

Міністерство освіти і науки, молоді та спорту України
Національна Академія педагогічних наук України
Науково-дослідний центр проблем соціальної педагогіки
та соціальної роботи Національної Академії педагогічних
наук України та Луганського національного університету
імені Тараса Шевченка

С. Я. Харченко,
Н. П. Краснова,
Я. І. Юрків

СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНЕ КОНСУЛЬТУВАННЯ

*Навчальний посібник
для студентів вищих навчальних закладів*

*Рекомендовано
Міністерством освіти і науки,
молоді та спорту України*

Луганськ
ДЗ „ЛНУ імені Тараса Шевченка”
2012

УДК 37.013.42(076)
ББК 74.60р3
Х22

Рекомендовано
Міністерством освіти і науки, молоді та спорту України
(лист №1/11-6804 від 15.05.2012)

Рецензенти:

- Безпалько О. В.** – доктор педагогічних наук, професор, директор Інституту психології та соціальної педагогіки Київського університету імені Бориса Грінченка.
- Омельченко С. О.** – доктор педагогічних наук, професор, завідувач кафедри теоретико-методичних основ фізичного виховання і реабілітації Слов'янського державного педагогічного університету.
- Волкова Н. П.** – доктор педагогічних наук, професор, завідувач кафедри загальної та соціальної педагогіки Дніпропетровського університету економіки та права імені Альфреда Нобеля.

Харченко С. Я.

- Х22 Соціально-педагогічне консультування : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / С. Я. Харченко, Н. П. Краснова, Я. І. Юрків ; Держ. закл. „Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка”. – Луганськ : Вид-во ДЗ „ЛНУ імені Тараса Шевченка”, 2012. – 403 с.

ISBN 978-966-617-282-5

У посібнику розкривається технологія соціально-педагогічного консультування; проаналізована робота соціального педагога-консультанта; представлені методики індивідуального консультування. Значне місце приділено змісту та організації сімейного консультування. Посібник буде сприяти підвищенню професійного рівня соціального педагога.

Видання розраховано насамперед на студентів вищих навчальних закладів, які опановують фах соціального педагога, а також на спеціалістів у галузі соціальної педагогіки. Посібник також буде цікавим та корисним для практичних працівників соціальної сфери, соціальних педагогів, учителів і вихователів загальноосвітніх закладів.

УДК 37.013.42(076)
ББК 74.60р3

ISBN 978-966-617-282-5

© Харченко С. Я., Краснова Н. П.,
Юрків Я. І., 2012
© ДЗ „ЛНУ імені Тараса Шевченка”, 2012

ЗМІСТ

ВСТУП	4
--------------------	---

РОЗДІЛ І. ТЕХНОЛОГІЯ СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ

1.1. Мета та завдання соціально-педагогічного консультування.....	6
1.2. Організація роботи соціально-педагогічної консультації....	42
1.3. Техніка консультування.....	81

РОЗДІЛ ІІ. МЕТОДИКА ІНДИВІДУАЛЬНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ

2.1. Тестування.....	111
2.2. Телефонне консультування.....	137
2.3. Ділове консультування.....	159

РОЗДІЛ ІІІ. СІМЕЙНЕ КОНСУЛЬТУВАННЯ

3.1. Зміст і організація консультування з приводу подружніх проблем.....	191
3.2. Соціально-педагогічне консультування батьків молодших школярів, підлітків, старшокласників.....	224
3.3. Вирішення соціально-педагогічних проблем девіантних та обдарованих дітей.....	266
3.4. Консультування батьків у взаємовідносинах з дорослими дітьми.....	302
ДОДАТКИ	324
ЛІТЕРАТУРА	400

ВСТУП

Соціально-педагогічне консультування – це відносно нова галузь професійної діяльності соціального педагога, яка відносно недавно виділилася у якості самостійної сфери діяльності поряд з такими традиційними формами роботи як наукове дослідження, практична діяльність, викладання соціальної педагогіки, соціально-педагогічна корекція. Вона, без сумніву, потребує спеціальної, ретельної підготовки, котру не можна просто замінити знаннями та вміннями у вказаних вище областях, хоча для соціального педагога-практика вони необхідні.

Соціально-педагогічним консультуванням називається особлива область соціальної педагогіки, яка пов'язана з наданням, з боку соціального педагога, безпосередньої соціально-педагогічної допомоги клієнтам (вчителям, батькам, школярам тощо), які її потребують у вигляді порад і рекомендацій. Вони даються соціальним педагогом клієнту на основі особистої бесіди та попереднього вивчення тієї проблеми з якою стикнувся клієнт. Поради та рекомендації, які пропонуються клієнту, у більшості випадків, розраховані на те, щоб самостійно скористувавшись ними, клієнт зміг повністю впоратися зі своєю проблемою без допомоги з боку соціального педагога-консультанта.

Виходячи з даного трактування соціально-педагогічного консультування та його завдання і підготовлений запропонований навчальний посібник для студентів – майбутніх соціальних педагогів.

Посібник складається з трьох розділів, кожний з яких розкриває той чи інший аспект соціально-педагогічного консультування.

Перший розділ присвячений технології соціально-педагогічного консультування, де розглядається мета та завдання соціально-педагогічного консультування, його види, етичні вимоги до соціального педагога-консультанта, умови проведення, етапи та процедури. Також у розділі аналізуються причини помилок, які з'являються у ході консультування, а також визначаються основні правила проведення соціально-педагогічного консультування.

У другому розділі розглядається методика індивідуального консультування, а саме: тестування, телефонне та ділове. Показано діагностичний аспект соціально-педагогічного консультування,

причини звернення до соціального педагога консультанта, визначені основні засоби та прийоми телефонного й ділового консультування.

Третій розділ посібника присвячений сімейному консультуванню. В ньому розкривається зміст і організація консультування з приводу подружніх проблем, особлива увага приділяється консультуванню батьків молодших школярів, підлітків, старшокласників та дорослих дітей. Також у розділі зроблено акцент на вирішення соціально-педагогічних проблем девіантних та обдарованих дітей.

У посібнику використані результати наукових досліджень та публікації провідних учених України й інших країн в авторському трактуванні та обов'язковим посиланням на джерела.

РОЗДІЛ I. ТЕХНОЛОГІЯ СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ

1.1. Мета та завдання соціально-педагогічного консультування

Консультування (від лат. *consultare* – радитися, а радитися, піклуватися) як особливий вид професійної діяльності міцно увійшов в культуру сучасного індустріального суспільства. Повсюдне поширення почалося з 60-х роках. XX сторіччя з створення перших асоціацій професійних консультантів. Консультативної роботою в тій чи іншій мірі займаються представники різних професій (психологи, лікарі, юристи, соціальні педагоги і працівники, вчителі, бізнес-консультанти, менеджери та ін.).

Під консультуванням мається на увазі робота з індивідуумами і їх взаєминами, спрямована на розвиток, підтримку під час кризи, наставництво або рішення проблем... Завдання консультування – надати клієнтові можливість проаналізувати, виявити і проявити способи більш задовільного і повноцінного життя... Про консультативний процес можна говорити тоді, коли будь хто, тимчасово або постійно перебуває в ролі консультанта, надає свій час, увагу і повагу іншому, тимчасово що знаходиться в ролі клієнта.

У різних літературних джерелах консультування розглядається як:

- будь-яка форма надання допомоги щодо змісту та рішення проблемного завдання, при якій консультант сам не відповідає за виконання завдання, але допомагає в її вирішенні;
- спільна діяльність консультанта і клієнта з метою вирішення певної проблеми і здійснення бажаних змін у клієнта;
- надання послуг з виявлення проблеми, її аналізу, розробки рекомендацій щодо вирішення проблеми, при необхідності сприяння у виконанні певних дій;
- усталена практика надання дієвої допомоги людям, заснована на переконаності в тому, що кожна фізично і психічно здорова людина в змозі впоратися майже з усіма проблемами, що виникають у її житті;
- кваліфікована допомога особам, які мають різні проблеми,

з метою відновлення і оптимізації їх функцій, умов життєдіяльності.

У той час є багато схожих визначень поняття „консультування” і всі вони включають кілька загальних основних положень:

- консультування сприяє розвитку особистості;
- консультування допомагає навчатися новій поведінки;
- у консультуванні акцентується відповідальність клієнта, тобто зізнається, що незалежна, відповідальна людина здатна у відповідних обставинах приймати самостійні рішення, а консультант створює умови, які заохочують вольове поведіння клієнта;
- консультування допомагає людині вибрати і діяти на власний розсуд;
- консультування допомагає розвитку здатності адекватно і повноцінно сприймати себе та інших людей, змінювати і робити гнучку систему внутрішньо- і міжособистісних відносин;
- серцевиною консультування є консультативна взаємодія між клієнтом і консультантом.

Досить часто клієнтів цікавлять результати, не пов'язані безпосередньо з консультуванням: отримання інформації з конкретного питання; формування нових вмій; згоду консультанта на посередництво; отримання практичної допомоги.

Існує багато класифікацій форм консультативної допомоги.

По об'єкту консультування розрізняють індивідуальне, групове, сімейне.

За критерієм віку розглядають консультування дітей і дорослих.

За критерієм контакту з клієнтом виділяють очне (контактна) і заочне (телефонне, письмове, через друковані науково-популярні видання, керівництво по самопомоги).

За змістом запиту клієнта розрізняють сімейне, інтимно-особистісне, психологічне, юридичне, медичне, ділове, соціально-педагогічне.

Предметом соціально-педагогічного консультування можуть бути:

- вирішення проблем шкільної дезадаптації;
- діагностика і корекція поведінки, що відхиляється;

- організація спеціалізованої допомоги (психологічної, логопедичної, психотерапевтичної, юридичної);
- сприяння у вирішенні сімейних конфліктів, гармонізації дитячо-батьківських та подружніх відносин;
- сприяння в працевлаштуванні, оформленні пільг, субсидій, інвалідностей, матеріальної допомоги в кризовій ситуації;
- сприяння в наркологічній допомозі дітям, іншим членам сім'ї тощо.

Особливість консультування полягає в тому, що упор робиться на ресурси клієнта (громадянина, сім'ї, групи, громади), якого орієнтують на знаходження власних рішень.

Ця процедура часто використовується з метою орієнтації шляхом порад, вказівки на альтернативні форми допомоги, визначення цілей і забезпечення необхідної інформації.

Консультування часто плутають з наданням порад.

Порада – це односторонній процес, в рамках якого висловлюються думки, виносяться судження, пропонуються рекомендації, і всі ці дії спираються на механізм переконання.

Керівництво – також односторонній процес підтримки та стимулювання, що включає в себе вказівку подальшого шляху, навчання, інструктаж, вплив.

Консультування – двосторонній процес співпраці в рамках підтримуючих відносин, що сприяють розумінню клієнтом своєї проблеми, розуміння необхідності діяти і виконувати адекватні дії.

Консультування допомагає вибирати спосіб дій і діяти на власний розсуд; навчатися новій поведінки; розвивати особистість; акцентувати відповідальність клієнта, тобто визнати, що незалежний, відповідальний індивід здатний у відповідних обставин приймати самостійні рішення, а консультант лише створює умови, які заохочують вольове поведження клієнта; взаємодіяти клієнту з консультантом, ґрунтуючись на філософії клієнт-центрованої терапії.

Основоположник цієї терапії відомий американський психотерапевт. Роджерс виділяє три основних принципи цього напрямку:

- 1) кожна особа є безумовною цінністю і заслуговує на повагу;
- 2) кожна особистість в змозі бути відповідальною за себе;
- 3) кожна особа має право вибирати цінності і цілі, приймати самостійні рішення.

У результаті консультування клієнт повинен взяти на себе відповідальність за те, що відбувається з ним. Особливість технології консультування полягає саме в активізації резервів і внутрішніх сил клієнта для вирішення проблемних, кризових або конфліктних ситуацій.

Соціально-педагогічне консультування має будуватися на таких основних принципах:

- добровільну участь клієнта в консультуванні;
- безоцінне ставлення до клієнта;
- орієнтація на норми і цінності клієнта;
- заборона давати пораду клієнту;
- анонімність консультування;
- клієнт повинен бути включений в процес консультування;
- розмежування особистих і професійних відносин.

Контингент соціально-педагогічного консультування:

- діти дошкільного віку, учні початкової школи та їхні батьки (на предмет дезадаптації дитини у школі та ін.);
- родичі (розлучення, конфлікт, насильство в сім'ї; алкогольна залежність і емоційні розлади (безсоння, фобії, тривожність);
- родини, які виховують дітей з обмеженими можливостями;
- безробітні батьки;
- жертви деструктивних сект і багато інших.

Контингент соціально-педагогічних консультацій – люди, що перебувають у кризовому стані в тих ситуаціях, які пов'язані зі всіма міжособистісними відносинами і емоційними розладами з психосексуальними проблемами, а також сім'ї з дітьми-інвалідами.

При консультуванні відбувається взаємодія двох або декількох осіб, консультант передає клієнту соціально-педагогічні знання або відповідну інформацію, мета яких – допомогти йому у вирішенні його проблем.

Метод консультування включає в себе дослідження проблеми клієнта, сумісний з клієнтом пошук позитивних шляхів її вирішення, поради і рекомендації з його дозволу. Консультації допоможуть клієнту оцінити свої проблеми, з можливих варіантів вирішення вибрати найбільш оптимальний. Результатом консультування має стати зміна внутрішнього світу клієнта, переосмислення ним своїх життєвих цінностей.

Усі проблеми клієнтів можна розділити на дві групи:

- вирішальні (для яких існує лише одне рішення);
- нерозв'язні (лежать у сфері людських цінностей, відносин, для них є кілька або величезне число рішень. Ці проблеми мають відношення більше до почуттів, ніж до фактів. Наприклад, жінка, піддається насильству з боку чоловіка. Способів вирішення даної ситуації кілька: вона може піти від насильника, залишитися з ним і терпіти приниження і побої, звернутися до фахівців кризового центру і намагатися змінити чоловіка і себе, зібрати необхідні докази жорстокого поводження і звернутися до суду або за місцем його роботи і т.ін.).

У більшості людей є „вірні”, з їх точки зору, рішення нерозв'язних проблем, з якими вони згодні і слідують їм у житті. Саме з цією групою проблем соціальному педагогу доводиться працювати. У таких випадках консультування часто заходить у глухий кут: консультант намагається допомогти, а клієнт пручається.

Консультування складається з наступних стадій: розблокування, зміни, блокування. На першій стадії піддаються сумніву попередні норми і цінності, розблоковуються існуючі установки, звільняється місце для нових норм і цінностей.

Для того, щоб відбулися зміни у свідомості клієнта, необхідні ідентифікація та інтерналізація. Якщо клієнт ідентифікує себе з людиною, що має бажані установки, то у нього може виникнути бажання змінитися. Необхідно, щоб проби були вдалими.

Під блокуванням розуміється остаточне ухвалення й інтеграція бажаних установок, нові норми і цінності стають постійною частиною особистості та керують її діяльністю.

У соціально-педагогічній роботі використовується кілька типів консультування:

- загальне консультування клієнтів фахівцями соціально-педагогічної роботи;
- спеціальне консультування клієнтів фахівцями соціальних служб або установ з напряму соціальних педагогів;
- навчальне консультування фахівців соціальних служб і організацій працівниками вищестоящих організацій та установ;
- договірне консультування фахівцями з соціальної педагогіки з різних організаційних, економічних, професійних та інших питань.

При консультуванні потрібно пам'ятати.

1. Це процес взаємовпливу, де вплив консультанта полягає не стільки в його словах, скільки в його особистості.

2. На консультанта накладається моральна відповідальність, тобто необхідно бути такою людиною, щоб можна було впливати на інших.

3. Консультант повинен розвивати в собі здатність до емпатії. Він повинен уміти розслабитися фізично, розумово і духовно, з готовністю входити в щирсердечний мир іншої людини і змінюватися в процесі консультування.

Соціально-педагогічним консультуванням називається особлива область практичної соціально-педагогічної діяльності, яка пов'язана з наданням з боку соціального педагога безпосередньої соціально-педагогічної допомоги людям, які мають потребу в ній, у вигляді порад і рекомендацій. Вони даються соціальним педагогом клієнту на основі особистої бесіди і попереднього вивчення тієї проблеми, з якою в житті зіткнувся клієнт. Найчастіше соціально-педагогічне консультування проводиться в заздалегідь обумовлені години, в спеціально обладнаному для цього приміщенні, як правило, ізолюваному від сторонніх людей та конфіденційних умовах.

Один сеанс консультування проходить у формі особистої бесіди соціального педагога з клієнтом, що триває в середньому від декількох десятків хвилин до півтора, двох і більше годин. У ході цієї бесіди клієнт розповідає соціальному педагогу про себе, про свою проблему. Соціальний педагог, у свою чергу, уважно вислуховує клієнта, намагаючись проникнути в суть його проблеми, розібратися в ній, прояснити її як для себе, так і для самого клієнта. Під час консультації оцінюється особа клієнта, і з урахуванням його індивідуальних особливостей клієнту даються науково обґрунтовані, аргументовані рекомендації щодо того, як краще всього практично вирішити його проблему.

Поради та рекомендації, пропоновані клієнту соціальним педагогом-консультантом, в більшості випадків розраховані на те, щоб самостійно скориставшись ними, клієнт зміг повністю впоратися зі своєю проблемою без допомоги з боку консультанта. Соціально-педагогічне консультування – це поширена практика надання дієвої соціально-педагогічної допомоги людям, заснована на переконаності в тому, що кожна фізично і психічно здорова

людина в змозі впоратися майже з усіма проблемами соціально-педагогічного характеру, які виникають у неї. Клієнт, проте, далеко не завжди чітко і точно знає заздалегідь, в чому полягає суть його проблеми і як її найкраще вирішувати, спираючись на власні сили та можливості. У цьому йому і повинен надати допомогу професійно підготовлений соціальний педагог-консультант. Це і є основне завдання соціально-психологічного консультування.

Під час консультації соціальний педагог зазвичай застосовує спеціальні психологічні та соціально-педагогічні прийоми і методи роботи з клієнтом і впливу на нього, розраховані на те, щоб за порівняно короткий термін (час проведення консультації) знайти і точно сформулювати спосіб практичного вирішення проблеми клієнта, причому зробити це таким чином, щоб це рішення було зрозуміло для клієнта і доступно для реалізації.

Кількість зустрічей консультанта з клієнтом найчастіше не обмежується одним-двома. У більшості випадків потрібно більш тривалий час консультування, що включає в себе від трьох і більше зустрічей з клієнтом. Необхідність у такому пролонгованому консультуванні виникає в наступних типових випадках:

Проблема клієнта настільки складна, що розібратися в ній за один-два сеанси практично неможливо.

У клієнта є не одна, а кілька різних проблем, вирішення кожної з яких вимагає окремої консультації.

Пропоноване рішення проблеми не може бути відразу і повністю самостійно реалізовано клієнтом і вимагає додаткової підтримки з боку консультанта.

У соціального педагога-консультанта немає достатньої впевненості в тому, що клієнт, в силу, наприклад, його індивідуальних особливостей, відразу і без додаткової допомоги впорається зі своєю проблемою. Таке трапляється, якщо клієнт недостатньо впевнений у собі, не може управляти власними емоціями і поведінкою, якщо рівень інтелектуального розвитку недостатній для того, щоб у скрутних ситуаціях прийняти самостійне розумне, зважене рішення.

Найчастіше до соціального педагога-консультанта звертаються люди, що представляють собою так званий середній прошарок населення і знаходяться за станом в зоні підвищеного ризику. Під зоною підвищеного ризику розуміються різні життєві ситуації, опинившись в яких, люди схильні до нервових, психічних,

а також фізичних захворювань, інші, фізично і психологічно сильні, досить здорові люди виходять з таких життєвих ситуацій, випробовуючи лише відчуття втоми або дискомфорту.

Ті, хто звертаються до консультанта, – це зазвичай не дуже добре пристосовані до життя і не надто зайняті на своїй роботі люди, оскільки для того, щоб отримати докладну консультацію, необхідно час. Серед тих, хто реально і найчастіше звертається за допомогою до консультанта, чимало життєвих невдач, і саме невдачі змушують цих людей, які відчувають себе фізично здоровими, шукати допомоги з боку консультанта. Серед клієнтів консультацій зустрічається чимало людей, які мають ті або інші емоційні відхилення, які у свою чергу є наслідком багаторазових життєвих розчарувань і розчарування.

Такі люди активно починають шукати допомогу у консультації не відразу при виникненні у них проблем, а в самі важкі періоди їх життя. Людина приходить до консультанта, коли не знає, як вчинити, або коли вичерпані його можливості самостійно впоратися зі своєю проблемою. За консультативною допомогою людина може звернутися тоді, коли перебуває в стані душевного розладу, коли їй здається, що з нею або з близькими їй людьми відбувається щось жахливе і матиме неприємні наслідки.

Однак, деякі клієнти загалом знають, як вирішувати свою проблему, і шукають у консультанта лише емоційної підтримки. Інші не знають, як впоратися з проблемою, і йдуть до консультанта за порадою. Треті не цілком упевнені в собі або не знають, що конкретно вибрати з наявних у них можливостей для вирішення своєї проблеми. Їх необхідно переконати і спрямовувати їх активність в потрібне русло. Четвертим – просто треба з кимсь обговорити свою проблему. У них зазвичай немає серйозних проблем, але час від часу вони гостро потребують уважного і доброзичливого співрозмовника. Серед клієнтів соціально-педагогічної консультації зустрічаються і такі, кого до консультанта призводить зайва цікавість або бажання просто кинути йому виклик. Деякі щиро хочуть дізнатися, хто такий соціальний педагог-консультант і чим він займається, інші заздалегідь переконані, що він займається несерйозним справою, і намагаються це йому довести, поставивши консультанта в незручне становище.

Професійна позиція соціального педагога-консультанта така, що він повинен приймати всіх без винятку клієнтів, уважно,

доброзичливо і по-людськи ставитися до них незалежно від того, хто вони, навіщо прийшли до нього, як налаштовані і які цілі переслідують. Це не тільки пов'язано з необхідністю для професійного соціального педагога-консультанта зберегти свій авторитет і обличчя, але також з тим, що він за нормами своєї професійної етики зобов'язаний надавати допомогу всім, хто до нього звертається і хто цього потребує, у тому числі і тим, хто під час консультації поводить себе не зовсім етично.

Соціально-педагогічне консультування відрізняється від інших видів надання практичної соціально-педагогічної допомоги людям наступними основними особливостями. На відміну, наприклад, від індивідуальної і групової психотерапії воно припускає короткочасний період і епізодичний характер особистих контактів соціального педагога-консультанта з клієнтом. Різні види індивідуальної і групової психотерапії зазвичай розраховані на більш тривалий термін безперервного взаємодії консультанта з клієнтом – від декількох тижнів до декількох місяців і навіть років, призначено більшу загальну кількість годин, що витрачаються на роботу з клієнтом.

В інших видах практичної соціально-педагогічної діяльності з клієнтами, на відміну від консультування, передбачається особисте спілкування, взаємодія клієнта і соціального педагога, причому навіть в той час, коли клієнт вирішує свою проблему. Основна коректувальна соціально-педагогічна робота, пов'язана з практикою соціально-педагогічного консультування, найчастіше проводиться самим клієнтом у відсутність соціального педагога, без прямого або постійної взаємодії з ним.

У соціально-педагогічному консультуванні діагностика на початку роботи з клієнтом повинна бути зведена до мінімуму і в основному повинна спиратися на результати безпосереднього спостереження консультанта за поведінкою клієнта, коли консультант спілкується з ним в соціально-педагогічній консультації. Діагностика включає в себе аналіз і узагальнення даних, безпосередньо отриманих від клієнта без застосування спеціальних психологічних, соціально-педагогічних тестів. У соціально-педагогічній діяльності діагностика грає більш помітну роль, проводиться зазвичай на початку консультації і на неї відводиться набагато більше часу.

За кінцеві результати роботи з клієнтом соціальний педагог-

консультант не несе прямої персональної відповідальності (консультант не відповідає за те, скористається або не скористається клієнт його порадами). Консультант відповідає лише за вірність своїх висновків про суть проблеми клієнта і за потенційну ефективність запропонованих клієнту практичних рекомендацій. В інших видах соціально-педагогічної діяльності соціальний педагог несе особисту відповідальність за кінцеві результати своєї роботи з клієнтом, оскільки сам займається формуванням або корекцією поведінки клієнта, сам реалізує свої висновки та рекомендації.

Консультант-соціальний педагог не обов'язково повинен володіти прийомами і методами психотерапії, за винятком тих, які він може застосувати в самій консультаційній практиці. Соціальний педагог, що займається соціально-педагогічною діяльністю, повинен професійно володіти її методами, так як в їх застосуванні і полягає основна частина його роботи.

Питання визначення цілей консультування не є простим, оскільки багато в чому залежить і від різноманітних потреб клієнтів, і від позиції самого консультанта. Однак, можна виділити кілька основних цілей, які найбільш часто зустрічаються в літературі:

- сприяти зміні поведінки, щоб клієнт міг жити продуктивніше, відчувати задоволеність життям, незважаючи на деякі неминучі соціальні обмеження;
- розвивати навички подолання труднощів при зіткненні з новими життєвими обставинами і труднощами;
- забезпечити оптимальне прийняття життєво важливих рішень (навчити клієнта розподіляти свій час і енергію, оцінювати наслідки ризику, адекватно оцінювати властивості своєї особистості, долати емоційні стреси);
- розвивати вміння встановлювати і підтримувати міжособистісні відносини.

Перераховані цілі багато в чому збігаються з переліком типових запитів клієнтів та їх очікувань від результатів консультативної допомоги: краще зрозуміти самого себе або ситуацію; зуміти змінити ситуацію; пристосуватися до ситуації, яка, швидше за все, не зміниться; отримати підтримку при прийнятті рішення; зуміти прийняти рішення.

Консультування як один з видів соціально-педагогічної діяльності переслідує наступні цілі:

1. Надання оперативної допомоги клієнту у вирішенні

проблем, що у нього виникли.

У людей часто виникають такі проблеми, які вимагають термінового втручання, невідкладного рішення, – такі, на вирішення яких клієнт не має можливості витратити багато часу, сил і засобів. Подібні проблеми зазвичай називають оперативними, і аналогічна назва закріплюється за відповідними рішеннями. Отримання строкової соціально-педагогічної допомоги у вигляді усної консультації при вирішенні оперативних проблем стає незамінним. Наприклад, у батька дитини можуть виникнути такі серйозні ускладнення у відносинах з ним, збереження яких загрожує дуже несприятливими наслідками для стану фізичного і психічного здоров'я дитини. У працівника будь-якої установи також може з'явитися серйозна проблема, що потребує термінового рішення, яку йому, наприклад, належить залагодити у спілкуванні зі своїм безпосереднім керівником під час короткої зустрічі, призначеної на один з найближчих днів. Третій приклад: у родині у чоловіка або дружини несподівано різко можуть ускладнитися стосунки з дружиною (чоловіком) або з ким з його (її) родичів. У силу цього в цій сім'ї може скластися складні обставини, які загрожують серйозними негативними наслідками.

2. Надання клієнту допомоги у вирішенні тих питань, з якими він цілком би зміг самостійно впоратися без втручання з боку, без безпосереднього і постійної участі соціального педагога в його справах, тобто там, де спеціальні професійні соціально-педагогічні знання, як правило, не потрібні, а необхідним є лише загальний, життєвий, заснований на здоровому глузді досвід.

3. Надання тимчасової допомоги клієнту, який насправді потребує тривалого, більш-менш постійного соціально-педагогічного впливу, але в силу тих чи інших причин не в змозі розраховувати на нього в даний момент часу. У цьому випадку соціально-педагогічне консультування використовується як засіб надання поточної, оперативної допомоги клієнту, що стримує прогресивний розвиток негативних процесів, що перешкоджає подальшому ускладненню проблеми, з якою зіткнувся клієнт.

4. Коли у клієнта вже є вірне розуміння своєї проблеми і він, в принципі, готовий сам приступити до її вирішення, але дещо ще сумнівається, не цілком впевнений у своїй правоті. Тоді в процесі проведення соціально-педагогічного консультування клієнт, спілкуючись з соціальним педагогом-консультантом, отримує з його

боку необхідну професійну і моральну підтримку, і це додає йому впевненість у собі.

5. Надання допомоги клієнту в тому випадку, коли ніякої іншої можливості, крім отримання консультації, у нього немає. У цьому випадку, проводячи соціально-педагогічне консультування, спеціаліст-соціальний педагог повинен дати зрозуміти клієнтові, що він насправді потребує отримання більш ретельної, досить тривалої соціально-педагогічної або корекційної допомоги.

6. Коли соціально-педагогічне консультування не застосовується замість інших способів надання допомоги клієнту, а разом з ними, на додаток до них з розрахунком на те, що не тільки соціальний педагог, але і сам клієнт займеться вирішенням цієї проблеми.

7. У тих випадках, коли готового рішення у соціального педагога-консультанта немає, оскільки ситуація виходить за межі його компетенції, він повинен надати клієнтові хоча б якусь, нехай навіть мінімальну і недостатньо ефективну допомогу.

У всіх цих та інших подібних випадках соціально-педагогічне консультування вирішує такі основні завдання:

1. Уточнення (прояснення) проблеми, з якою зіткнувся клієнт.
2. Інформування клієнта про суть проблеми, яка виникла у нього, про реальності її серйозності. (Проблемне інформування клієнта).
3. Вивчення соціальним педагогом-консультантом особи клієнта з метою з'ясування того, чи зможе клієнт самостійно впоратися з виниклою у нього проблемою.
4. Чітке формулювання порад і рекомендацій клієнта з приводу того, як найкращим чином вирішити його проблему.
5. Надання поточної допомоги клієнту у вигляді додаткових практичних порад, пропорованих в той час, коли він вже приступив до вирішення своєї проблеми.
6. Навчання клієнта тому, як найкраще попередити виникнення в майбутньому аналогічних проблем (профілактика).
7. Передача соціальним педагогом-консультантом клієнту елементарних, життєво необхідних соціально-педагогічних знань і умінь, освоєння і вірне вживання яких можливо самим клієнтом без спеціальної соціально-педагогічної підготовки (Просвітницьке інформування клієнта).

Розглянемо кожну з названих завдань докладніше.

Прояснення проблеми полягає в тому, що, уважно вислухавши клієнта, деякий час спостерігаючи за ним, соціальний педагог-консультант приходиться до певного висновку щодо того, у чому насправді полягає проблема клієнта. Іноді його висновок в цілому збігається з думкою клієнта, а іноді розходиться з ним. В останньому випадку соціальний педагог-консультант пояснює клієнтові, чому він – консультант – прийшов саме до цього висновку, що відрізняється від того, про що спочатку думав сам клієнт.

Проблемне інформування клієнта саме в цьому і полягає. Проводячи таке інформування, соціальний педагог-консультант не тільки аргументовано пояснює клієнтові, в чому полягає проблема, але також пояснює, чому ця проблема виникла і як її в принципі можна практично вирішити.

Наступний, логічно необхідний і зазвичай виконується паралельно поряд з попереднім крок – це діагностика вивчення особистості клієнта. Без такого вивчення важко, по-перше, розраховувати на повне, глибоке розуміння клієнтом своєї проблеми, по-друге – на активну особисту участь клієнта в її вирішенні. Зробивши цей необхідний при консультуванні крок, соціальний педагог отримує можливість пояснити клієнтові його проблему, максимально враховуючи при цьому індивідуальність клієнта.

Далі соціальний педагог-консультант з урахуванням його власного розуміння суті проблеми і індивідуальності клієнта формулює рекомендації клієнту з оптимального вирішення проблеми. Такі рекомендації повинні бути короткими, простими і зрозумілими клієнту, а також практично здійсненними в реальних умовах життя клієнта з належним свідомим контролем з його боку.

Далеко не завжди клієнт відразу ж і з розрахунком на успіх може приступити до реалізації порад і рекомендацій, отриманих від соціального педагога-консультанта. Нерідко із-за власної недосвідченості або невміння він робить помилки і потребує отримання оперативної поточної допомоги з боку соціального педагога-консультанта. Той же, у свою чергу, не повинен думати, що він повністю виконав свій професійний обов'язок, якщо вислухав клієнта, прояснив для себе і для нього суть проблеми і запропонував рекомендації по її вірному рішенню. Завдання соціального педагога-консультанта полягає також у тому, щоб забезпечити по можливості безпомилкове виконання клієнтом отриманих їм порад і

рекомендацій. Не виключається, щоправда, і те, що клієнт не побажає виконувати отримані від соціального педагога-консультанта рекомендації, і тоді соціальний педагог не несе відповідальності за кінцевий практичний результат соціально-педагогічного консультування (якщо, звичайно, клієнту були дані вірні рекомендації).

Багато проблем соціально-педагогічного характеру, з якими стикаються люди в житті, такі, що можуть виникати повторно, і одноактне їх вирішення не завжди є повною гарантією того, що вони ще раз не виникнуть у майбутньому. Тому, проводячи консультаційну роботу з клієнтом, важливо домагатися того, щоб повторне виникнення подібної проблеми в майбутньому було зведено до мінімуму. У цьому, зокрема, і полягає одна з задач соціально-педагогічної профілактики. Вирішуючи її, соціальний педагог-консультант домагається того, щоб сам клієнт своїми власними діями міг попередити і уникнути повторного виникнення в його житті подібної проблеми в майбутньому.

Для того, щоб клієнт був в змозі самостійно вирішити соціально-педагогічні профілактичні завдання, а також для того, щоб він був в змозі надати самому собі потрібну допомогу, консультант-соціальний педагог іноді добровільно бере на себе професійно не обов'язкове для нього завдання: передати клієнтові елементарні корисні для нього соціально-педагогічні знання.

Види соціально-педагогічного консультування

Оскільки необхідність у консультуванні потребують різні люди і за допомогою вони звертаються з різних приводів, соціально-педагогічне консультування можна розділити на види залежно від індивідуальних особливостей клієнтів і тих проблем, з приводу яких вони звертаються до консультації.

Насамперед можна визначити так зване *інтимно-особистісне консультування*, необхідність в якому виникає досить часто і у багатьох людей. Інтимно-особистісне консультування, припускає допомогу в питаннях, які зачіпають людину як особу, викликають у неї сильні переживання, що зазвичай ретельно приховуються від навколишніх людей. До цього виду можна віднести консультування з таких питань, які глибоко зачіпають людину як особистість, викликають у нього сильні переживання, які зазвичай ретельно приховується від оточуючих людей. Це, наприклад, такі проблеми, як психологічні або поведінкові недоліки, від яких людина хотіла би

позбутися, проблеми пов'язані з її особистими стосунками з людьми, різні страхи, невдачі, непорозуміння з дітьми, родиною і багато іншого. Сюди ж може віднести глибоке незадоволення людини самою собою та інші.

Наступне по значущості та частоти зустрічальності в житті вид консультування – *сімейне консультування*. До нього можна віднести консультування з питань, що виникають у людини у власній сім'ї або в сім'ях інших близьких до неї людей. Це, зокрема, вибір майбутнього чоловіка (дружини), оптимальна побудова і регулювання взаємин у родині, попередження і вирішення конфліктів у сімейних взаєминах, відносини чоловіка або дружини з родичами, поведінка подружжя в момент розлучення і після нього, вирішення поточних сімейних проблем. До останніх належать, наприклад, вирішення питань розподілу обов'язків між членами сім'ї, економіка сім'ї тощо.

Виділяють два головні напрями роботи при цьому виді консультування. По-перше, діагностику, яка дозволяє отримати надійну і повну інформацію про взаємовідносини членів сім'ї на різних життєвих етапах. По-друге, консультування сім'ї спрямоване на відновлення або перетворення зв'язків членів сім'ї один з одним і навколишнім світом, на розвиток уміння розуміти один одного і формувати повноцінну сімейну єдність, гнучко регулюючи стосунки як усередині сім'ї, так і з різними соціальними групами.

Третій вид консультування – *психолого-педагогічне консультування* – це обговорення питань навчання і виховання дітей, навчання чому-небудь і підвищення педагогічної кваліфікації дорослих людей, педагогічного керівництва, управління дитячими і дорослими групами і колективами. До нього можна віднести обговорення консультанта з клієнтом питань навчання і виховання дітей, навчання будь-чому або підвищення педагогічної кваліфікації дорослих людей, педагогічного керівництва, управління дитячими та дорослими групами і колективами. До психолого-педагогічного консультування відносяться питання вдосконалення програм, методів і засобів навчання, обґрунтування соціально-педагогічних інновацій тощо.

