной на клиента терапии уклоняются от прямых интерпретаций, не желая снимать с клиента ответственность за процесс консультирования. Совершенно противоположного взгляда на интерпретацию придерживаются представители психоаналитической__ ориентации. Здесь интерпретационные техники занимают центральное место, поскольку в психоанализе интерпретируется практически все — перенос, сопротивление, сны, свободные ассоциации, умалчивание и т. п.

В «гештальт-терапии» сам клиент побуждается к интерпретации своего поведения, т. е. остается полностью ответственным за объяснение.

Hill (1986) выделяет пять типов интерпретации:

1 Установление связей между якобы отдельными утверждениями, проблемами или событиями.

2 Акцентирование каких-либо особенностей поведения или чувств клиента.

3 Интерпретация способов психологической защиты, реакций сопротивления и переноса.

4 Увязывание нынешних событий, мыслей и переживаний с прошлым. Иначе говоря, консультант помогает клиенту усмотреть связь теперешних проблем и конфликтов с прошлым.

5 Предоставление клиенту иной возможности понимания его чувств, поведения или проблем.

Практически во всех перечисленных типах интерпретаций очевидным является момент объяснения, т. е. суть интерпретации в том, чтобы непонятное сделать понятным.

Интерпретирование должно проводиться с учетом стадии консультативного процесса. Эта техника малоприменима в начале консультирования, когда предполагается достижение доверительных отношений с клиентами, но позднее она весьма полезна для раскрытия психодинамики проблем клиента.

Эффективность интерпретирования в значительной мере зависит от его глубины и времени проведения. Хорошая интерпретация, как правило, не бывает слишком глубокой. Она должна связываться с тем, что клиент уже знает. Действенность интерпретации также определяется своевременностью, готовностью клиента ее принять. Какой бы мудрой и точной ни была интерпретация — если она представлена в неподходящее время, эффект будет нулевым, поскольку клиент не сможет понять объяснений консультанта.

Несмотря на значение интерпретирования, не следует им злоупотреблять; когда в процессе консультирования слишком много интерпретаций, клиент начинает защищаться от них и сопротивляется консультированию.

Не надо забывать, что консультант, как и любой человек, может ошибаться, т. е. его интерпретации бывают неточными или вообще не соответствующими

действительности. Поэтому интерпретационные утверждения неуместно формулировать авторитарным, категорично-поучительным тоном. Клиенту легче принимать интерпретации, формулируемые как допущения, когда ему позволяется отвергать их.

Лучше всего интерпретативные положения начинать словами «полагаю», «вероятно», «почему не попробовать посмотреть так» и т. п. Гипотетический характер интерпретаций отнюдь не умаляет их ценности, если они оказываются точными и приемлемыми для клиента.

Конфронтация

Каждый консультант время от времени вынужден в терапевтических целях вступать в конфронтацию с клиентами. Egan (1986) определяет конфронтацию как всякую реакцию консультанта, противоречащую поведению клиента. Чаще всего противостояние бывает направлено на двойственное поведение клиента: увертки, «игры», хитрости, извинения, «пускание пыли в глаза», т. е. на все то, что мешает клиенту увидеть и решать свои насущные проблемы. Конфронтацией добиваются показа клиенту способов психологической защиты, используемых в стремлении приспособиться к жизненным ситуациям, но которые угнетают, ограничивают становление личности. В центре конфронтации обычно оказывается стиль межличностного общения клиента, отражающийся в консультативном контакте. Консультант обращает внимание на приемы, с помощью которых клиент старается избежать обсуждения важных в консультировании тем, искажает злободневность своих жизненных ситуаций и т. п.

George и Cristiani (1990) выделяют три основных случая конфронтации в консультировании:

1 Конфронтация с целью обратить внимание клиента на противоречия в его поведении, мыслях, чувствах, или между мыслями и чувствами, намерениями и поведением и т. п. В этом случае можно говорить о двух степенях конфронтации. На первой констатируется определенный аспект поведения клиента. На второй — противоречие чаще всего представляется словечками «но», «однако». В противоположность интерпретации в конфронтации прямо указывается на причины и истоки противоречий. Конфронтацией такого типа стараются помочь клиенту увидеть само противоречие, которое он раньше не замечал, не хотел или не мог заметить.

2 Конфронтация с целью помочь увидеть ситуацию такой, какова она есть в действительности, вопреки представлению о ней клиента в контексте его потребностей.

3 Конфронтация с целью обратить внимание клиента на его уклонение от обсуждения некоторых проблем.

Конфронтация является сложной техникой, требующей от консультанта утонченности и опытности. Она часто воспринимается как обвинение, поэтому

применима лишь при достаточном взаимном доверии, когда клиент чувствует, что консультант понимает его и заботится о нем.

Для правильного использования техники конфронтации важно знать и понимать ее ограничения. Kennedy (1977) выделяет несколько основных случаев:

1 Конфронтацию нельзя использовать как наказание клиента за неприемлемое поведение. Это не средство выражения консультантом враждебности.

2 Конфронтация не предназначена для разрушения механизмов психологической защиты клиентов. Ее назначение — помочь клиентам распознать способы, которыми они защищаются от осознания реальности.

3 Конфронтацию нельзя использовать для удовлетворения потребностей или самовыражения консультанта. Консультирование не та ситуация, где консультант должен демонстрировать свою мудрость и силу в целях самовозвеличивания. Задача консультанта не победить клиента, а понять его и оказать помощь.

Неправильное применение техники конфронтации часто свидетельствует о том, что в процессе консультирования специалист решает личные проблемы. Желательно чаще использовать фразы: «мне кажется», «пожалуйста, попробуйте объяснить», «если я не ошибаюсь», которые выражают определенные сомнения консультанта и смягчают тон конфронтации.

Как отдельный вариант конфронтации заслуживает внимания прерывание повествования клиента. Позволив клиенту свободно рассказывать, консультант не должен забывать, что не все сведения одинаково важны, что некоторые темы или вопросы следует углубить. Прерывание клиента возможно, когда он «перескакивает» на другие проблемы, не исчерпав предыдущих. Если клиент изменил тему, консультант может вмешаться с замечанием: «Я заметил, что Вы изменили тему. Специально ли сделали это?» Однако частое прерывание повествования рискованно.

Чувства консультанта и самораскрытие

Консультант посредством выражения своих чувств раскрывается перед клиентом. Это значит показать своё эмоциональное отношение к событиям и людям.

1 Прежде всего, консультант может выражать свои непосредственные реакции по отношению к клиенту или к ситуации консультирования, ограничиваясь принципом «здесь и теперь».

2 Не следует злоупотреблять откровенностью.

3 Не нужно делиться каждым испытанным чувством, возникшим воспоминанием или фантазией.

4 Консультант должен осознавать, с какой целью он говорит о себе – желая помочь клиенту или удовлетворяя свои желания.

5 Фактор времени – надо уловить соответствующий момент и не затягивать откровение, чтобы в центре внимания оставался клиент.

Техника самораскрытия используется лишь при наличии хорошего контакта с клиентом, как правило, на поздних этапах консультирования.

Контрольные вопросы:

1 К чему может привести чересчур большая склонность расспрашивать во время консультирования?

2 В чём состоит разница между перефразированием и обобщением?

3 Когда консультанту следует использовать технику конфронтации в ходе беседы с клиентом?

4 В чём состоит суть интерпретации?

Тема 5 Консультирование в школе

1 Основные положения

2 Беседа в социально-педагогическом консультировании

Не каждый человек пригоден для социальной работы. Основным определяющим фактором здесь является система ценностей кандидата, которая, в конечном счете, определяет его профессиональную пригодность и эффективность практической деятельности. Представление об абсолютной ценности каждого человека переходит здесь из разряда философского понятия в категорию базисного психологического убеждения как основы всей ценностной ориентации индивида. Стиль поведения социального педагога, обусловленный совокупностью его личностных качеств, его ценностными ориентациями и интересами, оказывает решающее воздействие на систему отношений, которую он формирует. Некоторые социальные работники чувствуют себя как рыба в воде в конфликтных ситуациях, другие – в ситуациях сотрудничества и взаимопомощи. Одни умело общаются со слишком говорливыми клиентами, другие успешно находят общий язык с замкнутыми и молчаливыми. Одни выдерживают агрессивное, враждебное отношение к себе, другие – нет. Одни отзывчивы к детям, другие более сочувствуют людям пожилого возраста.

Поэтому роль личностных качеств социального педагога огромна в его профессиональной деятельности. Среди них можно выделить такие, как гуманистическая направленность личности, личная и социальная ответственность, обостренное чувство добра и справедливости, чувство собственного достоинства и уважение достоинства другого человека, терпимость,

вежливость, порядочность, эмпатичность, готовность понять других и прийти к ним на помощь, эмоциональная устойчивость, личностная адекватность самооценки, уровню притязаний и социальной адаптированности.

Профессиональные качества социального педагога рассматриваются как проявление психологических особенностей личности, необходимых для усвоения специальных знаний, умений и навыков, а также для достижения существенно приемлемой эффективности в профессиональном труде.

Сформулирован оптимальный набор личностных качеств, необходимых социальному педагогу – это ответственность, принципиальность, наблюдательность, коммуникабельность, корректность, интуиция, личностная адекватность, способность к самообразованию, оптимистичность, мобильность, гибкость, гуманистическая направленность личности, сочувствие к проблемам других людей, терпимость.

Таким же образом выявлены психологические «противопоказания» к социальной работе. К ним относятся: отсутствие интереса к другим людям, вспыльчивость, резкость суждений, категоричность, несобранность, неумение вести диалог с оппонентом, конфликтность, агрессивность, неумение воспринимать чужую точку зрения.

Поэтому социальному педагогу необходимо учитывать роль личностных и профессиональных качеств при работе с клиентами в школе.

Принципы консультирования в школе:

1 Принцип конфиденциальности: недопустимо обсуждение проблем своих клиентов с кем-либо из работников школы. Важно соблюдать конфиденциальность, консультируя подростков и старшеклассников, т.к. нарушение данного принципа они расценивают очень болезненно. Однако нужно учитывать тот факт, что есть обстоятельства, при которых профессиональная тайна не соблюдается:

- а) Повышенный риск для жизни клиента или других людей.
- б) Преступные действия (насилие, развращение, инцест и др.) совершаемые над несовершеннолетними.
- в) Необходимость госпитализации клиента.
- г) Участие клиента и других лиц в распространении наркотиков и прочих тяжких преступных деяниях.

2 Принцип нейтральности и открытости: консультант должен быть нейтральным советчиком в отношениях между конфликтующими сторонами на пути к позитивному решению. Консультант должен уметь открыто обсуждать проблемы клиента, открыто давать рекомендации в ходе беседы с клиентом.

3 Принцип персонифицированности: консультативный процесс должен быть максимально приближен к клиенту и направлен на решение его проблем (в зависимости от возраста).

4 Принцип профессиональной настойчивости: консультант должен настаивать на проведении консультации с клиентом, если в семье к ребёнку применяются физические наказания (работа с родителями); если жизненная

ситуация, в которой находится школьник, становится для него угрожающей и опасной (асоциальная компания, сложные семейные отношения и др.); негативное отношение учителя к ученику и др.

Сбор предварительной информации о клиенте в школе:

1 Демографическая информация (возраст, семейное положение, профессия, образование).

2 Использовать методику обобщающих, независимых характеристик (опрос родителей, учителей, классного руководителя, личное дело, медицинская карта, творческие работы учеников, ознакомление с результатами диагностического обследования).

3 Необходимо ознакомиться:

- с физическим состоянием ребёнка (операции, хронические заболевания, родовая травма, к какой группе инвалидности относится и др.);

- с семейной ситуацией (сложности в семье, наличие братьев, сестёр, взаимоотношения с родителями и конкретно к данному ребёнку, значимые члены семьи и т.д.);

- с динамикой успеваемости ребёнка по годам и в течение последнего периода;

- с положением ученика в коллективе (его друзья, каков его социометрический статус в классе);

- с увлечениями вне школы (хобби, коммуникативные качества, значимые взрослые, друзья).

- с личностными качествами (волевыми, моральными, исследовать отношение к себе и окружающим).

Формы консультирования в школе

1 Краткосрочное (от 30 минут до 1,5 часов может длиться первая консультация) консультирование. Оптимальное время консультирования (для взрослого) 60-90 минут. Обращаем обязательно внимание на возраст клиента, т.к. в зависимости от возраста клиента продолжительность консультации может варьироваться. Например, беседа с 5-7 летним ребёнком не должна быть более 15-20 минут. С 8-12 летним ребёнком не более 30 минут. Если ребёнок старше 12 лет, то беседа может длиться до 1 часа.

2 Долгосрочное консультирование – от 2 до 10 консультаций.

3 Консультирование может быть индивидуальное и (или) групповое.

Этапы процесса социально-педагогического консультирования семьи в школе

1 Подготовительно-информационный этап. На данном этапе социальный педагог определяет график консультирования. По возможности социальный педагог осуществляет сбор информации о семье (воспитатели, преподаватели,

соседи, правоохранительные органы или органы социальной защиты). При необходимости социальный педагог составляет предварительный план возможных вопросов к семье и готовит методики для дополнительной диагностики (если нужна консультация для семьи, находящейся на реабилитации). В заключение подготовительно-информационного этапа работы социальный педагог проводит анализ собранной информации и намечает предположительные методы работы с семьей, обдумывает тактику общения с ней.

Основной этап консультирования – это беседа-интервью. Она представляет собой живой непрерывный процесс, тактично направляемый специалистом. Данный этап включает в себя несколько стадий, составляющих основу нити беседы. Стадии не вычленяются сознательно, они плавно переходят друг в друга.

Первая стадия — настройка семьи на диалог со специалистом.