Четвертий, з числа найбільш поширених видів консультування – *ділове консультування*. Воно, у свою чергу, має стільки різновидів, скільки існує різноманітних справ і видів діяльності людей. У цілому ж діловим називається таке консультування, яке пов'язане з

вирішенням людьми ділових проблем. Сюди, наприклад, можна віднести питання вибору професії, вдосконалення і розвитку здібностей людини, організації праці, підвищення працездатності, ведення ділових переговорів тощо.

Кожен з перерахованих видів консультування в чому-то схожий з іншими, наприклад в тому, що однакові за своєю суттю проблеми можуть виникати в різних видах діяльності і в різних ситуаціях. Але разом з тим в кожному з названих видів консультування є свої особливості.

Інтимно-особистісне консультування зазвичай вимагає закритих від сторонніх осіб і одночасно відкритих для спілкування консультанта і клієнта, довірливих відносин між ними. Таке консультування вимагає створення особливої обстановки, так як нагадує сповідь. Цей вид консультування по самій природі тих проблем, яких він безпосередньо стосується, не може бути епізодичним або короткочасним. Він припускає, по-перше, великий психологічний попередній настрій на нього як соціального педагога-консультанта, так і самого клієнта; по-друге, тривалу і, як правило, нелегку розмову соціального педагога-консультанта з клієнтом; по-третє, зазвичай достатньо тривалого періоду вирішення виниклої у клієнта проблеми. Останнє пов'язано з тим, що більшість проблем інтимно-особистісного характеру відразу не вирішується.

Особливі вимоги пред'являються до соціального педагога-консультанта і до соціально-педагогічного консультування в інтимно-особистісній сфері. Тут у спілкуванні з клієнтом соціальний педагог-консультант повинен бути особливо тонкою і дуже делікатною людиною, викликати до себе безумовну довіру з боку клієнта і мати власний досить великий досвід інтимно-особистого спілкування з різними людьми. Бажано, щоб соціальний педагог-консультант був людиною кілька більш старшого віку, ніж клієнт. Це пов'язано з останнім з зазначених вище моментом, а саме – наявністю значного життєвого досвіду у відповідній галузі. Проте різниця у віці між соціальним педагогом-консультантом і клієнтом не повинна бути занадто великою. Якщо вона буде велика і складе, наприклад, більше 20 років, то соціальний педагог-консультант і клієнт виявляться людьми, що належать до різних поколінь. Внаслідок цього між ними може виникнути вікове непорозуміння і недовіра. Люди трохи більш старшого віку часто володіють достатнім життєвим досвідом для того, щоб давати розумні поради

іншим, і разом з тим самі ще не забули, якими вони були, перебуваючи у віці клієнта. Такі люди, маючи різницю у віці, належать зазвичай до одного і того ж покоління, тому порівняно легко знаходять взаєморозуміння між собою.

Наступна важлива вимога щодо соціально-педагогічного консультування з інтимно-особистих питань, можна сформулювати так: соціальний педагог-консультант, який проводить роботу з клієнтом, сам не повинен мати гострих, невирішених проблем інтимно-особистісного характеру, особливо таких, з приводу яких він консулює клієнта. Якщо це не так, то соціальний педагог-консультант вільно або мимоволі буде досить суб'єктивний у своєму ставленні до клієнта і в оцінюванні його проблеми і, сам того не помічаючи, стане ревно і упереджено ставитися до клієнта. У цих умовах він навряд чи зможе відповідати зазначеним вище вимогам навряд чи буде здатний реально допомогти своєму клієнтові словом і справою. Не рекомендується, зокрема, проводити соціально-педагогічне консультування або ж звертатися за практичної соціально-педагогічної допомоги з питань регулювання особистих взаємин, позбавлення від комплексів до тих консультантів, у яких є власні комплекси або проблеми в особистих, інтимних стосунках з людьми.

У практичному рішенні цієї проблеми, з якої дуже часто стикаються початківці соціальні педагоги-консультанти, корисною може виявитися наступна процедура: перш ніж приступати до самостійної практики проведення соціально-педагогічного консультування, наприклад, з проблем інтимно-особистісного характеру, соціальному педагогу-консультанту самому бажано пройти консультацію з цього питання у більш досвідченого колеги. І якщо при цьому виявиться, що у самого консультанта є невирішені проблеми інтимно-особистісного характеру, то він не повинен консулювати інших з цієї проблеми до тих пір, поки сам від неї не позбудеться. Тут, до речі, діє життєве правило: за битого – двох небитих дають. Воно означає, що краще мати проблему і позбутися від неї, ніж зовсім не мати проблем.

Ще одна важлива умова, що забезпечує ефективність інтимно-особистісного консультування, – це достатній час на його проведення. Справа в тому, що проблеми інтимно-особистісного характеру швидко не вирішуються і відносяться, по-перше, до розряду таких, які вимагають тривалого вивчення і не менш

тривалого періоду їх вирішення. По-друге, при вирішенні таких проблем часто діють методом проб і помилок, і зазвичай необхідно час на виправлення помилок, які припускаються. Заздалегідь, крім того, взагалі буває складно встановити, скільки часу може знадобитися на практичне рішення такої проблеми. Соціальний педагог-консультант, прогножуючи про вирішення подібної проблеми, по-перше, повинен мати достатній резерв часу на проведення роботи з клієнтом, по-друге, заздалегідь попереджати людину, яка звернулася до нього за допомогою про те, що на вирішення його проблеми може знадобитися досить багато часу. Бажано також – і це відноситься не тільки до соціально-педагогічного консультування на інтимно-особистісну тему, але і до інших видів консультування – заздалегідь хоч би приблизно визначити потрібний час і поставити до відома клієнта.

Одним із важливих напрямків роботи соціального педагога є **сімейне консультування**. Воно вкрай необхідне в таких видах роботи, як:

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

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

в) реабілітація (коли сім'я, яка знаходиться в кризі з приводу різних причин, не в змозі адекватно оцінити свої проблеми, її необхідно „наштовхнути” на шляхи розв'язання проблеми);

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

Виділяють такі типи сімейного консультування:

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

2) *програмне консультування* – це двобічний процес розв'язання проблем з метою аналізу і поліпшення діяльності установи, організації через надання окремим особам соціальних послуг;

3) *поєднання перших двох типів* у конкретних випадках.

Отже, ці моделі характеризують сімейне консультування як процес, спрямований на зміни на краще в сім'ї, на її благополуччя за допомогою та участю як соціального педагога, так і членів сім'ї через спілкування. Таким чином, можна стверджувати, що сімейне консультування є фасилітатором: тобто людиною, яка розвиває, допомагає, стимулює, створює умови для найповнішої реалізації особистості клієнта, опосередковано впливаючи власними особистісними якостями.

Сімейне консультування у свою чергу вимагає знання соціальним педагогом-консультантом суті сімейних проблем, способів їх вирішення, бажано – на власному досвіді сімейного життя. Навряд чи сімейним консультуванням можуть успішно займатися люди, які не мають або мали родини. Як цілком імовірно можна припустити і зворотнє: гарним соціальним педагогом-консультантом з сімейних питань навряд чи зможе стати людина, що сама неодноразово намагалася створити або зберегти родину, але їй це зробити не вдалося. Її особистий досвід якщо і може бути в чомусь корисним іншим людям, то швидше за все у негативному плані. Разом з тим треба відзначити, що в цьому і в інших подібних випадках власний досвід необхідний для того, щоб стати гарним соціальним педагогом-консультантом. Людина, що має негативний життєвий досвід сімейних відносин, добре змогла б розповісти іншим про те, чого слід уникати в сімейному житті, але не про те, що потрібно робити для того, щоб зберегти родину і налагодити внутрішньосімейні взаємини. Проте з цього правила можуть бути певні виключення. У практиці відомо чимало випадків, коли консультантами з сімейних питань – і непоганими – ставали люди, які самі неодноразово потерпіли невдачі в сімейному житті.

Змістом консультування є суб'єктивні проблеми сім'ї та її членів відповідно до об'єктивних проблем розвитку сім'ї за її етапами, реалізації особистості в стосунках „батьки – діти”, „діти – діти”, „батько – мати”, „чоловік – дружина”, „сім'я – суспільство”. Розкриємо зміст консультування на кожному з етапів розвитку сім'ї.

1. Підготовка молоді до сімейного життя: формування позитивного іміджу сімейного способу життя разом з підготовкою до виконання сімейних обов'язків, статеве виховання, моральне і правове виховання через індивідуальні і групові консультації, круглі столи, вечори запитань і відповідей. Формування гендерної рівності,

допомога в самореалізації, виборі професії, формуванню впевненості в собі.

2. Первинний шлюб. Формування і корекція моделі сімейного життя, допомога в адаптації молодого подружжя в сім'ї та суспільстві, набуття самостійності від батьківських сімей, у працевлаштуванні, професійному навчанні, вироблення правил сімейного життя, підготовці до відповідального батьківства, формування гендерної рівності в сім'ї як основи запобігання насильства і конфліктів у сім'ї, збереження почуттів. Права та обов'язки членів сім'ї, сім'ї у суспільстві. Функції сім'ї.

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

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

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

Принципи і правила сімейного консультування.

1. Встановлення контакту й приєднання консультанта до

клієнтів (мовними формами консультативного приєднання того, хто повідомляє проблему), фіксація на домінуючому членів сім'ї.

2. Дотримання умов безпечного сімейного консультування: консультант з членами сім'ї визначають правила, за якими вони взаємодіють (немає агресії, немає зла).

3. Для збору інформації про проблему родини необхідно задавати питання: „Які Ваші очікування?“, „Що Ви хочете?“.

4. Для уточнення проблеми необхідно задавати питання: „Як Ви раніше справлялися з труднощами?“, „Що Вам у цьому допомагало?“.

5. Проведення консультації необхідно в умовах зміцнення віри в успішність і безпеку процедури консультування. Має значення досвід роботи консультанта. Необхідно задавати питання: „Що, на Вашу думку, є негативним в утвореному положенні?“, „Що саме хороше в цих обставинах?“, „Що Ви ще не зробили, щоб вирішити проблему?“, „Як поводитися значимі для Вас люди, якщо опинялися в подібній ситуації?“, „Що допоможе Вам здійснити такий вчинок?“, „Змогли б Ви так вчинити?“.

Під час консультації розгортається обговорення проблеми: аналіз ситуації, рольова гра (з усіма закономірностями проведення, з аналізом). У результаті відбувається моделювання (розробка шаблонів) поведінки членів сім'ї в міжособистісних стосунках. Поштовх до усвідомлення і вирішення емоційного контакту, психокорекція емоційних взаємин, загострення почуттів здійснюється за рахунок спеціальних прийомів, заснованих на рефлексії, психогенетиці, генограмі сім'ї тощо.

У сімейному консультуванні розрізняють поведінкову і психодинамічну (психоаналітичну) моделі. Розглянемо їх детальніше.

Поведінкова модель. Поведінковій моделі сімейного консультування необхідно ґрунтуватися на закономірностях і класифікації поведінки людини в міжособистісних стосунках. Необхідно враховувати закономірності проявів та класифікацію стилів спілкування.

На основі знань про типи поведінки, стилі спілкування можна здійснювати професійне консультування з проблеми міжособистісного спілкування в родині. Внаслідок проблематичних міжособистісних відносин у родині – поведінкові моделі (неблагополучні у розвитку сім'ї стилі спілкування, неприйнятний

домінуючий тип поведінки тощо) – виникають проблеми з виховання дитини.

Міжособистісні відносини і їхня корекція за рахунок поведінкової моделі виявляють порушення емоційних властивостей „батьки – дитина”; грубі порушення взаємодії батька і матері з дитиною. Тому консультування по даній моделі насичене питаннями з боку консультанта (застосовується метод анкетування).

Слід застосовувати і рольову гру в уявній ситуації (не тієї, яка типова в їхньому житті). У рольовій грі, коли члени сім'ї грають героїв, а не самих себе, вони не ототожнюють своє „Я” з даною постаттю і можуть з боку подивитися на „негативну поведінку і стилі спілкування”.

Бажано, щоб консультант підбирав „гравцеві” ту роль, яка за якимось показниками схожа на нього (про це консультант не говорить). В аналізі гри схожість не фіксується.

Іноді ролі розподіляються самими членами сім'ї (за бажанням кожен вибирає і грає роль). На підсвідомому рівні у людини йде звільнення від комплексів.

Таким чином, поведінкова модель сімейного консультування полягає в програнні ролей в уявній ситуації і аналіз ролей і дій.

Поведінкова модель сімейного консультування передбачає і сімейні тренінги, які проводяться з усією родиною (3 людини – мінімум). У сімейному тренінгу кращі поведінковий тренінг спілкування, навчальний тренінг спілкування, тренінг вирішення конфліктів у родині (схожий на рольову гру).

Поведінкова модель сімейного консультування здійснюється за рахунок допоміжних технік: саморегуляція (арт-терапія, релаксація), спільна діяльність та інші допоміжні вправи, спрямовані на психокорекцію поведінки.

Психодинамічна модель (психоаналітична). Дана модель здійснюється згідно концепції психоаналізу З. Фрейда, в моделі застосовуються психоаналітичні методики А. Адлера, К.-Г. Юнга (асоціативний експеримент), аналіз сімейної ситуації М. Боуена; „позитивна сімейна психотерапія” Н. Пезашкіана, імітаційна гра А. Кронік і Е. Кронік.

Принципи:

- 1) сім'я – єдиний живий організм, єдина жива система, яка прагне до гомеостазу (психічної рівновазі);
- 2) почуття захищеності. Родина звертається за психологічною

допомогою, так як переживає відчуття незахищеності;

3) диференціація „Я” від інших членів сім’ї – руйнування психотичних зв’язків у родині (емоційна залежність з нівелюванням особи); необхідне вибудовування певної дистанції і забезпечення диференціації „Я”, так як кожен живе не тільки поняттям „Ми”, але і „Я” (незалежність, свобода);

4) індивідуальні відмінності одночасно з почуттям споріднення;

5) внутрішня свобода. Самостійний вибір кожного.

Таким чином, основна тематика психодинамічної моделі сімейного консультування: відсутність взаєморозуміння; порушення позитивної емоційної сфери; невропатичні коріння і комплекси; тривожність і страхи у дітей.

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

Методи консультування – це способи здійснення вербального спілкування клієнта і консультанта. Можна виділити такі методи консультування сім’ї: регламентування, нормування, інструктування, приклад, наслідування, заохочення, переконання, критика, інформування, перегляд і аналіз відео та аудіо записів, творчих робіт, ситуацій; написання сценарію вирішення проблеми сім’ї; рольова гра; експертні оцінки.

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

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

Інструктування – роз’яснення умов, обставин, перспектив роботи, наслідків проблеми, можливих труднощів, попередження можливих помилок.

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

Приклад – це показ дій інших людей у подібних обставинах.

Показ може бути словесним, за допомогою аудіо та відео апаратури, але він супроводжується описом ситуації, якостей людини, її ресурсів і можливостей тощо.

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

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

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

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

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

Рольові ігри – модель реальної ситуації в цікавій формі, яка передбачає завдання до її розв'язання, розподіл ролей учасників, план роботи з моделлю. Дії і слова, емоції учасники вигадують свої, керуючись стратегією і тактикою, які запропоновані в умовах гри. Доцільною є зміна ролі члена сім'ї у грі (батько став дитиною, дитина – матір'ю, мати – батьком). Це дозволяє побачити членам

сім'ї себе як у дзеркалі, примірити на себе свої вчинки і слова, відчуті недоліки тієї ролі, яку вони грають. Гра повинна закінчуватися аналізом: що відчували, про що нове дізналися, чому навчилися, як краще було б розв'язати проблему, чому щось не було вдалим, які якості є необхідними для розв'язання проблеми, чому ще слід вчитися тощо.

Метод якісних (експертних) оцінок – метод, за яким знавець (знавці) по даному питанню дає якісні та кількісні оцінки варіантів рішень, що пропонуються. Застосовується тоді, коли є необхідність з кількох запропонованих варіантів обрати оптимальний, враховуючи матеріальні й фінансові можливості, морально-правові та інші конкретні умови; визначити сформованість певних якостей особистості, цінності колективу тощо.

Доцільно під час консультування сім'ї застосовувати такі рекомендації щодо заспокоєння у конфлікті, які надають можливості для розрядки:

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

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

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

Існують деякі спеціальні умови успішності проведення соціально-педагогічного консультування з питань сімейного характеру. Тут, приступаючи до консультування, соціального педагога насамперед необхідно знати загальні закони формування сім'ї й розвитку сімейних відносин, щоб з урахуванням цих законів давати клієнтам розумні та обґрунтовані практичні рекомендації.

Найбільш важливими законами подібного роду є наступні.

1. У той час, коли родина тільки ще створюється (це в першу чергу стосується молодих сімей), майбутнє подружжя, як правило, не можуть ще ставитися один до одного цілком об'єктивно і неупереджено. Вони в тій чи іншій мірі суб'єктивні і, як правило, ідеалізують один одного, тобто ставляться упереджено один до одного, перебільшуючи гідності, применшуючи або зовсім не

помічаючи недоліків. У силу цього і низки інших обставин через деякий час у молодій родині настає взаємне охолодження один до одного. Це, зокрема, пов'язано з тим, що з часом яскраві емоційні переживання притупляються і настає період звикання людей один до одного. Крім того, у міру набуття не тільки позитивного життєвого досвіду спільного життя молоде подружжя краще один про одного дізнаються, і не тільки з позитивного боку. Справа тут в тому, що багато чого з того позитивного, ніж вони насправді мають, вже, як правило, їм було відомо до укладення шлюбу, а багато з того, що є в них негативного, вони або не усвідомлювали, або не виявляли, вільно або мимоволі приховували один від одного.

2. Найчастіше період тимчасового взаємного охолодження у взаєминах подружжя настає вже після народження їх першої дитини, зазвичай на другому або третьому році спільного життя. Це, зокрема, пов'язано з тим, що після народження першої дитини мати починає приділяти йому більше уваги і часу, ніж чоловіку, і її вимоги до останнього одночасно зростають. Однак згодом, приблизно до 3-4-літнього віку дитини, обстановка в родині, яка погіршилася за вказаними вище причин, як правило, знову нормалізується. Тому, проводячи соціально-педагогічне консультування молодих сімей, до яких зазначені закони мають пряме відношення, слід роз'яснювати подружжю, що відбувається з ними – це хоч і неприємне, але закономірне явище, яке не слід сприймати як трагедію або катастрофу. Потрібно, навпаки, набратися терпіння і піти на взаємні поступки, компроміс, і досить скоро все стане в родині на свої місця.

3. Якими б психологічно схожими один на одного людьми не були подружжя, в чому-то істотно важливому для їхнього спільного життя вони все-таки будуть відрізнятися один від одного, і це рано чи пізно призведе до виникнення розбіжностей між ними. Наявність різних точок зору з одним і тим же питань у членів сім'ї є скоріше нормою, ніж відхиленням від неї. Суперечності між подружжям рано чи пізно виникають в будь-якій родині, і в цьому плані благополучні сім'ї відрізняються від неблагополучних тим, що в перших (благополучних) подружжя швидко навчаються приймати ці суперечності як нормальне явище, йти на взаємні поступки, а у других – (неблагополучних) – йдуть на конфлікти і не вміють шукати компромісу.

4. Кожен член сім'ї є особистістю сім'ї і, разом з тим, цілком самостійною, незалежною людиною, яка має свої, не завжди повністю пов'язані з родиною, інтереси. Як член сім'ї він повинен брати на себе певні обов'язки перед нею, однак як самостійна людина він може і повинен мати в родині відносну свободу дій. Нормальною для благополуччя сучасної європейської сім'ї є ситуація, при якій, з одного боку, права та обов'язки кожного члена сім'ї перед нею як би врівноважуються, а з іншого боку, всі без винятку члени цієї сім'ї отримують в ній однакові права і рівний об'єм обов'язків. З добровільної згоди когось одного та інших членів сім'ї допускається нерівномірний розподіл між ними сімейних обов'язків, але будь-які випадки несправедливого розподілу обов'язків або обмеження прав когось із членів сім'ї на користь інших її членів ведуть, як правило, до зростання напруженості в сім'ї і, в кінцевому рахунку, до її неблагополуччя.

Також існують правила, які соціальному педагогу-консультанту слід брати до уваги, проводячи соціально-педагогічне консультування. Не рекомендується, наприклад, у процесі проведення соціально-педагогічного консультування подружжя з проблем взаємин між ними ставати на бік одного з подружжя, оскільки в більшості випадків у виникненні будь-якої проблеми у сімейних взаєминах майже завжди винні всі ті, хто бере участь у них, тобто як мінімум дві залучені в конфлікт сторони. Це, однак, не означає, що їх вина в конфлікті обов'язково повинна бути абсолютно однаковою, що обидва учасника в рівній мірі відповідальні за нього. Це лише означає, що односторонні дії соціального педагога-консультанта на користь тільки одного з подружжя можуть привести не до усунення, а до посилення конфліктної ситуації, так як вони навряд чи зустрінуть розуміння з боку тієї людини, яка виступає винуватцем конфлікту (якщо б вона сама це досить добре розуміла, то і самого конфлікту, напевно, не було б). Іншими словами, підтримка одного боку в конфлікті ніколи не приведе до його вирішення. Дане правило особливо важливо дотримуватися тоді, коли соціально-педагогічне консультування проводиться в очній формі, у присутності обох подружжя.

Якщо предметом консультування є отримання від соціального педагога рекомендацій і порад у зв'язку з повторним вступом у шлюб або об'єднанням в єдину родину порівняно мало знайомих один з одним досить дорослих людей, то в цьому випадку слід

звертати особливу увагу на такі обставини. У тих людей, для яких перший шлюб виявився невдалим, нерідко зустрічаються так звані дезадаптивні риси характеру – такі, до яких у сімейному житті важко пристосуватися практично будь-якій людині. Людина, яка вступає в другій або наступний шлюб, повинен це добре розуміти і визнавати, інакше незабаром проблеми, аналогічні тим, які існували в його колишньої сім'ї, неминуче виникнуть і в новій, поставивши її так само, як і колишню родину, на грань катастрофи. Про це соціальний педагог-консультант повинен відкрито і твердо попередити клієнта і, якщо той захоче, допомогти йому не тільки усвідомити свої недоліки, але й позбавитися від них.

Далі важливо дати зрозуміти клієнтові, що такі ж або інші недоліки характеру можуть виявитися у майбутнього чоловіка (дружини), і до цього також потрібно бути готовим. Визнання характерологічних недоліків подружжям і терпиме ставлення до них має бути взаємним. У зв'язку з цим можна, зокрема, рекомендувати дорослим людям вступати у повторний шлюб лише тоді, коли вони визнають існуючі у себе недоліки характеру і готові змиритися з недоліками в характері майбутнього чоловіка (дружини).

Бажано також пояснити майбутньому подружжю, як їм слід поводитися в тих випадках і ситуаціях, якщо один з них почне відкрито проявляти наявні у нього недоліки, а також навчити відповідним практичним діям, тобто показати, як вони зможуть один одному допомогти в цій складній ситуації внутрішнього життя. Бажано, щоб прийоми та засоби, рекомендовані соціальним педагогом-консультантом, були добре освоєні і продемонстровані в консультації подружжям, що вступають у шлюб.

Якщо шлюб між собою укладають вже немолоді люди і до того ж довгий час жили окремо і на самоті, то їх потрібно обов'язково попередити про те, що в спільному житті у них неминуче будуть виникати проблеми, пов'язані з їх психологічною несумісністю один до одного, що обумовлено відсутністю досвіду життя з іншими людьми і адаптації до них.

Таким людям при проведенні консультування з приводу майбутнього вступу в шлюб можна рекомендувати наступне: перш ніж укласти шлюб, треба визначитися, чи зможуть вони в принципі виявитися сумісні один з одним за звичками, поглядам, способу життя.

Практичне консультування таких людей цілком може проходити, наприклад, за таким планом:

1. Соціально-педагогічне, психологічне тестування кожного з клієнтів окремо за допомогою методик, що визначають їх потенційну психологічну сумісність один з одним, з метою з'ясування того, в чому конкретно за своїми особистими якостями вони можуть виявитися сумісними і несумісними один з одним.

2. Інформування, з взаємної згоди клієнтів, про те, що в їх психології однаково, сумісно і що не однаково і несумісно.

3. З'ясування того, чи хоче і чи може практично кожен з них змінити свою поведінку настільки (міру цього клієнтам може підказати консультант), щоб реально виявитися сумісним з іншим.

4. Постановка і проведення безпосередньо в приміщенні консультації соціально-психологічного, соціально-педагогічного експерименту, який з'ясує потенційну сумісність майбутнього подружжя. Подальше інформування подружжя про те, які результати цього експерименту.

5. Надання майбутньому подружжю можливості відкрито задати один одному будь-які питання, відповіді на які може виявити їх можливу сумісність або несумісність.

6. Проведення заключного етапу соціально-педагогічного консультування, під час якого соціальний педагог-консультант повинен буде інформувати клієнтів про його професійний висновок щодо благополуччя їх майбутнього шлюбу. Тут соціального педагога слід бути по-людськи дуже делікатним і разом з тим послідовним, принциповим і професійно чесним. У будь-якому випадку він зобов'язаний попередити майбутнє подружжя про те, що оскільки вони дорослі люди, то навряд чи можуть в спільному житті розраховувати на те, що їхні особисті взаємини будуть безхмарними, а також про те, що їхня персональна психологія і поведінка не зможуть швидко змінитися під час шлюбу таким чином, щоб це повністю влаштувало кожного з подружжя. Якщо ж вони справді налаштовані серйозно і в що б те не стало хочуть зберегти свій шлюб та сім'ю, то неминуче повинні будуть прийняти один одного такими, які вони є.

Психолого-педагогічне консультування в свою чергу, передбачає наявність у консультанта педагогічної освіти і досвіду навчання і виховання людей. Непоганими психологами-консультантами з психолого-педагогічних питань зазвичай стають,

наприклад, колишні вчителі і вихователі, які мають досвід педагогічної роботи й відповідну освіту.

Те ж саме, що тільки що було сказано щодо психолого-педагогічного консультування, стосується і ділового консультування. Найбільш успішно їм можуть займатися люди, які на власному досвіді добре знають ту сферу діяльності, у якій вони збираються вести консультування.

Для того щоб консультування було досить успішним, тобто давало максимально можливі позитивні результати, в процесі проведення консультування необхідно виконати низку умов.

Умова 1. Людина, яка звертається за допомогою до соціального педагога-консультанта, повинна мати реальну, а не вигадану проблему, а також неприховане бажання якнайшвидше вирішити її. Вище було вже сказано про те, що деякі люди йдуть на прийом до соціального педагога-консультанта не тому, що у них насправді є складна проблема, яку вони, в що б те не стало, хочуть вирішити, а, наприклад, просто з цікавості або з явним наміром будь-що довести соціальному педагогу-консультанту, тобто з наміром, дуже далеким від бажання щось змінити в самих собі. Соціальний педагог-консультант таким людям навряд безпосередньо зможе якимось істотно допомогти, за винятком, може бути, зниження їх амбіцій і самовпевненості.

Якщо ж у людини є реальна проблема, але вона її не цілком усвідомлює і, як наслідок цього, не висловлює бажання від неї позбутися, то такій людині соціальний педагог-консультант зможе допомогти лише в тому випадку, якщо в результаті бесіди з нею у клієнта відбудеться усвідомлення власної проблеми і виникне бажання якомога швидше від неї позбутися. Якщо ж клієнт досить добре знає свою проблему, але нічого не хоче змінювати, то такій людині навряд чи будь-чим або істотно допоможе навіть досить досвідчений консультант.

Умова 2. Соціальний педагог-консультант, до якого за практичною допомогою звернувся клієнт, повинен мати досвід проведення подібного консультування і відповідну професійну підготовку. У зв'язку з цим соціально-педагогічне консультування аналогічно в деякому роді лікарській практиці. Від соціального педагога-консультанта, як і від лікаря, перш за все потрібно не нашкодити клієнту і зробити все від нього залежне, щоб консультування пройшло успішно.

Умова 3. За кількістю що витрачається на нього часу соціально-педагогічне консультування повинно бути досить тривалим для того, щоб соціальний педагог-консультант зміг до кінця зрозуміти і знайти оптимальне вирішення проблеми, яка хвилює клієнта, а також успішно її вирішити разом з самим клієнтом. Тут також маєтись на увазі час, необхідний для того, щоб проконтролювати кроки, спрямовані на вирішення проблеми, дати оцінку одержуваних результатів і довести розпочату справу до кінця, тобто отримати те, що повністю задовольнило б як клієнта, так і консультанта-соціального педагога.

Іноді клієнтові, який, природно, має менше досвіду вирішення соціально-педагогічних проблем, ніж консультант, може здатися, що позитивного результату в консультуванні немає або результат зовсім не такий, на який розраховував клієнт. Соціальний педагог ж зі свого боку може бути переконаний, що справу зроблено цілком вірно і потрібний результат очевидний. Тоді перед консультантом-соціальним педагогом виникає додаткове завдання – довести клієнту, переконати його в тому, що проблема вирішена цілком задовільно. Іноді, навпаки, клієнту здається, що справу зроблено добре, хоча сам соціальний педагог-консультант вважає, що розпочата робота ще не доведена до свого логічного завершення. В даному випадку соціальному педагогу-консультанту необхідно не тільки намагатися переконати в цьому клієнта, але зробити все від нього залежне для того, щоб проблема клієнта була повністю вирішена. У цьому випадку припиняти процес консультування можна тільки за взаємною домовленістю соціального педагога і клієнта. Якщо ж соціально-педагогічне консультування практично переривається до раніше наміченого терміну його закінчення, тобто до отримання необхідного результату, то соціальний педагог-консультант зобов'язаний попередити про це клієнта, а також повідомити йому про можливі наслідки цього рішення.

Умова 4. Клієнт повинен строго дотримуватися отриманих від соціального педагога-консультанта рекомендації. Інакше проблема клієнта навряд чи буде вирішена, і поради консультанта клієнту залишаться для останнього лише добрим побажанням, а не керівництвом до дії.

Умова 5. Соціально-педагогічне консультування повинно проводитися у відповідній, що сприяє йому обстановці. Слід зауважити, що в більшості випадків соціально-педагогічне

консультування повинно проводитися в умовах конфіденційності, воно має не розділяти, а зближувати між собою соціального педагога-консультанта і клієнта, знімати напруженість у клієнта, що дозволить йому бути цілком відкритим і відвертим у спілкуванні з соціальним педагогом-консультантом.

Крім загальних вимог є ще ряд спеціальних, особливих вимог щодо практики проведення соціально-педагогічного консультування в різних галузях.

У соціально-педагогічному консультуванні дуже важливо, щоб сам консультант мав педагогічну, соціально-педагогічну освіту досить добре орієнтувався в теорії і практиці педагогіки, соціальної педагогіки. Необхідний також і власний досвід навчання і виховання дітей, бажано – різного віку. Але і цього для успішного проведення соціально-педагогічного консультування недостатньо. На відміну від звичайного педагога, вченого-педагога або викладача, консультант-соціальний педагог не має права відкрито проявляти негативні реакції на поведінку клієнта і зовні демонструвати йому своє ставлення. Це правило діє навіть у тому випадку, якщо клієнт явно порушує прийняті норми соціально-педагогічної етики та моралі.

Обговорюючи вище етичні норми поведінки соціального педагога-консультанта, було сказано про те, що він не має права проявляти свій негативізм по відношенню до клієнта. Це особливо стосується підлітків і їх батьків, які можуть звертатися в соціально-педагогічну консультацію. Їх поведінка по відношенню до соціального педагога-консультанта далеко не завжди є педагогічно бездоганною і витриманою.

При консультуванні з соціально-педагогічних питань слід також мати на увазі, що повністю і сумлінно виконувати рекомендації соціального педагога-консультанта не завжди будуть саме ті люди, кого вони стосуються і кому персонально насправді адресуються. Наприклад, батькам часто доводиться давати рекомендації, які насправді стосуються їхніх дітей, а дітям – поради, які більше відносяться до поведінки їх батьків (можливі реакції дорослих людей на педагогічно неадекватну поведінку їх батьків по відношенню до них). Цю обставину слід брати до уваги.

За консультацією до соціального педагога також може звернутися підліток з проблемою, яка породжена не ним самим, а в спілкуванні з ним оточуючими його дорослими людьми: батьками та вчителями. Тоді проведення соціально-педагогічної консультації

тільки з самою дитиною навряд чи зможе серйозно змінити на краще стан справ, що склався. По-перше, підліток ще не настільки доросла людина, щоб глибоко зрозуміти, прийняти і вірно реалізувати в спілкуванні з дорослими людьми ті рекомендації, які йому може дати соціальний педагог-консультант. По-друге, дорослі люди, які своєю невірною поведінкою створюють проблеми у спілкуванні з підлітком, далеко не завжди готові прислухатися до його думки, особливо якщо ініціатива виправлення сформованого неблагополучного положення справ належить не їм, а дитині.

Тут для успішного вирішення проблеми необхідно так зване системне або багатоканальне соціально-педагогічне консультування. У разі його проведення практичні рекомендації з боку соціального педагога отримують всі учасники конфліктної або проблемної ситуації, і при цьому, як правило, кожен з них знає, хто і які рекомендації отримав. У результаті створюється ситуація, в якій кожен учасник може не тільки стежити за собою та іншими, але реально допомагати іншим у виконанні отриманих рекомендацій.

Сформульоване вище положення є загальним для більшості ситуацій проведення соціально-педагогічного консультування з соціально-педагогічних, психологічних питань, за винятком таких ситуацій, коли об'єктом соціально-педагогічного впливу стають діти молодшого дошкільного віку включно, а практичні рекомендації від соціального педагога-консультанта отримують дорослі люди: батьки, вчителі або вихователі дитини.

Соціально-педагогічне консультування, як і консультування з інтимно-особистих питань, рідко проводиться як одноразова акція, так як педагогічний процес досить складний і використання отриманих рекомендацій далеко не відразу призводить до бажаних результатів. Крім того, на шляху реалізації рекомендацій нерідко виникають нові, несподівані питання, проблемні ситуації, що вимагають спеціального обговорення з соціальним педагогом. Педагогічна перебудова поведінки – це завжди складна справа для якої властива помилки, оскільки тут можна зіткнутися з педагогічними упередженнями котрі вкоренились в свідомості людини.

Що стосується особливості проведення соціально-педагогічного консультування з ділових питань, то тут, як і у всіх інших випадках консультування, соціальний педагог повинен бути для того, щоб дати розумні і ефективні рекомендації клієнтові. Він

сам повинен добре знати то справу, з приводу якого він консулює клієнта. Якщо у соціального педагога-консультанта немає власного життєвого досвіду участі у відповідній справі, то такий досвід необхідно придбати до того, як приступити до проведення консулювання.

Іноді, щоправда, цю умову не вдається повністю дотримати, так як одній людині практично неможливо бути гарним знавцем всіх можливих професій і справ, у зв'язку з якими в консулювання можуть звертатися клієнти. У даному випадку для того, щоб не виявитися повним дилетантом у відповідній справі, соціальному педагогу-консультанту рекомендується спочатку докладно розпитати клієнта про те, чим він професійно займається, дізнавшись про характер його роботи і про ті проблеми, які у нього виникають. Робити це треба не соромлячись і відкрито, з самого початку консулювання чесно зізнавшись клієнтові в тому, що в його професії консультант розбирається недостатньо добре, а тому і не в змозі дати відразу максимально ефективні корисні рекомендації.

Допомогти в цій справі соціальному педагогу-консультанту могли б відповіді на наступні питання, які на початку консулювання він спрямовує клієнтові:

— Розкажіть, будь ласка, в загальних рисах про свою роботу. Чим ви конкретно займаєтеся?

— В які ділові зв'язки і відносини по роботі ви зазвичай вступаєте з оточуючими людьми?

— Як складаються ваші особисті взаємини з тими людьми, з якими ви вже знаходитесь в найбільш тісних ділових зв'язках?

— Як ви реально, офіційно й неофіційно, залежите по роботі від оточуючих людей? Кому ви безпосередньо підпорядковуєте? Хто знаходиться у вашому особистому підпорядкуванні?

— Які у вас є службові, офіційні та неофіційні можливості впливу на людей? Яким чином ваші колеги по роботі можуть чинити вплив на вас?

— Чи є якісь правила, норми поведінки і взаємин, які давно склалися і більш або менш суворо дотримуються у вашому трудовому колективі? Якщо вони є, то в чому вони полягають і хто їх особливо активно підтримує?

Для ділового консулювання краще всього підходить ділова атмосфера, в якій проводиться робота соціального педагога-

консультанта з клієнтом, а також діловий характер відносин між ними. Це, зокрема, означає наступне.