Вторая стадия — встреча консультанта с семьей. Социальный педагог должен быть приветлив, расположен к контакту, тепло приветствовать семью, представиться. Прежде чем начинать работу с ней, необходимо выяснить, будет ли принимать участие в беседе вся семья в целом или же отдельно родители и дети (по выбору семьи). Преимущественным является желание детей. Этот период длится в течение 1-3-х минут. Этап заканчивается тогда, когда социальный педагог уверен, что семья чувствует себя комфортно и готова приступить к третьей стадии.

Третья стадия — создание у семьи позитивной установки на консультацию. Алгоритм: социальный педагог уточняет первичный запрос, пожелания и требования семьи к консультации и принимает решение о проведении консультации или направлении семьи к другим специалистам, а также о совместной консультации с другими специалистами. Затем социальный педагог доводит до сведения семьи или отдельных ее членов цели, задачи, регламент консультации, сообщает об этических принципах работы, защищающих интересы семьи, каждого ее члена. Одновременно социальный педагог пытается объяснить понятие «сотрудничество с социальным педагогом», которое предполагает равноправные позиции родителей и социального педагога в решении проблем семьи, однако при этом ведущая роль остается за специалистом, ибо он — профессионал. Их необходимо убедить, что всем им надо много работать, семья не должна опаздывать на консультацию; выполнять задания, предлагаемые консультантом; не распространять информацию о содержании консультации другим людям, поскольку этим может быть нанесен вред другим членам семьи. Эта стадия заканчивается определением ролей, взаимоотношений между специалистом и семьей, возникает доверие у семьи к специалисту. Социальный педагог предлагает семье или ее членам изложить проблему. Важно, чтобы социальный педагог ясно представлял «самодиагноз» проблемы каждым членом семьи.

Четвертая стадия - изложение проблемы самой семьей. Социальный педагог может обратиться к семье с прямым вопросом: «Изложите, пожалуйста, свою проблему подробно. Что вас привело сюда?» Если же их направили, то соответственно: «В чем причина того, что вас направили ко мне? Расскажите, пожалуйста, о своей проблеме». Если же семья приходит с подростком, и тот

хочет общаться без родителей, но молчит и не хочет говорить или не может начать изложение проблемы, уместен такой прием (эффективность его доказана в работе с трудными подростками): «Сейчас я тебе изложу твою проблему, – говорит социальный педагог, – и попрошу оценить, насколько она изложена объективно и все, что неверно, исправить, дополнить...» Данный прием позволяет уравнивать подростка со специалистом, дать почувствовать, что его мнение значимо и важно. На этой стадии семья (член семьи) излагает свою проблему. В процессе слушания семьи у социального педагога может быть сформулирована предполагаемая гипотеза (или несколько) о причинах данной ситуации в семье. В таком случае он мысленно или письменно формулирует дополнительные вопросы, которые будут заданы семье на следующем этапе. Как показывает практика, вопросы лучше записывать — кратко, в произвольном виде, удобном специалисту.

Пятая стадия — гипотеза консультанта о причинах проблемы семьи. На этой стадии при необходимости уместно использовать и различные методики, позволяющие выявить типовое состояние семьи, установку родителей на воспитание, роль ребенка в семье, его отношение к родителям, братьям, сестрам и т.д. По окончании данной стадии социальный педагог использует прием «словесный комментарий». Он предлагает еще раз прослушать краткое изложение проблемы и ответить на вопрос: «Правильно ли я изложил (а) суть вашей проблемы?» Затем специалист формулирует заключительное мнение о причинах проблемы семьи. Однако свое мнение он не говорит семье, поскольку ему предстоит это сделать на шестой стадии консультирования.

Шестая стадия — уточнение выдвинутой гипотезы с использованием метода совместного анализа, совместный поиск решения проблем. Главное — побудить семью к самостоятельному решению проблемы, уметь выслушать мнение каждого, привлекая к активному участию всех. Заканчивая этот этап, специалист использует прием словесного комментария, который звучит примерно так: «Давайте подведем итог тому, о чем мы с вами беседовали, ваша проблема состоит в том, что... Вы согласны со мной? Все верно изложил (а)?»

Седьмая стадия — создание коррекционной программы — вытекает из предыдущей. Она направлена на конкретное решение проблемы и формирование установок на развитие потенциальных возможностей семьи. В литературе эта стадия описана как «расширение целей». Здесь важно, чтобы семья увидела, что есть выход из ситуации, только необходимо всем вместе изменить механизмы своего поведения. На этой стадии большое внимание уделяется новым формам поведения членов семьи, предлагается домашнее задание, назначается встреча.

Восьмая стадия — рефлексия и прогнозирование. Здесь важно позволить семье оценить консультацию, получить от семьи обратную связь.

Методы, приемы консультирования:

- беседа;
- включенное наблюдение;
- убеждение;

- одобрение, поддержка (стараться находить компромисс, обсуждать действия, выяснять причины, стараться не осуждать);
- прием активного слушания;
- прием перефразирования, проверка правильности высказываний другого человека при помощи повторения его идей другими словами;
- использование ключевых фраз клиента с целью перейти на язык клиента (кинестет, аудит);
- прием конфронтации. Конфронтация заключается в том, чтобы показать клиенту противоречие в его суждениях, другие точки зрения. Прием конфронтации опасен тем, что может привести к конфликту, глубокому неудовлетворению и разрыву. Но этот прием можно использовать для создания условий качественного роста клиента, вскрытия его противоречий;
- прием Я-послания. Это высказывание специалиста о собственном эмоциональном переживании, дискомфорте, который вызван действиями или позицией клиента. Этим Я-посланием социальный педагог пытается найти отклик у клиента: «Я чувствую себя плохо оттого, что вы стучите по столу»;
- метод легенд, т.е. способ помочь клиенту через рассказ о другом человеке, который нашел выход из подобной ситуации (Н.В. Пономаренко).

Беседа в социально-педагогическом консультировании

Беседа, проводимая специалистом, преследует несколько целей:

- 1) подробное обсуждение общего состояния психического и физического развития ребенка, выявление причин поведенческих трудностей у него, постановка условно-вариативного прогноза (а именно: в какой из видов помощи нуждается ребёнок, родители, семья);
- 2) совместная разработка системы конкретных мер или специальной программы;
- 3) обсуждение отношения родителей к трудностям ребенка;
- 4) планирование последующих встреч (по мере необходимости).

Рекомендации по ее проведению. Желательно вести беседу одновременно с обоими родителями, так как это помогает получить более объективную и разностороннюю картину жизни ребенка и позволяет родителям почувствовать общую ответственность за его судьбу.

В начале беседы (первый этап) нужно побудить родителей к свободному, откровенному обсуждению проблем ребенка, выяснению интересующих их вопросов. Необходимо также выяснить их представление о причинах трудностей и средствах их разрешения, помощи.

На втором этапе беседы предполагается сообщение результатов психолого-педагогического обследования (проводится совместно с педагогом-психологом). На этом этапе следует стремиться к выработке реалистического представления о трудностях ребенка.

После этого (третий этап) обсуждается специальная программа действий.

В заключение беседы обсуждается отношение родителей к проблемам ребёнка, и планируются последующие встречи.

В процессе беседы важно проявить понимание, уважение. Эффективность беседы (по Сарасону) оценивается по тому, могут ли родители более или менее уверенно действовать на основе тех рекомендаций, которые они получили от консультанта.

Как и всякая беседа, она имеет своей главной целью достижение возможно более глубокого, разностороннего и объективного понимания проблем ребёнка.

Этот вид профессиональной работы требует направленной рефлексии специалиста (социального педагога, педагога-психолога) на два важнейших научных понятия: «нормы психического развития» и «позиции клиента во взаимодействии».

Позиция клиента во взаимодействии характеризует его обобщенное эмоциональное отношение к другим людям и к себе как к человеку. Позиция включает в себя переживания динамики взаимодействия с другим человеком как проявление равенства или неравенства, как проявление уважения к себе или пренебрежения.

Взаимодействие на равных — оптимальный вариант в индивидуальном консультировании, когда социальный педагог, педагог-психолог помогает человеку как личности расширить ее альтернативы, создает на материале предмета взаимное условие для принятия человеком осмысленного решения об изменении. Главный момент в установлении такой позиции — достижение конгруэнтности, соответствия с клиентом.

Взаимодействие с позиции «сверху» — одна из наиболее распространенных ошибок у консультанта. Специалист решает задачу клиента неадекватными этическими и социальными средствами. Это приводит к тому, что у клиента формируется зависимость от консультанта, а сам консультант теряет основу профессиональной рефлексии.

Взаимодействие с позиции «снизу» создает для клиента возможность открыто манипулировать консультантом. Социальному педагогу это необходимо принять к сведению, чтобы избежать подобных ошибок.

А.И. Захаров утверждал, что причинами неадекватных детско-родительских отношений могут быть усвоенные в детстве ошибочные стереотипы воспитания, а также субкультурные нормы и ошибочные установки малых социальных групп. Следует учитывать, что психологические качества, родительские умения упражняемы, т. е. могут быть предметом формирования и саморазвития.

Для тренинговых занятий характерно то, что каждый участник группового взаимодействия учится самостоятельно (при косвенной помощи других) ставить диагноз своим трудностям и возможностям, находить пути решения своих проблем, осуществлять самодиагностику.

Хотя техники проведения родительских групп значительно варьируются, можно выделить ряд общих принципов организации их работы.

С. Славсон вводит понятие «первичный кодекс группы», включающий три основных постулата:

- 1) предмет дискуссии — дети и способы взаимодействия с ними родителей;

2) все члены группы имеют право на свободное участие в дискуссии, лишенной формализма и рутинности;

3) ведущий группы не является абсолютным авторитетом, единственным источником информации и суждений, которые должны обязательно быть приняты всеми членами групп.

Основываясь в целом на перечисленных постулатах, консультирование родителей отступает от принципа центрации на проблемах ребенка и свободно перемещается на проблемы родителей. Тем самым реализуется терапевтический подход к самому родителю.

Основная роль консультанта состоит в том, чтобы, подобно зеркалу, отображать и повторять вслед за членами группы все то, что нужно для постановки проблемы, развития дискуссии, ее разрешения для роста родительской компетентности.

Условием формирования родительской компетентности являются осознание родителями необходимости понимания коммуникативных актов детей и усвоение способов эмпатического общения, так называемой конгруэнтной коммуникации.

При индивидуальном консультировании социальный педагог рассматривает клиента как партнера, который ни в коем случае не лишается самостоятельности, не опекается, а с помощью специалиста получает возможность научиться «самопомощи». Очень часто такая помощь смягчает и улаживает острые конфликты, но она не пытается их скрыть, сознавая, что нужно устранить причины, создающие беспокойство и возмущение человека, обратившегося за помощью. Эта форма помощи в смысле «от помощи к самопомощи» основывается на принципах добровольности и ответственности.

В групповой работе применяется возникающая динамика группы, дающая возможность действовать, исполнять какие-либо функции, опробовать полученные знания. Консультант группы обязан глубоко понимать значение динамики поведения участников, но он использует эти знания для осуществления тщательного контроля за содержательной стороной групповой дискуссии.

Темы дискуссий в групповом консультировании носят главным образом ассоциативный характер — каждая последующая как бы вытекает из предыдущей. Руководя дискуссией, ориентируя ее на решение конкретных проблем, с которыми участники сталкиваются в повседневной жизни, консультант направляет дискуссию в нужное русло.

Процессу снижения психологических защитных реакций и расширения представлений о самом себе в группе способствует прочувствование проблем других людей («Я не одинок»), а также чувство эмпатии, умением проявлять которое по отношению друг к другу в конечном итоге овладевают участники группового консультирования.

Различные виды тренингов должны быть направлены, прежде всего, на внутренние психические качества (гуманистическая позиция, установка на поиск, творчество, адекватный анализ педагогических ситуаций), на повышение уверенности в своих воспитательных возможностях.

Контрольные вопросы:

- 1 По каким характеристикам осуществляется сбор предварительной информации о клиенте в школе?
- 2 Охарактеризуйте виды консультирования по признаку содержания.
- 3 Раскройте этапы беседы в социально-педагогическом консультировании.
- 4 Охарактеризуйте позиции клиента и консультанта в терапевтическом взаимодействии.
- 5 Какова цель беседы в социально-педагогическом консультировании?

РЕПОЗИТОРИЙ ГГУ ИМЕНИ Ф. СКОРИНЫ

2 Практический раздел

2.1 Практические занятия

Занятие 1

Характерной особенностью школьного консультирования является то, что с проблемами, связанными с обучением и воспитанием, чаще всего обращаются педагоги, реже — родители и почти совсем не обращаются ученики. Ориентируя свою работу не столько на учителя, сколько на социально-психологическую помощь ученику, школьному консультанту приходится отказываться от традиционного понимания клиента, как человека, который обратился за помощью, и пытаться формировать запрос у самых учеников или работать в условиях опосредованного обращения.

Важнейшие проблемы, с которыми часто встречается консультант:

- недостаточная психологическая готовность к школьному обучению, ее причины, адаптация к условиям обучения;
- неуспеваемость и трудности в обучении, их корни; несформированность учебных умений и навыков, неумение учиться;
- психогенная школьная дезадаптация; отрицательные эмоциональные состояния, связанные с обучением;
- проблемы индивидуализации и дифференциации обучения; защита прав ученика на индивидуальный стиль обучения;
- отсутствие мотивации учения и проблемы создания условий для ее формирования;
- педагогическая запущенность учеников, проблемы трудновоспитуемости, недисциплинированности и их психологические причины;
- социально-психологический анализ различных способов и стилей воспитания; предотвращение типичных ошибок воспитания и преодоление ложных воспитательных стереотипов;
- проблемы самовоспитания и самосовершенствования детей, подростков и юношей;
- помощь в творческом решении учителем педагогических задач и др.

Ситуации для игрового моделирования

«Готовясь к школе»

Юра (6 лет, 2 месяца) пришел записываться в школу с мамой. Первое же задание, в котором требовалось нарисовать фигуру мужчины, а затем срисовать два предложенных образца, он выполнил крайне неохотно, приговаривая, что ему не

нравится рисовать. Выполняя задание «Узор», в котором требуется по определенному правилу соединять нарисованные геометрические фигуры, он тоже все время говорил, что устал и не хочет больше рисовать. Но тут же вскакивал из-за стола, подбегал к доске, хватал мел и принимался рисовать на доске корабли. От выполнения следующих заданий он пытался уклониться, ссылаясь на боль в животе. Но его мать, находившаяся все время рядом с ним, сказала, что он всегда так говорит, когда не хочет что-то делать.

Мальчик не мог справиться практически ни с одним заданием: все они вызвали у него отрицательные эмоции. Обследование показало, что Юра абсолютно не готов к школе: ни в мотивационном, ни в волевом, ни в интеллектуальном, ни в речевом отношении. Психолог предложил подождать со школой ещё год, чтобы Юра повзрослел и пошел учиться с семи лет. В предстоящем же году стоит заняться развитием ребенка. Женщина ответила: она понимает, что ее сын очень неусидчив и невнимателен, что он очень запущен, так как им никто никогда не занимался ни в семье, ни в детском саду. Но именно поэтому она хочет, чтобы он пошел в школу с шести лет. (Гуткина Н.И.).

1. В чем, вы думаете, кроются причины неготовности Юры к школьному обучению? 2. Какие трудности ожидают мальчика во время обучения в 1-м классе? 3. Смоделируйте дальнейший разговор с мамой, которая настаивает на своем, подберите аргументы в защиту собственной точки зрения.

«В семье алкоголика»

В 7-м классе есть девочка Катя, которая учится в меру своих возможностей, ведет себя очень скромно и примерно. Но время от времени она 2—3 дня не появляется в школе. А когда приходит, то зачастую с синяками от побоев. Оправданий для пропусков не имеет, выглядит как затравленный зверек. На вопросы не отвечает. Дети говорят, что это отец бьет ее, когда приходит домой подвыпивши. Разговор классного руководителя с матерью на эту тему не удался. Женщина напряженно молчала, слушая педагога. Учитель обратился к психологу с вопросом: что делать?

Через какое-то время, поддавшись уговорам, мать девочки все-таки пришла к психологу. Она открыла некоторые подробности их неблагополучной семейной жизни. Муж систематически выпивает, но наотрез отрицает то, что это болезнь. Уже начал выносить вещи из дома. Живут в 1-комнатной квартире — идти некуда. Старшая дочь (ему неродная, от первого брака), доведена им до отчаяния, обещает наложить на себя руки. Женщина слезно просила психолога вмешаться в их семейные дела, поговорить с мужем. Возможно, хоть как-то удастся повлиять на него, ведь под угрозой не только психическое здоровье младшей дочери, но и жизнь старшей.

1. Как помочь этой семье? 2. Что необходимо знать об алкоголизме и его влиянии на внутрисемейную ситуацию? 3. Составьте план работы с мамой, Катей, её старшей сестрой, их отцом?

«Если дети лгут»

«Нашим сыновьям 7 и 4. Когда старший стал ходить в детский сад, мы заметили, что он выносит игрушки из дома и не приносит их обратно, или приносит какие-то чужие вещи. На все наши расспросы и наставления он реагировал мало. С того времени мы периодически видим, что сын что-то делает за нашей спиной (то что-то обменивает, то делает вред и не признается и т.д.). Мы с мужем уже почти три года живем в постоянном страхе, что сын снова что-то вынесет из дома. Наши расспросы: «Куда дел? На что поменял?» — остаются без ответа. И сколько бы мы его ни уговаривали, что нужно всегда говорить правду, что «за правду не бьют», он непоколебим. Почти всегда хочет скрыть содеянное или найти другого виновника.

Сейчас нас очень беспокоит то, что младший сын, глядя старшего, тоже начинает говорить неправду (уже был один чай в детсаду). Каждый день мы ждем каких-нибудь неприятностей, прячем все, что можем спрятать. Но возникают все новые и новые ситуации. А правды не добьешься».

Дополнительная информация: мама возбудимая, эмоциональная женщина, очень переживает по поводу воспитания сыновей. Длительное время (когда старшему ребёнку было 3-4 года), с семьей жил больной дедушка. Мама вспомнила, что они несколько раз замечали, как дедушка перекладывал свою вину на старшего сына, обвинял его в «преступлениях», которые тот не совершал.

1. Объясните, какие особенности семейного уклада могли спровоцировать подобное поведение ребенка? 2. Как избавить мальчиков от вредной привычки лгать и обманывать?

«Отстающие»

Мальчику Антону 12 лет. Поражает его безразличное отношение к учебе, выполнению домашних заданий, уровню школьных отметок. На замечания мамы отвечает: «Три» так «три», «четыре» так «четыре», а «два» так «два»... — хотя способности учиться у него есть. В младшей школе сын успевал хорошо, мама всегда помогала ему выполнять домашние задания. Сейчас на это не хватает времени, да и программа 7-го класса довольно сложная для мамы. Антон занимается также и в музыкальной школе. Чуть ли не каждый день после учебы он отправляется на уроки музыки. Дорога в один конец занимает больше часа.

Антон воспитывается в неполной семье. Отец ушел два года назад. Сейчас работает в другом государстве, с сыном практически не видится. Мотив обращения матери таков: как сделать так, чтобы мальчик учился самостоятельно, был заинтересован в хороших школьных отметках.

1. Постройте предположение по поводу причин безразличного отношения мальчика к учебе? 2. Чем обусловлено беспокойство матери? Что можно предложить в такой ситуации?

«Подводные камни обучения»

9-летняя ученица музыкальной школы имеет хорошие музыкальные способности. Сама пробует писать музыку. Но во время занятий по специальности (фортепиано) ведет себя неадекватно. В ответ на замечания учителя или просьбы исправить ошибки может совсем перестать играть и сидеть, насупившись, либо продолжать играть, не обращая внимания на то, что говорит педагог. Учителю приходится значительную часть урока тратить на уговоры, попытки поладить. Поведение девочки зависит от настроения, которое может испортиться из-за пустяка. Что делать учителю в таких случаях? Как вести себя с таким ребенком?

1. Постройте гипотезы относительно характерологических особенностей девочки. Продумайте, как их можно проверить? 2. Как реагировать учителю на подобные поведенческие реакции ребенка?

Занятие 2

Жалоба клиента часто бывает ориентирована в большинстве случаев вовне. Поэтому обязательным её атрибутом становится окружающий мир, его психологические характеристики и конфликтные напряжения, трудности в налаживании межличностных отношений и др.

Сталкиваясь со значительным объемом социально-психологической проблематики, консультант должен иметь хорошую подготовку в области социальной психологии (прежде всего — психологии малых групп и психологии общения) и смежных с нею отраслях знания, таких как конфликтология, психология менеджмента и др.

Работа с указанными проблемами зачастую выходит за пределы консультирования в узком понимании этого слова и пересекается со многими видами деятельности, которые можно объединить под обобщенным названием «социальная работа».

Важнейшие социально-психологические проблемы, которые встречаются в консультировании:

- неумение наладить межличностные отношения, межличностное взаимодействие, несовместимость людей в деятельности;
- конфликты (межличностные, межгрупповые и др.), их психологические последствия, неумение вести себя в конфликте, выйти из него;
- проблемы лидерства, неэффективные стили руководства, борьба за лидерство; проблемы групповой дифференциации и социально-психологического статуса личности;
- неблагоприятный социально-психологический климат в группе, противоречия в групповых ценностях и нормах, проблемы примитивных групп; отрицательные последствия групповой динамики;

— проблемы самоопределения личности в группе, адаптация и дезадаптация, изоляция, социальная реабилитация личности;

— неадекватность, ложные стереотипы и эффекты социальной перцепции, недостатки рефлексии, эмпатии, сензитивности;

— трудности налаживания коммуникации, дефицит способов коммуникации, барьеры в общении, психологические комплексы, защиты и прочие особенности личностной организации их влияние на общение;

— нерациональные ролевые поведенческие модели, сценарии жизни, последствия неадекватных экспектаций;

— трудности педагогического общения, неэффективные стили педагогической деятельности, проблемы педагогической этики.

Ситуации для игрового моделирования

«Отверженная»

Пробыв в 5-6 классе лишь переменку, нельзя не обратить внимание на агрессивность, с которой дети преследуют то словом, а то и делом, одну из девочек. Правда, причина, с точки зрения учеников класса, вроде бы, весомая: Нина Р. разбила окно. Она была членом сан тройки, и в ее обязанности входило проветривание класса во время перемены. Во время такого проветривания порывом ветра окно было разбито (до сих пор его не застеклили, хотя прошла почти неделя). Нины в то время даже в классе не было, но все дети, почти без исключения, не переставали обвинять ее в случившемся. Делалось это с такой жестокостью и настойчивостью, что невольно приходило на ум: чем же провинилась девочка перед классом?

Как удалось выяснить, жестокость детей вызвана не только последними событиями, но и другими поступками девочки, качествами ее характера. Она отличается лживостью, подхалимажем, ябедничеством. Дети этого не любят.

Нина — один ребенок в семье. Учится посредственно. В данном классе она с первого дня обучения. Родители настолько заняты, что на дочку времени им не хватает. Однако события последних дней их обеспокоили, они решили обратиться за помощью.

1. Дайте характеристику межличностных отношений в классе. Чем вызваны проблемы девочки? 2. Посоветуйте, как изменить сложившуюся ситуацию и улучшить психологический климат в коллективе? 3. Как помочь девочке и её родителям?

«Подставные оценки»

В 6 класс пришла новенькая девочка Вика. Она быстро освоилась в коллективе. Начала организовывать различные конкурсы, развлечения — жизнь в классе пошла по-новому. Вика подружилась с отличницей Зиной. Сама она тоже училась хорошо, однако в ее отношении к подруге угадывалась плохо скрываемая зависть. Вскоре между ними началось своеобразное соревнование.

Как-то в классном журнале против фамилии Зины были обнаружены подставные отметки. Она никогда не получала «3», и поэтому это сразу бросилось в глаза. В классе начался «бунт». Виновного найти не удалось, но дети, не сговариваясь, приписали это Вике. Дескать, «до нее у нас подобного не случалось, а она завидует Зине».

Ученики начали игнорировать Вику. Между подругами «пробежала черная кошка». Девочка была очень расстроена, ибо даже учителя начали думать так же, как и класс. Вика приходила домой со слезами, не хотела идти в школу. Через несколько дней мама девочки не выдержала и устроила в школе скандал — хотела перевести дочь в другой класс. Учительнице удалось успокоить ее и убедить подождать еще немножко. Как разрядить обстановку?

1. Спрогнозируйте дальнейший ход событий. Как предотвратить эскалацию нежелательных последствий? 2. Что бы посоветовали вы в случае обращения с подобной проблемой?

«Штрейкбрехер»

Уже в 6-м классе успеваемость хорошиста Ромы резко снизилась. Мальчик стал неуправляемым. И в школе, и дома на него сыпались упреки и наказания. Однако среди детей он пользовался неизменным авторитетом. И вот в 9-м выпускном классе Роман, как говорится, «взялся за ум». Он принял решение поступать в престижное ПТУ, где обращали внимание не только на бал успеваемости, но и на школьную характеристику. Не исключено, что с Ромой хорошо поработали родители — парень стал просто неузнаваем. Он подтянулся в учебе, изменилось к лучшему и его поведение. На уроках Роман уже не выкидывал фокусы, а внимательно слушал, активно отвечал.

И вдруг класс резко изменил свое отношение к Роману. Ребята, которые раньше в нем души не чаяли, объявили ему бойкот, перестали с ним общаться, делали вид, будто его вообще нет. Роман это сразу почувствовал. Он призывал товарищей опомниться, взяться за ум, поскольку многие после 9-го класса собирались поступать в ПТУ и в техникумы. Однако ребята были непоколебимы.

Роман тяжело переживал отвержение. Приходила в школу мать. Вместе с учителями она разговаривала с учениками. Но это ни к чему не привело. Парню придется целый год учиться в классе, где его игнорируют. Как помочь мальчику?

1. Охарактеризуйте морально-психологический климат в классе. Каковы психологические механизмы конфронтации? 2. Какую помощь можно предложить Роману, его родителям, учителям? 3. Как улучшить психологический климат в коллективе?

«Неукротимый класс»

7-д класс имел незавидную репутацию. Не было дня, чтобы поведение семиклассников не становилось предметом обсуждения в учительской. Срыв урока давно стал в этом классе рядовым событием. Лишь отдельные учителя могли похвалиться тем, что как-то ладят с учениками. Остальные педагоги, особенно молодые,

находились в затяжном конфликте с классом. Рассказы об уроках в 7-д скорее напоминали сводки с фронта, чем обмен методическим опытом.

В классе есть несколько особенно «трудных» подростков. Один — второгодник и переросток. Двое других стоят на учёте в детской комнате милиции за плохое поведение. Еще четверо — хронически не успевают, еле перебиваются с «двойки» на «тройку». Но, что парадоксально, не эти дети делают «погоду» в поведении класса. Нельзя даже сказать, что трудные ученики пользуются авторитетом среди одноклассников. О двоих из них — братьях Ш. — большинство учеников единодушно отзывается: «Лучше бы их забрали из нашего класса». Большинство учеников — неплохие дети, если с ними разговаривать один на один, но собранные вместе они превращаются в жестокий механизм противодействия всем лучшим стремлениям учителей.