По-перше, таке консультування краще всього проводити безпосередньо на робочому місці клієнта та у звичній для нього діловій обстановці. Тоді йому буде легше зрозуміти і практично виконати, тут і тепер, рекомендації, отримані від консультанта. Самому ж консультанту перебування в звичайній діловій атмосфері разом з клієнтом допоможе краще розібратися в суті проблеми, яка хвилює клієнта, і знайти найбільш вірне її рішення.

По-друге, у практиці проведення ділового консультування сам консультант повинен вести себе як ділова людина. Тоді клієнт зможе багато чому навчитися на його особистому прикладі.

По-третє, ділова поведінка консультанта, безсумнівно, підвищить довіру до нього з боку клієнта, який сам є діловою людиною і цінує відповідні якості в інших людей.

Нарешті, по-четверте, діловий підхід до проведення соціально-педагогічного консультування означає, що ще до початку консультації з клієнтом повинні бути повністю обумовлені її умови: час, місце, очікувані результати, вартість і т.ін.

Такі риси характеру, як акуратність, відповідальність, дисциплінованість, виконавча, закладаються в дитинстві і лежать в основі ділових рис характеру. На їх основі формуються працьовитість, виконавча, організаційні та інші здібності. Основна мета консультанта полягає в тому, щоб допомогти побачити, які ділові риси характеру в клієнта є (на основі його, клієнта, рішень, вчинків, стилю поведінки), і запропонувати реальні варіанти розвитку цих якостей. Ділові риси характеру допомагають людині долати без втрат професійні і життєві кризи, області стагнації, виробляти способи подолання труднощів або відходу від них.

Необхідність розвитку ділових якостей характеру можна побачити при аналізі відповідності (чи невідповідності) між можливим і досягнутим клієнтом, між прагненнями і здібностями, словами і справами. У результаті можна спрямувати клієнта на формування реальних і цілком досяжних ділових якостей, що дозволить встати на шлях вдосконалення.

Консультант повинен також з'ясувати, які ситуації у минулому і сьогодні допомагали клієнтові розкритися і блиснути, а які пред'являли до нього непосильні вимоги. Усе це дозволить консультантові краще зрозуміти такі професійно значимі

характеристики, як реалістичність, цілеспрямованість, здатність передбачення, схильність до ризику і так далі, що, у свою чергу, допоможе виробити рекомендації і поради про те, що ця людина може зробити для поліпшення своїх виробничих показників і як їм краще керувати.

По особливостях взаємовідносинах з товаришами, спільній діяльності в колективі розрізняють людей з товариським і замкнутим характером.

Комунікативні риси характеру у людини проявляються в наступних умінях і навичках: в умінні вірно сприймати і оцінювати людей, включаючи їх індивідуальні характерологічні особливості, цілі, мотиви, наміри, стани; в умінні вірно оцінювати життєву ситуацію, що склалася, і діяти з її обліком; в умінні вибирати такі стилі, засоби, прийоми спілкування, які б з мінімальними витратами призводили до наміченої мети спілкування; в умінні співчувати, співпереживати людям; у гнучкості мислення, що проявляється у вибиранні ефективних засобів переконання і роботи впливу на партнерів по спілкуванню.

До комунікативних рис характеру можна віднести ряд вольових і ділових рис характеру людини, що проявляються в його спілкуванні з людьми. Тому під розвитком комунікативних рис характеру мається на увазі зміцнення усіх рис характеру, які якимось впливають на спілкування цієї людини з людьми.

Наявність у людини потреби спілкування, розуміння їм значущості розвитку комунікативних здібностей у сучасному світі і бажання їх розвивати характеризує в цілому наявність у людини мотивації розвитку комунікативних здібностей. Вивчення мотивації розвитку комунікативних здібностей дозволить визначити сукупність внутрішніх причин зовнішніх стимуляцій для ефективного розвитку цих здібностей, що дасть можливість зробити процес розвитку цілеспрямованим і особистісно-орієнтованим.

Говорячи про людей з товариським поверхневим характером, можна відмітити: вони легко зав'язують знайомства, в основі яких відсутнє усвідомлення якої б то не було спільності. Нерідко таких людей називають легковажними. Вони здатні на різного роду несподіванки, і тому за ними потрібно постійний контроль.

Товариськість людини може бути виборчою, такою, що ґрунтується на інтересі до людей, однаково з ним мислячим. Подібна товариськість позитивна, вона характеризує людину як принципову,

послідовну.

Замкнутий характер може бути наслідком негативного або байдужого відношення до людей, або глибокої внутрішньої зосередженості (і тоді вона не свідчить про байдужість), або недовіру до них, обережності, що буває, коли людина живе в чужому йому середовищі.

Ключові поняття: соціально-педагогічне консультування та його цілі; інтимно-особистісне, соціально-психологічне, сімейне, ділове консультування.

Питання:

1. Аналіз поняття „консультування”, наданий у різних наукових джерелах.
2. У чому є цілі соціально-педагогічного консультування?
3. Які види соціально-педагогічного консультування Ви знаєте?
4. Розкрити моделі сімейного консультування.
5. Що покладено в основу того чи іншого виду консультування?

Проблемне завдання. Розкрити особливості умов проведення соціально-педагогічного консультування з підлітком, старшокласником.

1.2. Організація роботи соціально-педагогічної консультації

Соціальним педагогом-консультантом, якщо так називати людину, яка досить професійно, відповідально і на високому рівні займається соціально-педагогічним консультуванням, може стати тільки та людина, яка має загальну і спеціальну вищу соціально-педагогічну освіту і, крім того, достатній досвід практичної роботи в ролі соціального педагога-консультанта, високо оцінений фахівцями і підтверджений відповідним сертифікатом.

Загальним вищим соціально-педагогічним називається таке утворення, яке фахівець отримує після успішного закінчення соціально-педагогічного, соціально-психологічного факультету або відділення вищого навчального закладу – університету або

інституту. Спеціальним соціально-педагогічним називається таке утворення, яке передбачає спеціалізацію в одній з галузей соціально-педагогічної науки і практики. Така подвійна освіта необхідна соціальному педагогу-консультанту для того, щоб на сучасній науковій основі, з глибоким практичним розумінням справи займатися консультуванням, будучи в змозі відповідати, зокрема, на наступні питання:

Який стан клієнта?

Що відбувається в даний час з тим клієнтом, який реально звернувся за допомогою в соціально-педагогічну консультацію?

Чому даному клієнтові необхідні саме такі, а не які-небудь інші рекомендації?

Яку дію ці рекомендації окажуть на клієнта?

Як пояснити клієнтові на науковій основі значущість даних конкретних рекомендацій?

Відповіді на всі ці питання, що даються соціальним педагогом-консультантом, повинні бути зрозумілими клієнту і досить переконливими для професіоналів-соціальних педагогів.

Спеціальним практичним називається така соціально-педагогічна освіта, яка пов'язана з практичною діяльністю соціального педагога-консультанта, з освоєнням їм методів соціально-педагогічної роботи з людьми, які звертаються по допомогу в консультацію. Це в першу чергу такі науково обґрунтовані методи роботи, які викладаються на спеціальних факультетах, де готують практичних соціальних педагогів з вищою освітою. Досить великий досвід практичної роботи соціального педагога-консультанта необхідний тому, що йому доводиться мати справу не з наукою або викладанням соціальної педагогіки, а з цілком реальними і часто досить складними життєвими проблемами людей. Отримані у ВНЗ знання не перетворюються в уміння без досвіду практичної роботи.

Усі без винятку тонкощі практичної роботи соціального педагога-консультанта, всі можливі ситуації, з якими він може зіткнутися в житті, неможливо передбачити заздалегідь і включити відповідні дисципліни в навчальну програму вузівської підготовки. Отже, досвід практичної роботи соціального педагога-консультанта в будь-якому випадку просто необхідний.

Досвід роботи практичних соціальних педагогів дозволяє виділити і описати основні якості роботи кваліфікованого

соціального педагога, які істотно відрізняють його професійну діяльність від роботи некваліфікованого соціального педагога.

Опис основних якостей професійної діяльності практичного соціального педагога дозволяє уточнити уявлення про місце індивідуальних характеристик соціального педагога, його Я-концепції як в процесі професійної підготовки, так і в практичній діяльності.

Завдання соціального педагога-консультанта високої кваліфікації – допомогти клієнтові в знаходженні шляхів вирішення його проблем, яких може бути багато, клієнт же сам вибирає прийнятний для нього шлях. Кваліфікований соціальний педагог розглядає свого клієнта і його цілі як цілі потенційно культурно-продуктивної особистості, тобто особи, яка здатна до життя в контексті культури, що має почуття перспективи, необхідним рівнем рефлексії для прояву різноманітних підходів до проблем свого життя.

Некваліфікований соціальний педагог переслідує свої цілі, використовує клієнта для реалізації своїх схильностей. Наприклад, соціальний педагог може демонструвати клієнтові свою винятковість як носія професії, підкреслюючи постійно свою компетентність як соціального педагога, або дискредитуватиме усі висловлювання клієнта своїми судженнями, які спрямовані на знецінення переживань клієнта, і тому подібне некваліфікований соціальний педагог формує цілі допомоги на основі своєї особистої Я-концепції, тому ігнорує Я-концепцію клієнта, не може дати йому напрям і підтримку у вдосконаленні Я-концепції.

Хороше знання способів вербального і невербального спілкування допомагає соціальному педагогові-консультантові знаходити точки зіткнення з клієнтом, налаштовувати його на позитивне вирішення його проблеми.

Некваліфікований соціальний педагог має типовий стиль поведінки, не має адекватної ситуації відгуку, схильний фіксуватися на одному або декількох відгуках. Соціальний педагог-консультант високої кваліфікації уникає давати поспішну оцінку діям клієнта. Для некваліфікованого соціального педагога існують шаблонні оцінки дій клієнта.

Кваліфікований соціальний педагог-консультант уміє працювати з представниками різних культур і релігійних напрямів. Крім того, він здатний сприймати особливості субкультури клієнта,

не засуджувати його, толерантний, володіє розвинутою емпатією.

Це дозволяє йому приєднатися до світу клієнта і йти разом з ним шляхом вирішення проблеми. Це також дає можливість кваліфікованому соціальному педагогові набути розуміння життєвого шляху, відмінного від власного. Таким чином, кваліфікований соціальний педагог здійснює культурну продуктивність на основі свого відношення до професії практичного соціального педагога, яка припускає високу культурну продуктивність за рахунок рефлексії на зміст професійної взаємодії з клієнтом.

Некваліфікований соціальний педагог здатний працювати тільки у рамках однієї культури, яку він розуміє через зміст своєї Я-концепції; себе, свою культурну продуктивність некваліфікований соціальний педагог розглядає як прояв загальнокультурної норми, стандарту поведінки.

Конфіденційність в роботі кваліфікованого соціального педагога є завжди. Він чітко рефлексує на зміст інформації і її значущість для клієнта. Він може і повинен проводити чітке розмежування замовника інформації, клієнта і користувача інформації. Кваліфікований соціальний педагог розуміє міру відповідальності усіх учасників ситуації його професійної діяльності і володіє юридичними нормами регуляції відповідальності.

Некваліфікований соціальний педагог порушує правило конфіденційності, схильний до поширення інформації, не піклується про її зберігання і передачу.

Кваліфікований соціальний педагог-консультант проблему, яка лежить за межею його професійної компетенції, вирішує разом з фахівцями інших областей практики (наприклад, притягає педагогів, соціальних працівників, психіатрів і лікарів тощо). Кваліфікований соціальний педагог своє відношення до професійної діяльності не ототожнює з власною Я-концепцією.

Кваліфікований соціальний педагог адекватно відноситься до проблеми професійного зростання як до необхідності постійної професійної взаємодії з колегами. Для кваліфікованого психолога відповідь клієнтові: „Немає, я не працюю над цими питаннями”, – не є показником його професійної некомпетентності, а навпаки, обмеження і їх обґрунтування як для клієнта, так і для нього самого є джерелом професійного зростання практичного соціального педагога.

Некваліфікований соціальний педагог-консультант намагається розв'язати проблему клієнта незалежно від своєї професійної спеціалізації, без залучення і консультацій з фахівцями іншого профілю. Він не бажає працювати з іншими професіоналами, орієнтуючись тільки на свої знання і розуміння проблеми. Відношення до своєї професії для некваліфікованого соціального педагога включене в його Я-концепцію. Його позицію в цьому плані можна позначити так: „Те, що я роблю як соціальний педагог, завжди вірно, оскільки я так вважаю”.

Кваліфікований соціальний педагог розуміє, що його реакція впливає на клієнта, і навпаки – реакції клієнта впливають на нього самого. Він усвідомлює цей вплив і у взаємодії з клієнтом його спеціально виділяє, фіксує як свої почуття, думки, бажання і можливості, так і почуття, думки, бажання і можливості клієнта. Кваліфікований соціальний педагог це робить шляхом переказу переживань клієнта, у вигляді відкритих і закритих питань і тому подібне. Істотно важливо, що ці види дії на клієнта показують міжособистісний вплив, тобто зміну в думках, почуттях, бажаннях і можливостях як клієнта, так і соціального педагога.

Для некваліфікованого соціального педагога характерна відсутність розуміння міжособистісного впливу, він схильний бачити в діях клієнта відображення своїх прямих дій. Таким чином, кваліфікований соціальний педагог не виділяє зміст своєї Я-концепції і міру її включення у взаємодію з клієнтом.

Для кваліфікованого соціального педагога повага гідності клієнта є аксіомою, яка визначає його чесність в спілкуванні з клієнтом при отриманні, використанні і передачі йому інформації. Інформація, що передається клієнтові, має бути адекватно сприйнята, вона має бути пояснена доступним клієнтові мовою, інакше рекомендації, що даються консультантом, не виконуватимуться. Для некваліфікованого соціального педагога нешанобливе, навіть образливе відношення до клієнта не є предметом професіоналізму, він схильний приписувати своїй професії надважливість, яка дозволяє відноситися до інших людей з позиції переваги.

Для некваліфікованого соціального педагога немає спеціальних професійних проблем в отриманні і передачі інформації, найчастіше для цього він використовує псевдокваліфікований жаргон або перевантажує свою мову

спеціальними термінами, підкреслюючи винятковість своєї професії.

Узагальнена теорія в роботі кваліфікованого соціального педагога займає особливе місце. Це узагальнене наукове знання, на зміст якого він активно рефлексує в ході своєї роботи, постійно освоює нові теорії і підходи. На їх основі кваліфікований соціальний педагог створює і розвиває власну концепцію допомоги. Він може стати прибічником якоїсь однієї теорії, але постійно відкритий для освоєння нового знання, для сприйняття альтернативних точок зору, прагне до системного підходу у своїй практичній роботі.

Некваліфікований соціальний педагог прив'язаний до одного підходу, не роздумує про альтернативи, у нього завжди оцінене, практичне відношення до будь-яких можливих точок зору. Він відкидає їх, орієнтуючись на відомий йому підхід, який не аналізує як систему, а приймає як аксіоматичну посилку. Іншими словами, узагальнена теорія некваліфікованого соціального педагога не є його особистим способом мислення, який він міг би і хотів удосконалювати.

Відношення до узагальненої теорії кваліфікованого соціального педагога характеризується тим, що він розглядає теорію як відображення реальності, бачить в ній манеру мислення, яка витікає з його культурної і статевої приналежності. Він розглядає теорію як спосіб мислення, який може удосконалюватися і мінятися залежно від культурної і статевої приналежності людини. Виходячи з цього відношення кваліфікованого соціального педагога до будь-якої теорії засноване на виділенні в ній моментів, що відбивають як реальність життя людини, так і реальність культурної і статевої приналежності автора теорії, що відбиває цю реальність у своїй манері мислення.

Іншими словами, кваліфікований соціальний педагог розуміє, що у будь-якій теорії є предмет і способи його опису; якщо предмет (внутрішній світ людини) для усіх дослідників один, то способи його опису, аналізу, узагальнення для усіх авторів будуть різними. Це він бачить і у своїй власній узагальненій теорії, тому може співвідносити її з іншими теоріями.

Некваліфікований соціальний педагог ігнорує способи мислення авторів різних теорій, не виділяє предмета теорії і способу мислення автора. Для нього немає проблеми співвідношення своєї теорії і теорій інших авторів.

Усе це вкрай важливо для нормальної професійної роботи

соціального педагога-консультанта. Крім знань і умінь, соціальний педагог-консультант повинен мати спеціальні особистісні якості. Наприклад, він повинен любити людей, бути здатним без слів розуміти і відчувати їх стан, бути добрим, терплячим, товариським і відповідальним. Консультант-соціальний педагог повинен уміти привертати до себе людей, відчувати себе вільним в будь-якому товаристві, бути здатним до емпатії. Головне у справжнього соціального педагога-консультанта – це доброзичливість і прагнення зрозуміти клієнта, допомогти йому побачити себе з кращого боку і усвідомити свою цінність як особистості.

Важлива проблема теорії і практики консультування полягає у визначенні професійно-значущих якостей ефективного консультанта.

Проведення консультування вимагає володіння практичним досвідом і необхідними професійними навичками. Успішному консультанту є такі якості, як безумовне позитивне відношення і прийняття клієнта, відкритість і щирість, емпатійність, а також консультанти повинні обов'язково вміти навчати клієнтів різним життєвим, соціально значущим навичкам, розвивати стресостійкість.

На основі аналізу вітчизняної і зарубіжної літератури, нормативних документів можна виділити наступні професійно бажані особистісні характеристики консультанта:

- прояв щирого інтересу до людей і терпіння в спілкуванні з ними;
- емоційна стабільність;
- здатність викликати довіру у інших людей;
- повагу цінностей і прав інших людей;
- проникливість;
- відсутність упереджень;
- свідомість професійних обов'язків;
- емпатія і чуйність (але не висока сензитивність);
- вміння вислухати, теплота і сердечність (але не сентиментальність);
- об'єктивність (неотожнення себе з клієнтом);
- високий соціальний інтелект;
- довіра клієнта, віра в його здатність і можливість самостійно впоратися зі своєю проблемою;
- вміння тримати оптимальну психологічну дистанцію між собою та клієнтом;

- гнучкість, пластичність поведінки;
- відсутність власних серйозних проблем;
- самокритичність.

До негативних (професійно шкідливих) рис консультанта відносяться авторитарність, пасивність і залежність, замкнутість, схильність використовувати клієнтів для задоволення своїх потреб, невміння бути терпимим до різних установок, ціннісних орієнтацій, стимулів клієнтів.

Логхари і Ріплі виділили чотири небажаних підходів у роботі людей, які претендують на роль консультантів:

- „Ви думаєте, що це у вас проблема?! Давайте я розповім вам про свою”.
- „Я скажу вам, що потрібно робити”.
- „Мені це зрозуміло, оскільки якимось у мене була така ж проблема”.
- „Я всі турботи візьму на себе”.

Перші три підходи вважаються непродуктивними для взаємодії з клієнтом, четвертий хоча і припускає безпосередні дії із врегулювання проблемної ситуації (і навіть може бути застосований у кризовий момент життя клієнта), але не дає можливості самому клієнтові освоїти ідеї, уміння, які йому допоможуть самостійно справлятися з подібними ситуаціями надалі.

У практиці соціально-педагогічного консультування досить часто виникає необхідність професійного спілкування, взаємодії, обміну інформацією між консультантом та іншими фахівцями (психологами, лікарями, вчителями, юристами, соціальними працівниками). Можна виділити наступні типові життєві випадки, що обумовлюють необхідність такого спілкування:

- консультант, працюючи з клієнтом, стикається з проблемою, яку він не має і не може вирішувати самостійно. Це стосується, наприклад, проведення медико-психологічної, судово-психіатричної експертизи. В даному випадку консультант вирішує проблему клієнта спільно з фахівцями з відповідних областей;

- консультант стикається з проблемою, яку він може і повинен вирішувати самостійно, проте для вірного рішення в даний момент часу йому не вистачає знань з інших галузей;

- консультант разом з іншими фахівцями бере участь у роботі багатопрофільної експертної комісії, наприклад медико-психолого-педагогічної, де, взаємодіючи з відповідними фахівцями,

він розбирається в складних комплексних проблеми.

Система загальних, професійних і морально-етичних вимог, що пред'являються до соціально-педагогічного консультування і до практичної роботи соціального педагога-консультанта, краще всього відображена в існуючих кодексах професійної етики практичних соціальних педагогів. Багато положень цих кодексів безпосередньо застосовані до роботи соціального педагога-консультанта, а саме:

1. Професійна діяльність соціального педагога-консультанта характеризується особливою відповідальністю перед клієнтом за ті рекомендації, які він пропонує клієнтові.

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

3. Діяльність соціального педагога-консультанта спрямована на досягнення винятково гуманних цілей, що передбачає зняття будь-яких обмежень на шляху інтелектуального та персонального (особистісного) розвитку клієнта.

4. Свою роботу соціальний педагог-консультант будує на основі безумовної поваги гідності та недоторканості особи клієнта. Соціальний педагог-консультант поважає основні людські права, визначені загальною Декларацією прав людини.

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

6. Соціальний педагог-консультант зобов'язаний повідомляти колег, членів своїх професійних об'єднань про порушення прав клієнта, про випадки негуманного ставлення до клієнтів.

7. Соціальний педагог-консультант має право надавати лише такі послуги клієнтам, для яких він має необхідну освіту, кваліфікацію, знання та вміння.

8. У своїй роботі соціальний педагог-консультант повинен застосовувати тільки перевірені методики, що відповідають сучасним загальнонауковим стандартам.

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

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

11. Соціальний педагог-консультант не має права розголошувати або передавати третім особам дані про своїх клієнтів або про результати консультування.

12. Соціальний педагог-консультант повинен перешкоджати використанню методів соціально-педагогічного консультування і впливу на людей некомпетентними особами, професійно не підготовленими людьми, а також попереджати про це тих, хто користується послугами таких „фахівців”.

13. Соціальний педагог-консультант не має права передавати некомпетентним особам методи роботи з клієнтами.

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

15. Соціальний педагог-консультант несе особисту відповідальність за зберігання в таємниці інформації, що стосується клієнтів.

Дотримання всіх цих правил або етичних норм є обов’язковим у практичній роботі соціального педагога-консультанта.

Є, крім того, ряд суттєвих відмінностей професійно підготовленого соціального педагога-консультанта від професійно не цілком підготовленого. Ці відмінності стосуються того, як соціальний педагог-консультант поводить себе по відношенню до клієнта в різних ситуаціях консультування, як він виходить з скрутних випадків, які нерідко виникають в процесі проведення соціально-педагогічного консультування. Наведена нижче таблиця включає в себе перерахування в порівнянні десяти особливостей поведінки професійно підготовленого й професійно не цілком підготовленого соціального педагога-консультанта.

Таблиця

Порівняльні особливості поведінки під час консультації професіонала і непрофесіонала соціального педагога-консультанта

№	Порівнювані особливості поведінки	Професіонал соціальний педагог-консультант	Не професіонал соціальний педагог-консультант
1	Постановка цілей консультування	Намагається допомогти клієнтові в досягненні ним самим певних цілей	Намагається нав’язати клієнту свої власні цілі, ігноруючи бажання клієнта

2	Стратегія консультування, що проявляється в рекомендаціях, пропонуванях клієнту	Пропонує клієнтові різні способи поведінки і, якщо це необхідно, називає клієнту конкретні дії, які йому слід вчинити	Пропонує клієнту тільки різні способи поведінки, фактично відмовляючись давати йому поради та рекомендації, навіть якщо клієнт про це просить
3	Сприйняття того, що відбувається під час консультації	Розуміє і здатний прийняти та визнати як вірну будь-яку точку зору на проблему, практично діяти у відповідності з нею	Обмежений у своєму мисленні лише однією єдиною точкою зору, не здатний зрозуміти і визнати інші точки зору
4	Орієнтація при тлумаченні сповіді клієнта	Розуміє, приймає і практично працює в різних теоріях. Добре бачить і високо оцінює потенційну корисність багатьох альтернативних підходів	Може практично працювати тільки всередині однієї-єдиної теорії або одного підходу. Інші теорії і підходи сприймає як невірні
5	Усвідомлення власних можливостей та обмежень	Усвідомлює власну обмеженість. Згоден працювати під контролем більш досвідченого соціального педагога-консультанта. Ділиться своїм досвідом з іншими соціальними педагогами-консультантами і готовий скористатися досвідом роботи інших	Діє без усвідомлення про обмеженість власних можливостей. Відмовляється працювати під контролем інших соціальних педагогів-консультантів. Не любить ділитися секретами і професійним досвідом з іншими соціальними педагогами-консультантами, не використовує у своїй роботі їх досвід
6	Усвідомлення впливу, що чиниться на клієнта, і зворотного впливу клієнта на соціального педагога-консультанта	Усвідомлює, що його власні дії впливають на клієнта і як поведінка клієнта в свою чергу впливає на нього	Не усвідомлює свого впливу на клієнта і зворотного впливу клієнта на нього самого
7	Орієнтація на особу клієнта і на його проблему під час проведення сповіді	Послідовно стежить за почуттями і думками клієнта, не ставить йому зайвих питань під час сповіді	Приділяє велику увагу питанням, які не мають прямого стосунку до справи клієнта. У свою чергу може ігнорувати питання, що хвилюють самого клієнта

8	Відповідні реакції на дії клієнта і на ситуацію консультування, яка склалася	Досить гнучко реагує на широкий спектр ситуацій і проблем, що виникають в процесі проведення консультування	Є ситуації, на які соціальний педагог-консультант не може підібрати адекватну реакцію або ж на них відповідає однією, однотипною, одноманітною, негнучкою реакцією
9	Повага до людської гідності клієнта	Чесно і з належною повагою ставиться до клієнта	Не поважає клієнта, може розмовляти з ним в образливому тоні
10	Конфіденційність консультування	Зберігає в таємниці все, що стосується клієнта, його проблеми й особистого життя, і обов'язково просить у клієнта дозволу, якщо виникає необхідність повідомити будь-які відомості про нього	Без дозволу клієнта обговорює його проблему і те, що стосується особисто його, зі сторонніми людьми

Соціальний педагог-консультант повинен володіти наступними якостями, котрі можуть проявлятися в спілкуванні з клієнтами.

1. Здатність до емпатії, співчуття. Під цією здатністю розуміється вміння глибоко проникати у внутрішній світ іншої людини – клієнта, розуміти його, бачити, що відбувається з його власних позицій, сприймати світ його очима, приймати як припустиму і вірну його точку зору.

2. Відкритість. Намагаючись зрозуміти клієнта, проникнути в його внутрішній світ, соціальний педагог-консультант відверто повідомляє йому про свої власні почуття, викликаючи з його боку емпатійну реакцію і тим самим роблячи його відкритим для себе.

3. Вираз особистої турботи про клієнта за допомогою співчуття йому, а також жестів, міміки, пантоміміки.

4. Доброзичливість. Добре, емоційно позитивне ставлення до клієнта, особиста зацікавленість і участь у вирішенні його проблем.

5. Безоцінне ставлення до клієнта, у тому числі до дотримання з його боку тих моральних, етичних норм, яких він у своїй поведінці дотримується, навіть якщо це поведінка самому консультанту не подобається.

6. Відмова від нотацій, нав'язування клієнту своїх порад.

7. Довіра до клієнта, віра в його здатність і можливість самостійно впоратися зі своєю проблемою.

8. Готовність і прагнення консультанта не стільки позбавити клієнта від своїх переживань, скільки спрямувати його переживання в конструктивне русло.

9. Уміння тримати оптимальну дистанцію між собою та клієнтом.

10. Вміння вселяти в клієнта впевненість і рішучість подолати свою проблему.

Емпатія – це основна міжособистісна якість, якою повинен володіти соціальний педагог-консультант. Головним у цій якості є готовність, бажання і здатність людини психологічно відчувати і розуміти іншого, дивитися на світ його очима, на час забуваючи про своє сприйняття світу, про свою власну точку зору. Цю якість соціальний педагог-консультант проявляє на всьому протязі процесу консультування, і завдяки їй, виявляється здатним краще і глибше розуміти клієнта, ефективніше допомагати йому.

Відкритість як властивість особистості має кілька різних проявів. По-перше, це готовність соціального педагога-консультанта бути відкритим як особистість для клієнта (правда, не настільки, щоб ролі консультанта і клієнта помінялися між собою і клієнт, дізнавшись про проблеми консультанта, став співпереживати і співчувати йому самому). Підміна ролей зазвичай відбувається тоді, коли соціальний педагог-консультант починає розповідати клієнту про свої проблеми, викликаючи у останнього бажання допомогти консультанту.

Міра відкритості повинна визначатися відчуттями клієнта: якщо він вважає консультанта відкритою людиною і не відчуває страх відкритися перед ним – значить, у плані відкритості консультанта клієнту все в порядку.

По-друге, *відкритість* – це прагнення соціального педагога-консультанта в особистому спілкуванні з клієнтом залишатися самим собою, природно проявляючи не тільки свої переваги, але, можливо, й недоліки. Будучи цілком відкритою людиною, соціальний педагог-консультант демонструє клієнту свої недоліки не для того, щоб епатувати, шокувати викликати співчуття з його боку, а для того, щоб показати, що сам консультант – це звичайна жива людина, яка, як і всі люди, має недоліки і не прагне в процесі консультування грати не властиву йому в житті роль.

По-третє, відкритість проявляється в тому, що консультант показує клієнту готовність обговорювати з ним будь-які питання. Емпатія супроводжує відкритості, одне без іншого існувати практично не може.

Під виразом особистої турботи соціального педагога-консультанта про клієнта розуміється така зовнішня поведінка соціального педагога-консультанта, яка виражається в діях і словах, що демонструють щире зацікавлення, турботу консультанта про клієнта. Така турбота, однак, також не повинна бути надмірною. Соціальному педагогу-консультанту в спілкуванні з клієнтом не можна бути занадто емоційною людиною, щоб не чинити хвилюючого впливу на психологічний стан клієнта.

Добррозичливість – це також важлива психологічна якість консультанта. Хоча ця якість корелює практично зі всіма перерахованими вище якостями особистості, проте вона має і свої власні індивідуальні прояви. До них, зокрема, належить вміння соціального педагога-консультанта в будь-яких ситуаціях, що б не трапилося, зберігати рівний і, безумовно, доброзичливий стиль спілкування з ним.

Особливе місце в практиці соціально-педагогічного консультування займає так зване безоцінне ставлення соціального педагога-консультанта до клієнта. Під цим мається на увазі, насамперед, – це прагнення соціального педагога-консультанта в спілкуванні з клієнтом уникати прямого оцінювання його дій і особистості. Щоб клієнт не говорив про себе, які б внутрішні почуття ні відчував по відношенню до нього соціальний педагог-консультант, затвердження або не схвалення, про себе, його вчинків, консультанту слід утримуватися від оцінок вчинків клієнта. Головне його завдання полягає в максимально глибокому розумінні клієнта, його проблеми й у тому, щоб допомогти цю проблему вирішити.

Відмова від моралей і нав'язування клієнту своєї думки з боку консультанта в основному відноситься до моменту сповіді клієнта, оцінювання його проблеми і вироблення рекомендацій з приводу того, як цю проблему вирішити. Консультування – це процес, у якому обидві сторони – соціальний педагог-консультант і клієнт, як особистості, рівні. Дана рівність є фактичною і поширюється на всі без винятку етапи консультування. Якщо соціальний педагог-консультант прав, а клієнт помиляється, то консультанту слід продовжити його переконувати і припинити це робити лише тоді,

коли клієнт почне надавати явний опір зусиллям соціального педагога. Далі консультанту слід надати клієнтові можливість вчинити так, як він сам вважає за потрібне.

Довіра до клієнта – це те, на чому будується гуманістично орієнтоване соціально-педагогічне консультування. Довіра консультанта до клієнта припускає віру в те, що клієнт цілком самостійно зможе вирішити свою проблему, якщо йому допомогти усвідомити її і разом з ним знайти спосіб її вирішення. Довіра також означає готовність соціального педагога-консультанта розділити думку клієнта і прийняти її, відмовившись від своєї власної, якщо, звичайно, клієнт прав.

Особливої уваги заслуговує прагнення соціального педагога-консультанта не позбавити клієнта від переживань, а спрямовувати їх в конструктивне русло. Переживання – це вірна ознака небайдужого відношення клієнта до своєї проблеми і до самого себе. Якщо у клієнта немає вірного розуміння своєї проблеми або способи її вирішення, то переживання можуть грати деструктивну роль. Емоційна енергія переживань необхідна для вірного вибору і реалізації рішення проблеми. Отже, завдання соціального педагога-консультанта полягає в тому, щоб зберегти, а може бути і підсилити цю енергію, спрямувавши її у вірне, конструктивне русло.

Уміння вибирати і зберігати оптимальну дистанцію в спілкуванні з клієнтом треба розуміти наступним чином.

Консультант повинен уміти так спілкуватися з клієнтом, щоб зберегти довіру і відкритість. Разом з тим відносини соціального педагога-консультанта з клієнтом не повинні переходити в дуже близькі, інтимні. При цьому у клієнта не повинно виникати відчуття, що консультант психологічно то наближається, то віддаляється від нього. Стратегія в прагненні психологічно зблизитися з клієнтом повинна бути наступною: консультант поступово, непомітно для клієнта повинен ставати все більш близькою для нього людиною, однак як тільки соціальний педагог-консультант відчує, що наступний крок зближення може призвести до інтимності у взаєминах, слід негайно зупинитися і далі триматися від клієнта на тій дистанції, яка до цього моменту часу утворилася.

Вміння вселити в клієнта впевненість і рішучість впоратися зі своєю проблемою – це особлива якість, яка залежить від здатності соціального педагога-консультанта переконувати, підтримувати людину. Для цього необхідно навчитися вміло і розумно

користуватися відповідними вербальними і невербальними засобами впливу на клієнта.

Все вище сказане стосується внутрішньої позиції, відносин і зовнішньої поведінки соціального педагога-консультанта по відношенню до клієнта. Проте є й ряд спеціальних вимог, що пред'являються до ситуації, до обстановки, в якій проводиться соціально-педагогічне консультування. Оптимальними щодо обстановки, умовами проведення соціально-педагогічного консультування є наступні:

1. Наявність окремого, ізольованого, тихого приміщення, куди не доносяться сторонні, відволікаючі увагу консультанта і клієнта звуки, – такого, куди немає доступу стороннім особам під час проведення консультації.

2. Зручне розташування у цьому приміщенні консультанта і клієнта – найкраще поруч один з одним або навпроти один одного під невеликим кутом, на відстані від 60-70 см до 100-110 см. При цьому нічого, крім невеликого письмового столика, не повинно знаходитися між консультантом і клієнтом.

3. Організація і проведення консультації в такий час, коли клієнт нікуди не поспішає і не перебуває в поганому фізичному стані або настрої.

4. Клієнт під час бесіди з соціальним педагогом-консультантом повинен мати можливість відвести погляд, повернутися впівоберта або боком по відношенню до соціального педагога-консультанта.

5. Бажано, щоб час початку і закінчення консультації заздалегідь було чітко визначено.

6. У приміщенні, де проводиться консультація, можуть перебувати годинник, але вони не повинні розташовуватися безпосередньо між консультантом і клієнтом. Краще всього, якщо годинник будуть висіти на стіні навпроти консультанта за клієнтом або збоку від нього і соціального педагога-консультанта, не потрапляючи на очі клієнту під час консультації.

7. У приміщенні, де проводиться консультація, не повинно бути ніяких сторонніх предметів, які відволікали б увагу клієнта, насторожували його або налаштовували негативно. В рівній мірі це стосується всього того, що може відбуватися в приміщенні під час проведення консультації.

8. Рекомендується, навпаки, щоб те, що знаходиться в приміщенні або відбувається в ньому, заспокоювало клієнта, створювало у нього гарний, комфортний настрій.

9. На певних етапах соціально-педагогічне консультування допускається звучання в приміщенні негучної, приємної музики.

Професійна підготовка соціального педагога-консультанта включає в себе, крім обов'язкової загальноосвітньої наукової підготовки (до неї входить мінімум наукових знань, необхідних професійної діяльності будь-якого профілю), також і освоєння ряду розділів соціальної педагогіки, що передбачають спеціалізацію в відповідній професійній галузі, в даному випадку – в галузі соціально-педагогічного консультування. До цих спеціальних напрямів професійної підготовки консультанта можна віднести:

1. Вивчення підготовчого етапу соціально-педагогічного консультування.

2. Освоєння інформації про зміст роботи соціального педагога-консультанта.

3. Оволодіння методами роботи соціального педагога-консультанта з клієнтом.

4. Ознайомлення з особливостями проведення консультування в наступних спеціальних галузях: сімейне консультування, ділове консультування, соціально-педагогічне, психолого-педагогічне консультування, інтимно-особистісне консультування.