Класс начал свое существование 1-го сентября нынешнего учебного года. В прошлом году — в школе было четыре шестых класса. Пятая параллель возникла в связи с решением руководства школы разгрузить переполненные классы. Так возник сборный 7-Д класс. Не проработав и двух месяцев, в октябре ушла в декретный отпуск их классный руководитель. С этого момента, как считают все, и начались основные трудности. С октября по март месяц сменилось еще два классных руководителя. В конце третьей четверти к решению проблем класса был привлечен практический психолог, недавно появившийся в этой школе.

1. Перечислите возможные причины неудовлетворительного поведения 7 «д» класса? Как проверить возникшие гипотезы? 3. Подготовьте рекомендации о том, как изменить социально-психологический климат в коллективе к лучшему?

«Соперничество»

Идет урок физики в VII классе. Валера П., «новенький» в классе, смущенный и спокойный подросток с нежным, почти девичьим лицом, сегодня выглядит необычно: бледен, нервничает из-за чего-то, на вопросы преподавателя отвечает нехотя и невпопад. Внезапно во время урока он садится на подоконник распахнутого окна. «В чем дело, Валерий?» В ответ — опущенные глаза и странная, то ли смущенная, то ли вымученная усмешка. «Немедленно сядь на свое место!» Вместо ответа Валерий... исчезает за окном (класс расположен на четвертом этаже!). Преподаватель и ученики, ринувшись к окнам, смотрят, как он спускается на землю по водосточной трубе. К счастью, все обошлось, а могло кончиться трагически.

Уже после этого события, возвращаясь мыслями к случившемуся, учитель Б.В. пытается восстановить детали. В памяти начинают всплывать лица учеников в тот момент. На большинстве лиц — естественное удивление и испуг. Но вот лицо Кости Р., оно выражало что-то другое... То ли торжество, то ли досаду... И несколько мальчишеских глаз следили не только за Валеркиным безумством, но еще и поглядывали в сторону... Куда? Да на Костю! Будто искали у него подтверждения чему-то либо выражали ему неуверенный упрек... Стоп! Костя Р. Что он такое в

классе? Ученик посредственный, хотя и неглуп. Явно лидирует в кругу отстающих и разболтанных подростков. Они и «острят», и разные выходки позволяют себе на уроках — с оглядкой на Костю, в ожидании его одобрительной ухмылки. (Добрович А.Б.).

1. Какими вообще могут быть мотивы, побуждающие подростка к подобным выходкам? Ваше предположение относительно мотивов в данном конкретном случае? 2. Каким образом можно нормализовать социально-психологическую обстановку в классе?

Занятие 3

Значение семейного воспитания невозможно переоценить. Здоровая семья, ее атмосфера, стереотипы и уклад жизни определяют гармоничный путь развития личности. Напротив, семейные противоречия, сложности, конфликты, недостаточное удовлетворение базовых потребностей ребенка закладывают основы его будущих психологических дисгармоний. Как свидетельствует опыт, большинство психологических трудностей взрослого человека уходит своими корнями в его раннее детство и так или иначе связано с проблемами семьи, в которой он вырос. Не зря раннее детство названо Т.П. Симсоном «колыбелью неврозов».

Важнейшие проблемы семьи, с которыми встречается консультант в своей практике:

—неблагоприятный психологический климат в семье, трудности и проблемы общения, барьеры в общении и непонимание между родителями и детьми, конфликты родителей и детей;

—дисгармоничность супружеских отношений, конфликтогенные ситуации в семье и их отрицательные последствия, развод родителей и проблемы, которые он создает;

—дисгармоничные семейные стереотипы и их преемственность, неадекватность и патогенность семейных ролей;

—психогенные стили семейного воспитания и их неблагоприятные последствия, родительская некомпетентность, ложные родительские позиции и установки; проблемы, связанные с лишением родительских прав;

—проблемы воспитания детей в неблагополучной семье, трудности формирования жизненных ролей у детей в неполных семьях; проблемы воспитания детей, лишенных родительской опеки;

—проблемы взаимоотношений с неродными детьми, усыновление и его возможные нежелательные последствия;

—проблемы совместного проживания и внутрисемейного общения родительской и прародительской семьи;

—конфликты семьи и детсада, школы, социума.

Ситуации для игрового моделирования

«Недоразумение»

Нина Н., 25 лет, замужем. Муж — Алексей Н., 26 лет. Женаты 5 лет. Из рассказа Нины:

«Он (Алексей) вернулся с работы в ярости и, размахивая кулаками, рассказал, что начальник при всех отругал его, причем в самой хамской форме. Муж сказал мне далее, что на этот раз он еще сдержался, но за следующий раз не уверен. Я сказала мужу, что я бы поступила так: во-первых, напомнила бы начальнику, что он, как начальник, имеет право критиковать, но не имеет никакого права оскорблять людей, а во-вторых, я бы спокойно вышла из кабинета. По-моему, я правильно объяснила — именно так нужно поступать в таком случае. Я думала, что он мне скажет спасибо за совет. Вместо этого муж вскипел, наорал на меня и выскочил, хлопнув дверью». (Эйдемиллер Э.Г., Юстицкий В.В.).

1. Объясните причину коммуникационного конфликта супружеской пары. 2. Как гармонизировать их общение?

«Не сошлись характерами»

Обратилась женщина с жалобами на то, что у нее с мужем без видимых на то причин происходят постоянные ссоры и скандалы. В браке они 6 лет. Поженились, еще будучи студентами (сейчас ему 30, ей — 25,5 лет). Познакомились в летнем стройотряде за триста километров от областного центра, где находился их институт. Сейчас оба работают. Он — инженером в производственном объединении, она полгода назад вышла из отпуска по уходу за ребенком и устроилась в проектный отдел того же объединения. Живут в новой двухкомнатной квартире, воспитывают трехлетнего сына. Казалось бы, полностью благополучная семья.

Из беседы стало известно, что ссоры почти всегда возникают «на пустом месте»: какие-то бытовые мелочи, которых в любой семье бывает достаточно, становятся причиной очередного разбирательства. Когда предмет недоразумения исчерпан, остается обоюдное раздражение, которое тлеет до тех пор, пока снова какая-нибудь мелочь не выведет кого-то из себя. «Дело доходит до того, — рассказывала женщина, — что начинаешь ненавидеть своего мужа и чувствуешь, что в этом мы взаимны. Особенно тяжело бывает, когда все дома (в выходные, в отпуске) и вынуждены решать совместные дела. На работе — быстро отходишь. Порой летишь домой, как на крыльях, хочется порадовать мужа, а там какая-то мелочь выведет его из себя, и все сначала. Я понимаю, что сама тоже не святая, одно слово — не сошлись характерами.

Последнее время начала подумывать о разводе, но очень жалко разрушать семью, ведь муж не пьет, на работе его уважают, очень любит своего сына, часто с ним играет. Я на работе общаюсь с другими женщинами, так у нас почти нет

таких, чтобы все дома было благополучно. Опять же, разведенных много — у них жизнь далеко не сахар. Не ломать же все только из-за своих характеров».

Временами в семье бывают «перемирия»: обоим надоедают бесконечные скандалы и тогда снова — объяснения в любви, минуты веселья, какие-то совместные домашние дела. Но это продолжается недолго. То очередные неприятности у мужа на работе, то еще что-то, и снова дает о себе знать хроническая несовместимость, доводящая до мысли, что так дальше жить просто невозможно.

1. В чем, по-вашему, причина неблагоприятного психологического климата в семье клиентки? 2. Как можно помочь семье гармонизировать свои отношения?

«Обидчивость»

Из рассказа отца: «Свою пятнадцатилетнюю дочь я, шутя, называю «царевной Несмеяной». Очень уж часто она обижается на всех и вся. Она так и говорит: «Я на тебя обиделась», — надувает губки, как маленькая, нахмуривает брови и отворачивается или жалобно плачет. Очень трудно угадать из-за чего она обидится в следующий раз и когда это произойдет. Какая-либо логика в ее обидах совершенно отсутствует.

Жена жалеет ее по любому поводу, да и сама частенько, обидевшись, может замкнуться, замолчать на несколько часов. Вот и не верь, что «яблочко от яблоньки...». Однако, как помочь дочери? С таким характером жить ей будет очень тяжело».

1. Какую ошибку допускают родители в описанной ситуации? 2. Как противодействовать повышенной обидчивости?

«Проблемы детей или родителей?»

За помощью обратились супруги по поводу сына 15 лет, который не желает ничего слушать, упрям, пытается пить, курить, грубит, и сладу с ним нет. Сразу же выяснилось, что сына привести родители не смогут.

Запрос: «Что нам делать? Нам стыдно за сына, мы же интеллигентные люди, а сын — хулиган». С первых слов стала видна не только несогласованность родительских позиций, но и взаимное недовольство супругов. Жена активна, постоянно прерывает мужа, доказывает, что он не прав, не так все понимает, упрекает мужа в том, что он ничего не делает. На все обвинения муж досадливо морщится и замолкает, все реже высказывает свое мнение, несмотря на поддержку психолога.

1. Сформулируйте гипотезу относительно причин семейных конфликтов.
2. Каким образом вы построили бы консультативную работу в данном случае?

Занятие 4

Цель: развитие коммуникативных навыков, средств позитивного проектирования, актуализация личного опыта в общении, способов эффективной профессиональной саморегуляции, повышение уровня коммуникативной компетентности участников в коллективном взаимодействии, развитие умения действовать согласованно в группе.

Задачи:

- снятие эмоционального напряжения и настроения участников на работу, повышение активности и инициативы;
- повышение эффективности общения в группе;
- исследование своих межличностных стилей общения;
- рост личности через расширения сферы осознания себя и других, а также процессов, происходящих в группе;
- развитие умения оказывать психологическую поддержку и обратную связь в ходе общения.
- формирование и усиление общего командного духа.

Состав группы: 10 – 14 человек.

Методические приемы: анализ ситуаций, коррекционные упражнения, невербальные упражнения, групповая беседа и дискуссия, ролевая игра, игровое моделирование.

Материалы и оборудование: бумага, ручки, карточки с изображениями эмоциональных состояний, мел, стулья, сборник мелодий для релаксации.

Правила и принципы работы группы:

«Здесь и теперь».

Принцип эмоциональной открытости.

Правило Я-высказываний.

Правило уважения говорящего.

Правило конфиденциальности.

Разминка:

По кругу передается пачка салфеток. Ведущий объявляет, что каждый участник может взять то количество, которое считает нужным для себя. Когда салфетки будут разобраны всеми участниками группы, психолог просит пересчитать их и назвать столько фактов из своей биографии, сколько салфеток у них в руках.

Вопросы: Какие эмоции у вас вызвало это упражнение? Что было трудным? Что помогло справиться с упражнением?

Упражнение 1 «Смена позиции»

Цель упражнения: развитие гибкости и пластичности в процессе смены коммуникативной позиции в контактах с участниками.

Время: 10-15 минут.

Задание: Группа рассаживается в круг. По желанию выбирается один участник, который, двигаясь по часовой стрелке, вступает в непродолжительные разговоры с каждым членом группы. Остальные участники слушают, оценивая, какие коммуникативные средства были применены, изменяется ли стиль беседы в соответствии с индивидуальностью нового партнера, меняется ли коммуникативная позиция у водящего.

Обсуждение: Коллективное обсуждение проводится в двухфазном режиме. На первой фазе свои впечатления высказывают члены группы, с которыми водящий разговаривал. На второй – группа выслушивает самого водящего, анализирующего чувства и переживания, возникшие у него в ходе многократной смены коммуникативной позиции при переходе к новому собеседнику.

Упражнение 2 «Очередь»

Цель упражнения: развитие у участников форм непосредственного коммуникативного поведения, способности к спонтанному игровому общению, раскованности и внутренней свободы.

Время: 15-20 минут.

Задание: Из группы выбираются восемь человек, из которых один – водящий. Семь человек становятся друг за другом как бы в очередь, а восьмой должен пройти к прилавку магазина без очереди. Он завязывает разговор с каждым стоящим, пытаясь достичь своей цели. Очередь при этом имеет игровую задачу не пропустить «нахала» к прилавку.

В это время остальные члены группы рассаживаются амфитеатром и наблюдают за происходящим.

Общее обсуждение: Анализируется каждый коммуникативно-содержательный момент игры: кто из стоящих в очереди уступил, и кто не пропустил «нахала», какие средства были применены водящим (просьбы, угрозы, шантаж и т.п.).

Упражнение 3 «Перехвати инициативу»

Цель упражнения: расширение диапазона профессиональных возможностей педагога относительно успешного удерживания своей ведущей, управляющей позиции в учебно-воспитательном процессе.

Время: 10- 15 минут.

Задание: Из группы участников выбираются два «актера», остальные – наблюдатели. «Актеры» играют роли собеседников, которые разговаривают на какую-то тему, например, «Самый лучший художник...» («Самая лучшая музыка...», «Самый лучший отдых...» и т.п.). Задаются также этапы разговора: на первом один собеседник держит инициативу, а другой играет пассивную роль – слушает и поддакивает; на втором этапе пассивный собеседник должен суметь перехватить инициативу у первого и навязать ему свою точку зрения. Разумеется, первый при этом будет стараться удержать за собой коммуникативное лидерство.

Обсуждение: участники группы анализируют возможные в таких случаях средства «захвата коммуникативного пространства» или борьбы за управление

ситуацией. Важно обратить внимание на возникающие в жизненной ситуации подобного типа, в которых человек начинает лично самоутверждаться, используя слабости другого.

Упражнение 4 «Моя юность»

Цель упражнения: активизация воспоминаний участников, отнесенных ко времени, когда они были девушками (или юношами).