5. Робота соціального педагога-консультанта під керівництвом більш досвідченого консультанта-супервізора.

Вивчення процесу підготовки роботи психологічної консультації включає в себе ретельне ознайомлення з комплексом організаційних питань, включаючи вибір галузі консультування, початку роботи консультації і т.ін.

Серед тих конкретних завдань, які в практичному плані повинен вміти вирішувати консультант, можуть бути названі наступні:

- Визначення кола потенційних клієнтів – відвідувачів соціально-педагогічної консультації, їх можливих проблем в залежності від змісту роботи психологічної консультації і від тих професійних вимог, які можуть бути пред'явлені до працюючих у консультації соціальних педагогів.

- Підбір кадрів соціальних педагогів і обслуговуючого персоналу для роботи в консультації. Проведення з кадрами

спеціальної підготовчої роботи по ознайомленню з умовами роботи і обов'язками, з організацією взаємодії один з одним, з правилами роботи консультації.

- Підготовка матеріальної бази і документації для початку практичної роботи консультації.

- Підготовка та розповсюдження інформації про роботу консультації серед потенційних клієнтів.

Знайомство з організацією роботи соціально-педагогічної консультації включає в себе також освоєння того, як створюється соціально-педагогічна консультація, що входить у мінімум необхідного для неї обладнання, який оптимальний режим роботи соціально-педагогічної консультації і соціального педагога-консультанта, якою повинна бути обстановка в консультації під час її роботи та ряд інших питань.

Знайомство початківця із змістом роботи соціального педагога-консультанта в свою чергу, передбачає наступне. По-перше, ознайомлення з тим, що являє собою соціально-педагогічне консультування, в чому полягає його відмінність від інших видів практичної діяльності соціального педагога. По-друге, з'ясування того, що повинен знати і вміти робити консультант, щоб на досить високому рівні справлятися зі своїми професійними обов'язками. По-третє, ознайомлення з основними видами консультування, з головними вимогами, що надаються до них. По-четверте, знання умов роботи соціального педагога-консультанта.

Освоєння методів роботи соціального педагога-консультанта передбачає оволодіння початківцем соціальним педагогом-консультантом прийомами спілкування з клієнтами, методами психодіагностики, що використовуються в практиці консультування. Ці прийоми і методи повинні бути освоєні майбутнім соціальним педагогом-консультантом практично, в ході відповідних спеціальних занять.

Необхідність вивчення особливостей проведення соціально-педагогічного консультування в різних галузях пов'язана з тим, що, по-перше, інтимно-особистісне, сімейне, ділове і соціально-педагогічне та психолого-педагогічне консультування – це різні речі, по-друге, соціальний педагог-консультант не однаковою мірою займається цими видами консультування і, звертаючись до них час від часу, повинен тим не менш зберігати свою професійну кваліфікацію у всіх зазначених галузях. До того ж у цих сферах

консультування існує безліч приватних, досить тонких і складних специфічних питань, пізнання яких вимагає довгого часу, а успішне практичне рішення – твердих умінь і навичок.

Робота в ролі практикуючого соціального педагога-консультанта під керівництвом більш досвідченого фахівця необхідна соціальному педагогу-консультанту для придбання професійного досвіду та оволодіння на практиці необхідними вміннями та навичками. Цього всього набагато легше навчитися на досвіді інших, ніж в результаті прослуховування лекцій і читання спеціальної літератури. Крім того, в практичній роботі соціального педагога-консультанта нерідко виникає безліч несподіваних питань, які неможливо заздалегідь передбачити і в ході навчальної діяльності отримати на них задовільні відповіді. Вміння виробляються практично в ході наслідування професійній роботі інших, це ж зводить до мінімуму можливі помилки, які в своїй роботі може допустити початківець соціальний педагог-консультант. Функція супервізора, яку виконує більш досвідчений соціальний педагог-консультант, в даному випадку полягає в тому, щоб не тільки підготувати молодосвідченого соціального педагога до самостійної роботи, але і кваліфіковано оцінити ступінь його готовність до такої роботи.

Професійна підготовка соціального педагога-консультанта зазвичай починається з отримання ним загальної вищої освіти. Таку освіту включає в себе знання загальної педагогіки, соціальної педагогіки, психології розвитку, педагогічної психології, спеціальної психології, психофізіології, історії соціальної педагогіки, історії педагогіки, соціально-педагогічної діагностики. Далі слід ряд дисциплін, пов'язаних з пізнанням різних аспектів тих видів діяльності, в яких соціального педагога практично доведеться вести консультування.

Слідом за цим соціальний педагог-консультант отримує знання, необхідні для вироблення практичних умінь і навичок з проведення консультування. Це вміння, пов'язані з користуванням психологічними, соціально-педагогічними тестами, самим соціально-педагогічним консультуванням і, нарешті, з психокорекцією, соціально-педагогічною корекцією. Навчальні дисципліни, пов'язані з усім цим, звичайно викладаються в досить великому обсязі, і їх вивчення включає в себе не тільки лекційні, але також семінарські й практичні заняття.

Усе це в цілому забезпечує фундаментальну, або базову, професійну підготовку соціального педагога-консультанта і входить в зміст початкового етапу навчання. По його завершенні майбутній соціальний педагог-консультант вже може приступати до початку самостійної практичної роботи, пов'язаної з освоєнням практики соціально-педагогічного консультування. Спочатку, однак, рівень такої роботи буває недостатньо високим, оскільки крім загальних і спеціальних знань для досягнення професіоналізму в роботі необхідно придбання досвіду.

Життя показує, що приблизно половину всього того, що вкрай необхідно соціальному педагогу-консультанту для гарної професійної роботи, він фактично отримує не в стінах навчального закладу, а тільки в практичній діяльності. На це потрібно зазвичай не менше того часу, що майбутній соціальний педагог-консультант провів у стінах вищого навчального закладу. Тому, щоб дійсно згодом стати професіоналом високого класу, соціальний педагог-консультант повинен досить довго пропрацювати під патронажем супервізора. На це зазвичай витрачається один-два роки вже після закінчення навчального закладу.

Професійна підготовка консультанта полягає в освоєнні їм комплексу знань, умінь, навичок. Він повинен володіти:

- необхідними теоретичними знаннями в області соціальної педагогіки та інших, суміжних з нею наук, вивчення яких необхідно для проведення соціально-педагогічного консультування на високому рівні;
- знаннями, необхідними для організації успішної роботи соціально-педагогічної консультації;
- розвиненими вміннями в області практичного спілкування з клієнтами;
- досить великим досвідом проведення соціально-педагогічного консультування з різних питань і з різними людьми.

Відмінність роботи соціального педагога-консультанта від діяльності вченого-соціального педагога і викладача соціальної педагогіки полягає в наступному. Соціальному педагогу-консультанту не обов'язково знати все, що накопичено до теперішнього часу в науці навіть в тих галузях, у яких він проводить консультування. Однак йому бажано знати все, що може виявитися корисним в практичній роботі з людьми в консультації. Соціальний педагог-консультант не обов'язково повинен вміти вірно визначати

наукові терміни, організовувати і проводити наукові дослідження. Але йому важливо навчитися спілкуватися з проблем, із якими до нього звертаються люди, для цього володіти науковими теоретичними знаннями та ефективно використовувати ці знання для вирішення відповідних проблем. Консультант-соціальний педагог не повинен уміти на високому науковому і методичному рівні викладати соціальну педагогіку, але йому важливо навчитися передавати клієнтам корисні їм соціально-педагогічні знання і переконливо і в доступній формі викладати їх багатьом людям.

Соціальний педагог-консультант – не тільки практик, але і організатор справи. Тому йому бажано навчитися всьому, що стосується створення та організації роботи соціально-педагогічної консультації як установи. Сюди належать, зокрема, знання певних педагогічних, соціально-педагогічних, соціальних, правових, фінансово-економічних питань. Сюди ж відноситься підбір, розстановка кадрів, розподіл між ними обов'язків, організація їх взаємодії.

У практиці спілкування з клієнтами від соціального педагога-консультанта потрібно вміти вірно сприймати і правильно оцінювати людей, досягти взаєморозуміння, встановлювати хороші взаємини і вміння переконувати.

Особистий досвід проведення консультування необхідний соціального педагога-консультанта тому, що без такого досвіду він буде не в змозі дізнатися те, що стосується приватних питань, а головне – не зможе придбати потрібні йому практичні вміння та навички. Справа в тому, що абсолютно все в процесі професійної вузівської підготовки передбачити неможливо, і така підготовка, яка традиційно склалися, швидше орієнтована на отримання знань, ніж на вироблення умінь і навичок, а вони виробляються в практичному досвіді проведення соціально-педагогічного консультування.

Систематичне підвищення професійної кваліфікації – це така же обов'язкова вимога до професійної підготовки соціального педагога-консультанта, як і його загальна і спеціальна вища освіта. Необхідність постійного підвищення кваліфікації викликається наступними основними причинами. По-перше, знання, отримані у ВНЗ, з часом застарівають, і виникає необхідність у їх оновленні. По-друге, кожна соціально-педагогічна консультація, кожен консультант-соціальний педагог накопичує корисний для інших

досвід практичної роботи, і обмін їм зазвичай проводиться під час підвищення кваліфікації.

У відповідності з основними галузями та напрямками професійної підготовки соціальних педагогів-консультантів і з пропонованими до роботи соціального педагога-консультанта вимоги можна назвати наступні головні напрями підвищення професійної кваліфікації:

1. Отримання новітніх наукових і практично корисних знань в тих галузях сучасної соціальної педагогіки, які лежать в основі діяльності соціального педагога-консультанта. Ці знання можуть набуватися різними шляхами: на спеціальних факультетах підвищення кваліфікації, курсах, семінарах, а також самостійно за рахунок постійного знайомства з новітніми науковими і науково-практичними публікаціями.

2. Підготовка та захист дисертацій, складання кваліфікаційних іспитів для отримання більш високого професійного розряду. Це напрям зазвичай контролюється з боку державних або громадських організацій, офіційно наділених відповідними повноваженнями.

3. Освоєння соціальним педагогом-консультантом нових практичних методів необхідних у практичній діяльності. Хоча в обов'язки соціального педагога-консультанта зазвичай не входить надання прямого корекційного впливу на клієнта, йому треба знати і при необхідності вміти користуватися відповідними методами. Чим краще соціальний педагог-консультант буде володіти методикою впливу на клієнта, тим вище буде рівень його професійної майстерності.

4. Проходження стажування в інших консультаціях і під керівництвом досвідчених консультантів. Ця форма підвищення кваліфікації пов'язана з обміном досвідом роботи, а такий постійний обмін необхідний для підтримки і розвитку власної професійної майстерності будь-якого соціального педагога-консультанта.

5. Проходження соціально-педагогічного консультування в ролі клієнта, знайомство з консультуванням, методами діагностики та корекції на самому собі. Дана форма підвищення кваліфікації грає удвічі позитивну роль у роботі соціального педагога-консультанта. По-перше, завдяки їй він має можливість вирішити власні проблеми, які у нього, як і у будь-якої живої людини, напевно є. Не вирішивши для себе ці проблеми, не позбувшись від них, він навряд чи зможе успішно консультувати інших людей. По-друге, виступаючи в ролі

клієнта, соціальний педагог-консультант може навчитися глибше розуміти і відчувати своїх майбутніх клієнтів, краще опанує відповідними практичними методами.

Необхідність створення соціально-педагогічної консультації та організації її практичної роботи виникає при таких обставинах. По-перше, коли люди, що живуть в тому або іншому регіоні або працюють у тій чи іншій організації, мають чимало проблем соціально-педагогічного характеру, вирішити які самостійно вони не в змозі.

Проблеми з'являються зазвичай тоді, коли у безлічі людей, що живуть в суспільстві, значно і надовго погіршуються умови життя, різко зростає конкуренція і росте напруженість життя. Все це неминуче має місце при переході від тоталітарно влаштованого товариства з обмеженою свободою і жорстким контролем зверху до суспільства, заснованого на ринковій економіці і політичних свободах.

По-друге, потреба у створенні окремої консультаційної служби виникає тоді, коли в тому або іншому соціумі (суспільстві, галузі, регіоні, організації) вже є своя консультаційна служба, успішність роботи якої необхідно підвищити. Це зазвичай досягається за рахунок розподілу обов'язків і координації діяльності фахівців в рамках єдиної організації, в даному випадку – консультаційної служби.

Розподіл обов'язків у свою чергу передбачає поглиблену спеціалізацію в роботі, за рахунок якої досягається високий рівень професіоналізму і підвищення якості роботи.

У практичній соціальній педагогіці це передбачає розподіл функціональних обов'язків між фахівцями-соціальними педагогами, як мінімум, трьох сферах діяльності: соціально-педагогічної діагностики, корекції і соціально-педагогічного консультування. Подальше поглиблення спеціалізації передбачає також виділення усередині кожної з зазначених сфер діяльності приватних, ще більш вузьких функцій. Досить розумною в цьому плані здається, наприклад, спеціалізація на рівні окремих практичних соціальних педагогів у сферах інтимно-особистісного, сімейного, психолого-педагогічного та ділового консультування.

До загальних питань організації роботи соціально-педагогічної консультації також відноситься вибір місця її постійного розташування. Краще і зручніше всього, якщо

консультація буде мати зовсім окреме приміщення, не суміжне іншими приміщеннями, де є люди, які займаються якихось справою. Проте в нинішніх умовах домогтися цього практично неможливо.

Тоді слід керуватися іншими принципами. Насамперед, уникати по мірі можливості розміщення соціально-педагогічної консультації там, де їй перебувати протипоказане. Не можна, наприклад, поміщати соціально-педагогічну консультацію поруч або всередині тих організацій, обстановка в яких перешкоджає нормальній роботі соціально-педагогічної консультації і консультантів-соціальних педагогів з клієнтами. Не рекомендується розташовувати консультацію всередині і поряд з торговими організаціями, в безпосередній близькості від транспортних магістралей, взагалі – там, де багато суєти і шуму. Небажано також вибирати місце для розміщення консультації поряд з лікарнями і клініками, тим більше в їх приміщенні, оскільки таке сусідство може навести клієнта на думку, що він хвора людина. Протипоказано приміщення соціально-педагогічної консультації поряд з відділеннями міліції, місцями вмісту правопорушників під вартою, військовими й іншими силовими структурами. Нерозумно розміщувати консультацію у важкодоступних місцях, далеко від міських транспортних ліній, так як це створить додаткові труднощі для клієнтів. Краще всього, для розміщення соціально-педагогічної консультації необхідно підібрати тихе легкодоступне приміщення, наприклад, у якому-небудь житловому будинку або в установі освіти, культури.

Ще одне важливе загальне питання організації роботи соціально-психологічної консультації – це підбір кадрів. Краще всього, якщо в якості соціальних педагогів-консультантів будуть працювати люди, які мають вищу педагогічну, соціально-педагогічну освіту в галузі практичної соціальної педагогіки зі спеціалізацією – консультування. Проте в даний час вища освіта не забезпечує таку спеціалізацію, і соціальному педагогу-консультанту, який починає самостійно працювати в цій галузі, доводиться доучуватися на практиці. Для окремих видів консультування розумно підбирати таких людей, які, отримавши вищу освіту, мають також більш вузьку спеціалізацію по одній з наступних кафедр: соціальної педагогіки, загальної педагогіки, психології, соціології.

Бажано також, щоб і допоміжний персонал, що працює в консультації, мав хоча б загальне уявлення про соціально-

педагогічне консультування і про роботу соціального педагога-консультанта.

Найбільш зручним для клієнтів вважається такий режим роботи консультації, який найбільше відповідає їх тимчасовим можливостям, інтересам і потребам. Клієнти найчастіше зацікавлені в тому, щоб отримати соціально-педагогічну консультацію в години, безпосередньо передують початку їх роботи, або відразу після її закінчення, а також там, де вони живуть і працюють. Оскільки більшість людей працює приблизно з 9-10 до 17-18 годин, то і оптимальним для проведення консультації вважається такий режим роботи, в який вкладаються відповідні інтервали часу: від 8-9 до 18-20 годин. При цьому вранці на проведення повноцінної соціально-педагогічної консультації доводиться порівняно мало часу, тому на ранкові години слід планувати котрусь невелику частину консультування, для якої достатньо одного-двох годин.

Найкраще, звичайно, якщо соціально-педагогічна консультація буде працювати щодня ранком і ввечері, або ж зі змінним режимом роботи: день – вранці, день – ввечері, включаючи один з вихідних днів, наприклад суботу, коли більшість потенційних клієнтів щодо вільно від своєї основної роботи.

Від режиму роботи соціально-педагогічної консультації для клієнтів слід відрізнити режим її роботи для самих співробітників (перший, умовно можна називати зовнішнім, другий – внутрішнім). Внутрішній режим роботи соціально-педагогічної консультації визначається в залежності від персональних можливостей і умов праці соціальних педагогів-консультантів, а також допоміжного персоналу.

Оптимальним вважається такий внутрішній режим роботи соціально-педагогічної консультації, при якому консультант-соціальний педагог, крім проведення консультування, тобто прямої особистої роботи з клієнтами, займається та іншими видами діяльності, від яких залежить успіх консультування. Це, зокрема, соціально-педагогічна діагностика, обробка і інтерпретація її результатів, обговорення співробітниками консультації професійних та інших питань, пов'язаних з її роботою, аналіз тієї інформації, яку консультант отримує від клієнтів, робота над документацією, підготовка того, що зазвичай потрібно для проведення нормального і ефективного соціально-педагогічного консультування тощо. Якщо взяти все це до уваги і приблизно розрахувати, скільки часу в

середньому йде у консультанта на консультування (особисту роботу з клієнтами), а також на все інше, що пов'язано з соціально-педагогічним консультуванням, то виявиться, що час роботи з клієнтами і час, що витрачається на інші види робіт, приблизно відповідають один одному. З такого приблизно рівного співвідношення і необхідно виходити в більшості випадків, практично плануючи роботу соціально-педагогічної консультації.

Встановлюючи індивідуальний режим роботи соціального педагога-консультанта, слід враховувати індивідуальні особливості, зокрема звичний для нього режим дня, розпорядок роботи і відпочинку. У одних людей найвища якість роботи буває в ранкові години, у той час як в інших – у вечірні. Одні швидше входять в нормальний режим роботи, але і досить скоро стомлюються, інші, навпаки: повільно входять в роботу, однак тривалий час зберігають на високому рівні свою працездатність. Першим зазвичай необхідні часті, але короткі перерви на відпочинок, другим – рідкісні, але тривалі.

За кількістю і різноманітністю працюючих у них фахівців консультації можуть бути різними. Є дуже невеликі консультації, які займаються приватною практикою порівняно вузьким колом проблем. Є досить великі консультації, де працює багато працівників, що спеціалізуються в різних галузях.

Можна уявити собі такий випадок, коли один соціальний педагог-консультант займається різними проблемами, одночасно виконуючи функції допоміжного персоналу. Також можлива ситуація, коли консультація є досить великою установою, фактично цілої організацією, яка включає в себе до десяти і більше консультантів в різних галузях і значна кількість людей з обслуговуючого персоналу. Найбільш поширений варіант, коли в консультації працює від чотирьох до шести осіб, з яких два-три – це консультанти-соціальні педагоги, а решта – допоміжний персонал.

Проблема персонального розподілу обов'язків між працівниками консультації виникає тоді, коли в ній працює кілька людей. У цьому випадку розподіляти між ними обов'язки слід приблизно так, щоб забезпечувати вузьку, поглиблену спеціалізацію в окремих видах соціально-педагогічного консультування. Чим більше фахівців-соціальних педагогів у консультації, тим бажаніше це робити.

Дана рекомендація викликана тим, що фахівець у вузькій галузі досягає звичайно більш високого рівня професіоналізму, ніж той, який займається всім потроху.

Проте в тому випадку, якщо в соціально-педагогічній консультації працюють всього два спеціаліста, чіткий розподіл професійних обов'язків між ними і їх спеціалізація у різних видах психологічного консультування небажані, так як це може породити проблеми в роботі з клієнтами при тимчасовій відсутності в консультації одного з соціальних педагогів. Набагато розумніше в цьому випадку зробити наступним чином: зробити частину обов'язків загальними для обох консультантів, а іншу частину перевести на рівень вузької спеціалізації. При цьому загальними повинні бути обов'язки, пов'язані з терміновими випадками, які найбільш часто зустрічаються в практиці соціально-педагогічного консультування. Спеціальними доцільно зробити такі функції, необхідність виконання яких виникає порівняно рідко і не вимагає термінового ухвалення рішення.

Разом з тим важливо, щоб соціальні педагоги-консультанти у всіх своїх функціях були досить взаємозамінними: при відсутності одного з них або неможливості його роботи з клієнтом з відвідувачем зустрічається інший. Аналогічний принцип обумовлює розподіл персональних обов'язків між працівниками допоміжного персоналу соціально-педагогічної консультації. Важливо також домогтися того, щоб працівники з допоміжного персоналу були взаємозамінними і психологічно сумісними як між собою, так і з соціальними педагогами-консультантами.

Під організацією індивідуальної роботи соціального педагога-консультанта розуміється те, як він організовує свою особисту професійну працю. Передусім йдеться про режим роботи, що забезпечує соціальним педагогам-консультантам виконання професійних обов'язків на високому рівні, підтримку його професійної майстерності та підвищення кваліфікації.

Час, що витрачається на різні види діяльності, може змінюватись в залежності від обставин. Якщо за одиницю відліку взяти місяць, то можна буде приблизно визначити, скільки часу на різні види робіт буде витрачати в середньому соціальний педагог-консультант, щоб досить успішно вирішувати покладені на нього завдання. Виходячи з семигодинного робочого дня і норми, яка становить 26 робочих днів на місяць, можна місячний обсяг

робочого часу розподілити між різними видами робіт приблизно наступним чином (в абсолютному та відносному часовому вимірі у відсотках від місячної норми часу; наводяться округлені, приблизні цифрові дані):

- 1) підготовка до проведення консультування – 18 годин (10%);
- 2) робота безпосередньо з клієнтами – 90 годин (50%);
- 3) обробка та аналіз результатів консультування – 26 годин (15%);
- 4) оформлення необхідної документації – 14 годин (5%);
- 5) підвищення консультантом власної професійної кваліфікації – 34 годин (20%).

Ці дані не лише приблизні, але й умовні. Вони можуть змінюватись в залежності від виду соціально-педагогічного консультування, пори року (навесні і влітку консультацію звичайно звертається менше людей, ніж восени і взимку), індивідуального досвіду консультанта (досвідчений соціальний педагог-консультант зазвичай втрачає набагато менше часу на різні види робіт, ніж малодосвідчений) і ряду інших обставин.

Допоміжний персонал соціально-педагогічної консультації складається в основному з таких фахівців, як секретарі-референти і помічники-лаборанти.

Завдання секретарів-референтів полягає в тому, щоб проводити первинний прийом клієнтів, одержувати від них попередні дані соціально-демографічного характеру, записувати на консультацію, інформувати про умови її проведення, а також підтримувати постійний зв'язок з клієнтами, вести з ними переговори.

Взаємодія соціального педагога-консультанта з секретарями-референтами зводиться до того, щоб вчасно забезпечувати їх всією необхідною інформацією про консультування – такою, яка може знадобитися клієнту під час консультації, а також оперативно отримувати від клієнта інформацію, необхідну соціальному педагогу-консультанту.

Роль лаборанта-помічника зводиться до того, щоб своєчасно готувати все необхідне для проведення консультації, включаючи місце, обладнання, матеріали, документацію, пов'язану з консультуванням. Іноді лаборантові, якщо він достатньо досвідчений, доручають самостійно проводити тестування клієнта,

обробляти результати тестування, допомагати соціальному педагогу-консультанту в професійних питаннях під час проведення консультації.

У свою чергу роль соціального педагога-консультанта в його взаємодії з помічником-лаборантом зводиться до того, щоб, по-перше, навчити помічника всьому тому, що він повинен уміти робити під час консультації, по-друге, безпосередньо керувати його роботою.

Іноді, якщо соціально-педагогічна консультація з кількістю працюючих в ній фахівців є досить великою або якщо в процесі проведення консультування доводиться обробляти значну за своїм обсягом інформацію, використовують різноманітну розмножувальну і обчислювальну техніку. У цьому випадку до складу допоміжного персоналу консультації включають фахівців з обчислювальної та розмножувальної техніки. Певною мірою в роботі цієї техніки повинен уміти розбиратися і сам соціальний педагог-консультант, щоб не тільки вірно формулювати завдання для помічників, але і користуватися відповідною апаратурою. Що стосується фахівців іншого профілю, то їх включають до складу соціально-педагогічної консультації по мірі необхідності.

Підготовка до соціально-педагогічного консультування включає в себе рішення ряду загальних і приватних питань, причому загальні питання стосуються консультування в цілому, а приватні питання відносяться до прийому клієнтів консультації.

Серед загальних питань підготовки до соціально-педагогічного консультування найчастіше виділяють наступні:

1. Вибір приміщення та обладнання місця для проведення консультацій. В обладнання приміщення входить забезпечення його зручними для клієнта і консультанта кріслами або стільцями, бажано обертовими, журнальним столиком.

Стільці замість крісел використовуються в тому випадку, якщо час консультування, тобто спільної роботи соціального педагога-консультанта з клієнтом, порівняно невеликий і під час консультації важливо уважно спостерігати за невербальною поведінкою клієнта. Перевагу кріслам віддається тоді, коли процедура консультування досить тривала за часом, і протягом консультації необхідно створити і підтримувати неформальну обстановку спілкування соціального педагога-консультанта з клієнтом. Крім меблів, у консультації бажано мати аудіо- і

відеотехніку на ті випадки, якщо виникне необхідність вести, прослуховувати або переглядати будь-які записи.

2. Постачання консультації папером, розмножувальною технікою, комп'ютером, всім необхідним для фіксації ходу консультування і його результатів, розмноження документації тощо.

3. Устаткування місця проведення консультування необхідною документацією та забезпечення засобами її зберігання, зокрема реєстраційним журналом, картотекою клієнтів і сейфом (сейф потрібен і для зберігання файлів із конфіденційною інформацією при використанні комп'ютера). У реєстраційний журнал, записуються загальні дані про клієнтів і про проведення консультацій. В картотеку вносяться персональні дані про кожного клієнта, отримані в ході консультації в результаті розпитування клієнта соціальним педагогом-консультантом. Ці дані повинні бути досить докладними для того, щоб можна було скласти уявлення про клієнта і про суть його проблеми. Сейф або комп'ютер потрібні для того, щоб у них можна було зберігати картотеку клієнтів та інші, що не підлягають розголошенню, дані.

Таблиця

**Примірна форма робочого аркуша реєстраційного журналу
соціально-педагогічної консультації**

№ п/п	П.І.Б. клієнта	Дата проведення консультації	Час проведення консультації	П.І.Б. соціального педагога-консультанта	Примітка

Таблиця

Примірна форма індивідуальної картки клієнта

№	П.І.Б. клієнта	Стать	Вік	Професія	Причина звернення в консультацію, проблема клієнта (в його інтерпретації)	Хто і коли провів консультування	Висновок соціального педагога-консультанта про проблему клієнта	Рекомендації, які дані клієнту	Виконання клієнтом отриманих рекомендацій	Результат виконання отриманих рекомендацій

4. Придбання для консультації мінімуму спеціальної літератури. Ця література, по-перше, потрібна для того, щоб соціальний педагог-консультант вчасно і досить швидко міг отримати для себе і для клієнта необхідні довідки безпосередньо з першоджерел, по-друге, для того, щоб видавати клієнтові потрібну літературу для тимчасового користування з метою самоосвіти. Крім того, рекомендується купувати для соціально-педагогічної консультації деяку кількість найбільш корисних популярних видань практичної психології, соціальної педагогіки, педагогіки, які клієнт мав би можливість тут же, в консультації отримати за додаткову плату у власне, постійне користування за рекомендації соціального педагога-консультанта.

Оформлення приміщення консультації проводиться таким чином, щоб клієнт в ньому відчував себе комфортно. Бажано, щоб приміщення для консультації нагадувала щось середнє між офісом і будинком (робочим приміщенням, квартирою, житловою кімнатою).

До спеціальних питань підготовки соціально-педагогічного консультування відносяться наступні:

- Попереднє знайомство соціального педагога-консультанта з клієнтом за даними про нього, які є в реєстраційному журналі і в картотеці. Індивідуальна картка на кожного клієнта в перший раз зазвичай заповнюється тоді, коли клієнт звертається в консультацію і приходять на прийом до конкретного консультанта. Запис в індивідуальній картці клієнта робить той соціальний педагог-консультант, який проводить консультацію. Він відповідає за конфіденційність інформації, отриманої від клієнта.

- Підготовка матеріалів і обладнання, що може знадобитися в ході проведення соціально-педагогічної консультації.

- Отримання з різних доступних джерел додаткової інформації про клієнта – такої, яка може знадобитися під час консультування.

- Розробка плану проведення консультації з урахуванням індивідуальних особливостей клієнта і хвилюючої його проблеми.

Етапи і процедури консультування

Консультація починається з особистої зустрічі соціального педагога-консультанта з клієнтом. Консультанта або його помічників рекомендується зустрічати клієнта, стоячи біля входу в приміщення консультації, де буде проводитися консультування. Зустрічаючий повинен першим представитися клієнту і, якщо це

необхідно, проводити його і посадити на те місце, де він повинен знаходитися під час консультування. Далі, перш ніж починати розмову з клієнтом по суті його справи – з тієї проблеми, з якою він звернувся в консультацію, – слід, розташувавшись поряд з клієнтом, зробити невелику паузу в розмові для того, щоб клієнт міг заспокоїтися і налаштуватися на майбутню бесіду. Як тільки клієнт заспокоїться і психологічно буде готовий слухати консультанта, можна починати змістовну розмову про проблеми клієнта.

Бесіду з клієнтом слід починати зі знайомства з ним як з людиною, уточнюючи те, що важливо для консультування, але не зазначено в картці клієнта. При необхідності консультант може розповісти клієнтові і дещо про себе.

Після завершення процедури загального знайомства консультант може запропонувати клієнтові розповісти про те, що його хвилює, і уважно, терпляче і доброзичливо вислухати його. Час від часу соціальний педагог-консультант може задавати клієнтові питання, уточнюючи щось для себе, але не заважаючи клієнту у його сповіді. Необхідно стежити за тим, щоб питання соціального педагога-консультанта не збивали клієнта з думки, не викликали у нього роздратування, напруги, опору, не породжували бажання перервати розмову або ж просто перевести його на формальні рейки чи на іншу тему.

Консультант під час слухання клієнта повинен запам'ятовувати імена, дати, факти, події та багато іншого, що важливо для розуміння особи клієнта, для пошуку оптимального вирішення його проблеми, вироблення вірних і ефективних висновків і рекомендацій.

Краще всього запам'ятовувати інформацію, що надходить від клієнта, без її письмової фіксації. Однак, якщо соціальний педагог-консультант не цілком впевнений у своїй пам'яті, то, попросивши на те дозвіл клієнта, він цілком може робити короткі письмові записи почутого від клієнта, у тому числі і під час сповіді.

До кінця історії-сповіді клієнта у соціального педагога-консультанта вже повинно скластися певне уявлення про суть проблеми клієнта, а також припущення про можливі причини проблеми та способи її вирішення. Всім цим соціальний педагог-консультант повинен безпосередньо поділитися з клієнтом по закінченні сповіді і після порівняно невеликої паузи, яка зазвичай

необхідна для того, щоб консультант зібрався з думками, а клієнт налаштувався на уважне слухання консультанта.

Далі розмову продовжує соціальний педагог-консультант, а клієнт, слухаючи його, може задавати питання, що цікавлять його і, якщо він цього побажає, доповнювати свою сповідь. Крім того, в цій частині консультації клієнт може висловлювати свою думку про те, що сам почує від соціального педагога-консультанта.

Іноді соціальному педагогу-консультанту недостатньо того, що про себе і про свою проблему розповів в сповіді клієнт. Для того, щоб зробити вірні висновки і сформулювати обґрунтовані рекомендації щодо суті і вирішення проблеми клієнта, консультанту іноді буває потрібна додаткова інформація про нього.

У цьому випадку, перш ніж формулювати свої висновки, соціальний педагог-консультант проводить додаткову бесіду з клієнтом або іншими особами, які мають відношення до проблеми, яка виникла у клієнта, і здатні надати корисну для консультування інформацію.

Про те, що консультант збирається розмовляти з іншими особами про проблеми клієнта, він повинен заздалегідь повідомити самого клієнта і запитати у нього на це дозвіл.

Іноді для прийняття рішення про проблему клієнта соціальному педагогу-консультанту може знадобитися провести додаткове обстеження клієнта за допомогою низки тестів. У цьому випадку консультант повинен пояснити клієнтові необхідність проведення такого обстеження, вказавши, зокрема, в чому воно складатиметься, скільки часу на нього знадобиться, як воно буде проходити і які результати воно може дати. Важливо також заздалегідь сказати клієнту про те, як, де і ким можуть бути або реально будуть використані результати його психологічного обстеження.

Якщо клієнт не дає згоду на проведення тестування, то соціальний педагог-консультант не має на цьому наполягати. Разом з тим він зобов'язаний – якщо це насправді так, попередити клієнта про те, що його відмову брати участь в тестуванні може утруднити осмислення його проблеми і знаходження її оптимального рішення.

Увесь процес соціально-педагогічного консультування з початку і до кінця можна представити у вигляді послідовності основних етапів консультування, кожен з яких у ході

консультування по своєму необхідний, вирішує будь-яке приватне завдання і має свої специфічні особливості.

Основні *етапи* проведення *соціально-педагогічного консультування* наступні:

1. Підготовчий етап. На цьому етапі соціальний педагог-консультант знайомиться з клієнтом за попереднім записом, наявної інформації про нього у реєстраційному журналі, а також з тією інформацією про клієнта, яку можна отримати від третіх осіб, наприклад від працівника соціально-педагогічної консультації, який брав заявку від клієнта на проведення консультації. На даному етапі роботи соціальний педагог-консультант, крім того, сам готується до проведення консультації, виконуючи практично все те, про що йшла мова в попередньому розділі. Час роботи соціального педагога-консультанта на цьому етапі зазвичай становить від 20 до 30 хв.

2. Налаштувальний етап. На даному етапі соціальний педагог-консультант особисто зустрічає клієнта, знайомиться з ним і налаштовується на спільну роботу з клієнтом. Те ж саме зі свого боку робить клієнт. У середньому цей етап часу, якщо все інше вже підготовлено для проведення консультації, може займати від 5 до 7 хв.

3. Діагностичний етап. На даному етапі соціальний педагог-консультант вислуховує сповідь клієнта і на основі її аналізу прояснює, уточнює проблему клієнта. Основний зміст даного етапу становить розповідь клієнта про себе і про свою проблему (сповідь), а також психодіагностика клієнта, якщо виникає необхідність її проведення для уточнення проблеми клієнта і пошуку оптимального рішення. Досить точно встановити час, необхідний для проведення даного етапу консультування, не представляється можливим, оскільки багато в його визначенні залежить від специфіки проблеми клієнта і його індивідуальних особливостей. Практично цей час становить як мінімум одну годину, виключаючи час, необхідний для проведення соціально-педагогічного тестування. Іноді цей етап консультування може займати від 4 до 6-8 годин.

4. Рекомендаційний етап. Соціальний педагог-консультант, зібравши на попередніх етапах необхідну інформацію про клієнта і його проблеми, на даному етапі разом з клієнтом виробляє практичні рекомендації щодо вирішення його проблеми. Тут ці рекомендації уточнюються, з'ясовуються, конкретизуються в усіх суттєвих

деталях. Середній час, зазвичай витрачається на проходження цього етапу консультування, становить від 40 хвилин до 1 год.

5. Контрольний етап. На даному етапі соціальний педагог-консультант і клієнт домовляються між собою про те, як буде контролюватися і оцінюватися практична реалізація клієнтом отриманих їм практичних порад і рекомендацій. Тут же вирішується питання про те, як, де і коли соціальний педагог-консультант і клієнт надалі зможуть обговорювати додаткові питання, які можуть виникнути в процесі виконання вироблених рекомендацій. В кінці цього етапу, якщо в цьому виникне необхідність, соціальний педагог-консультант і клієнт можуть домовитися один з одним про те, де і коли вони зустрінуться в наступний раз. У середньому робота на даному, завершальному етапі консультування проходить протягом 20-30 хв.

Якщо підсумувати всі, сказане вище, то можна встановити, що на проходження всіх п'яти етапів соціально-педагогічного консультування в середньому може знадобитися (без часу, що відводиться на тестування) від 2-3 до 10-12 год.