Время: 10-15 минут.

Задание: Группа садится в круг и по очереди (или по желанию) вспоминают случаи из своего личного опыта: «Самое радостное событие моей юности» или «Самое грустное событие моей юности».

Обсуждение: Выполнение упражнения будет успешным, если участникам группы удастся почувствовать себя такими, какими они были в юности, ярко и отчетливо ощутить свои юношеские переживания.

Упражнение 5 «Главное – второстепенное»

Цель упражнения: снижение «стресса торопливости», выработка у участников группы внутренних средств оптимального планирования своей жизни и работы.

Время: 10-15 минут.

Задание: Руководитель предлагает участникам на листке бумаги написать 10-12 дел, которые для них в настоящее время наиболее важны. Рекомендуется составлять список дел по мере их субъективной значимости: на первом месте – самое важное, на втором – менее и т.д.

После этого педагог просит группу сесть в круг, расслабиться и закрыть глаза. Он говорит: «Постарайтесь представить себя в конце жизни, как будто вам сейчас лет 70-75. Вы уже давно на пенсии, не работаете, занимаетесь внуками, домашним хозяйством, гуляете с такими же, как и вы, пожилыми женщинами. Вы часто думаете о своей жизни, вспоминая самые грустные ее события или самые радостные. Вообразите, что из этого времени вы сейчас смотрите в свое настоящее и оцениваете, что для вас главное и что второстепенное. Например, вы можете подумать о том, как много времени и сил отдавали какому-то занятию, которое не имело для вашей жизни большого значения и только казалось вам очень важным.

А теперь возьмите новый лист бумаги и составьте список своих занятий по степени значимости их для вашей жизни, как бы от лица вас, смотрящей на свою жизнь со своих 70-75 лет. Сравните два полученных списка. Какие ваши занятия остались для вас такими важными и значимыми? Какие занятия утратили свою значимость и почему?»

Обсуждение: При общем разговоре группы следует показать различие между активностью и результативностью жизни человека. Высокий уровень активности (много дел, постоянная занятость, высокая интенсивность общения) означает не выполнение значимых дел, а часто – суетливую трату времени по пустякам и искусственное поддержание внутреннего напряжения из-за страха что-то не успеть. Необходимо выделить в своей жизни главное, и стараться так

строить свое время и жизнь, чтобы основные усилия были потрачены на достижение главной цели, а второстепенные дела либо вообще были исключены из «списка», либо были отложены на какой-то период.

Упражнение 6 "Пожелания"

Группа высказывает пожелания друг другу на день. Оно должно быть коротким, желательно в одно слово.

Рефлексия занятия.

Занятие 5

Цель: овладение техникой решения и предотвращения отрицательных последствий конфликтов. Раскрепощение поведенческих действий в общении. Раскрытие потенциальных возможностей личности в вербальном и невербальном самовыражении. Обучение конструктивному общению в конфликтных ситуациях.

Организационный момент: участники рассаживаются по кругу. Каждый делится своими ассоциациями, связанными со словом «конфликт». Обсуждается проблема «Возможна ли жизнь без конфликтов?».

Разминка «Цепь противоречий»

Предполагается проблема, которая трактуется как противоречие с необычной точки зрения. Например, ситуация, в которой вас обидели. Это плохо, но вы аргументируете, что это хорошо и почему. Последнюю фразу партнёр, сидящий рядом, повторяет и аргументирует её как отрицательную ситуацию в жизни человека и т.д. Положительная ситуация аргументируется как отрицательная, а отрицательная – как положительная.

Упражнение № 1 «Противоположности»

Цель: введение в понятие противоположности. Этуод помогает осознать конфликтные стороны личности и получить опыт конструктивного взаимоотношения.

Условие: сядьте лицом к лицу с партнёром и решите, кто из вас будет играть роль «нападающего», а кто – «защищающегося». Затем начните диалог. Твёрдо стойте на своей позиции, старайтесь не сдаваться.

Если вы «нападающий», жёстко говорите партнёру, как он должен вести себя и что должен делать. Ругайте и критикуйте его с позиции явного превосходства и уверенности в себе.

Если вы «защищающийся», постоянно извиняйтесь и оправдывайтесь, говорите, как вы хотите уладить конфликт, и как что-то мешает вам выполнить требования нападающего.

Поменяйтесь ролями. Постарайтесь полностью испытать власть и авторитет «нападающего» или манипулирующую пассивность «защищающегося».

Поделитесь своими переживаниями. Сравните сыгранные вами роли с вашими действиями в реальной жизни. Обсудите, что вы чувствовали в этих ролях, ведь анализ впечатлений может дать информацию об отдельных сторонах вашей личности.

Анализ впечатлений.

Упражнение № 2 Этюд «Противоречия»

Цель: разрушить стереотипы прежних подходов к конфликту: учитывать непредсказуемость действий партнёра; применять личную импровизацию; превратить проблему в новые возможности.

Условия:

- 1 Посмотреть на проблему с противоречивой позиции.
- 2 Доказать необычный взгляд на проблему.
- 3 Уметь выслушать, повторить последнюю фразу и продолжить разговор как цепь противоречий.
- 4 Вербально импровизировать необычные позиции.

Обсуждение: что было сложным в выполнении упражнения? Что вам удалось, а что нет при выполнении упражнения?

Упражнение № 3 «Работа над конфликтами»

Цель: уметь выслушать и рассказать о сути конфликта.

Каждый участник группы вспоминает ярко запомнившийся личный конфликт. Все разбиваются на пары.

Обратная реакция и информация производятся с позиций:

- я чувствую,
- я понимаю,
- я думаю (оценка конфликта).

Обсуждение: расскажите, как менялось ваше внутреннее состояние в процессе изложения и анализа конфликта партнёром? Раскройте его динамику.

Упражнение № 4 «Анонимный конфликт»

Цель: наблюдение со стороны за анализом возможных ошибок и поиском оптимальных решений своей проблемы кем-то другим.

Каждый участник группы записывает на карточку актуальный конфликт личности. Это позволяет провести анонимный вариант решения ситуации.

Записав на карточку содержание своей конфликтной ситуации, участник, не подписывая её, сдаёт тренеру. Затем собираются все участники, каждый берёт не свою карточку и пытается разрешить чужую ситуацию.

Обсуждение: легко ли было выполнить это упражнение?

Упражнение № 5 «Конфликт в автобусе»

Цель: уметь выбирать оптимальную для данной ситуации позицию в общении.

Условие: необходимо склонить собеседника на свою сторону с помощью правильно выбранной позиции.

Человек в автобусе садится, а на свободное место рядом с собой ставит портфель. Автобус переполнен. Назревает конфликт.

Каждому участнику предлагается добиться того, чтобы человек освободил место, занятое портфелем.

Инструкция сидящему: убрать портфель в том случае, если результаты взаимодействия будут эффективными и ему самому захочется это сделать.

Обсуждение.

Упражнение № 6 «Самодиагностика»

Цель: выявление внутренних конфликтов, проблемы во взаимоотношениях.

А) Какое отрицательное качество вас больше всего раздражает в себе:

- на учёбе (работе)

- в семье

- с родственниками

- с друзьями

Б) Что вы чувствуете при общении с разными людьми (на учёбе, в семье, с родственниками, друзьями).

В) Определите несколько видимых и особенно невидимых причин (проблем во взаимоотношениях на учёбе, дома, с родственниками, друзьями).

Г) Что надо изменить (на работе, в семье, с родственниками, друзьями).

Анализ впечатлений.

Упражнение № 7 «Супружеский конфликт»

Цель: ознакомиться с одним из вариантов супружеских конфликтов, определить их виды и попытаться найти возможные варианты решения супружеских конфликтов подобного типа.

Участники игры:

Муж – работник бюджетной сферы, вынужденный постоянно искать дополнительный заработок, так как основной зарплаты на содержание семьи не хватает.

Жена – также работница бюджетной сферы, вынужденная постоянно отпрашиваться с работы, так как в основном ей одной приходится вести всё домашнее хозяйство (стирать, готовить, ходить за покупками, отводить и приводить двоих детей в детский сад).

Игровая ситуация: Муж приходит позже обычного домой. Сегодня он получил дополнительную работу и получил за неё деньги. Он в хорошем настроении и слегка навеселе. Жена устала и обижена на мужа. Возникает конфликт. Жена обвиняет мужа в том, что он совершенно не думает о семье, что у него своя личная жизнь, а она за своими семейными заботами ничего хорошего в этой жизни не видит. Муж оправдывает свои частые задержки на работе тем, что он стремится больше зарабатывать денег именно для семьи.

А) оправдывать свои действия, предшествовавшие конфликту.

Б) изложить варианты решения конфликтной ситуации.

В) найти единое взаимоприемлемое решение конфликта.

Анализ ситуаций.

Рефлексия занятия.

Литература

- 1 Вишнякова, Н.Ф. Конфликтология: Учеб. пособие / Н.Ф. Вишнякова. – Мн.: Университетское, 2000. – 246 с.
- 2 Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. – СПб.: Питер, 2001. – 400 с.
- 3 Лодкина, Т.В. Социальная педагогика. Защита семьи и детства: учебное пособие для студентов вузов / Т.В. Лодкина. – М., 2003. – 192 с.
- 4 Лысенко, Е.М. Групповое психологическое консультирование: крат. курс лекций / Е.М. Лысенко, Т.А. Молодиченко. – М.: Изд-во ВЛАДОС-ПРЕСС, 2006. – 159 с.
- 5 Мастерство психологического консультирования / Под ред. А.А. Бадхена, А.М. Родиной. – СПб.: Речь, 2007. – 240 с.
- 6 Малкина-Пых, И.Г. Семейная терапия: справочник практического психолога / И.Г. Малкина-Пых. – М., 2006. – 992 с.
- 7 Меновщиков, В.Ю. Введение в психологическое консультирование / В.Ю. Меновщиков. – 2-е изд., стереотипное. М., Смысл, 2000. – 109 с.
- 8 Осипова, А.А. Общая психокоррекция: учебное пособие для студентов вузов / А.А. Осипова. – М., 2004. – 512 с.
- 9 Основы психологии семьи и семейного консультирования: учебное пособие для студентов вузов / под ред. Н.Н. Посысоева. – М., 2004. – 328 с.
- 10 Социально-психологическая помощь / сост. Л.В. Орлова, Н.В. Кастюк. – Мн., 2005. – 176 с.
- 11 Самоукина, Н.В. Игры в школе и дома: Психотехнические упражнения и коррекционные программы / Н.В. Самоукина. – М.: Новая школа, 1993. — 144 с.
- 12 Смагина, С.Ю. Я и Другой: Тренинги. / С.Ю. Смагина. – СПб., РОО «Адаин Ло», 1999. –167 с.
- 13 Смит, М. Тренинг уверенности в себе: Пер. с англ. / М. Смит. – СПб.: ИК «Комплект». – 244 с.
- 14 Харьков, В. Психолого-педагогические тренинги / В. Харьков, А. Гройсман. – М.: ИЧП «Издательство Магистр», 1995. — 123 с.

15 Шнейдер, Л.Б. Психологическое консультирование. Учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Л.Б. Шнейдер, Г.В. Вольнова, М.Н. Зыкова. – М.: Ижица, 2002. – 224 с.

16 Эйдемиллер, Э.Г. Психология и психотерапия семьи / Э.Г. Эйдемиллер, В.В. Юстицкис. – СПб., 2001. – 656 с.

2.2 Деловые игры

Деловая игра № 1 «Человек на своем месте» (С.Ю. Смагина)

Цель: самостоятельный анализ плюсов и минусов в студенческих и профессиональных ролях.

Время: 1 час.

Участники делятся на две команды. Первая команда выступает от имени студентов, вторая — от имени специалистов.

Раздаются листы формата А4, где команда студентов рисует картину по теме «Замечательная пора студенчества», а команда профессионалов — «Замечательная пора профессиональной зрелости». Затем каждая команда на своем листе перечисляет 6 атрибутов студенчества и 6 атрибутов профессиональной зрелости. Самый важный атрибут группа выделяет (подчеркивает). Через 15-20 минут работы команды обмениваются листами. На противоположной стороне листа «студенты» и «профессионалы» рисуют 6 минусов указанного возрастного периода, и самый главный минус выделяют (подчеркивают). Далее команды выставляют свое творчество на обозрение и проговаривают плюсы и минусы той и другой социальной роли. Ведущий ставит вопрос о том, в каком возрасте каждый из участников захочет отказаться от плюсов студенчества, принять роль профессионала, а также просит студентов указать свои личностные особенности, которые позволят им достичь успешной профессиональной зрелости. Каждый из участников на своем индивидуальном листе пишет возраст, в котором, по его мнению, плюсы студенчества будут ощущаться меньше, объясняет, почему и перечисляет наличие необходимых профессионально-важных качеств. Затем каждый по кругу зачитывает свое мнение. Ведущий, подводя итоги, говорит, что самое привлекательное обнаружено участниками в периоде студенчества и что — в периоде профессиональной зрелости, а также обращает внимание на то, какой возраст и какие качества участники группы чаще всего указывали.

Другой вариант. Участники делятся на несколько команд. Например, первая команда выступает от имени школьного психолога, другая — от имени социального психолога, третья — от имени клинического психолога, четвертая — от имени психолога-преподавателя. Раздаются листки, где каждая команда

перечисляет 6 атрибутов конкретной специализации, подчеркивая наиболее значимый. Через 10-15 минут команды обмениваются листами. На противоположной стороне каждая группа перечисляет 6 минусов указанной специализации и выделяет наиболее существенный. Далее команды проговаривают плюсы и минусы всех обозначенных специальностей. Ведущий просит каждого участника перечислить те свойства своей личности, которые наиболее соответствуют одной из перечисленных специальностей.