Під процедурами соціально-педагогічного консультування розуміються групи об'єднаних за цільовим призначенням прийомів ведення консультування, за допомогою яких вирішується одна з приватних завдань соціально-педагогічного консультування. Від продуманості процедур консультування безпосередньо залежить його результативність.

Оскільки процедури зазвичай пов'язані з конкретними етапами соціально-педагогічного консультування, то їх можна виділяти і розглядати у зв'язку з тими кроками, які були визначені і описані вище.

На *першому етапі* соціально-педагогічного консультування, як правило, не виділяються і не застосовуються ніякі спеціальні процедури.

На *другому етапі* застосовуються процедури зустрічі з клієнтом, загального, емоційно-позитивного настрою клієнта на проведення консультації, зняття психологічних бар'єрів спілкування соціального педагога-консультанта з клієнтом.

Процедура *зустрічі клієнта* включає в себе спеціальні дії, чинені соціальним педагогом-консультантом під час зустрічі клієнта, включаючи його привітання, проводи на місце, де він повинен буде знаходитися під час проведення консультації. До цієї

процедури відноситься також вибір самим консультантом місця свого розташування по відношенню до клієнта під час початку розмови з ним, прийоми встановлення психологічного контакту консультанта з клієнтом, перші слова, які вимовляє соціальний педагог-консультант, починаючи свою розмову з клієнтом.

Дана процедура включає в себе й інші конкретні прийоми та дії, за допомогою яких соціальний педагог-консультант з самого початку консультації намагається справити на клієнта найбільш сприятливе враження і створити комфортний стан у нього, що забезпечує успіх консультації.

Більшість клієнтів, які звертаються в консультацію, мають психологічні бар'єри і комплекси, які перешкоджають нормальному спілкуванню з людьми, у тому числі і з соціальним педагогом-консультантом. Особливо сильно негативна дія таких бар'єрів і комплексів проявляється в незнайомій обстановці, наприклад при першій зустрічі соціального педагога-консультанта з клієнтом, в очікуванні непростой розмови клієнта з незнайомою людиною – консультантом – про свої, глибоко особисті проблеми.

Для нейтралізації можливої негативної дії комплексів і зняття психологічних бар'єрів використовується процедура „*зняття психологічних бар'єрів*”. При застосуванні цієї процедури соціальний педагог-консультант з допомогою спеціальних дій і прийомів заспокоює клієнта, створює для нього ситуацію психологічної безпеки, розкріпачує його, вселяє в нього впевненість, викликає довіру до себе.

Загальний емоційно-позитивний настрій клієнта на майбутню консультацію забезпечується не тільки за допомогою такої процедури – вона в основному тільки попередньо створює настрій клієнта, заспокоює його. У рамках цієї процедури можна, зокрема, застосовувати спеціальні прийоми, які піднімають настрій у клієнта, викликають у нього позитивні емоційні переживання.

На *третьому етапі* соціально-педагогічного консультування активно працює процедура так званого емпатійного слухання, а також процедури активізації мислення і пам'яті клієнта, процедури підкріплення, прояснення думки клієнта.

Процедура *емпатійного слухання* включає в себе два взаємозалежних моменти: емпатію та слухання, які в даному випадку взаємно доповнюють один одного. Слухання полягає в тому, що, відмовившись на час від власних думок і переживань,

соціальний педагог-консультант повністю зосереджує свою увагу на клієнті, на те, що він говорить. Завдання емпатійного слухання полягає в досить глибокому, емоційному розумінні клієнта – такому, яке дозволило б соціальному педагогу-консультанту особисто сприйняти і до кінця зрозуміти все те, про що йому каже клієнт, а також придбати здатність міркувати і переживати, що відбувається так само, як його переживає сам клієнт (емпатійний момент слухання).

Під час емпатійного слухання клієнта соціальний педагог-консультант психологічно ототожнює себе з клієнтом, але одночасно, залишаючись у своїй ролі, продовжує розмірковувати, аналізувати над тим, що йому каже клієнт. Це, однак, роздуми особливого роду – такі, в процесі яких соціальний педагог-консультант, вживаючись в образ клієнта, переживаючи і відчуваючи те, що він говорить, оцінює і намагається зрозуміти не себе в образі клієнта, а клієнта в його власному образі. Це і є те, що називається емпатійним слуханням. Воно являє собою основну процедуру другого етапу соціально-педагогічного консультування.

Процедурою *активізації мислення* і пам'яті клієнта називається система прийомів, в результаті застосування якої активізуються, стаючи більш продуктивними, когнітивні процеси клієнта, зокрема його пам'ять і мислення, пов'язані з обговорюваною проблемою, з пошуком її оптимального практичного вирішення. Клієнт в результаті застосування даної процедури починає точніше і повніше згадувати події, факти, що мають відношення до його проблеми, відкриває для самого себе те, що раніше було приховано від свідомості.

До процедури активізації мислення можуть бути віднесені такі прийоми, як підтвердження того хто слухає, в даному випадку соціальним педагогом-консультантом, точки зору мовця – клієнта, вираз певного, найчастіше позитивного відношення до того, про що він повідомляє, надання клієнту практичної допомоги в разі виникнення у нього ускладнень у вірному оформленні висловлювання. Сюди ж можна віднести заповнення соціальним педагогом-консультантом невиправданих, що вводять в оману самого клієнта, пауз у його промові для забезпечення її зв'язку та зняття психологічних бар'єрів, постановка перед клієнтом навідних питань, що нагадують йому про те, що слід говорити далі, стимулюючих пам'ять і мислення клієнта.

Процедура *підкріплення* полягає в тому, що, слухаючи клієнта, соціальний педагог-консультант час від часу – найчастіше тоді, коли сам клієнт шукає підтримку з боку консультанта – словами, жестами, мімікою, пантомімікою та іншими доступними екстра- та паралінгвістичними засобами висловлює згоду з тим, що говорить клієнт, схвалює, підтримує його.

Процедура *прояснення* соціальним педагогом-консультантом *думки клієнта* полягає в тому, що консультант час від часу вступає в діалог з клієнтом в процесі вислуховування його сповіді в тих випадках, коли думка клієнта йому не зовсім зрозуміла або неточно виражена самим клієнтом, прояснює вголос для себе думку клієнта або допомагає йому більш точно сформулювати її. Необхідність використання цієї процедури найчастіше виникає тоді, коли очевидно, що сам клієнт не цілком задоволений тим, що і як він говорить соціальному педагогу-консультанту.

На *четвертому етапі* проведення соціально-педагогічного консультування можуть використовуватися наступні процедури: переконання, роз'яснення, пошук взаємоприйнятної рішення, уточнення деталей, конкретизація. Всі ці процедури пов'язані з доведенням до свідомості клієнта тих порад і практичних рекомендацій, які разом з ним виробляє соціальний педагог-консультант. Мета відповідних процедур полягає в тому, щоб добитися максимально повного і глибокого розуміння клієнтом тих висновків і рішень, до яких приходить соціальний педагог-консультант, а також у тому, щоб мотивувати клієнта на виконання цих рішень.

Переконання – це процедура, заснована на логічно бездоганно аргументованому доказі клієнту вірності того, що йому в результаті тривалої роботи з ним пропонує соціальний педагог-консультант. Переконання включає в себе аргументи, факти, логіку, докази, зрозумілу, доступну і досить переконливу для клієнта.

Роз'яснення – це процедура, яка включає в себе розгорнуте, конкретне викладення, пояснення клієнту тих думок, які у зв'язку з його проблемою виникають у соціального педагога-консультанта. Тут соціальний педагог-консультант свідомо веде діалог з клієнтом таким чином, щоб стимулювати різноманітні питання до себе з його боку і дати на ці питання ґрунтовні відповіді. Пропонуючи ці відповіді, соціальний педагог-консультант одночасно уважно

спостерігає за клієнтом і шукає з його боку очевидні підтвердження того, що клієнтові зрозуміло те, що йому говорять.

Під процедурою, званої „пошук взаємоприйняттого рішення”, мається на увазі наступне. Нерідко в процесі проведення консультування виникає така ситуація, коли клієнта не влаштовують пропозиції консультанта. У цьому випадку необхідно шукати інше, більш прийнятне для клієнта вирішення його проблеми.

Дана процедура включає в себе такі прийоми, як пропозиція альтернативних варіантів рішення, залишення за клієнтом права остаточного вибору того рішення, яке його влаштовує, уточнення, прояснення деталей того, що не влаштовує клієнта в пропонованому рішенні, пропозиція клієнту самому висловитися з приводу можливого вирішення його проблеми.

Наступна процедура – „уточнення деталей” – пов’язана з роз’ясненням клієнту дрібних, але істотних подробиць, пов’язаних з виконанням спільно вироблених соціальним педагогом-консультантом і клієнтом практичних рекомендацій. Для того щоб переконатися в тому, що клієнт не тільки вірно зрозумів його, але і добре знає, що робити, як втілювати в життя отримані рекомендації, соціальний педагог-консультант ставить клієнтові питання і на основі його відповідей визначає вірність розуміння клієнтом того, що вони обговорюють. Якщо щось у розумінні клієнтом обговорюваних питань не цілком влаштовує соціального педагога-консультанта, то він пропонує клієнтові додаткове роз’яснення своїх думок, причому намагається зробити це максимально конкретно і практично орієнтовано.

На *п’ятому*, завершальному *етапі* консультування застосовуються ті ж процедури, які використовувалися на четвертому етапі. Проте на цей раз вони в основному стосуються оцінок очікуваної ефективності практичного виконання клієнтом тих порад, які він отримав від консультанта. Тут спеціальною є процедура *зміцнення* у клієнта *впевненості* в тому, що його проблема обов’язково буде вирішена, а також готовність відразу ж після завершення консультації приступити до практичного вирішення своєї проблеми. На даному етапі також можуть застосовуватися прийоми переконання, навіювання, емоційно-позитивного стимулювання і ряд інших.

Ключові поняття: етичні вимоги до соціального педагога-консультанта; умови проведення соціально-педагогічного консультування; етапи і процедури консультування.

Питання:

1. Що включає організація роботи соціально-педагогічної консультації?
2. Які завдання вирішує соціальний педагог-консультант?
3. Охарактеризувати професійні особистісні характеристики консультанта.
4. Розкрити етапи соціально-педагогічного консультування.
5. У чому сенс основних процедур соціально-педагогічного консультування?

Проблемне завдання. Розробити кодекс етики соціального педагога-консультанта.

1.3. Техніка консультування

Під технікою консультування розуміються спеціальні прийоми, які соціальний педагог-консультант, діючи в рамках тих або інших процедур консультування, використовує для виконання цих процедур на кожному з етапів соціально-педагогічного консультування.

Техніка може бути універсальною, однаково успішно застосовуватися на кожному етапі соціально-педагогічного консультування, і специфічною, більш підходящою для того або іншого приватного етапу соціально-педагогічного консультування.

Техніку соціально-педагогічного консультування можна розглядати поетапно у зв'язку з різними процедурами консультування, особливо не виділяючи прийоми консультування, бо вони мають універсальний характер.

У рамках загальної процедури зустрічі клієнта (перший етап соціально-педагогічного консультування) соціальному педагогу-консультанту рекомендується застосовувати наступний технічний прийом: вибирати місце свого розташування при зустрічі клієнта таким чином, щоб у момент зустрічі опинитися віч-на-віч з клієнтом і проводити його на місце.

Тут може зустрітися ряд приватних ситуацій, в яких потрібно поводитися інакше.

Якщо, увійшовши в приміщення соціально-педагогічної консультації, клієнт там нікого не зустріне, то він, напевно, розгубиться, і це, безумовно, позначиться на його подальшій поведінці під час консультації. Якщо клієнт увійде в приміщення і побачить людей, які не звернуть на нього ніякої уваги, то клієнт може не тільки розгубитися, але й образитися, особливо якщо згодом з'ясується, що серед них були соціальний педагог-консультант або його помічник.

Виникнення несподіваних перешкод на шляху просування клієнта до свого місця також може змінити не в кращу сторону його психологічний настрій.

Допускається, однак, щоб клієнт сам приходив на місце проведення консультації, але в цьому випадку повинна бути забезпечена повна гарантія того, що при пошуку свого місця в консультації у клієнта не виникнуть проблеми.

Якщо клієнт вже увійшов у приміщення, де буде проходити консультація, а ті люди, хто в цей час знаходиться в приміщенні, зустрічають його сидячи, особливо якщо це роблять соціальний педагог-консультант або його помічник, то клієнт майже напевно сприйме це як прояв неухважності і особистої неповаги до нього. Встановити нормальний контакт з таким клієнтом буде нелегко.

Це стосується не тільки соціального педагога-консультанта і його помічника, але й інших людей, які в цей час можуть опинитися в приміщенні соціально-педагогічної консультації. Якщо, наприклад, консультант і його помічник встануть при вході клієнта в приміщення, а інші люди будуть продовжувати сидіти, то у клієнта також можуть виникнути не дуже приємні емоції. Справа в тому, що при інших стоять можуть, за існуючими правилами етикету, сидіти або люди старшого віку, або ті, хто займає більш високе службове становище. І те й інше для проведення соціально-педагогічної консультації не дуже добре, так як за існуючого стану речей найбільш авторитетною особою психологічної консультації для клієнта повинен бути консультант-соціальний педагог, а не будь-яка інша людина.

Соціальному педагогу-консультанту або його помічникові бажано, вказавши клієнту місце, де він буде сидіти під час проведення консультації, пропустити його вперед і дати можливість

першому зайняти своє місце. Це рекомендується робити тому, що ця дія може попередити виникнення у клієнта почуття розгубленості і психологічно визначити для нього ситуацію, не ставлячи його в незручне становище, надавши йому можливість вести себе розкуто і цілком самостійно. Крім того, вже в цей момент, спостерігаючи за тим, як клієнт іде до свого місця, як він сідає і яку при цьому займає позу, соціальний педагог-консультант може зробити про нього чимало корисних висновків для подальшого успішного проведення консультації.

Якщо соціальний педагог-консультант сяде на своє місце першим, то клієнт це може сприйняти як демонстрацію консультантом своєї переваги перед ним, що абсолютно небажано для нормального проведення консультування. Особливо негативно така дія соціального педагога-консультанта може вплинути на проведення консультації в тому випадку, якщо клієнт виявиться сам авторитетним і досить амбіційною людиною, з підвищеним почуттям власної гідності. У будь-якому випадку соціальний педагог-консультант повинен займати своє місце в соціально-педагогічній консультації або після клієнта, або одночасно з ним.

Ніяких спеціальних розмов з клієнтом не рекомендується починати до тих пір, поки клієнт не займе своє місце і не розташується на ньому достатньо зручно. По-перше, вести з людиною розмову на ходу, особливо тоді, коли вона йде на своє місце і сідає, неввічливо. По-друге, людина, що йде, шукає своє місце і займає його, у момент здійснення подібних дій зосереджує свою увагу в основному на тому, що вона робить, і тому буде не дуже уважно слухати те, що йому каже соціальний педагог-консультант. По-третє, будь-яка людина, яка тільки що прийшла у консультацію, спочатку буде не цілком готова до серйозної і змістовної розмови з соціальним педагогом-консультантом з приводу своєї проблеми. Клієнт або буде хвилюватися, або ще якийсь час перебувати у владі переживань і думок, пов'язаних зі своїми попередніми справами. У будь-якому разі клієнтові необхідно час для того, щоб заспокоїтися і налаштуватися на серйозну розмову з консультантом.

У момент появи клієнта в приміщенні соціально-педагогічної консультації там повинно бути тихо, і бажано, щоб ніхто, крім соціального педагога-консультанта і, можливо, його помічника, в приміщенні не перебував.

Якщо клієнт увійде у прибране приміщення консультації, то це майже напевно відразу ж в нього викличе негативну емоційну реакцію. Марно і безглуздо проводити соціально-педагогічне консультування там, де панує хаос і безлад. Яким би досвідченим фахівцем не був соціальний педагог-консультант, він навряд чи досягне високого результату в консультуванні, проведеному в подібних, несприятливих умовах, так як під час консультації його настрої під впливом некомфортної обстановки постійно буде поганим.

Якщо в приміщенні, де проводиться соціально-педагогічна консультація, буде перебувати чимало сторонніх, незрозуміло для чого тут розташованих речей, то це може викликати подив і стан підвищеного занепокоєння у клієнта, особливо якщо він виявить, що деякі з цих речей можуть нести для нього потенційну загрозу (наприклад, магнітофон, відеокамера, мікрофон та ін.). У цьому випадку навряд чи можна буде розраховувати на прояв відкритості та відвертості з боку клієнта, особливо на стадії проведення сповіді.

Важлива роль належить одягу соціального педагога-консультанта. Бажано, щоб він був одягнений непомітно, але зі смаком, не святково, але і не дуже буденно. Соціальному педагогу-консультанту не рекомендується використовувати спецодяг, так як це може викликати тривогу у клієнта.

Занадто яскравий одяг соціального педагога-консультанта говорить про його екстравагантність і нерідко – про наявність у нього самої проблеми. Це також може бути негативно сприйнято клієнтом і породити у нього недовіру до соціального педагога-консультанта.

З іншого боку, дуже святковий одяг соціального педагога-консультанта може виглядати контрастно порівняно з буденним одягом клієнта, і він в цьому випадку також буде почувати себе ніяково. Приміром, у клієнта може виникнути відчуття, що у соціального педагога-консультанта в цей час відбувається якась важлива подія, свято і йому не до проблем, що хвилюють клієнта. Це, природно, не налаштує клієнта на довірче ставлення до консультанта і на ґрунтовне обговорення з ним того, що хвилює клієнта. Нарешті, дуже проста, недбалий, майже домашній одяг соціального педагога-консультанта може навести клієнта на думку про те, що консультант просто особисто не поважає його.

Техніка, що відноситься до початку бесіди з клієнтом, включає в себе прийоми, які може використовувати соціальний педагог-консультант, особисто знайомлячись з клієнтом і приступаючи до детального з'ясування його проблеми.

Зустрівшись віч-на-віч з клієнтом після того, як він зайняв своє місце і зручно розташувався, соціальний педагог-консультант, з уважним і доброзичливим виразом обличчя (можливо, посміхнувшись клієнту), може звернутися до нього, наприклад, кажучи:

„Я радий бачити вас тут. Добре, що ви звернулися до нас. Я сподіваюся, що наша розмова, наша спільна робота буде приємною і корисною справою як для вас, так і для мене. Насамперед, давайте познайомимося ближче...”

Далі соціальний педагог-консультант представляється клієнтові, називаючи, своє ім'я та по батькові, і просить клієнта розповісти про себе.

До клієнта, у свою чергу, можна далі звернутися з такими питаннями: „А як вас звати?” (Якщо ім'я клієнта заздалегідь не було відомо соціального педагога-консультанта). „Що вас привело?”, „Які вас хвилюють проблеми?”

Після цього соціальний педагог-консультант зазвичай робить паузу в бесіді з клієнтом, необхідну для того, щоб надати клієнтові можливість зібратися з думками і детально відповісти на поставлені перед ним питання.

Якщо пауза затягується і клієнт не може відповісти на поставлені йому питання, або хвилюється, почавши розмову, раптом перериває її, то соціальному педагогу-консультанту не рекомендується відразу ж втручатися в ситуацію. Консультанту в цьому випадку краще терпляче і доброзичливо чекати, поки клієнт сам не продовжить розмову.

Якщо ж пауза затягується дуже надовго і стає ясно, що клієнт потрапив у скрутне становище, не знає, що говорити далі, то соціальному педагогу-консультанту рекомендується самому звернутися до клієнта, скориставшись, наприклад, репліками наступного типу:

„Я вас уважно слухаю, продовжуйте, будь ласка”. „Для нашої з вами плідної роботи мені особисто дуже цікаво все те, про що ви говорили, продовжуйте, будь ласка”.

Якщо і після цього клієнт буде мовчати, то соціальний педагог-консультант може його запитати: „Поясніть, будь ласка, чому ви мовчите? Може, щось заважає вам говорити? Давайте обговоримо це, і я спробую допомогти вам”.

В тому випадку, якщо клієнт сам після цього продовжить розмову, соціальний педагог-консультант зі свого боку повинен буде знову взяти на себе роль терплячого, уважного і доброзичливого слухача і слухати клієнта, не перебиваючи його. Якщо клієнт все ж буде мовчати, випробовуючи очевидні труднощі в розмові, хвилюватися, робити занадто великі, невиправдані паузи, не знати, що говорити далі, то соціальному педагогу-консультанту рекомендується, орієнтуючись на зміст тих питань, які він вже поставив перед клієнтом, або на зміст тих відповідей, які він вже отримав від клієнта на раніше поставлені питання, продовжувати задавати клієнту навідні запитання – переважно такі, на які клієнт міг би легко і вільно відповідати. При достатньому вмінні та досвіді соціального педагога-консультанта через систему навідних, додаткових питань він зможе досить швидко „розговорити” клієнта, знявши у нього психологічний бар’єр, і отримати від нього необхідну інформацію.

У разі серйозних ускладнень клієнта при відповіді на питання соціального педагога-консультанта рекомендується скористатися такими прийомами, які допоможуть зняти у клієнта зайву психологічну напругу, зробити його більш відкритим:

1. Непомітно видалити з приміщення, де проводиться консультація, всіх сторонніх осіб, наприклад, секретаря, лаборанта або помічника консультанта, залишившись наодинці з клієнтом. Це завжди можна зробити під будь-яким пристойним приводом.

2. Можна зробити і навпаки: ввести в приміщення консультації когось з досить близьких до клієнта людей, хто може його заспокоїти і полегшити розмову з консультантом. Даної людини (або даних людей, якщо їх декілька) можна розмістити поряд з клієнтом або ж між ним і соціальним педагогом-консультантом.

3. Дуже важливо, щоб, приступаючи до розмови з клієнтом, соціальний педагог-консультант сам міг легко й вільно спілкуватися з ним, не зазнаючи труднощів. У іншому випадку його власне хвилювання, напруженість і невпевненість передадуться клієнту.

4. Оскільки в реальному житті практично у всіх людей, у тому числі і в достатньо досвідчених консультантів, зустрічаються труднощі у спілкуванні з людьми, починаючому консультанту рекомендується самому пройти тренінг спілкування і в міру можливості позбутися або звести до мінімуму подібні проблеми у самого себе. Корисно перед початком зустрічі з клієнтом прорепетирувати майбутню з ним розмову, особливо її початок.

5. Для вдосконалення власних комунікативних умінь і навичок соціального педагога-консультанта рекомендується освоїти такі короткі форми мовного етикету, які при зустрічі з клієнтами в соціально-педагогічній консультації можуть виявитися йому корисними.

Форми вітання людини і форми запрошення увійти до приміщення:

- *Здрастуйте.*
- *Проходьте, будь ласка.*
- *Добрий день.*
- *Заходьте, будь ласка.*
- *Радий вітати вас.*
- *Прошу вас...*
- *Ласкаво просимо...*

Форми вираження радості при зустрічі:

- *Яка приємна зустріч!*
- *Радий вас бачити!*
- *Нарешті-то ви прийшли, дуже радий!*
- *Дуже радий бачити вас!*

Форми знайомства:

- *Я хочу, хотів би познайомитися з вами.*
- *Давайте познайомимося.*
- *Будемо знайомі.*
- *Дозвольте представитися. Мене звати...*
- *А як вас звати? Назвіть, будь ласка.*

Форми звернення до людини з питанням:

- *Скажіть, будь ласка...*
- *Не складно сказати...*
- *Вибачте, не могли б ви сказати...*
- *Можна вас запитати...*
- *Будьте ласкаві (будьте люб'язні) сказати мені...*
- *Не могли б ви сказати...*

Процедура заспокоєння клієнта, нейтралізації дії наявних у нього комплексів і зняття психологічних бар'єрів у спілкуванні може включати в себе технічні прийоми, які створюють для клієнта атмосферу фізичного і психологічного комфорту, що забезпечують його психологічну безпеку. Це можуть бути, наприклад, наступні прийоми:

- Дати клієнту можливість деякий час побути одному, наприклад, посидіти в самоті дві-три хвилини, не спілкуючись ні з ким. У цей час соціальний педагог-консультант може зайнятися якоюсь справою тут же, в соціально-педагогічній консультації, або ж вийти на кілька хвилин з приміщення.

- Включити в приміщенні консультації неголосну і приємну музику в той час, коли клієнт знаходиться в неї і налаштовується на майбутню розмову з консультантом.

- Дати в руки клієнту під час бесіди якийсь приємний, привабливий невеликий предмет, наприклад м'яку іграшку.

- Запропонувати клієнтові щось робити своїми руками під час розмови з консультантом під приводом, наприклад, надання соціальному педагогу-консультанту невеликої послуги, допомоги.

Дії, описані вище, можна застосовувати на практиці в самих різних комбінаціях, і окремо, і в різних поєднаннях один з одним.

Зняття психологічної напруги у клієнта і активізація його розповіді на стадії сповіді можна такими прийомами.

Сповіддю в соціально-педагогічному консультуванні називається адресований соціальному педагогу-консультанту докладна, щира, емоційно насичена розповідь клієнта про себе і про свою проблему.

Створити сприятливу психологічну атмосферу для сповіді клієнта крім описаних вище прийомів, що використовуються в основному на початку проведення соціально-педагогічного консультування, можна також за допомогою наступних практичних дій соціального педагога-консультанта, що вживаються вже під час проведення самої сповіді.

1. Вербальна підтримка того, що говорить і робить клієнт під час сповіді – прийом *пояснення*. Іноді під час сповіді клієнт може говорити те, з чим психолог-консультант не згоден, наприклад висловлювати свої, не цілком обґрунтовані претензії до соціального педагога-консультанта, до проведеної консультації, до обстановці тощо.

У цьому випадку соціальний педагог-консультант не має відкрито заперечувати клієнту, тим більше – починати сперечатися з ним. Набагато розумніше при виникненні такої ситуації діяти наступним чином: визнавши прямо або побічно, відкрито або мовчки право клієнта на критику, запропонувати йому відкласти спірні питання і обговорити їх наприкінці консультації.

У цьому випадку до клієнта можна звернутися, наприклад, кажучи: „Цілком можливо, що ви, по суті, праві, і я готовий обговорити з вами те, що вас хвилює. Але давайте разом подумаємо, як краще це зробити. Якщо ми зараз перервемо консультацію і перейдемо до обговорення спірних питань, то не зможемо знайти спосіб вирішення основної, проблеми, яка вас хвилює. У цьому випадку я навряд чи зможу вам реально допомогти, так як наш з вами час обмежений і буде витрачено на дискусію, що не має прямого відношення до вашої проблеми. Я пропоную зробити по-іншому: на час відкласти обговорення спірних моментів, пов'язаних з проведенням консультації, і продовжити роботу по заздалегідь наміченому плану. Потім ми знайдемо додатковий час і домовимося, коли і де обговоримо і вирішимо всі питання, які вас хвилюють”.

Якщо клієнт все ж наполягає на негайному обговоренні цих питань і, більш того, вимагає, щоб поставлені їм запитання були вирішені тут і тепер, то консультант може діяти одним з наступних способів:

1) перервати на час консультування і постаратися якнайшвидше вирішити спірні питання;

2) відкласти консультацію і перенести її на інший, більш підходящий, час, коли всі спірні питання будуть вирішені;

3) взагалі відмовитися від подальшого проведення консультації, ввічливо вибачившись перед клієнтом і пояснивши йому, чому консультацію довелося перервати і чому поставлені їм питання не можуть бути вирішені, а претензії – задоволені.

У тому випадку, якщо клієнт говорить консультанту щось таке, що прямо не відноситься до умов проведення консультації, але пов'язане з суттю обговорюваної проблеми, консультант може переключитися на розмову з питання, порушеного клієнтом, якщо йому, звичайно, є що сказати клієнту за відповідним приводом.

Тим не менш, у процесі сповіді все ж не бажано, щоб соціальний педагог-консультант висловлював свою незгоду з клієнтом в чомусь. Краще не заперечувати клієнту, а діяти

наступним чином: зазначивши про себе і для себе той пункт в діях і словах клієнта, який вимагає обговорення і заперечень, продовжувати далі уважно і доброзичливо, до кінця слухати сповідь клієнта. До обговорення ж спірних питань варто повернутися тільки після того, як консультація буде завершена і ухвалено рішення щодо основної проблеми, хвилюючою клієнта.

2. „Зеркалізація” – прийом полягає в непомітному для клієнта повторенні його висловлювань і рухів; „зеркалізувати”, зокрема, можна жести, міміку, пантоміміку, інтонацію, наголос, паузи в промові клієнта і т.ін.

Зеркалізація особливо важлива у ті моменти проведення сповіді, коли клієнт дивиться на консультанта, розповідаючи про себе і про свою проблему.

3. „Перифраза” – коротка, поточна репліка соціального педагога-консультанта, вимовлена їм під час сповіді клієнта і призначена для прояснення, уточнення змісту того, що говорить клієнт.

У разі застосування перифрази соціальний педагог-консультант, слухаючи клієнта, під час природних пауз, що виникають у промові клієнта, коротко, своїми словами, у вигляді тверджень або питань повторює те, що сказав клієнт, і, у свою чергу, чекає від клієнта підтвердження або спростування вірності його розуміння.

Перифразу можна починати, наприклад, кажучи: „Отже...”, „Ви сказали...”, „Чи вірно я вас зрозумів, ви сказали...”.

Можна просто повторити останні слова, вимовлені клієнтом, але у формі питання, чекаючи, відповідно, від нього підтвердження або спростування вірності сказаних слів.

4. „Узагальнення” – прийом, який зовні щось нагадує перифразу, але відноситься не до того останнього, що сказав клієнт, а до цілого вислову, що складається з декількох суджень або пропозицій. На відміну від перифрази, яка буквально повторює останню думку клієнта, узагальнення являє собою вільну, але досить точну передачу його думки в узагальненій формі.

Узагальнення можна починати, наприклад, з наступних слів: „Отже, якщо узагальнити і в короткій формі висловити те, що ви сказали, то чи можна це зробити так...?”, „Якщо підвести короткий підсумок сказаному, то чи можна це передати так...?”, „Якщо я вас

вірно зрозумів, то сенс сказаного вами зводиться до наступного... чи так це?"

5. Прийом *емоційної підтримки* клієнта, коли соціальний педагог-консультант уважно вислуховує клієнта, спостерігає за його думкою, намагаючись в потрібні моменти сповіді, в той час, коли клієнт звертає на нього увагу, зовні висловлювати підтримку того, що говорить клієнт, у тому числі демонструвати позитивні емоції, що підкріплюють слова і дії клієнта. Це може бути, наприклад, вираз клієнту співчуття, співпереживання, задоволення тим, що він говорить.

6. Прийом *постановки* перед клієнтом *стимулюючих* його мислення *питань*: „Що?“, „Як?“, „Яким чином?“, „Навіщо?“, „Чому?“. Він зазвичай використовується тоді, коли соціальному педагогу-консультанту необхідно будь-що прояснити для себе в думках клієнта, а також тоді, коли сам клієнт має певні труднощі в тому, що і як говорити далі.

7. *Оволодіння* і використання в розмові з клієнтом *особливостями* його мови – прийом консультування, який полягає в наступному. Консультант, уважно слухаючи клієнта, намагається вловити особливості стилю його промови, звертаючи увагу на слова, фрази, вирази і оберти, які часто використовує клієнт. Визначивши і зрозумівши це, соціальний педагог-консультант через деякий час сам починає свідомо користуватися тими ж мовними прийомами в спілкуванні з клієнтом, тобто непомітно для клієнта починає відтворювати особливості його мови.

У результаті між клієнтом і соціальним педагогом-консультантом виникає психологічна спільність і більше взаєморозуміння, ніж було спочатку. Клієнт, у свою чергу, несвідомо починає сприймати соціального педагога-консультанта як психологічно близьку до нього людину і виявляється більш розташованим до нього.

Важливо, однак, не переборщити у використанні цього прийому, щоб у клієнта не виникло враження, що соціальний педагог-консультант передражнює його.

Для того щоб зробити вірні висновки з сповіді клієнта і не помилитися в оцінці його проблеми, а також для того, щоб переконати самого клієнта у вірності інтерпретації його сповіді, соціальний педагог-консультант в процесі інтерпретації сповіді повинен дотримуватися наступних правил:

1. Не поспішати зі своїми висновками. Бажано після закінчення сповіді клієнта зробити паузу в спілкуванні з ним тривалістю від 10 до 15 хвилин, заповнивши її якоюсь справою, що дозволяє відволіктися від слухання, поміркувати, зробити висновки. Така перерва потрібна не тільки консультанту, але і клієнтові. За час перерви він зможе відійти від сповіді, заспокоїтися, психологічно налаштуватися на вислуховування консультанта і на конструктивний діалог з ним.

Рекомендується, наприклад, організувати під час такої перерви чаювання, запросивши до участі в ньому клієнта і сказав йому про те, що під час чаювання може бути продовжена розмова про його проблеми. Перерва, крім того, дасть можливість консультанту зібратися з думками і поставити, якщо потрібно, додаткові питання клієнту.

2. Консультанту важливо простежити за тим, щоб при інтерпретації сповіді клієнта не були упущені які-небудь істотні деталі і подробиці, щоб серед тих фактів, на основі яких будуть зроблені висновки про проблему клієнта і про способи її вирішення, не виявилось таких, що суперечать, не узгоджуються. Якщо при інтерпретації сповіді це важливе правило не буде дотримано, то протиріччя у фактах неминуче виявляться і в протиріччя у висновках, які випливають з цих фактів. Це – відомий закон логіки мислення.

3. Необхідно також стежити за тим, щоб пропонована інтерпретація фактів не виявилася односторонньою, тобто щоб у ній не було явної переваги якої однієї теорії або інтерпретації перед іншими.

Дана вимога обумовлена тим, що будь-яка з існуючих теорій особистості й міжособистісних відносин, яка може бути покладена в основу інтерпретації сповіді, неминуче (по природі самих сучасних теорій) є неповною і не враховує всі можливі факти.

Для того щоб на практиці не відбувалося односторонньої інтерпретації сповіді, необхідно ще на етапі загальнонаукової теоретичної підготовки соціального педагога-консультанта, а потім і на етапі придбання ним відповідного професійного досвіду в інтерпретації сповідей клієнтів навчити його уміло користуватися положеннями самих різних теорій.

4. Зі сказаного вище випливає наступний важливий висновок: будь-яка з сповідей, яка б вона не була, не може мати одну, єдино

можливу інтерпретацію. Таких інтерпретацій обов'язково повинно бути декілька, і, як правило, стільки, скільки існує різних теорій особистості й міжособистісних відносин. Маються на увазі, звичайно, не буквально без винятку теорії, а тільки ті з них, які в розумінні особистості й міжособистісних відносин взаємно доповнюють один одного. Пропонованих інтерпретацій, разом з тим, не повинно бути занадто багато, бо в іншому разі їх важко буде узгодити одну з одною і в них можна буде просто заплутатися.

Пропонуючи клієнту свою інтерпретацію його проблеми, соціальний педагог-консультант повинен все ж, зрештою, дати єдину, але не єдину (в теоретичному плані) трактування цієї проблеми.

Ця вимога не суперечить тому, про що говорилося вище. Справа в тому, що положення, сформульовані в попередніх пунктах, стосуються в основному мислення самого соціального педагога-консультанта, а не розуміння суті проблеми самим клієнтом. Йому в доступній і зрозумілій формі необхідно повідомляти самі висновки, а не теорію, на якій вони ґрунтуються, тобто тільки те, до чого в результаті своїх міркувань, в тому числі теоретичних, прийшов соціальний педагог-консультант. І, крім того, робити це слід у простій, доступній, а не в наукоподібній, формі.

Зі сказаного випливає, що для того, щоб навчитися теоретично вірно, різнобічно та інтегровано інтерпретувати сповідь клієнта, соціальний педагог-консультант сам повинен стати різнобічно теоретично підготовленим практичним соціальним педагогом. Гарна загальнотеоретична підготовка соціального педагога-консультанта припускає його глибоке знайомство з різними соціально-педагогічними теоріями, що охоплюють коло тих проблем, з якими люди можуть звернутися в консультацію.

Але цього недостатньо, потрібна ще й різнобічна практична підготовка соціального педагога-консультанта в інтерпретації проблем клієнта. Вона, зокрема, передбачає вироблення вміння не тільки інтерпретувати сповідь клієнта, але і вірно формулювати свої висновки, користуючись різними теоріями.

Такі практичні вміння найкраще виробляються в колективній роботі різних соціальних педагогів-консультантів – фахівців, на високому професійному рівні володіють різними соціально-педагогічними теоріями. Рекомендується також частіше проводити так звані консиліуми, які включають в спільну роботу над одними і

тими ж проблемами різних за своєю професійною орієнтації фахівців. Такі консиліуми особливо корисні на початку самостійної практичної діяльності соціального педагога-консультанта.

Для того щоб клієнтові було цілком зрозумілі пропонувані соціальним педагогом-консультантом поради та рекомендації, а також для того, щоб клієнт зміг ними з успіхом скористатися і домогтися бажаного практичного результату, при формулюванні порад і рекомендацій консультанта слід дотримуватися таких правил:

Правило 1. При формулюванні порад і рекомендацій щодо вирішення проблеми клієнта бажано, як і при інтерпретації сповіді, пропонувати йому не один-єдиний, а відразу кілька, по можливості – різних, порад і рекомендацій.

Це пов'язано з тим, що різні способи вирішення однієї й тієї ж проблеми вимагають дотримання різних умов і виконання різних дій. Деякі з них в силу тих чи інших обставин можуть бути недоступні клієнтові, що значно знизить ефективність практичної дії відповідних рекомендацій.

Приміром, консультант може рекомендувати клієнту такий спосіб поведінки, який вимагатиме від нього неабиякої сили волі і ряду інших якостей особистості, які у даного клієнта можуть виявитися відносно слабко розвиненими. Тоді запропоновані йому рекомендації навряд чи виявляться практично корисними і досить ефективними. Або, наприклад, порада консультанта клієнту може припускати наявність у останнього досить великої кількості вільного часу, якого насправді у клієнта може не виявитися.

У загальному випадку число пропонуваних клієнту різних способів вирішення його проблеми має бути два або три, і всі ці способи повинні враховувати реальні умови життя клієнта, його можливості, а також його індивідуальні особливості. Кількість запропонованих способів вирішення проблеми також повинна бути таким, щоб клієнт був в змозі вибрати з них те, що його цілком влаштовує і повністю підходить для нього.

У зв'язку з цим соціальному педагогу-консультанту необхідно ще до того, як він почне пропонувати клієнту практичні рекомендації, добре дізнатися на нього як про особистість.

У цьому випадку можна визначити кілька додаткових порад, які допоможуть соціальному педагогу-консультанту провести загальну соціально-педагогічну діагностику особи клієнта в процесі

практичної роботи з ним. Ці поради, зокрема, впливають з матеріалів, представлених у відомій книзі А. Пиза „Язык телодвижений”.

Про особистість клієнта і про його психологічний стан можна судити за наступними ознаками:

- поза „руки на пояс” характерна для рішучої, вольової людини;
- нахил торсу вперед сидячи на стільці, говорить про те, що людина, як тільки закінчиться розмова з ним, вже готовий буде діяти;
- людина, яка сидить, закинувши ногу на ногу і обхопивши її руками, часто має швидку реакцію і його важко переконати в суперечці;
- притиснуті один до одного щиколотки під час сидіння говорять про те, що людина має негативні, неприємні думки і почуття в даний момент часу;
- збирання з одягу несуттєвих ворсинок характеризує людину, яка не цілком згодна з тим, що її в даний момент часу говорять;
- пряма голова під час розмови свідчить про нейтральне ставлення людини до того, що він чує;
- нахил голови в сторону під час слухання говорить про те, що у людини прокинувся інтерес;
- якщо голова людини нахилена вперед, то це найчастіше є ознакою того, що він негативно ставиться до почутого;
- схрещування рук на грудях – ознака критичного ставлення і захисної реакції;
- іноді схрещування рук свідчить про те, що у людини виникло почуття страху;
- перехрест ніг – ознака негативного або оборонного відношення;
- жест „прогладжування підборіддя” означає, що ця людина намагається прийняти рішення, пов’язане з тим, що йому тільки що сказали;
- відхилення назад на спинку стільця або крісла – рух, що свідчить про негативний настрій людини;
- якщо після того, як людину попросили повідомити про своє рішення, він бере в руки будь-який предмет, то це означає, що він не впевнений у своєму рішенні,

сумнівається в його правильності, що йому ще необхідно подумати;

- коли голова слухаючої людини починає схилятися до руці, щоб спертися на неї, то це означає, що у неї зникає інтерес до того, що їй зараз говорять;
- якщо людина потирає потилицю долонею і відводить очі – це означає, що вона говорить неправду;
- люди, часто потираючи потиличну частину шиї, схильні проявляти негативний, критичне ставлення до оточуючих;
- ті люди, які часто труть свій лоб, зазвичай є відкритими і поступливими;
- закладання руки за спину свідчить про те, що людина засмучена;
- дотик під час виголошення слів до частин обличчя та голови – ознака того, що ця людина не цілком щира або говорить неправду;
- положення пальців у роті свідчить про те, що людина в даний момент часу потребує схвалення та підтримки;
- постукування пальцями по кришці столу або по чомусь іншому під час слухання свідчить про нетерпіння людини;
- відкриті долоні асоціюються з щирістю, довірливістю і чесністю;
- приховані долоні, навпаки, говорять про закритість, нечесність, нещирості людини;
- владна людина при рукостисканні намагається тримати свою руку зверху;
- покірний людина під час рукостискання прагне тримати свою долоню знизу;
- той, хто розраховує на рівноправні відносини, намагається під час рукостискання тримати свою долоню на одному рівні з тією людиною, з ким він обмінюється рукостисканням;
- не цілком впевнений в собі тягне руку іншого на себе під час рукостискання;
- зчеплені пальці рук під час розмови можуть означати розчарування.

У міміці людини також може зустрітися ряд ознак, які з високим ступенем вірогідності можуть свідчити про її невротичність, а саме:

- у вічно усміхненої людини оптимізм найчастіше є награним і, як правило, не відповідає її реальному внутрішньому стану;
- той, хто зовні демонструє свою, нібито бездоганну, витримку, насправді часто прикриває цим добре приховане занепокоєння і напруженість;
- у невротика кути рота найчастіше бувають опущеними донизу, а на обличчі – вираз зневіри і відсутність інтересу до людей. Така людина зазвичай нерішуча;
- погляд у невротика напружений, а очі розкриті ширше звичайного;
- вираз обличчя у невротика перелякане, колір – блідий і болісний;
- невротика не легко посміятися від душі, його усмішка часто нагадує іронічну посмішку або усмішку.

Наведемо ще кілька корисних спостережень, якими соціальний педагог-консультант може скористатися, оцінюючи клієнта як особистість.

- Застереження містить натяк на те, про що людина насправді думає, але не хоче говорити відкрито або вголос.
- Пам'ять людини утримує в основному ті переживання, які пов'язані зі значними для неї людьми і подіями.
- Якщо людина запізнюється на зустріч або зовсім забуває про неї, то з великою часткою впевненості можна припустити, що вона несвідомо уникає цієї зустрічі.
- Якщо людина постійно забуває імена, то з достатньою впевненістю можна стверджувати, що у нього неї особливого інтересу до людей, і в першу чергу до тих, чий імена він забуває.
- Якщо людина надмірно багатослівна, в її голосі відчувається тремтіння і вона, як говориться, ходить навколо, не висловлюючись безумовно, значить, її не цілком можна довіряти.
- Ясний, виразний голос зазвичай говорить про відкритість і щирість людини.
- Якщо людина щось бурмоче про себе і виражається неясно, то вона, напевно, не горить бажанням зблизитися з тим, кому вона це говорить.

- Якщо людина говорить повільно, ретельно підбираючи слова і контролюючи свою промову, то вона відчуває внутрішнє психологічне напруження.

- Посилені заперечення клієнта соціальному педагогу-консультанту можуть сприйматися як свідчення того, що клієнт не цілком впевнений у собі і в істинності тих слів, які сам вимовляє.

Правило 2. Соціальному педагогу-консультанту слід пропонувати клієнтові не тільки поради як такі, але також і власні оцінки цих порад з точки зору легкості або труднощі проходження їм у вирішенні цієї проблеми.

Мова йде про те, що клієнт повинен мати досить повну інформацію про кожну конкретну рекомендацію, пропонованої соціальним педагогом-консультантом, тобто знати, чого йому буде коштувати дотримання тієї чи іншої рекомендації і з яким ступенем імовірності таке дотримання призведе до вирішення хвилюючої його проблеми.

Після того як соціальний педагог-консультант запропонував клієнтові альтернативні поради щодо вирішення його проблеми, в голові у клієнта (в силу його психологічної, соціально-педагогічної, професійної невідповідності і недостатності життєвого досвіду, а також з причини надмірності отриманої від консультанта інформації) далеко не відразу складається цілком адекватний образ ситуації. Клієнт далеко не відразу в змозі зробити вірний вибір з числа запропонованих йому альтернатив. Більш того, він, як правило, і не має достатнього для цього часу. У силу цих причин клієнт не відразу може прийняти потрібне і вірне рішення.

Для того щоб полегшити клієнтові пошук такого рішення, соціальний педагог-консультант в той час, коли клієнт ще роздумує над отриманою інформацією, сам повинен запропонувати йому аргументовані власні оцінки ефективності різних способів поведінки, розкриваючи перед клієнтом їх позитивні і негативні сторони.

Приймаючи остаточне, самостійне рішення, клієнт повинен віддавати собі звіт в тому, що якщо він вважатиме за краще один із способів поведінки іншим, то в результаті отримає якусь вигоду і що-то майже напевно втратить.

Правило 3. Клієнту необхідно надавати можливість самостійно вибирати той спосіб поведінки, який він вважає для себе найбільш підходящим.

Ніхто, крім самого клієнта, не в змозі повністю знати його особисті особливості та умови життя, тому ніхто, крім клієнта, не зможе прийняти оптимальне рішення. Правда, може помилятися і сам клієнт. Тому соціальний педагог-консультант, надаючи клієнтові можливість здійснити самостійний вибір, зобов'язаний все ж і висловити свою точку зору.

Одна з дієвих форм надання практичної допомоги в даному випадку клієнту з боку соціального педагога-консультанта полягає в тому, що консультант і клієнт на деякий час, як би міняються ролями: консультант просить клієнта пояснити йому зроблений вибір та обґрунтувати його, а сам, уважно слухаючи клієнта, ставить йому запитання.

Правило 4. На закінчення консультації дуже важливо забезпечити клієнта дієвими засобами самостійного контролю успішності що вживаються практичних дій з вирішення проблеми.

Оскільки соціально-педагогічне консультування є в основному методом самостійної корекційної роботи, розрахованої на власні сили і можливості клієнта, на те, що виправляти недоліки у власній поведінці та житті клієнтові доведеться самому, то дуже важливо забезпечити його засобами самоконтролю ефективності вжитих їм же дій.

Конкретно в даному випадку мова йде про те, щоб точно повідомити клієнта, як він на практиці може проконтролювати себе, і за якими ознаками він буде судити про те, що його поведінка вірна, а його дії насправді дають позитивний результат.

Правило 5. Надання клієнту можливості отримання додаткової від консультанта необхідних порад і рекомендацій вже в процесі практичного вирішення проблеми.

Це правило пов'язано з тим, що далеко не завжди і не відразу клієнту все буває зрозуміло і всі без винятку повністю вдається. Нерідко, причому навіть тоді, коли клієнт, здавалося б, все досить добре зрозумів, прийняв рекомендації соціального педагога-консультанта і вже практично приступив до їх виконання, у процесі реалізації отриманих рекомендацій раптом виявляється безліч непередбачених обставин і додаткових питань, що потребують термінових відповідей.

Для того, щоб ці питання оперативно вирішувалися, необхідно, щоб клієнт мав можливість постійно підтримувати зв'язок з соціальним педагогом-консультантом, у тому числі і після

завершення консультації та отримання потрібних рекомендацій. А для цього консультанту необхідно, розлучаючись з клієнтом по завершенні консультації, точно повідомити йому, де і коли він, клієнт, зможе при необхідності отримати від нього потрібну оперативну допомогу.

Правило 6. Перш ніж завершити роботу і надати клієнтові можливість діяти самостійно, соціальний педагог-консультант повинен переконатися в тому, що клієнт дійсно все вірно зрозумів, прийняв і без сумнівів готовий діяти в потрібному напрямку.

Для того щоб практично переконатися в цьому, в кінці консультації бажано знову надати слово клієнту і попросити його відповісти на наступні питання:

1. Чи Все для вас зрозуміло і переконливо?
2. Розкажіть про те, як ви збираєтесь діяти далі.

Іноді корисно задати клієнту ряд конкретних питань, відповіді на які з'ясується ступінь розуміння і прийняття клієнтом рекомендацій, отриманих від консультанта.

Завершальний етап соціально-педагогічного консультування включає в себе наступні моменти: підбиття підсумків консультації і розставання з клієнтом. Підведення підсумків у свою чергу, містить коротке повторення результатів консультації, суті проблеми, її інтерпретації і вироблених рекомендацій щодо вирішення проблеми. За бажанням клієнта ці рекомендації можуть бути запропоновані йому не тільки в усній, але і в письмовій формі.

Важливо також, підводячи підсумки проведеної соціально-педагогічної консультації, спільно з клієнтом намітити продуману програму реалізації вироблених рекомендацій, зазначивши в ній наступне: що, як, до якого конкретного терміну і в якій формі має бути зроблено клієнтом. Бажано, щоб час від часу клієнт повідомляв соціального педагога-консультанта про те, як йдуть справи і як вирішується проблема.

Усе це зазначається соціальним педагогом-консультантом в реєстраційній картці клієнта, причому навіть у тому випадку, якщо в процесі реалізації отриманих клієнтом рекомендацій у нього самого не виникає будь-яких особливих проблем і він фактично додатково не звертається в цей час до соціального педагога-консультанта.

При розставанні з ним клієнта зазвичай просять про те, щоб він регулярно повідомляв у соціально-педагогічну консультацію (краще всього – свого соціального педагога-консультанта), як йому

вдається виконувати отримані рекомендації і яким є результат їх практичного виконання.

Отримання зворотної інформації від клієнта можна стимулювати, зокрема, обіцянкою йому провести з ним додаткову, безкоштовну консультацію, якщо він виконає зазначене вище прохання.

У практиці роботи для успішного проведення соціально-педагогічного консультування важлива не тільки вірно організована зустріч клієнта в консультації та гарна, продуктивна, професійна робота з ним, але також і продумана процедура розставання з клієнтом по завершенні консультації. Досить істотно, щоб клієнт залишив соціально-педагогічну консультацію у гарному настрої, з повною упевненістю в тому, що його проблема в результаті реалізації отриманих рекомендацій буде успішно вирішена.

Безумовну впевненість у цьому, прощаючись з клієнтом, насамперед, повинен продемонструвати сам консультант. Йому, крім того, слід проводити клієнта до виходу з приміщення соціально-педагогічної консультації. Гарне завершальне враження на клієнта зазвичай справляє ситуація, в якій соціальний педагог-консультант, розлучаючись з ним, дарує клієнту що-небудь на пам'ять, наприклад свою візитку або якийсь сувенір, що нагадує про спільну роботу в консультації.

Нарешті, дуже важливі останні слова, вимовлені соціальним педагогом-консультантом в той момент, коли він розлучається з клієнтом. Ось зразкові початку деяких підходящих для цього випадку фраз, які відповідають прийнятним нормам мовного етикету:

- Я цілком задоволений нашою зустріччю.
- Ми з вами приємно провели час.
- Мені було цікаво з вами спілкуватися.
- Добре, що ми про все домовилися.
- Чудово, що ми знайшли спільну мову.
- Я задоволений тим, що ми з вами досягли взаєморозуміння.
- Спасибі, що ви прислухалися до моїх порад.
- Спасибі за те, що ви погодилися зустрітися і поговорити зі мною.
- Спасибі за завдане задоволення спілкування з вами.
- Не можу більше затримувати вас.
- До побачення.
- До зустрічі!

- Всього найкращого!
- Всього доброго!
- Будьте здорові!
- Щасливо!
- Всього!
- Пока!
- Ми ще з вами побачимося!
- Я з вами не прощаюся!
- Не забувайте нас!
- Приходьте!
- Заходьте!
- Не пропадайте, дайте про себе знати!
- Ласкаво просимо до нас ще раз!

Подальше спілкування соціального педагога-консультанта з клієнтом, якщо воно необхідне, організується і також проводиться за заздалегідь продуманого, визначеного плану, який повинен бути своєчасно обумовлений і узгоджений між соціальним педагогом-консультантом і клієнтом. У цьому плані зазвичай фіксуються місце, час і можливі теми (питання) для бесід соціального педагога-консультанта з клієнтом після завершення консультації. Ці бесіди не обов'язково повинні проходити в очній формі, іноді буває досить поговорити з клієнтом по телефону або ж детально відповісти на його питання в письмовій формі.

План можливих бесід консультанта і клієнта після консультації складається соціальним педагогом-консультантом спільно з клієнтом. Іноді цей план готується письмово у двох примірниках. Один з них залишається у соціального педагога-консультанта, а інший вручається клієнту.

В силу різних причин, іноді заздалегідь не передбачуваних і важко одноразових, в процесі проведення соціально-педагогічного консультування можуть виникати помилки, що знижують його результативність. Знання суті і джерел цих помилок, способи їхнього попередження й усунення дозволяє звести ці помилки до мінімуму, хоча, ймовірно, повністю виключити їх з практики проведення соціально-педагогічного консультування неможливо.

Помилки, часто з'являються в процесі консультування, можуть бути наступними (у кожному з перераховуються нижче типів помилок вказується також і їх ймовірна причина):

1. Невірний висновок соціального педагога-консультанта про суть проблеми клієнта.

Це той випадок, при якому соціальний педагог-консультант або не бачить реальної проблеми у клієнта (хоча насправді така проблема існує), або приписує клієнту проблему, якої у нього насправді немає.

2. Невірні рекомендації, пропоновані соціальним педагогом-консультантом клієнту.

У даному випадку соціальний педагог-консультант може, звичайно, вірно сприймати і оцінювати проблему клієнта, але пропонувати не цілком вірні практичні рекомендації щодо її вирішення – такі, реалізація яких насправді нічого або майже нічого корисного не дасть клієнтові.

3. Невірні дії клієнта щодо виконання рекомендацій, отриманих від соціального педагога-консультанта.

Це той тип помилок в соціально-педагогічному консультуванні, який зазвичай виникає в тому випадку, коли клієнт, чия проблема в процесі проведення консультування була визначена вірно і яким були дані вірні рекомендації щодо її вирішення, приступаючи до практичного вирішення своєї проблеми, допускає неточності. В результаті цього клієнт не добивається потрібного ефекту у вирішенні своєї проблеми.

Зауважимо, що кожний з названих вище основних типів помилок може зустрічатися як окремо, так і в поєднанні один з одним. Тому, практично аналізуючи невдачі, що виникають у консультуванні, слід шукати всі можливі типи помилок, не задовольняючись кількома знайденими. Це попередить соціального педагога-консультанта від виникнення подібних та інших помилок в його діяльності.

Кожен з перерахованих вище типів помилок у консультуванні можна, у свою чергу, розділити на підгрупи. Помилки першого типу, зокрема, поділяються на такі підгрупи:

1, а. Помилки, здійснені соціальним педагогом-консультантом в силу недостатньо точної інформації, отриманої від клієнта в процесі проведення консультування, особливо на стадії діагностики та сповіді.

У даному випадку буває так, що, повністю довіряючи клієнту, соціальний педагог-консультант (а клієнт може помилятися у фактах, повідомлюваних їм соціального педагога, з різних причин, в

тому числі через неточності їх пригадування) змушений робити висновки про суть проблеми клієнта або способи її практичного рішення на основі невірної інформації, якою його забезпечив клієнт.

Даний тип помилок неможливо ні повністю виключити з практики соціально-педагогічного консультування, ні стовідсотково заздалегідь попередити. Єдине, що тут можна зробити, – це постійно, але ненав'язливо нагадувати клієнту про те, що він повинен повідомляти соціального педагога-консультанта „правду і тільки правду”, тобто тільки такі дані та факти про себе і про свою проблему, в достовірності яких він сам абсолютно впевнений. Консультант зі свого боку час від часу може перевіряти клієнта, повторно просячи повідомити про те, про що він раніше вже говорив і що у соціального педагога-консультанта в силу тих чи інших причин викликало сумнів.

1, б. Помилки, яких припускаються через неповноту інформації, одержуваної соціальним педагогом-консультантом від клієнта.

Це досить часто зустрічається помилка, так як будь-який клієнт може мимоволі щось істотне забути в своїй сповіді, а соціальний педагог-консультант навіть не підозрювати про те, що клієнт повідомив йому неповну інформацію про себе і про свою проблему.

Цю помилку, мимовільного забування, також неможливо повністю виключити з практики соціально-педагогічного консультування. Однак можна постаратися звести цю помилку до мінімуму за допомогою наступного технічного прийому: час від часу під час сповіді питати клієнта про те, чи все він розповів про себе і про свою проблему, чи не забув чого-небудь істотного.

1, в. Помилки, яких припускається соціальним педагогом-консультантом з причини його власної схильності робити передчасні висновки ще до того, як буде зібрана вся необхідна для цього інформація про клієнта і від клієнта.

Соціальний педагог-консультант – це звичайна жива людина, якій притаманно багато, в тому числі не завжди позитивні, риси характеру. Серед них, наприклад, можуть виявитися такі, як зарозумілість, нетерпіння, поспіх і інші, які нерідко призводять до виникнення такої помилки.

Помітити і попередити її можна за реакції клієнта. Якщо він сумнівається у вірності висновків і рішень, пропонує

соціальним педагогом-консультантом, значить, консультант, вочевидь, поквапився, не взявши до уваги всього того, що вже сказав, а може, ще й не доказав клієнт. Якщо клієнт не виговорився повністю і продовжує свою розповідь після того, як соціальний педагог-консультант вже прийшов до певного рішення, це означає, що консультант поспішив, і йому слід відкласти ухвалення свого рішення і продовжувати уважно слухати клієнта.

1, 2. Помилки, яких припускаються через невірну інтерпретацію соціальним педагогом-консультантом тих фактів, які йому були повідомлені клієнтом.

Основна причина цих помилок – недостатність практичного досвіду проведення консультування у соціального педагога-консультанта, а також його неухважність або нерозуміння (іноді – просто забування) того, що йому говорив клієнт під час сповіді. Вироблення соціальним педагогом-консультантом у себе звички уважно слухати клієнта, не упускаючи жодної звітованої їм деталі, – єдиний спосіб попередити виникнення такої помилки.

Є деякі типові різновиди помилок, що входять в обговорювану підгрупу помилок, а саме:

- помилки, викликані недостатньою загальнотеоретичною підготовленістю соціального педагога-консультанта;
- помилки, породжені тим, що соціальний педагог-консультант особисто ідентифікує себе з клієнтом, починає, сам того не помічаючи, судити про клієнта за образом і подобою себе самого;
- помилки, пов'язані з упередженим, суб'єктивним, дуже позитивним або, навпаки, явно вираженим негативним особистим ставленням соціального педагога-консультанта до клієнта.

Помилки другого типу поділяються на наступні підгрупи:

2, а. Невірні рекомендації, дані соціальним педагогом-консультантом клієнту.

Можливих причин виникнення цієї помилки може бути досить багато. В її основі може лежати практично будь-яка інша помилка, і наслідком її буде те, що рекомендації, отримані клієнтом, не принесуть йому ніякої користі і навіть підуть на шкоду.

Для того, щоб уникнути цієї помилки, соціальному педагогу-консультанту рекомендується якийсь час попрацювати, особливо в початковий період його самостійної практики, в умовах так званого

супервізорства, а також час від часу запрошувати до співробітництва і працювати разом з іншими соціальними педагогами-консультантами, перевіряючи за їх висновками вірність своїх власних висновків і рекомендацій.

2, б. Односторонні рекомендації, дані соціальним педагогом-консультантом клієнту.

Ця помилка може відбутися за однією з наступних причин:

- чинності неповноти інформації, отриманої соціальним педагогом-консультантом від клієнта,
- через неувагу соціального педагога-консультанта до деталей того, про що йому каже клієнт,
- внаслідок поспішності соціального педагога-консультанта у висновках щодо проблеми клієнта,
- із-за недостатньої теоретичної підготовки і односторонньої теоретичної орієнтації соціального педагога-консультанта в інтерпретації сповіді клієнта.

Виключити повністю цю помилку з практики соціально-педагогічного консультування можна тільки в тому випадку, якщо своєчасно будуть усунені всі її можливі причини, зазначені вище. Ігнорування будь-якої з них загрожує повторенням цієї помилки.

2, в. У цілому правильні, але вірні повністю не здійсненні, або ж зовсім не виконані рекомендації соціального педагога-консультанта клієнту.

Причина здійснення цієї помилки найчастіше полягає в тому, що, пропонуючи клієнту рекомендації, соціальний педагог-консультант не враховує індивідуальні особливості клієнта або не бере до уваги такі умови його життя, які можуть стати серйозною перешкодою на шляху практичної реалізації отриманих від консультанта рекомендацій.

Для того щоб уникнути цієї помилки, необхідно, перш ніж давати практичні рекомендації клієнтові, дізнатися про нього як про особистість і з'ясувати умови його життя.

Нарешті, помилки третього типу можна розділити на наступні підгрупи:

3, а. Невірні дії клієнта, породжувані його невірним розумінням або нерозумінням того, що йому радить робити соціальний педагог-консультант.

Причина цієї помилки полягає в тому, що, пропонуючи практичні рекомендації клієнту за рішенням його проблеми,

соціальний педагог-консультант недостатньо враховує індивідуальні особливості клієнта, зокрема загальний рівень його культури і інтелектуального розвитку, або не піклується про те, щоб перш, ніж розлучитися з клієнтом, переконатися в тому, що клієнт все вірно зрозумів з того, що радить йому соціальний педагог-консультант.

Усунути цю помилку можна наступним способом: працюючи з клієнтом, на кожному етапі соціально-педагогічного консультування перевіряти вірність розуміння клієнтом того, що йому каже соціальний педагог-консультант. Цього, зокрема, можна домогтися за рахунок постановки перед клієнтом продуманих і вірно сформульованих питань.

3, б. Невірні дії клієнта, породжені його небажанням чинити саме так, як йому рекомендує соціальний педагог-консультант.

Цю помилку можна попередити наступним способом. Уважно спостерігаючи за клієнтом в той момент часу, коли він отримує практичні рекомендації щодо вирішення його проблеми. За результатами спостереження встановити, як клієнт насправді до цих рекомендацій відноситься. Якщо негативне ставлення клієнта, то краще відмовитися від цих рекомендацій і далі з'ясувати, чому клієнт їх не приймає, і в кінцевому рахунку запропонувати йому щось інше, більш зручне для нього.

3, в. Невірні дії клієнта, викликані об'єктивною неможливістю поводитися так, як радить йому вести себе соціальний педагог-консультант, в силу, наприклад, змінених умов життя або будь-яких інших, об'єктивних життєвих обставин.

Ця помилка може бути виключена з практики соціально-педагогічного консультування, якщо консультант, перш ніж давати рекомендації клієнтові, поцікавиться його умовами життя і особистою думкою про те, наскільки ці умови дозволяють виконати отримані рекомендації.

Кожен з цих типів помилок здатний істотно знизити ефективність соціально-педагогічного консультування, тому їх слід всіляко уникати.

Для того щоб виключити або звести до мінімуму більшість названих помилок, соціального педагога-консультанта рекомендується дотримуватися наступних загальних правил ведення соціально-педагогічного консультування:

1. Соціальний педагог-консультант не повинен робити ніяких гіпотез про суть проблеми клієнта до тих пір, поки досить повно не довідається про його особистість і життя.

2. Соціальному педагогу-консультанту не слід давати клієнтові ніяких практичних рекомендацій до тих пір, поки не будуть оцінені його індивідуальні особливості і поки точно не буде встановлена можливість практичної реалізації клієнтом рекомендацій консультанта.

3. Проводячи консультування і ставлячи психологічний, соціально-педагогічний діагноз клієнта і його проблеми, консультант не повинен розглядати клієнта як об'єкт неупередженого вивчення або намагатися маніпулювати чи експериментувати з ним.

4. Соціальний педагог-консультант не повинен розглядати клієнта так, як, наприклад, слідчий розглядає свого підслідного, тобто намагатися його „розколоти” або „переграти”.

5. У соціально-педагогічному консультуванні за рідкісним винятком не повинно бути місця особистим спогадам і власної сповіді консультанта перед клієнтом, тобто консультант і клієнт в процесі консультування не повинні мінятися своїми ролями.

6. Соціальному педагогу-консультанту не слід прагнути розуміти клієнта тільки за аналогією з самим собою. Його завдання інше – постаратися зрозуміти клієнта зсередини, як своєрідну, унікальну особистість, відмінну від нього самого.

7. Займаючись тлумаченням сповіді клієнта, соціальний педагог-консультант формулює свої судження про нього і про його проблеми у можливій, але не в безапеляційно-стверджувальній формі. Вірним буде висловлювати їх клієнту у виді гіпотез, які зі свого боку має підтвердити або спростувати клієнт.

8. Спростування тлумачення сповіді, запропонованого соціальним педагогом-консультантом, з боку клієнта не завжди є достатня підстава для того, щоб консультант повністю відмовився від такого тлумачення. Нерідко спростування або протест з боку клієнта з приводу висновків консультанта є не більш ніж захисною реакцією і ознакою того, що соціальний педагог-консультант думає вірно, що насправді запропоноване їм вірне тлумачення.

9. Чим менше професійного досвіду у соціального педагога-консультанта, тим більше часу він повинен приділяти уважному

вслуховування сповіді клієнта і тим обережніше формулювати свої висновки.

10. Навіть досить досвідченому консультанта корисно під час бесіди з клієнтом робити деякі записи, щоб потім повернутися до них і спокійно, не кваплячись, поміркувати над ними.

11. Консультант – повинен допомогти клієнту з готовністю взяти на себе соціальну відповідальність, ...звільнитися від... почуття неповноцінності, спрямувати його прагнення у соціально-корисне русло.

12. Консультант може допомогти клієнту знайти своє справжнє „Я” і знайти в собі мужність стати цим „Я”.

13. Іноді дуже корисно вести і потім аналізувати відеозапис ходу соціально-педагогічної консультації. Пояснити їх необхідність клієнту можна, пославшись, наприклад, на те, що і він сам зможе краще зрозуміти і успішніше вирішити свої проблеми, якщо побачить себе на екрані як би з боку.

14. Завдання соціального педагога-консультанта на стадії сповіді полягає в тому, щоб розумно і ненав'язливо підвести клієнта не тільки до усвідомлення, але і до вірного вирішення своєї проблеми.

15. Консультант повинен підвести клієнта до прийняття відповідальності за свої вчинки і за кінцевий підсумок свого життя. Ця думка відомого консультанта безперечно вказує на те, що гуманістично орієнтоване соціально-педагогічне консультування спрямовано на надання допомоги клієнту при самостійному вирішенні своєї проблеми.

16. Професія соціального педагога-консультанта вимагає відомого самозречення, тимчасової відмови від власної особистості (коли йде процес консультування).

17. На стадії сповіді консультант повинен ретельно зважувати кожне своє слово.

18. Соціальний педагог-консультант – це не порадник. Його головне завдання полягає в тому, щоб допомогти клієнту навчитися приймати відповідальні рішення самостійно. Психолого-педагогічна консультування батьків молодших школярів.

Ключові поняття: техніка до початку і наприкінці консультування; соціально-педагогічні прийоми на різних етапах

консультування; правила консультанта при формулюванні порад та рекомендацій.

Питання:

1. Що розуміється під технікою консультування?
2. Які прийоми використовує соціальний педагог-консультант на різних етапах консультування?
3. Розкрити правила яких повинен дотримуватися консультант при формулюванні порад та рекомендацій?
4. Охарактеризувати причини помилок, які часто з'являються в процесі консультування.
5. Визначити основні правила проведення соціально-педагогічного консультування.

Проблемне завдання. Проаналізувати особливості психологічного стану клієнта, які допомагають соціальному педагогу-консультанту зробити діагностику особи клієнта в процесі практичної роботи з ним.

РОЗДІЛ II. МЕТОДИКА ІНДИВІДУАЛЬНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ

2.1. Тестування

Психологічне тестування також можна визначити як вид соціально-педагогічного консультування. У процесі тестування соціальний педагог за бажанням виявить особливості характеру, темпераменту, установок, самооцінок та інших особистих особливостей людини.

Тестування може бути самостійним видом консультування, а може бути доповненням до одного з приведених раніше видів консультування, особливо в особистісному консультуванні. Тестування дає можливість отримати найбільш достовірні, об'єктивні дані про людину з урахуванням її особистісних особливостей і способів реагування в різних життєвих ситуаціях.

За результатами тестування соціальний педагог дає рекомендації як для розуміння людиною самої себе, так і для розуміння нею інших, а також розуміння реакції інших на цю людину.

Ці види консультування об'єднує те, що і соціальний педагог-консультант, і клієнт повинен дотримуватися ряд умов: проблема клієнта має бути важливою і дійсно дуже актуальною для нього; соціальний педагог-консультант має бути добре підготовлений, мати відповідну освіту і досвід проведення консультації; клієнт повинен обов'язково дотримуватися поради і рекомендації соціального педагога-консультанта; рекомендації, дані клієнтові, мають бути ефективні для вирішення проблеми клієнта; потрібний сприятливий соціально-психологічний клімат в процесі проведення консультації.

Тестування під час консультування. Тест – система спеціальних завдань, що дозволяють виміряти рівень розвитку або стан певної психологічної якості або властивості окремого індивіда, – об'єкту спостереження. Застосування тестування під час соціально-педагогічної консультації має свої цілі і завдання. Як правило, вони застосовуються для уточнення портрета особи клієнта, для вироблення точніших рекомендацій і порад, а також прогнозування соціальної поведінки клієнта в різних життєвих ситуаціях. Тести можуть чинити також психотерапевтичну дію на клієнта. Крім того, тести допомагають точніше поставити діагноз

проблеми клієнта і вибрати правильний шлях його консультування. Після початку виконання рекомендацій клієнтом також необхідно проводити психодіагностичне, соціально-педагогічне обстеження, оскільки зміни в проблемі не завжди відбуваються швидко і помітно як для консультанта, так і для самого клієнта. В даному випадку консультант і клієнт бачать прогрес як би „візуально”. Діагностика робить роботу соціального педагога-консультанта більше видимою і значимою для людини, якій він надає допомогу. Таким чином, тестування під час консультації відповідає на наступні питання по відношенню до проблем клієнта: 1) Що відбувається? 2) Чим це викликано? 3) Що буде далі?

Відповідь на перше питання припускає роботу консультанта по опису реальності клієнта і повідомленню йому цього опису. Клієнт сам відповідатиме за використання цієї інформації і міру її включеності у свої переживання. Консультант повідомляє в цьому випадку інформацію, яку клієнт сприймає усвідомлено. Соціальний педагог повинен підготувати клієнта до сприйняття цієї інформації, встановивши з ним контакт, уточнивши завдання взаємодії.

При передачі інформації консультант прагне отримати від клієнта зворотний зв'язок, за змістом якого він визначає відношення клієнта до інформації і до нього самого як до джерела інформації.

З цієї метою соціальний педагог-консультант може попросити клієнта повторити передану йому інформацію або поставити пряме питання про те, наскільки зрозуміла інформація. Природньо, що одним з головних моментів передання діагностичної інформації є її безоцінювання. Для цього соціальний педагог проводить попередню бесіду з клієнтом, в ході якої він намагається показати йому різні аспекти соціального або етичного завдання і завдання соціально-педагогічного, яке і вирішує соціальний педагог-консультант.

Професійне завдання соціального педагога-консультанта, пов'язане з характеристикою реальності життя, проблемами клієнта, – вирішення питання „Що відбувається?”. Це завдання припускає використання стандартизованих методик. А методики, як відомо, припускають дотримання суворих і сформульованих в явному виді правил. Але при їх застосуванні завжди потрібно пояснювати, що вони забезпечують лише з вірогідною точністю постановку соціально-педагогічного діагнозу і виявляються надійними по відношенню до групи випробовуваних, чим по відношенню до

окремого клієнта.

Цю особливість стандартних вимірювальних методів соціальному педагогу необхідно враховувати, коли він використовує отриману інформацію для надання соціально-педагогічної допомоги.