Деловая игра № 2 «Три консультанта» (по А.Г. Банэ)

Цель: дать себе отчет по вопросу о наличии необходимых для работы консультантом навыков, возможность попрактиковаться в консультировании.

Оборудование: По одному экземпляру фрагментов мини-теста и по одному экземпляру «Схема наблюдения навыков консультирования» каждому участнику, карандаш и бумага. Нуль-тест каждый участник использует в заполненном виде, когда вступает в роль клиента:

Нуль-тест. Насколько вам свойственно:

1.Эмпатия. Я вижу мир глазами других. Я понимаю другого, так как могу почувствовать себя в его коже. Я понимаю настроение моего собеседника и отвечаю на него. 1...2...3...4...5...6...7...8...9...10

2.Тепло. Признание личности другого. Я выражаю, не всегда обязательно чувствуя, разными способами, что я уважаю другого, признаю его право на свое мнение, даже ошибку. Я человек, активно поддерживающий других. 1...2...3...4...5...6...7...8...9...10

3.Искренность, подлинность. Я более искренен, чем фальшив в своем взаимодействии с окружающими. Я не скрываюсь за ролями и фасадами, не стремлюсь произвести впечатление, «сделать вид», поэтому другие знают, на чем я стою, в самом деле. Я остаюсь самим собой в своем общении с другими людьми. 1...2...3...4...5...6...7...8...9...10

4.Конкретность. О себе я не могу сказать, что выражаюсь неопределенно, когда разговариваю с людьми. Я не говорю общих фраз, не хожу вокруг и около, соотношусь с конкретным опытом и поведением. Я говорю ясно и точно. 1...2...3...4...5...6...7...8...9...10

5.Инициативность. Во взаимоотношениях с другими я занимаю активную позицию: сам действую, а не только реагирую. Вступаю в контакт, а не жду, когда вступят в контакт со мной. Я проявляю инициативу по разным поводам в отношении людей. 1...2...3...4...5...6...7...8...9...10

6. Спонтанность. Непосредственность в проявлении себя. Я действую открыто и прямо во взаимоотношениях с окружающими, не раздумывая о том, как я буду выглядеть со стороны. 1...2...3...4...5...6...7...8...9...10

Приводим схему наблюдения навыков консультирования.

1.Эмоционально стимулирует клиента.

2.Проясняет чувства клиента.

3.Обнаруживает свои чувства перед клиентом.

4. Формулирует идеи.
5. Делает выводы по реакции клиента.
6. Интерпретирует высказывания клиента.
7. Задает вопросы.
8. Резюмирует высказывания клиента.
9. Внимательно слушает.
10. Замечает уровень заинтересованности.
11. Замечает, когда клиент избегает касаться какой-то темы.
12. Умение держать паузу.

Ведущий коротко говорит о целях предстоящей работы. Участники получают фрагменты заполненного мини-теста. Затем они разбиваются в триады, причем за каждым участником закрепляется имя А, Б или В. Ведущий сообщает, что в течение первого раунда участник А будет выступать в роли клиента, который представляет на рассмотрение и обсуждение свои данные по мини-тесту. Участник Б играет роль консультанта, строит «помогающие» взаимоотношения с клиентом. Участник В, являясь наблюдателем, получает схему наблюдения, которую использует. Далее начинается первый раунд. Ведущий останавливает процесс через 20 минут и предлагает наблюдателю сообщить о том, что он видел, и затем участники обсуждают беседу консультанта с клиентом в течение 10 минут.

Далее участники меняются ролями: Б — клиент, В — консультант, А — наблюдатель (30 минут). В третьем раунде В — клиент, А — консультант, Б — наблюдатель.

Участники, работая в тройках, должны обсудить, что помогает и что мешает в работе консультанта, и выработать три тезиса об этом для обсуждения всей группой.

Анализ работы в группе.

Деловая игра №3 "Испорченный телефон"

Продолжительность игры 2 часа.

Цель игры – установление эффективных межличностных коммуникаций в процессе передачи информации, выявление и устранение причин искажения при передаче информации участниками игры.

Техническая подготовка.

Предварительно для проведения игры необходимо подготовить:

1. Тексты инструкций (2-3 экземпляра) – выбираются преподавателем произвольно;
 2. Идентификаторы с указанием номеров участников игры;
 3. Наушники;
 4. Часы или секундомер;
 5. Таблицы наблюдений по форме таблицы 8 (5-7шт.).
- Участники игры и их функции

Студенческая группа делится преподавателем на две равные части – команды по 5-8 человек. Каждому из членов команд присваиваются номера, определяемые путем жеребьевки. Участники игры, получившие первые номера, становятся капитанами команд. Преподаватель-ассистент знакомит их с содержанием инструкции. Члены неиграющей команды выступают в роли наблюдателей и заполняют таблицу, фиксируя причины искажения информации.

Порядок проведения деловой игры

1. Ведущий преподаватель знакомит студентов с целью и ходом деловой игры, проводит жеребьевку, определяет продолжительность выполнения задания (5-7 минут).

2. В задачу студентов входит передача текста инструкции с минимальными искажениями от одного участника игры к другому в соответствии с их порядковыми номерами в течение указанного времени.

3. Выигрывает та команда, которая передала инструкцию без искажений последнему члену команды, который безошибочно выполнил ее.

4. Капитана играющей команды удаляют из аудитории, где преподаватель-ассистент подробно знакомит его с текстом инструкции в устной форме.

5. Капитан команды передает содержание инструкции второму члену команды с использованием вербальных и невербальных средств передачи информации. Допускается использование обратной связи.

6. Остальные участники играющей команды в процессе передачи информации должны быть лишены возможности наблюдать и слышать происходящее (для чего можно использовать наушники).

7. Ведение записей в процессе коммуникации не допускается.

8. В ходе игры обращение между членами команды, уже получившими инструкцию, и незнакомыми с ней, а также их влияние на "парную" коммуникацию не допускается!

9. Члены неиграющей команды и один из ассистентов ведущего выступает в роли наблюдателей, в задачу которых входит определение причин искажения информации при ее передаче и приеме. Результаты наблюдений заносятся в таблицу 8.

Подведение итогов деловой игры

По окончании деловой игры проводится анализ эффективности межличностных коммуникаций, определяется команда-победитель. По итогам наблюдений на основании таблицы студенты определяют наиболее часто встречающиеся причины искажения информации при ее передаче и приеме и намечают пути их устранения.

В каждой команде определяют момент, на котором произошло значительное искажение информации.

Перед проведением игры студентам могут быть предложены правила повышения эффективности коммуникаций.

Причины искажения информации (неточность передачи информации, произвольное упрощение информации, невнимательность, безответственность по отношению к партнёру, наличие постороннего «шума», неэффективная обратная связь, вербальные преграды, невербальные преграды, коммуникационный климат и др.).

Правила повышения эффективности коммуникаций:

- 1 Перестаньте говорить (невозможно слушать, разговаривая).
- 2 Помогите говорящему раскрепоститься. (Создайте у человека ощущение свободы, это называется созданием разряжающей атмосферы).
- 3 Покажите говорящему, что вы готовы слушать. Слушая, старайтесь понять, а не искать поводов для возражений.
- 4 Устраните раздражающие моменты (не рисуйте, не постукивайте по столу).
- 5 Сопереживайте говорящему (Постарайтесь войти в положение говорящего).
- 6 Будьте терпеливыми (Не экономьте время. Не прерывайте говорящего, не порывайтесь выйти).
- 7 Сдерживайте свой характер и темперамент.
- 8 Не допускайте споров или криков, именно победив в споре, вы проиграете.
- 9 Задавайте вопросы, это подбадривает говорящего и показывает ему, что вы слушаете.
- 10 Перестаньте говорить. Это наставление идет и первым, и последним, т.к. все остальное зависит от него. Вы не можете эффективно слушать, разговаривая.

Деловая игра № 4 "Невербальные средства общения"

Продолжительность игры: 2 часа.

Цель игры: получение навыков использования невербальных средств передачи информации в процессе коммуникаций.

Техническая подготовка.

Предварительно для проведения игры надо подготовить:

- описание ситуаций с перечнем ролей (2экз.);
- таблица наблюдений;
- часы или секундомер;
- необходимый реквизит в соответствии с ситуациями.

Участники игры и их функции.

Студенческая группа делится преподавателем на две равные части-команды по 5-8 человек. Играющую команду удаляют из аудитории, где преподаватель-ассистент знакомит студентов с содержанием ситуации и распределяет роли. В неиграющей команде выбирается капитан, которому представляется предложенная игровая ситуация с использованием невербальных средств

передачи информации. В задачу капитана входит аналогичным способом "описать" просмотренную ситуацию членам своей команды, незнакомым с ее содержанием. Члены команды должны как можно точнее определить роли действующих лиц и содержание ситуации.

Порядок проведения деловой игры

Ведущий преподаватель знакомит студентов с целью деловой игры, заключающейся в передаче содержания ситуации невербальными средствами и в определении ролей участников

Члены играющей команды в соответствии с ролями в течение 10 минут представляют перед капитаном другой команды свою ситуацию невербальными средствами. При этом члены неиграющей команды удаляются из аудитории.

Получивший информацию капитан доводит ее тем же способом до членов своей команды в течение 10 минут.

Участники команды должны определить содержание ситуации, "действующих лиц" и их "характеры".

В процессе передачи информации возможно использование обратной связи, осуществляемой с помощью невербальных средств.

Члены играющей команды не должны оказывать влияние на процесс коммуникации в другой команде.

В течение игры исключено ведение записей и использование вербальных средств передачи информации.

Второй тур игры проводится аналогично с использованием другой ситуации для второй команды.

За процессом коммуникаций осуществляют наблюдение преподаватели-ассистенты с использованием таблицы 1.

Таблица 1- Наблюдение за поведением к игре "Невербальные средства общения"

Разыгрываемая ситуация	Ошибки в процессе коммуникаций							
	команда №1				команда №2			
	Использование вербальных средств	Неэффективная обратная связь	подсказки	"шум"	Использование вербальных средств	Неэффективная обратная связь	Подсказки	"шум"
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1								
2								

Подведение итогов деловой игры

По окончании игры проводится анализ степени эффективности использования членами каждой команды невербальных средств общения. По итогам таблицы 1 выявляются причины, искажившие передаваемую информацию, а также невербальные средства передачи информации, имеющие двусмысленное восприятие.

В ходе деловой игры может быть использована следующая ситуация
" Экзамен "

Действующие лица:

Преподаватель

Студент – "отличник"

Студент – "двоечник"

Списывающий студент

Опоздавший студент

Нервничающий студент

Проверяющее лицо (например, декан директор, факультета и др.).

Литература

1 Ануфриев, А.Ф. Случаи из школьной консультативной практики / А.Ф. Ануфриев, О.Р. Бусарова. – М.: МГОПИ, «Альфа», 1994. – 74 с.

2 Большаков, В.Ю. Психотренинг. Социодинамика. Упражнения. Игры. / В. Ю. Большаков. – СПб.: Социально-психологический центр, 1996. — 380 с.

3 Бондаренко, А.Ф. Психологическая помощь: теория и практика. (Учеб. пособие для студентов ст. курсов психол. фак. и отд-ний ун-тов) / А.Ф. Бондаренко. – К.: Укртехпресс, 1997,— 216 с.

4 Малкина-Пых, И.Г. Семейная терапия: справочник практического психолога / И.Г. Малкина-Пых. – М., 2006. – 992 с.

5 Осипова, А.А. Общая психокоррекция: учебное пособие для студентов вузов / А. А. Осипова. – М., 2004. – 512 с.

6 Основы психологии семьи и семейного консультирования : учебное пособие для студентов вузов / под ред. Н.Н. Посысоева. – М., 2004. – 328 с.

7 Психология семейных отношений с основами семейного консультирования: учебное пособие для студентов вузов / под ред. Е.Г. Силаевой. – М., 2004. – 192 с.

8 Социально-психологическая помощь / сост. Л.В. Орлова, Н.В. Кастюк. – Мн., 2005. – 176 с.

9 Целуйко, В.М. Психология неблагополучной семьи: книга для педагогов и родителей / В.М. Целуйко. – М., 2006. – 271 с.

10 Чёрный, Е.В. Учебно-методическое пособие по дисциплине "Психологические основы деловых игр" / Е.В. Чёрный. – Симферополь, 2004. – 47 с.

11 Шнейдер, Л.Б. Психологическое консультирование. Учебное пособие для студентов высших учебных заведений. / Л.Б. Шнейдер, Г.В. Вольнова, М.Н. Зыкова. – М.: Ижица, 2002. – 224 с.

12 Эксакусто, Т.В. Практикум по групповой психокоррекции: тренинги, упражнения, ролевые игры / Т.В. Эксакусто. – Ростов н / Д: Феникс, 2008. – 339 с.

Вопросы для самостоятельной работы

- 1 Синдром профессионального сгорания консультанта и пути его преодоления.
- 2 Организация работы школьной консультативной службы.
- 3 Типичные консультативные ситуации в работе социального педагога.
- 4 Дистантное консультирование.
- 5 Социально-педагогическое консультирование группы младших школьников.
- 6 Социально-педагогическое консультирование в средних классах школы.
- 7 Социально-педагогическое консультирование старшеклассников.
- 8 Методики диагностики в социально-педагогическом консультировании.
- 9 Особенности телефонного консультирования в школе.
- 10 Работа с суицидальными клиентами в школе.
- 11 Работа с агрессивными клиентами в школе.
- 12 Работа с тревожными клиентами в школе.
- 13 Социально-педагогическое консультирование родителей по активизации педагогических возможностей семьи.
- 14 Социально-педагогическое консультирование родителей по вопросам конфликтных взаимоотношений учителей и детей в школе.
- 15 Методы игровой терапии в социально-педагогическом консультировании детей и подростков.
- 16 Консультирование детей и подростков с нарушением поведения.

3 Раздел контроля знаний

3.1 Материалы для итоговой аттестации

Вопросы к экзамену по курсу «Социально-педагогическое консультирование»

- 1 Сущность и основные характеристики социально-педагогического консультирования.
- 2 История консультирования.
- 3 Основные типы психологических конфликтов.
- 4 Психологический контакт в консультировании и его стадии.
- 5 Типы и уровни социально-педагогического консультирования.
- 6 Основные отличия профессионально подготовленного консультанта.
- 7 Модель индивидуальной консультации.
- 8 Личность и качества консультанта.
- 9 Структурирование времени консультирования.
- 10 Функции консультанта.
- 11 Синдром профессионального сгорания консультанта и пути его преодоления.
- 12 Формирование терапевтического климата в процессе консультативного взаимодействия.
- 13 Семья как объект социально-педагогического воздействия.
- 14 Семья как субъект деятельности социального педагога.
- 15 Индивидуальное консультирование.
- 16 Групповое консультирование родителей.
- 17 Различные виды и направления школьного консультирования.
- 18 Организация работы школьной консультативной службы.
- 19 Типичные консультативные ситуации в работе социального педагога.
- 20 Дистантное консультирование.
- 21 Социально-педагогическое консультирование группы младших школьников.
- 22 Социально-педагогическое консультирование в средних классах школы.
- 23 Социально-педагогическое консультирование старшеклассников.
- 24 Консультант и клиент: особенности взаимодействия.
- 25 Конфликтные типы клиентов в деловом взаимодействии.
- 26 Ошибки начинающего консультанта.
- 27 Основные стадии технологии консультирования.
- 28 Понятие и эволюция взглядов на социальную работу с конкретным случаем.
- 29 Модель (этапы) социальной индивидуальной работы со случаем.

- 30 Направления работы социального педагога с семьёй.
- 31 Основные принципы консультирования семьи.
- 32 Этапы работы консультанта с семьёй.
- 33 Правила эффективной коммуникации в семье.
- 34 Принципы системного подхода в консультировании семьи.
- 35 Методики диагностики в социально-педагогическом консультировании.
- 36 Функционирование различных систем в благополучных и неблагополучных семьях.
- 37 Позиции неэффективной коммуникации в неблагополучной семье.
- 38 Методы работы с семьёй.
- 39 Принципы и формы консультирования в школе.
- 40 Основные процедуры консультирования.
- 41 Навыки социально-педагогического консультирования.
- 42 Схема сбора психологического анамнеза клиента.
- 43 Принципы проведения первичной консультации.
- 44 Цели и задачи социально-педагогического консультирования.
- 45 Подготовка и проведение социально-педагогического консультирования.
- 46 Техники консультирования.
- 47 Постановка вопросов в консультировании.
- 48 Предоставление информации и интерпретация в консультировании.
- 49 Особенности телефонного консультирования в школе.
- 50 Работа с суицидальными клиентами в школе.
- 51 Работа с агрессивными клиентами в школе.
- 52 Психотерапевтическая беседа как метод работы социального педагога.
- 53 Индивидуальные консультации: педагогические условия повышения их результативности.
- 54 Работа с тревожными клиентами в школе.
- 55 Типы клиентов. Общая характеристика.
- 56 Социально-педагогическое консультирование родителей по активизации педагогических возможностей семьи.
- 57 Социально-педагогическое консультирование родителей по вопросам конфликтных взаимоотношений учителей и детей в школе.
- 58 Методы игровой терапии в социально-педагогическом консультировании детей и подростков.
- 59 Консультирование детей и подростков с нарушением поведения.
- 60 Групповое консультирование.

Тесты для контроля знаний слушателей

Тест № 1 Профессионализм в консультировании

Заполнить пробелы.

1. Только..... подготовка поможет консультанту объективно оценить возможные последствия того или иного вмешательства.

2. Роль..... состоит в том, чтобы помогать людям в сознании и разрешении тех или иных проблем.

Верно или нет.

3. Результативность консультативной помощи рассматривается как решение клиентом своих психологических проблем.

4. В работе консультанта техники и приемы рефлексивного общения — лишь средство для достижения более значимых психологических целей.

Выбрать правильный ответ.

5. Социальный педагог в рамках социально-педагогического консультирования:

- а) работает с обращающимися к нему людьми;
- б) имеет дело главным образом с такими проблемами, как самоубийства или наркомания;
- в) помогает родителям находить нужные ответы на проблемы, касающиеся людей;
- г) верны все ответы.

Тест № 2 Консультативная ситуация

Заполнить пробелы.

1. Составляющими консультативной ситуации являются.....,,

2. Задача консультанта в консультативной ситуации — максимально сосредоточиться на....., ничем не выдавая своей..... и..... к услышанному.

Верно или нет.

3. Человек говорит о себе гораздо продуктивнее, когда он глубоко проникся своим высказыванием и в генерировании этого высказывания участвует как бы тело во всем богатстве его проявлений, выходящих за рамки того, что традиционно считается коммуникативными средствами.

4. Предпринятые консультантом с самыми лучшими намерениями попытки помочь клиенту преодолеть его сомнения, смущение и т.п. могут усилить процесс самоблокирования и затруднить клиенту продвижение вперед.

Выбрать правильный ответ.

5. Составляющими профессионального консультативного контакта являются:

- а) пространство беседы;
- б) дистанция;
- в) плоскость контакта;
- г) все ответы верны.

6. Эффективной позицией взаимодействующих в консультировании является:

- а) на равных;
- б) сверху вниз;
- в) снизу вверх;
- г) ни один ответ не верен.

РЕПОЗИТОРИЙ ГГУ ИМЕНИ Ф. СКОРИНЫ

4 Вспомогательный раздел

4.1 Учебная программа по дисциплине «Социально-педагогическое консультирование»

Министерство образования Республики Беларусь
Учреждение образования «Гомельский государственный университет
имени Франциска Скорины»
Институт повышения квалификации и переподготовки кадров

УТВЕРЖДАЮ
Директор института повышения
квалификации и переподготовки
кадров учреждения образования
«Гомельский государственный
университет имени Франциска
Скорины»
Ю.В. Кравченко

УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА
«СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ»

для специальности 1-03 04 71
«Социальная педагогика»

Гомель, 2014

ВВЕДЕНИЕ

Изучение курса «Социально-педагогическое консультирование» слушателями Института повышения квалификации и переподготовки кадров является необходимым условием их профессиональной подготовки к практической деятельности социального педагога в учреждениях образования Республики Беларусь.

Социально-педагогическое консультирование представляет собой особую область практической социальной психологии, связанную с оказанием со стороны специалиста непосредственной социально-психологической помощи людям, которые в ней нуждаются. Такая помощь может быть направлена на: достижение социально-психологического комфорта; личностный рост; развитие жизненной и профессиональной карьеры; содействие преодолению индивидом девиантного поведения и т.д.

Знание психологических особенностей и применение психологических методов крайне необходимы слушателям, работа которых предполагает постоянные контакты типа «человек – человек», чтобы уметь строить отношения с людьми, находить подход к ним, расположить их к себе. Это умение лежит в основе жизненного и профессионального успеха. Залог успеха любых начинаний специалиста – это создание климата делового сотрудничества, доверия и уважения.

Социальному педагогу в своей профессиональной деятельности необходимо решать широкий круг социально-педагогических проблем, связанных с трудностями адаптации личности к различным условиям, дисгармонией межличностных отношений, социальными девиациями и конфликтным поведением.

Максимальное внимание в курсе «Социально-педагогическое консультирование» уделяется освещению наиболее актуальных проблем: роли и месту консультанта в консультировании, профессионально значимым характеристикам социального педагога, влиянию профессиональной деятельности на личность консультанта, эффективному консультативному контакту, процедурам и техникам консультирования, специальным проблемам консультирования, этическим принципам и нормам консультанта, а также умению осуществлять на практике консультативные навыки.

Основная цель данного курса заключается в формировании у слушателей системы знаний по социально-педагогическому консультированию и выработке умений и практических навыков в профессиональной деятельности социального педагога.

Специфика курса обусловлена тем, что он предполагает применение прикладных знаний по социально-педагогическому консультированию к потребностям профессиональной практической деятельности будущих социальных педагогов.

Основными задачами курса являются:

- 1) раскрытие взаимосвязи социально-педагогического консультирования с другими смежными дисциплинами;
- 2) овладение теоретическими основами курса;
- 3) овладение рядом практических навыков и накопление опыта для успешной практической работы;
- 4) формирование базовых понятий социально-педагогического консультирования;
- 5) освоение основных техник и процедур консультирования;
- 6) выработка умений и навыков индивидуального, группового, телефонного консультирования;
- 7) выработка умений и практических навыков проведения консультативных мероприятий с разной возрастной группой.

В результате изучения данного спецкурса специалист должен:

иметь представление:

- об основных понятиях социально-педагогического консультирования;
- о теоретических основах социально-педагогического консультирования;
- о методах психологического и социально-педагогического консультирования;
- о групповом консультировании семьи по проблемам детско-родительских отношений;
- об оценках эффективности консультации и проведённых консультативных мероприятиях.

должен знать:

- теоретико-методологические основы социально-педагогического консультирования;
- основные отношения зависимости, подчинения, сотрудничества, взаимопомощи в любой реальной группе;
- психологические свойства личности в системе субъективных отношений, которые складываются между людьми в их общественной и деловой жизни;
- формы и методы социально-педагогической работы с семьёй;
- особенности поведения человека в группе, межличностное общение, кризисы и конфликты в жизни человека и пути их преодоления;
- психологические и социальные проблемы современной семьи и её основные характеристики;
- основные принципы, цели и задачи социально-педагогического консультирования;
- основные направления в консультировании.

должен владеть:

- навыками и умениями в решении практических задач, направленных на изучение и выявление личностных качеств в ходе практической деятельности;
- техниками вербального и невербального общения;
- навыками организации и проведения индивидуальной и групповой консультации;
- практическими умениями составления и проведения консультирования;
- навыками проведения консультативных мероприятий.

должен уметь использовать:

- современную научную и методическую литературу;
- психологические приёмы в ходе ведения консультативной беседы;
- правила эмпатического слушания в ходе консультации;
- выявлять интересы и потребности детей и подростков, создавать условия для развития их талантов, умственных и физических способностей;
- проводить коррекцию диагностических отклонений в поведении и обучении детей;
- использовать социально-педагогические принципы работы с семьёй;
- взаимодействовать с учителями, родителями, специалистами социальных служб в оказании помощи детям и подросткам.

должен иметь опыт:

- проведения индивидуальных и групповых консультативных бесед;
- решения конфликтных и деловых задач;
- составления рекомендаций для улучшения делового общения;
- применения стратегий и тактик общения в ходе делового взаимодействия;
- проведения психодиагностических методов, направленных на выявление основных дисфункциональных нарушений в семье;
- разработки рекомендаций родителям и детям для улучшения семейных коммуникаций;
- проведения консультаций с разной возрастной группой.

Содержание программного материала связано со следующими учебными дисциплинами «Педагогическая конфликтология», «Основы психологического консультирования», «Социально-педагогическая работа с семьёй», «Профилактика девиантного поведения», «Социальная психология» и др.

Общее количество часов и распределение аудиторного времени по видам занятий:

- лекции – 18 часов;
- практические занятия – 10 часов;
- деловые игры – 6 часов;
- самостоятельная работа – 34 часа.

Всего часов по дисциплине – 68 часов.

Примерный учебно-тематический план курса

«Социально-педагогическое консультирование»

Наименование тем и форм текущей аттестации	Количество учебных часов										Этапы	Кафедра	
	Всего	Распределение по видам занятий											
		аудиторные занятия											Самостоятельная работа
		Лекции	практические занятия	семинарские занятия	Круглые столы, тематические	Лабораторные занятия	Деловые игры	Тренинги	Конференции				
3.4.1 Социально-педагогическое консультирование	68	18	10				6			34			
3.4.1.1 Консультирование в социальной работе	10	2	2							6			
3.4.1.2 Сущность и модель индивидуальной работы социального педагога с клиентами	14	4	2				2			6			
3.4.1.3 Консультирование семьи как направление деятельности в работе социального педагога	16	4	2				2			8			
3.4.1.4 Процедуры и техники консультирования	12	4	2							6			
3.4.1.5 Консультирование в школе	16	4	2				2			8			
Форма итоговой аттестации		Экзамен									4		

кафедра социально-гуманитарных дисциплин

Содержание программы

Тема 1 Консультирование в социальной работе

Понятие о теоретических основах консультирования. Предмет и задачи социально-педагогического консультирования. История развития социально-педагогического консультирования.

Сущность и основные характеристики консультирования. Качества консультанта. Основные отличия профессионально подготовленного консультанта. Терапевтические отношения в процессе консультирования.

Технологии процесса консультирования, его основные стадии. Эффективность консультирования. Место и значение социально-педагогического консультирования в системе психологической помощи.

Тема 2 Сущность и модель индивидуальной работы социального педагога с клиентами

Понятие и эволюция взглядов на социальную работу с конкретным случаем. Общая модель действий социального работника в индивидуальной работе со случаем.

Консультант и клиент: особенности взаимодействия. Типы клиентов. Контакт в консультировании и его стадии.

Модель индивидуальной консультации. Структура индивидуальной консультации. Структурирование консультативного пространства. Структурирование времени консультирования. Формирование терапевтического климата в процессе консультации.

Индивидуальное, групповое консультирование. Особенности консультирования малой группы. Этапы консультирования малой группы. Групповое консультирование детей, подростков, родителей, педагогов. Функции консультанта на разных стадиях развития группы в групповом консультировании.