Як правило, застосування тестування відбувається на попередньому етапі роботи з клієнтом для повнішого складання його портрета. Соціальний педагог-консультант може поради клієнтові самостійно удома в спокійній обстановці провести деяке тестування, що дасть йому більше часу для роздуму, і на наступній зустрічі з клієнтом консультант може поцікавитися виведеннями, які зробив клієнт, дати йому певні рекомендації і поради, точніше, стосовно особистості клієнта інтерпретувати отримані результати. У цьому плані тести використовуються як засіб надання допомоги, якщо соціальний педагог-консультант упевнений, що клієнт в змозі інтегрувати отримані в них дані. До безперечних переваг тестів відноситься те, що тестування дозволяє отримати інформацію про клієнта в стислі терміни, а також об'єктивний характер процедури, можливість повторної перевірки результатів, яка ґрунтується на виконанні укладачем тестів вимог методів, тобто вимог репрезентативності, надійності, валідності.

Тест є стандартизованою методикою, яка є інструментом для об'єктивного виміру одного або декількох аспектів цілісної особистості через вербальні або невербальні відповіді або через інші види поведінки. Тест дозволяє отримувати порівнянні кількісні і якісні показники міри розвиненості властивостей, що вивчаються, кількісно оцінити якості, що важко піддаються виміру, – інтелектуальні або перцептивні здібності, рухові функції або особистісні особливості, поріг появи тривоги або досади в певній ситуації або ж інтерес, що проявляється до деякого виду активності. Зазвичай тест складається з ряду відносно коротких випробувань, якими можуть виступати різні завдання, питання, ситуації. Результати виміру переводяться в нормовані значення передусім на основі міжіндивідуальних відмінностей (виняток становлять критеріально-орієнтовані тести). Результати виконання тестових завдань служать індикаторами властивостей або станів. З усіх діагностичних методик до тестів застосовуються найстрогіші вимоги валідності, надійності і репрезентативності.

Репрезентативність – відповідність тестових норм вибірки стандартизації тестовим нормам популяції, на якій застосовується

тест.

Надійність – стійкість процедури виміру, незалежність від випадкових величин. Надійність відбиває точність виміру і стійкість результатів до дії сторонніх чинників. Чим вище надійність тесту або методики, тим вони відносно вільніше від погрешностей виміру.

При одному з підходів надійність тесту розглядається як стійкість, стабільність результатів при повторному тестуванні. При іншому підході – як прояв ступеню еквівалентності двох однакових за формою і метою (паралельних) тестів.

Надійність можна встановити двома загальними способами:

1) шляхом порівняння результатів, які були отримані за допомогою цієї методики або тесту різними діагностами;

2) шляхом порівняння результатів, які були отримані застосуванням цієї методики або тесту в ідентичних умовах. Розрізняється безліч видів надійності.

Визначення надійності тесту буває пов'язано з поняттям внутрішньої спроможності тесту; це виражається в розчленуванні тесту на частини з подальшим зіставленням результатів частин. Надійність тесту визначається також методами аналізу дисперсійного і факторного.

Валідність – відповідність методики вимірюваному концепту. Проблема валідності виникає в ході розробки і практичного застосування тесту або методики, коли вимагається встановити відповідність між мірою вираженості властивості особи, що цікавить, і методом його виміру. Валідність вказує, що саме тест або методика вимірює і результат добре це робить; чим вони валідніше, тим краще відображається в них якість (властивість), заради виміру якої вони створювалися. Кількісно валідність може виражатися через кореляції результатів, отриманих за допомогою тесту або методики, з іншими показниками, наприклад з успішністю виконання відповідної діяльності. Валідність можна обґрунтувати різними шляхами, найчастіше – комплексно. Застосовуються також додаткові поняття валідності концептуальна, критеріальна, конструктивна, а також інші види валідності зі своїми способами встановлення їх рівня. Вимога валідності є дуже важливою, і багато нарікань на адресу тестів або інших діагностичних методик знаходяться в тісному зв'язку з сумнівною їх валідністю. Якщо усі ці процедури не виконані по відношенню до тесту, то його використання не носить науково обґрунтованого характеру, а також

довільне, як і будь-яка життєва ситуація розуміння людьми один одного.

Тести дуже різноманітні. Є безліч їх класифікацій за різними підставами – залежно від тестового матеріалу, особливостей, що діагностуються, і форм проведення :

- 1) за предметом тестування – якості, що оцінюється тестом, – розрізняють тести інтелекту, особистісні тести і міжособистісні тести;
- 2) за особливостями використання завдань – практичні, образні тести і словесні тести;
- 3) за характером матеріалу для випробовуваних – бланкові тести і апаратурні тести;
- 4) за об'єктом оцінювання розрізняються процесуальні тести, тести досягнень, тести здібностей, тести станів і властивостей. Крім того, виділяють групові та індивідуальні види тестування.

Тести інтелекту часто виділяють в окрему групу: до них звертаються, коли необхідно точно визначити загальний інтелектуальний рівень розвитку.

До особливої групи входять проектні тести, засновані не на прямій, а на непрямій оцінці якостей випробовуваного. Оцінка виходить з аналізу того, як випробовуваний сприймає й інтерпретує деякі багатозначні об'єкти: сюжетно-невизначені картинки, безформні плями, незавершені фрази та ін. Передбачається, що в ході тестування він не усвідомлено „вкладає” – „проектуює” самого себе.

У якості методу тестування у виняткових випадках застосовується експеримент – в основному коли виявлення і оцінка потрібної якості іншим способом неможливі.

При цьому застосування з цією метою клінічних методів, а не стандартизованих, до яких відносяться проектні і діалогові методи, припускає можливість більшою мірою отримати індивідуалізовані дані. Цей шлях є найбільш продуктивним, коли йдеться про особливості реальності, що погано піддаються об'єктивності, по відношенню до мінливості яких складно створити фіксовану модель.

Проблеми з пам'яттю у клієнта можуть зачіпати різні індивідуальні особливості особистості, наприклад швидко забувається те, що може бути пов'язано з особливостями протікання нервових процесів.

Комунікативні здібності людини впливають на вступ у контакт і уміння викликати прихильність до себе співрозмовника. Відсутність або недолік спілкування може деформувати людську особистість. Спілкування є основою практично всього, що робить людина, і служить життєво важливою метою встановлення взаємозв'язків і співпраці людей. Здатність до спілкування завжди належала до найважливіших людських якостей. Таким чином, **спілкування** – це процес встановлення і розвитку контактів між людьми, породжуваний потребами в спільній діяльності і що включає: сприйняття, пізнання і розуміння партнерів по спілкуванню (перцептивна сторона спілкування); обмін інформацією (комунікативна сторона спілкування); вироблення єдиної стратегії взаємодії (інтерактивна сторона спілкування).

У найзагальнішому вигляді спілкування виступає як форма життєдіяльності, як спосіб об'єднання і розвитку людей. Важко знайти такі психічні явища, властиві людині, які так чи інакше не були б включені в процес спілкування. *Соціальний сенс* спілкування полягає в тому, що воно виступає засобом передачі форм культури і громадського досвіду. *Психологічний сенс* спілкування полягає в тому, що в ході цього процесу суб'єктивний світ однієї людини розкривається для іншої і відбувається їх духовне збагачення.

Спілкуючись з іншими людьми, людина засвоює загальнолюдський досвід, соціальні норми, що історично склалися, цінності, знання, способи діяльності, а також формується як особистість. Іншими словами, спілкування виступає найважливішим чинником розвитку людини. Це універсальна реальність, в якій зароджуються, існують і проявляються впродовж усього життя психічні процеси, стани і поведінка людини.

До людей, що мають розвинені комунікативні здібності, відносяться з симпатією. Із замкнутими людьми намагається або взагалі не спілкуватися, або вступати в обмежені контакти лише у разі крайньої необхідності. Тому ця проблема – одна з багатьох при зверненні в соціально-педагогічну консультацію. На розвиток комунікативних здібностей у людини роблять вплив різні аспекти її життя: від психологічного типу особистості до середовища виховання. Існують певні показники нерозвиненості комунікативних здібностей у людини (виявити які можуть, зокрема, і тести), вона:

- боїться великого скупчення людей, боїться виступати перед великою аудиторією;

- не уміє вступати в контакт з незнайомими і малознайомими людьми, першою не починає розмову;
- боїться вести ділові переговори, не володіє вірною діловою мовою;
- стає причиною конфліктних ситуацій, з нею не бажають вступати в міжособистісні контакти;
- не володіє технікою переконання, не може зробити позитивний вплив на співрозмовника.

Багато з цих проблем видно неозброєним оком і легко визначаються при розмові з соціальним педагогом-консультантом. Для виявлення глибших причин нерозвиненості комунікативних здібностей у клієнта можуть бути використані спеціалізовані тести. Іноді клієнт бачить проблему в невмінні спілкуватися, а тести показують нормальний розвиток комунікативних здібностей. В даному випадку соціальний педагог-консультант і клієнт можуть наочно переконатися, що діагноз поставлений невірно і причина проблеми клієнта в іншому. Але діагностичні тести можуть не дати чіткої і точної інформації про причини комунікативних проблем у клієнта. Вони можуть тільки підтвердити або спростувати поставлений діагноз.

Головна психологічна умова успішного спілкування – це *впевненість у своїх силах*. Почуття упевненості може бути прищепленим з дитинства, але може вироблятися і цілеспрямовано. Нині професійний успіх 90% працюючого населення безпосередньо залежить від навичок ділового спілкування. Це широке коло фахівців у сфері управління, торгівлі, юриспруденції, політики, журналістики, рекламної справи і багато інших. Але далеко не всі уміють домагатися в процесі комунікації потрібних результатів: ефективно проводити переговори і робочі наради, публічні виступи, продаж товарів і вибудовувати взаємовідносини з оточенням: родичами, друзями, колегами по роботі.

Щоб виробити упевненість в собі, потрібне наступне.

1. Сильне і наполегливе прагнення досягти своєї мети. Необхідно підвищувати свою кваліфікацію, займатися самонавчанням.
2. Треба твердо знати, яких результатів ви хочете досягти. Чітке планування, продумування кожного кроку.
3. Проявляти впевненість, не боятися помилятися, вміти критично ставитися до себе.

4. Дохідливо викладати свої думки, почувати себе упевнено під час будь-якого спілкування.
5. Володіти своїм голосом і виразністю мови, управляти увагою слухачів.
6. Відповідати на несподівані питання, ефективно переконувати і робити вплив на своїх опонентів.

Ще одна проблема комунікативного плану, яка може виникнути у клієнта, – це скарги на самотність. Слід зауважити, що багато людей перебільшують значущість цієї проблеми і вимагають підвищеної уваги до себе. У даному випадку консультантові необхідно переконати клієнта, що його скарги необґрунтовані, і пошукати причини незадовільної комунікації в самій людині.

Особисті взаємовідносини клієнта з іншими людьми можуть не складатися внаслідок того, що сам клієнт справляє відразливе враження і викликає антипатію. Консультант може порадити клієнтові в даному випадку приділити увагу самоконтролю, діям і словам. Адже здатність контролювати свою поведінку і свої стосунки з іншими людьми є частиною процесу розвитку комунікативних навичок. Клієнт повинен зрозуміти, які риси вдачі викликають антипатію і як позбавитися від них можна продемонструвати, як він поводить себе і як при цьому він виглядає з боку.

Взагалі розвиток комунікативних здібностей у клієнта має на увазі розвиток наступних навичок :

- 1) уміння сказати „ні”, коли цього вимагають ситуації спілкування;
- 2) відкрито говорити про свої почуття і вимоги до оточення;
- 3) уміння встановлювати контакти, вільно починати і закінчувати ті або інші акти ділового спілкування;
- 4) відкрито виражати позитивні і негативні почуття;
- 5) експресія, відкритість жестикуляції і мімічних проявів свого „я”;
- 6) уміння використання займенника „я”;
- 7) здібності йти на контакт очей;
- 8) підтримка упевненої осанки.

Незадовільні комунікації клієнта можуть проявлятися в тому, що після спілкування з людьми у нього псується настрій. Причини цього можуть бути як зовнішніми, так і внутрішньоособистими. До зовнішніх причин можна віднести: спілкування з шумним, активним

співрозмовником; спілкування з людиною, яка вважає, що він перевершує інших, і прагне демонструвати це їм і собі; спілкування з людиною, що викликає антипатію і багато інших причин. До внутрішньоособистих причин можна віднести: страх критики, страх сказати „ні” у відповідь на вимоги оточення, відчуття провини за упевнену поведінку, надзвичайну конформність і обережність. Крім того, внутрішньоособистісні причини можуть не усвідомлюватися клієнтом і лежати глибоко у сфері підсвідомості. Консультант повинен допомогти клієнтові усвідомити істинну причину поганого настрою і разом знайти способи його подолання.

Організаторські здібності, здібності до організаторської діяльності включають комунікативні здібності, практичний розум, здатність заражати і активізувати інших, критичність, тактовність, ініціативність, вимогливість до себе та інших, самовладання, наполегливість. Організаторські здібності мають на увазі також можливість досягнення високого рівня майстерності у сфері управління, організації різного роду планів і заходів. Вони грають велику роль в професійному зростанні людини. Розрізняють загальні та спеціальні здібності. *Загальні здібності* потрібні для широкого кола зайняття. До загальних здібностей відносяться такі якості, як уважність, кмітливість, цілеспрямованість, працездатність тощо. Ці якості важливі в усіх видах діяльності. *Спеціальні здібності* – це якості, що забезпечують успіх у вузькому колі видів діяльності. До таких, наприклад, відносяться зорова пам'ять, розуміння людей, чутливість. Комунікаційні і організаторські здібності також можна віднести до спеціальних здібностей. Для визначення організаторських здібностей у клієнта можна запропонувати пройти декілька тестів, наприклад соціометричну методику визначення його статусу в якій-небудь групі (цей тест груповий і не може проводитися індивідуально тільки з клієнтом, що створює певні труднощі в його проведенні), тест Спілбергера на визначення рівня тривожності, тести мотивації досягнення успіху і уникнення невдач та ін. Вони показують, наскільки сформовані такі якості особистості, як мотивація досягнення успіху, оптимізм, соціальна спрямованість діяльності, низька тривожність і незалежність. Ці якості, безумовно, впливають на розвиненість організаторських здібностей у людини.

Організаторська діяльність – виконання системи дій, спрямованих на активне включення інших людей в спільну діяльність, самоорганізацію власної діяльності клієнта. Організована

діяльність – це не просто спільна діяльність людей, об'єднаних загальними інтересами або цілями, симпатіями або цінностями, це діяльність людей, які об'єднані в одну організацію, підкоряються правилам і нормам цієї організації, виконують спільну роботу відповідно до економічних, технологічних, правових, організаційних і корпоративних вимог.

Організаторські здібності – це багатопланове явище, яке містить в собі наступні компоненти: уміння впливати на інших, уміння переконувати, вироблення власного стилю керівництва, наполегливість в досягненні мети, цілеспрямованість, уміння встановлювати контакти і спілкуватися з незнайомими людьми та ін. Організаторські здібності залежно від виду діяльності можуть включати й інші компоненти і виключати що-небудь з вищепереліченого. Як правило, до консультанта з питанням по розвитку організаторських здібностей звертаються, коли клієнти починають організацію якої-небудь діяльності і сумніваються у власних силах. Організаторські здібності у людини можуть досить довгий час не проявлятися, якщо його трудова діяльність цього не вимагає. У даному випадку знадобиться досить довгий час для їх розвитку.

Консультантові необхідно з'ясувати у клієнта, якого роду організаторські здібності він хоче розвинути. Оскільки організація, як правило, припускає управління, то умовно можна розділити усе поле діяльності управління на дві частини: на управління діяльністю і управління людьми. Припустимо, якщо клієнтові належить організувати яку-небудь діяльність, то йому можна порадишити відкрити фірму, очолити відділ. Консультантові слід допомогти клієнтові в плануванні діяльності, постановці виробничих завдань, створенні системи виміру виробничої роботи і контролю за виконанням завдань. Управління діяльністю щільно взаємопов'язано з управлінням людьми. Управління людьми важливе для усіх організацій – великих і малих, комерційних і некомерційних, промислових і таких, що діють у сфері послуг. Без людей немає організації. Без потрібних людей жодна організація не зможе досягти своїх цілей і вижити. Поза сумнівом, що управління трудовими ресурсами є одним з найважливіших аспектів теорії і практики управління.

Консультант може допомогти клієнтові у виборі стилю керівництва, забезпеченні згуртованості в колективі, також

порадить, як продумати процеси ротації кадрів, мотивації співробітників, правильно розподіляти обов'язки між людьми, налагоджувати їх ділові взаємовідносини один з одним та інші аспекти управління персоналом. Залежно від типу особи клієнта, його здібностей, соціального статусу і освіти і соціального статусу колективу, з яким доведеться працювати клієнтові, можна визначити стиль керівництва.

Стиль керівництва – узагальнені види поведінки керівника в стосунках з підлеглими в процесі досягнення поставлених цілей.

Виділяють *чотири стилі керівництва*: стиль підтримки (орієнтований на людину); інструментальний стиль (орієнтований на завдання); стиль, що заохочує участь людей в ухваленні рішень; стиль, орієнтований на ефективне досягнення цілей.

Для того, щоб працювати найефективніше, керівник повинен застосовувати різні стилі, методи і типи впливу. Сучасний, адаптивний, стиль керівництва орієнтований на облік реальності і тому залежить від конкретної ситуації. Незалежно від змістовності своєї мови люди, які мимрять, говорять незв'язно, сприймаються як менш значні, ніж ті, які говорять ясно і переконливо. Саме останні сприймаються нами як упевнені в собі люди.

Організаційні здібності, що стосуються практичної і професійної діяльності:

- клієнт має бути професійно компетентний у вибраній області праці, знати організацію і технологію вибраного виробництва, мати уявлення про різні аспекти цієї діяльності;
- у клієнта має бути сформований необхідний для управління і організації справи рівень продуктивності, успішності; потрібна адекватна самооцінка рівня відповідності людини вимогам професії;
- потрібна наявність професійних знань, навичок, умінь, а також психологічні, фізіологічні та інші якості і властивості особи;
- клієнтові необхідно орієнтуватися в організації справи і людей на психічні і фізіологічні ресурси і функціональні резерви людини;
- враховувати фізіологічний чинник придатності з точки зору адаптаційних можливостей організму і психіки в конкретних умовах діяльності;

- уміти використати різні типи саморегуляції; враховувати різні індивідуальні характеристики людей на всіх стадіях проектування, створення і реалізації трудової діяльності;
- клієнт повинен знати і враховувати закономірності професійної поведінки осіб з різною акцентуацією характеру;
- уміти швидко реагувати в умовах діяльності і спілкування, що змінюються;
- мати розвинене критичне мислення;
- мати уявлення про мотиви і потреби людей, з якими працює, для кращої організації діяльності і спілкування;
- знати психологію поведінки людей і уміти ефективно їх використати; уміти впливати на людей (у тому числі мати уявлення про прийоми маніпулювання);
- уміти делегувати повноваження.

Розвиненість спеціальних здібностей людини – це показник схильності до будь-якої не основної, але, безумовно, важливої для нього діяльності.

Розвиненість у клієнта тих або інших здібностей багато в чому визначається тією професійною сферою або тими видами діяльності, в які включена людина. Існує п'ять схем професійної діяльності: „людина – природа”, „людина – техніка”, „людина – знакова система”, „людина – художній образ”, „людина – людина”. Відповідно до цього у людини у міру оволодіння професією розвиватимуться спеціальні здібності у відповідній галузі діяльності.

Психологічні вимоги професій типу „людина – природа”: розвинена уява, наочно-образне мислення, хороша зорова пам'ять, спостережливість, здатність передбачати і оцінювати мінливі природні чинники; оскільки результати діяльності виявляються після досить тривалого часу, фахівець повинен мати терпіння, наполегливість, має бути готовим працювати поза колективами, іноді в скрутних умовах.

Психологічні вимоги професій типу „людина – людина”: прагнення до спілкування; вміння легко вступати в контакт з незнайомими людьми; стійке хороше самопочуття при роботі з людьми; доброзичливість, чуйність; витримка; вміння стримувати емоції; здатність аналізувати поведінку оточення і своє власне, розуміти наміри і настрої інших людей, здатність розбиратися у взаємовідносинах людей, вміння залагоджувати розбіжності між

ними, організувати їх взаємодію; здатність подумки ставити себе на місце іншої людини, вміння слухати, зважати на думку іншої людини; здатність володіти мовою, мімікою, жестами; розвинена мова, здатність знаходити спільну мову з різними людьми; вміння переконувати людей; акуратність, пунктуальність, зібраність; знання психології людей.

Психологічні вимоги професій типу „людина – техніка”: хороша координація рухів; точне зорове, слухове, вібраційне і кінестичне сприйняття; розвинене технічне і творче мислення і уява; вміння перемикаєти і концентрувати увагу; спостережливість.

Психологічні вимоги професій „людина – знакова система”: хороша оперативна і механічна пам'ять; здатність до тривалої концентрації уваги на абстрактному (знаковому) матеріалі; хороший розподіл і перемикаєти уваги; точність сприйняття, вміння бачити те, що коштує за умовними знаками; усидливість, терпіння; логічне мислення.

Психологічні вимоги професій типу „людина – художній образ”: художні здібності; розвинене зорове сприйняття; спостережливість, зорова пам'ять; наочно-образне мислення; творча уява; знання психологічних законів емоційної дії на людей.

Тест здібностей – спеціально підібраний стандартизований набір завдань, що служить для оцінки потенційної здатності людини вирішувати різні завдання. Тест здібностей відрізняється від „тесту досягнень” тим, що спрямований на виявлення потенційного, а не наявного рівня знань. Проте один і той же тест може застосовуватися і для виміру наявного рівня навчання, і для пророцтва майбутніх успіхів; наприклад, тест математичних досягнень може бути використаний для визначення здібностей до наукової роботи.

Тести академічних здібностей. Будь-який різновид тестів інтелекту може розглядатися як тест здібностей, якщо дослідження підтверджують залежність між кількістю балів, набраних при тестуванні, і досягненнями людини в певній області діяльності. Так, тест Станфорда-Бине, шкали Векслера і різноманітні групові тести інтелекту застосовуються в освітніх установах усіх рівнів в якості тестів академічних здібностей, оскільки визнано, що за їх допомогою можна передбачити академічну успішність. Для виявлення специфічних здібностей, наприклад до науки або мов, розробляються спеціальні тести.

Тести професійних здібностей. Термін „здатність” зазвичай застосовується до характеристик, що мають пряме відношення до успіху в певній сфері діяльності. У 1920-1930-і рр. були створені різноманітні тести для виміру технічних, музичних і художніх здібностей, а також швидкості реакції, спритності і координації рухів. Пізніше вони перетворилися на комплексні набори тестів для оцінки здібностей до діяльності в конкретній професійній сфері – медицині, техніці, юриспруденції, освіті.

Факторний аналіз. Оскільки загальне число так званих тестів здібностей дуже велике, то для того щоб знайти невелику кількість тих основних здібностей, комбінації які можуть забезпечити успіх в навчанні або трудовій діяльності, існують визначені тести. Математичний метод, що дозволяє провести такий аналіз і виявити базові характеристики індивіда, дістав назву факторного аналізу. Він широко застосовувався під час Другої світової війни для визначення здібностей до різних військових спеціальностей. Для виявлення сформованості у клієнта спеціальних здібностей існують тести досягнень. Тест досягнень – стандартизований тест:

- конструйований на навчальному матеріалі;
- призначений для оцінки рівня оволодіння навчальними знаннями і навичками.

Тести досягнень (англ. test – випробування, проба) – методики діагностики, оволодіння, що виявляють міру, випробування конкретними знаннями, вміннями, навичками. Тести досягнень виявляють те, що засвоєно випробуванням. Це відрізняє їх від тестів здібностей, які виявляють узагальнені вміння, що не мають конкретного змісту і виникли у результаті різноманітного життєвого досвіду.

Тести досягнень включають вирішення завдань, що мають навчальний або професійний зміст. При цьому оцінюється, наприклад, продуктивність пам'яті, логічність мислення, стійкість уваги тощо.

Тести досягнень дуже численні й широко поширені за кордоном, у тому числі в шкільній діагностиці, співіснуючи з процедурами шкільної оцінки успішності, навіть іноді замінюючи їх. Зміст завдань близький до тестів інтелекту, але орієнтований на оцінку конкретних досягнень в даний момент.

Є три види тестів досягнень: 1) тести дії – призначені для виявлення умінь виконувати дії з механізмами, матеріалами,

інструментами; 2) письмові тести – оформляються на спеціальних бланках з питаннями; клієнтам пропонується або вибрати правильну відповідь з декількох, або відмітити на графіці відображення описаної в питанні ситуації, або знайти на малюнку ситуацію або деталь, що дає правильне вирішення питання; 3) усні тести – заздалегідь підготовлена система питань, на які треба відповісти, причому необхідно передбачити труднощі, що можуть виникнути через відсутність досвіду у формулюванні відповіді.

Темперамент – це природжені особливості людини, які обумовлюють динамічні характеристики інтенсивності й швидкості реагування, міри емоціональної збудливості і урівноваженості, особливості пристосування до довкілля. Прадавній опис типів темпераменту належить Гіппократу. Саме він є автором класифікації темпераменту (сангвінічний, холеричний, флегматичний, меланхолійний типи).

Людство на всьому протязі свого розвитку намагалося виділити типове в психічному складі різних людей, звести їх до можливо малого числа узагальнених портретів – типів темпераменту. Подібна типологія була практично корисною, оскільки допомагала передбачити поведінку людей з певним темпераментом в конкретних життєвих ситуаціях.

Темперамент (від латів. *temperamentum* — співвідношення, змішення частин, співмірність) – комплекс психодинамічних властивостей індивіда, що проявляється в особливостях його психічної активності, інтенсивності, швидкості і темпі психічних реакцій, емоційному тонусі життєдіяльності; природно-обумовлена схильність індивіда до певного стилю поведінки. У нім проявляються чутливість індивіда до зовнішніх дій, емоційність його поведінки, імпульсивність або стриманість, товарицькість або замкнутість, легкість або ускладненість соціальної адаптації, здатність до вольових зусиль.

Сангвінічний темперамент. Сангвінік відрізняється легкою пристосовністю до умов життя, підвищеною коректністю з навколишніми людьми, товарицькістю, що змінюються. Почуття його легко виникають і швидко змінюються, його стереотипи досить рухливі, умовні рефлексії швидко закріплюються. У нормальній обстановці він не відчуває скутості, здатний до швидкої течії уваги і діяльності, емоційно стійкий. Людям з сангвінічним темпераментом найбільше підходить діяльність, яка вимагає швидких реакцій,

значних зусиль розподілення уваги.

Холеричний темперамент. Для холерика характерні підвищена емоційна реактивність, швидкий темп і різкість в русі, підвищена збудливість холерика за несприятливих умов може стати основою запальності і навіть агресивності, холерик здатний долати значні труднощі, віддаючись справі з великою пристрасстю. Для нього характерна різка зміна настроїв. Найбільшої результативності людина з холеричним темпераментом досягає в діяльності, що вимагає підвищеної реактивності і значної одноразової напруги сил.

Флегматичний темперамент. Реакції флегматика декілька повільні. Настрій стійкий. Емоційна сфера зовні виражена. У складних життєвих ситуаціях флегматик залишається досить спокійним і витриманим, він не допускає імпульсивних, поривчастих рухів, оскільки процеси гальмування у нього урівноважують процеси збудження. Флегматик досягає значних успіхів в тих видах діяльності, які вимагають рівної напруги сил, усидливості, стійкості уваги і великого терпіння.

Меланхолійний темперамент. Меланхолік відрізняється підвищеною ранимою, схильністю до глибоких переживань (іноді по незначних приводах). Його почуття легко виникають, простежуються, зовні виразно виражені. Сильні зовнішні дії утрудняють його діяльність. Він інтровертований своїми переживаннями, замкнутий, утримується від контактів з незнайомими людьми, уникає нової обстановки. За певних умов життя у нього легко формуються соромливість, боязкість, нерішучість і навіть боягузтво. У сприятливій стабільній обстановці меланхолік може досягти значних успіхів в таких видах діяльності, які вимагають підвищеної чутливості, реактивності.

Найяскравіше типи темпераменту проявляються в дитинстві, коли ще не вироблені соціально значимі форми поведінки і дитина не скутий різними умовностями. До консультанта можуть звернутися з приводу наступних питань, пов'язаних з темпераментом.

1. Клієнта турбують експресивні прояви свого темпераменту, зайва емоційність реакцій, неврівноваженість тощо.
2. У спілкуванні з іншими людьми, якщо стосунки не складаються або людина відчуває нестачу уваги, самотність або не уміє йти на контакт, – клієнт може винити свій темперамент.
3. Клієнт може проявляти занепокоєння про уповільнення в

роботі.

4. Клієнт вважає, що у нього слабка нервова система. Консультант при вирішенні цих проблем повинен провести діагностику і виявити, який тип темпераменту переважає у клієнта. Після цього в процесі спілкування з клієнтом виявити, чи дійсно проблема клієнта пов'язана з типом темпераменту. Якщо клієнт скаржиться на зайву емоційність, необхідно з'ясувати, в яких сферах життя людини це проявляється і яким чином проявляється негативно. Емоційність є гідністю людини, а не тільки його недоліком. Емоційність може бути відмінною індивідуальною особливістю цієї людини, і, втративши її, вона знеособиться. Клієнтові в даному випадку слід показати позитивні сторони його емоційних проявів і уявити, що він втратить, якщо позбавиться від цієї якості. Зайва емоційність може проявлятися після стресів або сильної перевтоми. У даному випадку зміна обстановки, видів діяльності або відпочинок можуть позитивно позначитися на проблемі клієнта.

Якщо у клієнта не складаються взаємовідносини з іншими людьми, людина схильна до частих конфліктів, то в даному випадку в основі проблеми можуть лежати не комунікативні особливості взаємодії з людьми, а несхожість темпераментів. Наприклад, мати – холерик, а дочка – флегматик. У даному випадку мати не влаштуватиме повільність дочки, можуть виникати конфлікти, сварки, мати проявлятиме зайву імпульсивність і агресивність, що також негативно позначиться на дитині.

Психологічна несумісність темпераментів не є нерозв'язною проблемою, вона легко долається, якщо звертати увагу на позитивні сторони особи, враховувати, що те або інша поведінка – це особливість темпераменту людини і вона не може поступати або діяти по-іншому. Антипатія в стосунках може мати іншу природу, на що слід звернути увагу клієнта.

Психологічна несумісність є однією з найбільш частих причин звернення в консультацію.

Психологічна несумісність – невдале поєднання темпераментів і характерів взаємодіючих осіб, протиріччя в життєвих цінностях, ідеалах, мотивах, цілях діяльності, неспівпадання світогляду, ідеологічних установок тощо.

У першу чергу консультанту необхідно виявити, який тип темпераменту переважає у клієнта. В результаті аналізу може

з'ясуватися, що проблема клієнта зовсім не пов'язана з темпераментом. Це можуть бути проблеми із спілкуванням, налагодженням міжособистісних стосунків тощо. *Особистісні причини* конфліктів пов'язані з індивідуально-психологічними особливостями його учасників: оцінка поведінки іншого як неприпустимого, низький рівень соціально-психологічної компетентності (коли, наприклад, людина не уявляє собі, що є різні виходи з конфліктної ситуації), недостатня психологічна стійкість, погано розвинена здатність до емпатії, завищений або занижений рівень домагань, холеричний тип темпераменту, надмірна вираженість окремих рис вдачі.

Можливий й інший варіант. Наприклад, у клієнта не складаються взаємовідносини з іншими людьми, можливо, проблема лежить не в площині взаємодії з іншими людьми, а позначається звичайна різниця темпераментів. Припустимо, чоловік – холерик, дружина – флегматик. Найімовірніше, чоловіка жахливо дратуватиме повільність дружини. В результаті – сварки, скандали, крики, а як слідство – проблема сімейних стосунків.

Психологічна несумісність темпераментів легко долається, якщо звертати увагу на позитивні сторони особи, враховувати, що та або інша поведінка – це особливість темпераменту людини і він не може поступати або діяти по-іншому. Ми можемо порозумітися з представником будь-якого темпераменту – слід тільки постаратися.

Інша ситуація – коли клієнт не може виконувати яку-небудь роботу в силу свого темпераменту. Наприклад, меланхолікові або флегматику досить складно виконувати роботу менеджера по продажах, менеджера по роботі з клієнтами, тобто там, де потрібно величезна кількість контактів з незнайомими людьми, швидка реакція, уміння підлаштовуватися під клієнта. Але в той же час не можна не брати до уваги той факт, що сама робота нецікава, немає контакту з колективом, тоді слід попрацювати над мотивацією, настроїти її на позитивний результат. Якщо ж причина в тому, що темп психічних реакцій клієнта, співвідношення реактивності і активності у спільно працюючих людей можуть бути різними, через що і виникають конфлікти, слід попрацювати над підвищенням (пониженням) динамічних характеристик міжособистісного спілкування або діяльності. Зважаючи на те що на перебудову клієнтові знадобиться час, треба попередити клієнта, що процес цей досить довгий.

Нерідкі ситуації, коли клієнт скаржиться на те, що його начальникові (колезі) здається, що той працює повільно. В результаті або справа доходить до штрафів і вирахувань, або керівництво рекомендує затримуватися на роботі, щоб виконати необхідний об'єм роботи. Рекомендується порівняти типи темпераменту клієнта і його колег, звернути увагу клієнта на те, що повільний темп роботи частенько дає більш високі результати, ніж швидкий, оскільки якість виконуваної роботи вища.

Темперамент не визначає потреб, інтересів, поглядів особи. У одному і тому ж виді діяльності люди з різними темпераментами можуть досягти видатних успіхів за рахунок своїх компенсаторних можливостей.

При використанні в роботі тестів темпераменту необхідно знати, що немає кращих або гірших темпераментів – кожен з них має свої позитивні сторони, тому головні зусилля консультанта мають бути спрямовані не на переробку темпераменту (що неможливе внаслідок природженості темпераменту), а на розумне використання його негативних граней.

Зарубіжні вчені ділять темпераментні особливості переважно на дві групи – екстраверсія і інтроверсія. Ці поняття означають переважну спрямованість індивідів на зовнішній (екстраверт) або внутрішній (інтроверт) світ (від латів. *extra* – зовні, *intro* – всередину і *verto* – поворот). Екстраверти відрізняються переважною зверненістю до зовнішнього світу, підвищеною соціальною адаптованістю, вони більше конформні і сугестивні (схильні до навіювання). Інтроверти ж найбільше значення надають явищам внутрішнього світу; вони нетовариські, схильні до підвищеного самоаналізу, зазнають утруднення при входженні в нове соціальне середовище, неконформні й асугестивні. Інтроверти мають більш високий рівень активності кори головного мозку. Екстраверти компенсують недостатність цієї активації додатковими рухами, підвищенням уваги до зовнішніх сигналів, вносячи різноманітність у будь-яку монотонну ситуацію. Інтроверти і екстраверти мають різний стиль інтелектуальної діяльності.

Не темперамент, а спрямованість особистості, переважання у неї вищих мотивів над нижчими, самоконтроль і самовладання, пригнічення спонукань нижчого рівня для досягнення соціально значимих цілей визначають якості людської поведінки.

Консультант при проведенні тестування виявлення

домінуючих у клієнта властивостей темпераменту повинен звернути увагу на такі тести, які оцінюють пластичність, ригідність, динамічність протікання психічних процесів, енергійність тощо.

У кожної людини риси і якості з'єднані по-різному. Неповторне, індивідуальне поєднання психологічних рис особистості є характером.

За своєю природою характер є соціально-психологічним утворенням особи, оскільки він відбиває головним чином об'єктивні взаємовідносини людей і їх стосунки до різних громадських явищ, подій, речей і до себе.

Можна по-різному сформулювати, що таке характер, але суть поняття при цьому не зміниться, наприклад:

1) **характер** – цілісне утворення особи, що визначає особливості діяльності і поведінки людини і відрізняється стійким відношенням до різних сторін дійсності, – до себе, людей, праці;

2) **характер** – це неповторне, індивідуальне поєднання стійких психологічних рис особи, що показують відношення людини до навколишнього світу, що виражається в його поведінці і вчинках.

Характер – ця своєрідність складу психічної діяльності, соціальної поведінки особистості, що проявляється в особливостях, і в першу чергу в стосунках до людей, справі, до самого себе. Характер починає формуватися в процесі пізнання навколишнього світу і практичної діяльності. Від різноманітності вражень і кола діяльності залежать повнота і потужність характеру. Основний стержень характеру складається поступово, зміцнюється в процесі життя і стає типовим для цієї людини, а конкретні прояви характеру можуть видозмінюватися залежно від конкретної ситуації, в якій знаходиться людина, під впливом людей, з якими він вступає в контакт. Залишаючись самою собою, людина може проявляти то велику, то меншу відвертість або замкнутість, рішучість або нерішучість, твердість або м'якість. Деякі відхилення в характері мають місце при старінні організму, тривалій хворобі або інших змінах.