Тема 3 Консультирование семьи как направление деятельности в работе социального педагога

Социально-педагогическое консультирование семьи как группы. Работа социального педагога с семьёй. Основные принципы консультирования семьи. Этапы работы консультанта. Правила эффективной коммуникации в семье.

Консультативная помощь семье. Модели психологической помощи семье в процессе консультирования: педагогическая модель, диагностическая модель, социальная модель, медицинская модель и психологическая модель.

Фазы группового консультирования семьи: центрация на ребёнке, фаза родительно-детских отношений (интеракции), фаза родительского общения.

Источники нарушений общения в семье (психологическая некомпетентность, семейные стереотипы поведения, особенности темперамента ребёнка как источник дезадаптации).

Тема 4 Процедуры и техники консультирования

Основные процедуры консультирования. Схема сбора психологического анамнеза клиента. Техники в консультировании. Постановка вопросов в консультировании. Предоставление информации и интерпретация. Работа с суицидальными клиентами в школе.

Консультирование группы младших школьников. Особенности психологии младших школьников. Проблемы группового консультирования младших школьников.

Консультирование в средних классах школы. Особенности психологии подростков. Виды психологического консультирования подростков.

Социально-педагогическое консультирование старшеклассников.

Особенности группового консультирования родителей.

Консультирование педагогов по вопросам эффективности обучения и воспитания. Консультирование по проблемам, связанным с построением учебно-воспитательного процесса в школе, конфликтному поведению в ученическом коллективе, девиантному поведению, по вопросам здорового образа жизни и др.

Оценка результатов консультирования. Осознание результатов консультативной работы социальным педагогом и критерии оценки результатов консультирования.

Тема 5 Консультирование в школе

Социально-педагогическое консультирование в работе социального педагога. Различные виды и направления школьного консультирования. Особенности индивидуального консультирования школьников, родителей, педагогов. Типичные консультативные ситуации в работе социального педагога. Организация и участие в работе школьной консультативной службы.

Дистантное консультирование. Телефонное консультирование, его основные характеристики и техники. Особенности консультативных обращений при телефонном контакте. Основные правила телефонного консультирования.

Основные методы индивидуального психокоррекционного воздействия: убеждение, внушение.

Ошибки начинающего консультанта: тревога и напряжение в процессе работы, угроза утраты самости в процессе консультирования, осознание собственной ограниченности консультантом, опасность морализирования и раздачи советов. Пути преодоления неконструктивных проявлений в процессе консультативной работы. Развитие рефлексии у клиента и способности дифференцировать свои и чужие проблемы в процессе консультирования. Обучение переосмыслению прошлого опыта клиентом в процессе консультирования.

4.2 Список рекомендуемой литературы

Основная

- 1 Абрамова, Г.С. Практическая психология / Г.С. Абрамова. – Издание второе, стереотипное. – М.: Издательский центр «Академия», 1997. – 368 с.
- 2 Алешина, Ю.Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование / Ю.Е. Алешина. – М., 1994.
- 3 Андреева Т.В. Семейная психология: Учеб. пособие / Т.В. Андреева. — СПб.: Речь, 2004. — 244 с.
- 4 Бернс, Р. Развитие позитивного самовосприятия // Педагогическое консультирование в школе. Хрестоматия / Составитель Н. В. Коптева. – Пермь. Западноуральский учебно-научный центр, 1993. — 220 с.
- 5 Бондаренко, А.Ф. Психологическая помощь: теория и практика / А.Ф. Бондаренко / (Учеб. пособие для студентов ст. курсов психол. фак. и отд-ний ун-тов). – К.: Укртехпресс, 1997. — 216 с.
- 6 Гаврилова, Т.П. Учитель и семья школьника / Т.П. Гаврилова. – М.: Знание, 1988. – 80 с.
- 7 Гайда, В.Л. Развитие коммуникативной компетентности. Методические указания / В.Л. Гайда. – Омск, Областной совет Педагогического общества РСФСР, 1990. – 80 с.
- 8 Горностай, П.П. Теория и практика психологического консультирования: Проблемный подход / П.П. Горностай, С.В. Васьковская. – Киев: Наук. Думка, 1995. —128 с.
- 9 Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. – СПб.: Питер, 2001. – 400 с.
- 10 Климов, Е.А. Основы психологии. Практикум: Учебное пособие для вузов / Е.А. Климов. – М.: ЮНИТИ, 1999. – 175 с.
- 11 Психология семьи: Учебно-методическое пособие / Сост. Е.Н. Колодич, А.А. Костюкович. – Мн.: БГПУ им. М. Танка, 2002. – 175 с.
- 12 Кочюнас, Р. Основы психологического консультирования / Р. Кочюнас // Пер. с лит. – М., Академический проект, 1999. — 240 с.
- 13 Куликов, Л. В. Практическая психология: Советы и рекомендации / Л.В. Куликов. – СПб., Изд. Журнал «Звезда», 1994. —160 с.
- 14 Лодкина, Т.В. Социальная педагогика. Защита семьи и детства: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Т.В. Лодкина. – М.: Издательский центр «Академия», 2003. – 192 с.
- 15 Лысенко, Е.М. Групповое психологическое консультирование : крат. курс лекций / Е.М. Лысенко, Т.А. Молодиченко. – М.: Изд-во ВЛАДОС-ПРЕСС, 2006. – 159 с.
- 16 Малкина-Пых, И.Г. Семейная терапия: справочник практического психолога / И.Г. Малкина-Пых. – М., 2006. – 992 с.

17 Меновщиков, В.Ю. Введение в психологическое консультирование / В.Ю. Меновщиков // 2-е изд., стереотипное. – М., Смысл, 2000. – 109 с.

18 Мэй, Р. Искусство психологического консультирования / Пер. с англ. – М., Независимая фирма «Класс», 1994. – 144 с.

19 Осипова, А.А. Общая психокоррекция: учебное пособие для студентов вузов / А.А. Осипова. – М., 2004. – 512 с.

20 Основы психологии семьи и семейного консультирования: учебное пособие для студентов вузов / под ред. Н.Н. Посысоева. – М., 2004. – 328 с.

21 Психология семейных отношений с основами семейного консультирования: учебное пособие для студентов вузов / под ред. Е.Г. Силяевой. – М., 2004. – 192 с.

22 Психология и этика делового общения: учебник для вузов / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко [и др.]; под ред. проф. В.Н. Лавриненко. – М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1997.

23 Семья в психологической консультации: Опыт и проблемы психологического консультирования / Под ред. А.А. Бодалева, В.В. Столина; Науч.-исслед. ин-т общей и педагогической психологии Акад. пед. наук СССР. — М.: Педагогика, 1989. — 208 с.

24 Социальная работа: теория и организация: пособие для студентов вузов / П.П. Украинец, С.В. Лапина, С.Н. Бурова и др. – Минск: ТетраСистем, 2007. – 288 с.

25 Социальная работа: теория и практика: учеб. пособие / отв. ред. проф. Е. И. Холостова, проф. А.С. Сорвина. – М.: ИНФРА-М, 2001. – 427 с.

26 Социальная работа с молодёжью: учеб. пособие для студ. вузов по спец. «Социальная работа» / под ред. Н.Ф. Басова; УМО РФ-Москва : Дашков и К, 2007. – 328 с.

27 Социальная работа с ребёнком и семьёй: Пособие для учителей, социальных педагогов и специалистов охраны детства / сост. С.С. Бубен. – Мн.: Народная асвета, 2000. – 176 с.

28 Таланов, В.Л. Справочник практического психолога / В.Л. Таланов, Малкина-Пых И.Г. – СПб.: Сова, М.: ЭКСМО, 2005. – 928 с.

29 Сатир, В. Как строить себя и свою семью / Пер. с англ.: улучш. изд. – М.: Педагогика-Пресс, 1992. — 192 с.

30 Социально-психологическая помощь / авт.-сост. Л.В. Орлова, Н.В. Кастюк. – Мн.: Красико-Принт, 2005. – 176 с.

31 Спиваковская, А.С. Психотерапия: игра, детство, семья / А.С. Спиваковская / Том 2. – ООО Апрель-Пресс, ЗАО Изд-во ЭКСМО-Пресс, 1999. – 464 с.

32 Холостова, Е.И. Профессионализм в социальной работе / Е.И. Холостова. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2006. – 236 с.

33 Целуйко, В.М. Психология неблагополучной семьи : книга для педагогов и родителей / В.М. Целуйко. – М., 2006. – 271 с.

34 Чёрный, Е.В. Учебно-методическое пособие по дисциплине “Психологические основы деловых игр” / Е.В. Чёрный. – Симферополь, 2004. – 47 с.

35 Шнейдер, Л.Б. Психологическое консультирование. Учебное пособие для студентов высших учебных заведений. / Л.Б. Шнейдер, Г.В. Вольнова, М.Н. Зыкова. – М.: Ижица, 2002. – 224 с.

36 Эйдемиллер, Э.Г. Психология и психотерапия семьи / Э.Г. Эйдемиллер, В.В. Юстицкис. – СПб., 2001. – 656 с.

дополнительная

1 Алберти, Р.Э. Самоутверждающее поведение. Распрячься! Выскажись! Возрази! / Р.Э. Алберти, М. Л. Эммонс. – СПб, Гуманитарное агентство «Академический проект», 1998. – 190 с.

2 Бабайцева, В.Ю. Личностно-ориентированный тренинг в процессе подготовки будущих учителей к воспитательной работе с трудными детьми. (Учебное пособие по технологии воспитательной работы для студентов-педагогов и учителей). – М.: Российское педагогическое агентство, 1997. — 56 с.

3 Большаков, В.Ю. Психотренинг. Социодинамика. Упражнения. Игры / В. Ю. Большаков. – СПб.: Социально-психологический центр, 1996. — 380 с.

4 Вачков, И. Основы технологии группового тренинга. Психотехники: Учебное пособие / И. Вачков. – М.: Изд-во "Ось-89", 1999. – 176 с.

5 Гинзбург, М.Р. Психологическое содержание личностного самоопределения // Вопросы психологии // 1994, с. 43-53.

6 Годфруа, Ж. Что такое психология / В 2-х т. Т.2: Пер. с франц. М.: Мир, 1992. – 376 с.

7 Данилова, В. Как стать собой. Психотехника индивидуальности. Пособие для самообразования / В. Данилова. - - Х., РИП «Оригинал», ИМП «Рубикон», 1994. — 128 с.

8 Игры — обучение, тренинг, досуг / Под ред. В.В. Петрусинского // В 4-х книгах. – М.: Новая школа, 1994. — 368 с.

9 Макшанов, С.И. Психогимнастика в тренинге / С. И. Макшанов, Н. Ю. Хрящева // каталог, ч.1. – СПб, 1991.— 108 с.

10 Пергаменщик, Л.А. Список Робинзона: Психологический практикум / Л. А. Пергаменщик. – Мн., 1996. — 128 с.

11 Петровская, Л.А. Компетентность в общении. Социально-психологический тренинг / Л.А. Петровская. – М., Изд-во МГУ, 1989. – 216 с.

12 Практикум по социально-психологическому тренингу / Под ред. Б.Д. Парыгина. – СПб.: СКФ «Россия-Нева», 1994. – 176 с.

13 Практические рекомендации по составлению программы и ведению групп социально-психологического тренинга. – СПб.: СПб. гос. техн. ун-т, 1994. — 44 с.

14 Рудестам, К. Групповая психотерапия. Психокоррекционные группы: теория и практика / Пер. с англ. Общ. ред. и вступ. ст. Л.А. Петровской. – М.: Прогресс, 1990. – 368 с.

15 Самоукина, Н.В. Игры в школе и дома: Психотехнические упражнения и коррекционные программы / Н. В. Самоукина. – М.: Новая школа, 1993. — 144 с.

- 16 Сартан, Г.Н. Психотренинги по общению для учителей и старшеклассников / Г. Н. Сартан. – М.: Изд-во «Смысл», 1993. —34 с.
- 17 Сатир, В. Как строить себя и свою семью / Пер. с англ.: улучш. изд. – М.: Педагогика-Пресс, 1992. — 192 с.
- 18 Сидоренко, Е.В. Мотивационный тренинг / Е. В. Сидоренко. — Спб.: Речь, 2000. – 234 с.
- 19 Смагина, С. Ю. Я и Другой: Тренинги / Редактор Розова И.А. – Спб., РОО «Адаин Ло», 1999. – 167 с.
- 20 Смид, Р. Групповая работа с детьми и подростками / Пер. с англ. – М.: Генезис, 1999. – 272 с.
- 21 Смит, М. Тренинг уверенности в себе / Пер. с англ. – Спб.: ИК «Комплект». – 244 с.
- 22 Тарабакина, Л.В. Практикум по курсу «Психология человека»: Учебное пособие для студентов педагогических вузов / Л.В. Тарабакина – М.: Педагогическое общество России, 1998. —112 с.
- 23 Шилова, Т.А. Диагностика психолого-социальной дезадаптации детей и подростков: Практическое пособие / Т.А. Шилова. – М.: Айрис-пресс, 2005. – 112 с.
- 24 Франкл, В. Человек в поисках смысла / В. Франкл. – М.: Прогресс, 1990. – 253 с.
- 25 Фурманов, И.А. Психология детей с нарушениями поведения: пособие для психологов и педагогов / И.А. Фурманов. – М.: Гуманитар. изд. центр ВЛАДОС, 2004. – 351 с.
- 26 Эксакусто, Т.В. Практикум по групповой психокоррекции: тренинги, упражнения, ролевые игры / Т.В. Эксакусто. – Ростов н/ Д : Феникс, 2008. – 339 с.