Характер має величезне значення не лише для самої особи, але і для суспільства: життя і робота колективу і особливий настрій людей багато в чому залежать від їх характеру. Люди із здоровим моральним стержнем, позитивними рисами вдачі доброзичливо відносяться до оточення, готові до співпраці, встановлюють товариські стосунки в колективі. І навпаки, людина з „важкою”

вдачею – похмура, озлоблена, склочна – заважає жити усьому колективу, створює атмосферу напруженості, нервозності, дратівливості. Поняття „характер” не дорівнює поняттю „особа”. Коли дається оцінка характеру і особи однієї і тієї ж людини, то вони не лише можуть не співпадати, але і бути протилежними по знаку.

Характер тісно пов'язаний з іншими сторонами особи, зокрема з темпераментом. Але якщо в темпераменті особа розкривається з боку її динамічних проявів, то в характері – з боку змісту. Характер, будучи наслідком відображення усієї складності життєвих впливів, формується в процесі активної взаємодії особи і середовища. На відміну від темпераменту, характер змінюється впродовж життя. На період дитинства доводиться основний етап у формуванні характеру. Він починає складатися з перших днів життя під прямим впливом людей, що виховують дитину, і залежить від їх відношення до дитини і способів поводження з ним, від його діяльності. Роль активної діяльності у формуванні характеру полягає в тому, що в ній відбуваються становлення, закріплення і перетворення певних способів поведінки в стійкі і постійні, вправа в цих способах поведінки народжує звичку. Людина, що пізнала закони зовнішнього світу і власного організму, може змінювати обставини життя і власну поведінку. Вона здатна здолати несприятливі негативні впливи середовища.

При роботі з таким клієнтом консультантові необхідно працювати над зміною певних *поведінкових схем*, давати практичні поради по поліпшенню окремих рис вдачі. Формування характеру неможливе без самовиховання, тому що прагнення до самовдосконалення набуває свідомої спрямованості. У роботі над зміною характеру дуже важливі тонкий педагогічний такт, індивідуальний підхід, що вимагає вибору і здійснення таких заходів, які відповідали б особливостям особи. У одних випадках слід торкнутися почуття власної гідності людини, а в інших м'якою іронією – почуття сорому. Необхідно враховувати і особливості темпераменту людини. У структурі характеру виділяють дві групи рис. До першої групи відносяться *моральні риси* вдачі, в яких виражена спрямованість особи, тобто система стосунків до навколишньої дійсності: до суспільства, до людей, до себе, до праці і тому подібне, і індивідуально-своєрідні способи здійснення цих стосунків.

Спрямованість визначає цілі і спрямування людини, але

важливо і те, готова і чи уміє людина долати перешкоди на шляху до мети. Тому виділяють другу групу рис вдачі – *вольові риси*.

Клієнтам у віці старше 18 років рекомендації повинні містити поради з пристосування до певного соціального середовища, по коригуванню певних рис вдачі і по прийняттю деяких рис такими, які вони є. Консультант повинен звернути увагу на сформованість переконань, ідеалів і світогляду людини. Роботу над зміною світогляду необхідно проводити в єдності з коригуванням певних форм поведінки, які б вибудовували систему стосунків в реальності.

Серед безлічі рис вдачі індивіда деякі виступають як ведучі, інші – як другорядні, обумовлені розвитком провідних властивостей, при цьому вони можуть і гармоніювати, і контрастувати з провідними властивостями, що утворюють цілісні або суперечливі риси характеру.

Визначити структуру характеру людини означає виділити в характері основні компоненти і встановити обумовлені ними специфічні риси в їх складному відношенні і взаємодії. У характері як цілісній системі властивостей, що відбивають історію взаємодії особи з умовами життя, можна відмітити основні ланки системи або динамічні стереотипи, які закріплюються зовнішніми діями і характеризують поведінку людини в конкретних умовах життя. У змістовному плані характер розглядається як система стосунків людини до навколишнього світу, діяльності, інших людей, до самого себе.

Крім того, консультантові важливо знати про акцентуацію характеру клієнта. **Акцентуація характеру** – це крайні варіанти його норми, при яких окремі риси вдачі надмірно посилені, чому виявляється виборча уразливість відносно певного роду психогенних дій при гарній і навіть підвищеній стійкості до інших.

Акцентуація характеру — поняття, що означає надмірну вираженість окремих рис вдачі і їх поєднання, що представляє крайні варіанти норми, що граничать з психопатіями.

Консультантам з акцентуєваними особами доводиться мати справу досить часто, тому важливо знати особливості їх поведінки залежно від *типів акцентуації*. Виділяються наступні типи:

- гіперактивний – надмірно піднесений настрій, завжди веселий, балакучий, енергійний, самостійний, прагне до лідерства, авантюр, ризику, на зауваження не реагує, покарання ігнорує, втрачає грань дозволеного; самокритичність відсутня;

- дістимічний – постійно знижений настрій, смуток, замкнутість, небагатослівність, песимістичність, обтяжується шумним суспільством, з товаришами по службі близько не сходиться. У конфлікти вступає рідко, частіше є в них пасивною стороною;
- циклоїдний – товариськість циклічно міняється (висока в період підвищеного настрою і низька в період пригніченості);
- емоційний – надмірна чутливість, ранимість, глибоко переживає щонайменші неприємності, надмірно чутливий до зауважень, невдач, тому у нього частіше сумний настрій;
- демонстративний – виражене прагнення бути в центрі уваги і домагатися своїх цілей за всяку ціну (сльози, неприємність, скандали, хвороби, хвастощі, наряди, незвичайне захоплення, брехня). Легко забуває про свої непристойні вчинки;
- збудливий – підвищена дратівливість, нестриманість, агресивність, похмурість, занудство, але можливі улесливість, послужливість (як маскування); схильність до хамства, нецензурної лайки або мовчазності, сповільненість у бесіді. Активно і часто конфліктує;
- параноїк – зацікленість на своїх почуттях, думках, не може забути образи, постійно з ким-небудь „зводить рахунки”; спостерігаються незговірливість на службі і в побуті, схильність до зтяжних склок; у конфліктах частіше буває активною стороною;
- педантичний – виражене занудство у вигляді „переживання” подробиць, на службі здатний довести співробітників „до білого коліна” формальними вимогами, переводить домашніх надмірною акуратністю;
- тривожний – знижений фон настрою, постійні побоювання за себе, близьких, боязкість, невпевненість в собі, крайня нерішучість; довго переживає невдачу, сумнівається у правильності своїх дій;
- екзальтований – надзвичайно мінливий настрій, емоції яскраво виражені; підвищена відволікаємість на зовнішні події, балакучість;
- аутичний – мала товариськість, замкнутість, спілкується з потреби, зануреність в себе, про себе нічого не розповідає, свої переживання не розкриває, хоча таким людям властива підвищена ранимість. Стримано холодно відноситься до інших людей, навіть до близьких;

- конформний – висока товариськість, балакучість; своєї думки не має, дуже несамостійний, прагне бути, як всі, неорганізований, вважає за краще підкорятися, а не лідувати.

При роботі над змінами рис характеру необхідно працювати не лише над формою поведінки, але над самим мотивом поведінки. Для консультанта основним завданням буде вивчення індивідуальності людини, щоб консультування принесло добрі результати.

Поняття „Акцентуація характеру” підкреслює, що кожному типу акцентуованої особистості властиві певні слабкі місця. Важкими ситуаціями можуть послужити для гипертимного характеру ізоляція від однолітків, вимушене неробство при суворому розміреному режимі, для шизоїдного характеру – необхідність швидко встановити з оточенням глибокі неформальні емоційні контакти. Якщо ж психічна травма, навіть важка, не відноситься до місця найменшого опору, якщо ситуація не пред’являє в цьому відношенні підвищених вимог, то справа, як правило, закінчується адекватною особистісною реакцією, не порушуючи надовго і серйозно соціальної адаптації. Навпаки, при акцентуації характеру відносно деяких несприятливих умов може виступити навіть підвищена стійкість. Шизоїдний підліток легко переносить самотність, гипертимний – обставини, які вимагають підвищеної активності, миттєвої винахідливості, виверткості. Діагностичні методики, які оцінюють різні риси вдачі, повинні використовуватися консультантом в обмеженій кількості й тільки з потреби, оскільки вони містять об’ємні матеріали і можуть займати довгий час. До основних методик, що дають уявлення про характер клієнта, можна віднести: тест Розенцвейга (оцінка агресивності особистості), тест Шмишека (акцентуація характеру), тест Р. Темпла, М. Дорки і В. Амен (тест тривожності, але він застосовується тільки для дітей, для дорослих застосовується тест Спілбергера-Ханіна). Крім того, для вивчення особливостей характеру підходить тест апперцептивний тематичний (ТАТ) – одна з проектних методик, що відноситься до групи методик інтерпретації. Був уперше описаний Х. Мерреем в 1935 р. як методика експериментального вивчення фантазії. Можна застосовувати тест Кеттелла, заснований на понятті особистісної риси. Кількісно він оцінює 16 різних базисних, незалежних рис особистісних чинників, міру їх розвиненості у клієнта. Цю методику розробив Р. Кеттелл.

Мотив – це спонукання до здійснення поведінкового акту, породжене системою потреб людини і з різною мірою усвідомлюване або не усвідомлюване їм взагалі. В процесі здійснення поведінкових актів мотиви, будучи динамічними утвореннями, можуть проходити трансформацію (змінюватися), що можливо на усіх фазах здійснення вчинку, і поведінковий акт часто завершується не по первинній, а по перетвореній мотивації.

Терміном „мотивація” позначаються як мінімум два явища: 1) сукупність спонукань, що викликають активність індивіда і визначають його активність, тобто система чинників, що детермінують поведінку; 2) процес освіти, формування мотивів, характеристика процесу, який стимулює і підтримує поведінкову активність на певному рівні.

Потреба – це необхідність, яку випробовує людина в конкретних умовах життя і розвитку. Потреби відбивають стійкі вимоги внутрішнього середовища організму або зовнішніх умов життя. Вони усвідомлюються людиною і проявляються у формі мотивів поведінки. Потреби спонукають людину до активності. Щоб жити, люди створюють і розвивають громадське виробництво, самі потреби розвиваються із зростанням виробництва.

Потреби – основна спонукальна сила розумової діяльності людини. Щоб задовольняти свої потреби, людина повинна знаходити ті або інші засоби, а тому вирішувати ті або інші завдання.

Вивчення потреб і мотивів, особливо прихованих, може представляти труднощі для консультанта. В даному випадку можна рекомендувати застосування проектних методик, в основі яких лежить принцип проекції. Вони припускають створення досить невизначеної ситуації, що залишає випробовуваному достатню свободу дій; інструкція, що дається, як правило, визначає лише загальний напрям або початковий етап поведінки. У якості невизначеної ситуації можуть виступати:

- 1) сюжетні картинки, які потрібно інтерпретувати (тест апперцептивний тематичний);
- 2) незавершені пропозиції (тест фрустрації Розенцвейга);
- 3) тест Люшера (тест кольорових переваг);
- 4) чорнильні плями (тест плям Роршаха). Матеріал тесту може тлумачитися або використовуватися різними способами; головне – не об’єктивний його зміст, а суб’єктивний сенс – те

відношення, які він викликає у клієнта.

У даному випадку під проекцією розуміється не лише засіб психологічного захисту, але і обумовленість процесів сприйняття слідами пам'яті усіх минулих сприйнять (так, суб'єкт, потрапивши в деяку ситуацію, в сприйнятті перетворить її згідно своїй індивідуальності). Проектні тести вимагають різнобічної теоретичної підготовки соціального педагога і великого практичного досвіду по їх застосуванню. Відповіді на завдання проектних тестів допускають широкий діапазон значень, тому важливу роль при інтерпретації грають якісні висновки соціального педагога, який розглядає ці відповіді як проекції на невизначені ситуації стійких особливостей випробовуваного. Крім того, широке застосування при груповій консультації має *психограма*, яка припускає творчу діяльність в організованих умовах.

При інтерпретації усіх цих тестів виходять з того, що кожен крок клієнта, жест і слово мають певне символічне значення і відбивають цілі особи, способи досягнення цілей, пригнічені потреби тощо.

Ключові поняття: тестування, спілкування та його умови при тестуванні; комунікативні та організаційні здібності; тестування акцентуації характеру.

Питання:

1. Охарактеризуйте тест як методику об'єктивного виміру особистості.
2. Розкрити умови успішного спілкування.
3. Які організаційні здібності можна виявити за допомогою тестування?
4. Що включає в себе психологічна несумісність?
5. З якими акцентуаціями характеру клієнта стикається соціальний педагог-консультант у своїй діяльності?

Проблемне завдання. Вивчення потреб і мотивів клієнта, особливо прихованих, представляє труднощі для консультанта. Довести це ствердження.

2.2. Телефонне консультування

Специфічним видом консультативної діяльності служить консультування на відстані. Основна його форма – телефонне консультування, котре дозволяє багатьом громадянам, які не рішаються звернутися за допомогою безпосередньо до фахівця-консультанта або не мають такої можливості, отримувати заочно поради і рекомендації з хвилюючих їх проблем.

Особливістю телефонного консультування є анонімність, що сприяє формуванню у клієнта фантазійного образу консультанта. Відсутність зорових вражень підсилює навантаження на звуковий канал сприйняття. У результаті значення набувають тон, тембр, швидкість промови, паузи, тривалість мовчання. Основні прийоми і методики телефонного консультування (вслуховування, перефразування, резюмування та вони збігаються з тими, що використовуються при контактному консультативному процесі).

Телефонне консультування як процес надання екстреної допомоги завжди будується на етичній основі. У етиці консультування виділяють етику організації, етику консультанта і етику клієнта.

Під етикою організації розуміється етична відповідальність установи за свою діяльність, що організується відповідно до мети та завдань. Організація відповідає за компетентність консультантів, завжди повинна бути готова до розвитку та змін і, якщо необхідно, до визнання та виправлення будь-яких помилок і недоліків.

Етика консультанта будується на особистісних моральних принципах. Консультант повинен розрізняти свої особисті моральні принципи і норми та етику відповідальності у вирішенні професійних завдань. Клієнт зі свого боку має свої особисті етичні принципи, за якими живе.

У консультативній ситуації відбувається зіткнення етичних норм двох людей. Під час телефонного діалогу консультант пропонує свої знання та уміння, щоб допомогти клієнтові; несе етичну відповідальність за використання своїх професійних навичок; усвідомлює межі своїх професійних можливостей; уникає сфер, в яких може бути некомпетентним; поважає гідність, індивідуальність, цілісність та автономію особистості клієнта; з повагою ставиться до його релігійних, політичних та етичних переконань. Конфіденційність є суттєвою частиною етичної відповідальності

консультанта. У свою чергу, клієнт несе етичну відповідальність за своє життя. Лише в екстрених випадках, коли клієнт не може відповідати за себе, консультант може прийняти тимчасову відповідальність за життя абонента. Мета консультування якраз і полягає в тому, щоб допомогти клієнтові прийняти позитивну відповідальність за себе та своїх близьких.

Вся консультативна робота телефонної допомоги повинна підпорядковуватися ряду етичних принципів, серед яких:

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

Конфіденційність і довіра у роботі телефону довіри полягає в тому, щоб всі без винятку телефонні розмови, журнали або інші форми реєстрації бесід, картотеки, інформаційні матеріали були доступними тільки для співробітників. Цією інформацією не варто ділитися ні з ким поза її стінами, у тому числі з родичами, знайомими, друзями. Обговорення телефонних розмов можливо тільки між черговими співробітниками і супервізором при виникненні необхідності надання взаємодопомоги.

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

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

Доступність. Телефонні служби організовані за принципом наближення до клієнта: номер телефону простий та багатоканальний; консультації надаються безкоштовно, оперативно і переважно цілодобово.

Нейтральність. Телефонні служби незалежні від політичних,

національних, релігійних уподобань, партій, спільнот.

Крім вищеназваних принципів, консультанту слід дотримуватись і деяких загальних правил роботи. Під час чергування консультант повинен бути:

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

Телефонне консультування має дві основні мети: попередження криз і їх уникнення. Для досягнення першої мети необхідно домагатися зниження рівня агресивності в суспільстві (агресії, спрямованої на інших, і аутоагресії), запобігання самогубств і ослаблення психологічного дискомфорту в сім'ях.

Для зменшення кризи необхідно надавати невідкладну консультативну допомогу в момент звернення по телефону, допомогти абоненту пережити кризову ситуацію та інші психотравмуючі конфлікти; виявляти випадки насильства над дітьми тощо.

Під час бесіди консультант приміряє на себе одну з можливих ролей:

- *сповідник* – одна з найбільш адекватних завданням телефонного консультування ролей. Консультант вислуховує розповідь клієнта, як священник сповідь, тому від нього не потрібно будь-яких конструктивних кроків. Бесіда закінчується, коли клієнт відчуває, що він розповів головне, що мучило його душу, і з розумінням вислухано. Не слід виносити оцінок почутому, їх і не чекають;

- *конфідент* – зменшений варіант сповідника. З ним можна поговорити про справи менш істотні, що називається, пошепотітися, поговорити відверто. Довірена особа гарантує таємницю – можна повідомити пекучий секрет, свій або іншої людини. Виступ у ролі

„конфідента” іноді передує переходу до більш серйозної розмови після встановлення довірливих відносин;

- *консультант* – роль, яка особливо актуальна, тому що у нашому суспільстві не прийнято вдаватися до допомоги відкрито. У зв'язку з цим допустимі телефонні консультації з нескладних проблем і сімейних конфліктів. Рекомендації повинні бути виражені в як можна більш загальній формі, щоб залишити пацієнтові свободу для прийняття конкретних рішень. У багатьох випадках консультація має просвітницький, ознайомлювальний характер;

- *генерал* – перебільшений варіант консультанта. Як правило, ця роль нав'язується співробітникові консультативної служби тими пацієнтами, у яких спочатку дуже високий авторитет телефонного консультування і які домагаються конкретних порад. Один з мотивів клієнта – бажання зняти з себе відповідальність за рішення, отримати підтримку зовнішнього авторитету. Декларується готовність скрупульозно слідувати порадам. Для телефонного консультування це одна з найменш прийнятних ролей;

- *старший товариш* – близький конфіденту, але відрізняється тим, що пацієнт очікує активності консультанта, порад. Ця роль найчастіше пропонується підлітками (Як би Ви вчинили на моєму місці?);

- *терапевт* – одна з адекватних ролей телефонного консультування (Просто поговоріть зі мною, ваш голос мене заспокоює). У випадках, коли пацієнтом є співрозмовник з психічними відхиленнями, велика небезпека розвитку залежності від консультанта;

- *інформатор* – аналог довідкової служби;

- *простак* – допоміжна роль, яка може використовуватися в двох випадках: коли при розіграшах беззастережно приймається запропонована легенда клієнтом і доводиться до абсурду і в бесідах з батьками, що мають жорсткі педагогічні установки, не схильними обговорювати проблеми своїх дітей, а лише вимагають підтвердження своєї безумовної правоти.

Виділяють такі правила і принципи ведення розмови по телефону.

- Не брати телефонну трубку відразу. Оптимальний варіант інтервалу між сигналом і зняттям трубки 2 – 3 секунди. Менший інтервал може збентежити клієнта, при більшому нерішучий може повісити телефонну трубку.

- Починати мовний контакт слід вимовляючи спокійним голосом привітання прийняте на даній консультативній службі.
- Консультанту не слід класти телефонну трубку першим, навіть якщо вже попрощався зі співрозмовником. Розмова може мати продовження, і взагалі він не повинен чути короткі гудки.
- Не нашкодь! У разі сумнівів використовують більш обережний, м'який варіант висловлювання.
- Консультанту слід пам'ятати, що він несе відповідальність за життя співрозмовника.
- Не слід піддакувати співрозмовникові – консультант потрібен для того, щоб абонент зміг побачити свою проблему чужими очима, з певної відстані.
- Нав'язуючи свою думку або відстоюючи свою правоту, консультант самостверджується, і тільки.

Консультативна допомога, яка надається по телефону має три особливості: по-перше, людина, яка звертається по допомогу, часто перебуває у стані емоційної напруги, збудження; по-друге, контакт з абонентом носить тільки вербальний характер, по-третє, розмова з клієнтом може виявитися єдиною. Ці три особливості диктують свої методи і прийоми консультативної роботи.

У ході телефонного консультування доводиться спиратися на аналіз мови клієнта і аналіз голосу.

Аналіз мови дозволяє отримати відомості про освіту, можливу професійну сферу діяльності, мікросоціальне середовище, а також стан здоров'я і можливі причини звернення за допомогою.

Аналіз голосу – інтонації, гучності, темпу, розподіл пауз тощо – дає непряму інформацію про емоційний стан пацієнта і зміни цього стану в процесі бесіди. По завершенню консультантом визначається контекст ситуації, що визначає вибір того або іншого технічного прийому.

Наприклад: *тихий голос* свідчить, що абонент нерішучий і скритний; *гучний голос* – (командний голос) – абонент самовпевнений, егоцентричний; *помірний* – абонент стриманий, впевнений, розміркований, обачливий і упереджений; *глухий* – абонент втомлений, байдужий, схильний до самотності; *дзвінкий* – абонент емоційний, енергійний, легковажний; *хрипкий* – вимотаний, амбіційний, ображений, з заниженою самооцінкою, намагається звернути на себе увагу неординарними вчинками.

А ось *темп голосу* вказує на інші якості й стан абонента:

швидкий – абонент нестриманий, емоційний, неуважний, незосереджений, егоцентричний. Можна допускати, що Вас не ... почують і не прислухаються;

повільний – абонент меланхолічний, концентрує увагу на своєму внутрішньому світі. Він прискіпливо буде розпитувати Вас і про те, що йому робити, і при цьому вимагати точної поради.

рівний – людина володіє навичками самоконтролю, впевнена в собі, знає, що робити і, як правило, має вже готове рішення своєї проблеми. Її дуже часто використовують для спілкування, тоді як вона сама не має з ким обговорити свої думки. Тому найчастіше, такий абонент хоче просто висловитись або поговорити з консультантом.

Не менше значення у розпізнанні абонента відіграє *лексика*, вміння виразити думку.

Консультанту необхідно звертати увагу на те, як абонент пояснює свою проблему, на яких деталях зосереджується. Якщо він говорить про людей, у нього є необхідність у сприйнятті себе іншими, в розумінні і підтримці. Якщо про речі – він матеріаліст, його турбує зовнішня сторона життя і бажання виділитись серед інших.

Якщо абонент часто повторює одне і теж слово, то, як правило, воно пов'язане з тим, що його хвилює, і це може допомогти консультанту вийти на проблему. Слід боятись байдужого абонента – він може бути близький до крайніх заходів вирішення ситуації.

Якщо людина сміється над собою, критикує – це свідчить про негативне ставлення абонента до себе. Звідси його проблеми. Якщо ж постійно виправдовує – він любить себе і, можливо, навіть занадто, із-за чого знову ж таки можуть розвиватися внутрішньоособистісні конфлікти, найчастіше пов'язані з відповідальністю.

Сарказм в словах і фразах свідчить про „маску” людини, її намір захиститися.

Цілком природно, якщо абонент заїкається, картавить, то у нього є комплекси, які беруть свій початок з дитинства. Тобто його проблеми носять глибинний характер і це ускладнює їх вирішення. Однієї телефонної консультації, як правило, недостатньо.

Ігнорування однієї із паралінгвістичних особливостей може призвести консультанта до нерозуміння ситуації, спотворення інформації, не прийняття особистості тощо.

Деякі фахівці виділяють у телефонній розмові до семи етапів. Однак дотримання певної схеми, заздалегідь підготовленої консультантом, заважає встановленню високого рівня близькості з абонентом та створення атмосфери довіри. Тому консультативну бесіду, на наш погляд, слід умовно розділити на два основних етапи: 1) емпатійне слухання і 2) власне корекційна робота.

Вміння слухати – найбільш важлива з усіх якостей, якою повинен володіти телефонний консультант. Дати людині можливість висловити свої думки і почуття, вислухавши її уважно, з розумінням і любов'ю, не так просто, як може здатися на перший погляд. Існують певні прийоми слухання, а саме:

Нерефлексивне слухання є, по суті, простим прийомом і полягає в умінні мовчати, не втручаючись у мовлення співрозмовника. Це активний процес, що вимагає уваги. Залежно від ситуації консультант може висловити розуміння, схвалення і підтримку короткими фразами або вигуками. Часом нерефлексивне слухання стає єдиною можливістю для утримання бесіди, оскільки абонент буває настільки збуджений, що його мало цікавить наша думка, він хоче, щоб його хто-то вислухав. „Так!”, „Це як?”, „Розумію Вас”, „Звичайно”, – такі відповіді запрошують абонента вільно і невимушено висловлюватися.

Нерефлексивне слухання найбільш підходить до напружених ситуацій. Люди, які переживають емоційну кризу, часто шукають у консультанта „резонатора”, а не радника. Тим не менш, цього прийому буває недостатньо, коли абонент прагне отримати керівництво до дії, коли у нього немає бажання говорити, коли він боїться бути незрозумілим, відкинутим. У цих випадках використовуються інші прийоми.

Рефлексивне слухання є об'єктивно зворотним зв'язком для клієнта, і є критерієм точності сприйняття почутого. Цей прийом допомагає абоненту найбільш повно виразити свої почуття. Вміти слухати рефлексивно – означає розшифровувати зміст повідомлень, з'ясувати їх реальне значення. Безліч слів має кілька значень, тому важливо правильно зрозуміти клієнта, зрозуміти те, що він хоче повідомити. Багато абоненти зазнають труднощів у відкритому самовираженні, вони часто „пробують воду” перед тим як зануритися у тему з великим емоційним зарядом. Чим менше впевнена в собі людина, тим більше вона ходить навколо, поки не перейде до головного.

Коротко зупинимося на прийомах рефлексивного слухання, якими повинен обов'язково володіти телефонний консультант.

З'ясування. Це звернення до абонента за уточненнями: „Будь ласка, поясніть це”, „Чи в цьому полягає проблема, як Ви розумієте?”, „Чи не повторите Ви ще раз?”, „Я не зрозумів, що Ви маєте на увазі” та ін.

Перефразування. Полягає в тому, що консультант висловлює думку абонента іншими словами. Мета перефразування – самому сформулювати повідомлення абонента для перевірки його точності. Фраза консультанта в цьому випадку може починатися з наступних слів: „Як я зрозумів Вас...”, „Якщо я правильно розумію, Ви говорите...”, „На Вашу думку...”, „Ви думаєте...”, „Ви можете виправити мене, якщо я помиляюся, я зрозумів...”, „Іншими словами Ви вважаєте...” та ін. При перефразовуванні консультанта повинна цікавити думка чи ідея, а не ставлення співрозмовника або його почуття. Потрібно вміти висловити чужу думку своїми словами, так як буквальне повторення може образити абонента і, тим самим, стати перешкодою в спілкуванні.

Відображення. Відображаючи почуття, соціальний педагог показує, що розуміє стан абонента, а також допомагає йому усвідомити його емоційний стан. Вступні фрази можуть бути такими: „Мені здається, що Ви відчуваєте...”, „Ймовірно, Ви відчуваєте...”, „Чи не відчуваєте Ви себе трохи...” тощо. Іноді слід враховувати інтенсивність почуттів: „Ви трішки (дуже, трохи засмучені)”.

Резюмування. Застосовується в тривалих бесідах, з метою привести фрагменти розмови в смислову єдність. Резюмувати – означає підсумувати основні ідеї та почуття клієнта. Це можна зробити за допомогою наступних фраз: „Як я розумію, Вашою основною ідеєю є...”, „Якщо підсумувати сказане Вами...”, „Те, що Ви зараз сказали, може означати...” тощо. Резюмувати доречно в ситуаціях, що виникають при обговоренні розбіжностей, врегулювання конфліктів і вирішенні проблем.

Кажучи про слухання, не можна не сказати про *емпатійне слухання*. Воно відрізняється від нереклексивного і рефлексивного слухання установкою, а не прийомами. Емпатія – це розуміння будь-якого почуття, яке переживається іншою людиною (будь то гнів, смуток або радість) і відповідне вираження свого розуміння цих почуттів. Емпатія, або співпереживання, проявляється в чуйності до

співрозмовника. Для телефонного консультанта важливо виходити з установок, що передбачають безумовне прийняття особистості людини, якій надається консультативна допомога, і її внутрішніх переживань (ясно, що прийняття не означає позитивної оцінки того, що говорить та робить людина). Схвалення, в даному випадку – це готовність вислухати і прийняти іншого. Чим менше консультант судить абонента, тим більше він стає самокритичним, тому в своїй роботі необхідно уникати оцінок і „ярликів” відносно клієнта. Тут важлива установка самосхвалення. Чим більше людина приходить до внутрішньої згоди з собою, тим охочіше схвалює інших. Це не означає не бачити своїх недоліків, але привчає ставитися до себе неупереджено. Розуміння власних недоліків дає можливість розумно ставитися і до інших недоліків.

Абоненти безпомилково вгадують справжній настрій консультанта. Підміна емпатії чисто зовнішньою технологією може мати лише зворотний ефект, так як немає такої техніки, яка могла б замінити увагу до людини. При дотриманні цих умов абонент починає більш вільно і відкрито говорити про свою ситуацію, включаючи і ті моменти, згадувати про яких він соромився або побоювався. Консультант, співчутливо вислуховуючи клієнта, зменшує або зовсім знімає його емоційну напруженість. Хоча емпатійне слухання може бути корисним саме по собі й нерідко достатнім для абонента, консультант повинен вміло використовувати у своїй роботі й інші методи.

Для успішного проведення консультативної роботи найчастіше використовуються наступні прийоми.

Структурування ситуації. Здійснюється консультантом за допомогою відповідних ситуації питань. Правильно задаючи питання, консультант формує у свідомості абонента об'єктивну і послідовну картину травмуючої ситуації в його розвитку.

Подолання винятковості ситуації. Використовується у випадку, коли клієнт вважає, що критична ситуація (зрада дружини, розпад сім'ї) складається у нього в силу його особистісних недоліків і помилкових дій. Консультант повинен тактовно підкреслити, що аналогічні ситуації трапляються в житті досить часто. Цим прийомом слід користуватися дуже обережно, оскільки він може порушити спілкування, коли абонент чекає „погладження”, підтримки, а замість цього він чує: „Ваша ситуація банальна”.

Включення ситуації в контекст життєвого шляху.

Психотравмуючі події часто сприймаються людиною як несподівані, раптові й тому нездолані. Розкриваючи послідовність розвитку ситуації, консультант показує її зв'язок з попередніми подіями і, тим самим, відкриває можливість їх змін.

Зняття гостроти ситуації. Абоненти телефонного консультування часто вважають, що критичні обставини вимагають від них негайного, миттєвого вирішення. У таких випадках консультант довіри підкреслює, що у клієнта є час на обдумування і на прийняття рішення.

Терапія успіхами і досягненнями. Часто застосовується для людей, невпевнених у собі, соромливих, з низькою самооцінкою. Розповідаючи про себе, клієнт повідомляє про труднощі, які йому доводилося долати. Консультант тактовно підкреслює ці успіхи, формуючи у співрозмовника уявлення про себе як особистості, здатної до подолання труднощів, що підвищують його самооцінку.

Формулювання ситуації. Нерідко, повідомивши всю важливу інформацію, клієнт відчуває труднощі в її осмисленні, інтелектуальному оволодінні. Тоді консультант повинен висловити точне формулювання ситуації, що переживає абонент. Цей прийом не слід використовувати з постійними абонентами, де здійснюється довготривала терапія; клієнт в цьому випадку повинен сам сформулювати свої проблеми. Цей прийом ефективний у гострих кризових ситуаціях, при суїцидальних намірах клієнта. Він допомагає раціоналізувати те, що відбувається, інтелектуально їм оволодіти і реалістично прийняти. Крім того, він створює у клієнта уявлення, що, якою б складною не була його проблема, вона може бути зрозуміла іншими людьми.

Пошук джерела емоцій. Клієнту пропонується встановити безпосередні причини свого емоційного стану („Що саме в цій ситуації так Вас ранило?“). Цей прийом допомагає абоненту усвідомити зв'язок між вчинками значущого іншого і власними емоціями.

Фокусування на ситуації. Деякі пацієнти з яскраво вираженими психологічно утриманицькими тенденціями намагаються нескінченно обговорювати свій емоційний стан і соматичні симптоми. Бажаючи отримувати постійні погладження і зловживаючи емпатією соціального педагога, вони йдуть від обговорення суті ситуації. Консультанту необхідно повернути абонента до обговорення конкретних планів виходу з ситуації,

вирішення проблеми.

Інтерпретація. Якщо абонент в процесі бесіди не знайшов шляхів вирішення ситуації, консультант може допомогти йому, висловлюючи гіпотези про можливі способи її вирішення.

Планування. Соціальний педагог спонукає клієнта до вербального оформлення планів майбутньої діяльності.

Вербалізація почуттів консультанта. Цей прийом дозволяє абонентові можливість отримати зворотній зв'язок, зрозуміти, як соціальний педагог відноситься до його повідомлення і що відчуває консультант, розмовляючи з ним. Цей прийом допомагає бути ширими, відкритими, невимушеними. Приклади: „Я відчув радість від того, що Ви знайшли рішення”, „Я розгублений, не знаю, що Вам сказати”, „Ви мене засмутили своїм повідомленням”, „Я відчуваю задоволення від розмови з Вами”.

Утримання паузи. Цілеспрямоване мовчання надає можливість клієнту проявити ініціативу, стимулює вербалізацію розроблювальних їм планів поведінки. Мовчання знижує темп бесіди, дає клієнтові час для розгляду альтернатив, для ухвалення рішення, зменшує афективну напругу. Утримання паузи – один з важливих прийомів з „абонентами, що мовчать”. Час утримання паузи залежить від багатьох причин, зокрема, від швидкості мови абонента, від його емоційного стану.

Таким чином, консультант повинен володіти і вміло використовувати у своїй роботі різноманітні способи і прийоми допомоги. Тільки поєднання різних технік і методів може призвести до найбільшого ефекту.

Які питання задають в ході телефонного консультування?

Основні типи питань.

Інформаційні питання – дають можливість передати і отримати потрібну інформацію. Використовують два види таких питань: 1) „пробне питання” – „Вам не здається, що деякі люди упереджено ставляться до...?”. Тут важливий тон питання. 2) „ствердне питання” – „Знання прийомів першої допомоги при передозуванні багатьом врятувало життя, як Ви вважаєте, Вам важливо знати про способи надання першої допомоги?”. Спочатку робиться твердження, а потім задається питання. У момент відповіді на питання співрозмовник змушений погодитися з попереднім твердженням. Неважливо відповідь людина „так” або „ні”, вона засвоює попередню інформацію некритично.

Фокусуючи питання – змушують співрозмовника замислитися про наслідки деяких його дій чи рішень. Наприклад, „Які переваги дає зміна поведінки?”.

Навідні запитання – можуть використовуватися з метою зменшення надмірного занепокоєння абонента до припустимого рівня. У діалозі це може виглядати так:

— Ви говорите, що зателефонувати Вас змусило Ваше постійне занепокоєння. Про що Ви хвилюєтеся найбільше?

— Про те, що я...

— Що турбує Вас більше всього, коли Ви думаєте про...

— Напевно....

Питання, що заповнюють мовчання – ними можна заповнити цю паузу або надати розмові новий напрямок: „Про що Ви хочете мене запитати?”.

Проблемні питання – сприяють актуалізації проблеми: „Що найбільш важко для Вас?”.

Усі вище перелічені запитання повинні бути цілеспрямованими. Коли консультант запитує про факти, почуття, обставини, він, тим самим спонукає абонента до рефлексії, до більш глибокого проникнення в сутність проблеми. Він вносить деяку ясність у той хаос, в якому знаходиться абонент. Питання структурують сприйняття оточуючого, дають деяку, хоча б і тимчасову, опору.

Запитання можна розділити за формою на:

- *відкриті запитання*. Вони починаються, як правило, з питального займенника: що, як, чому, коли, де. „Де Ви з ним познайомилися?”, „Як Ви себе почуваєте в такі моменти?”, „Чи можете Ви розповісти про це докладніше?” – теж відкриті запитання.

Задаючи відкрите запитання, консультант надає можливість абоненту самому визначити форму і зміст відповіді. Клієнт може своїми словами розповісти про те, що його хвилює. Відкриті запитання краще ставити на початку розмови, при зміні її теми або, якщо консультант хоче більше дізнатися про почуття абонента, якщо бесіда застопорилася, абонент не може заговорити про свою проблему.

- *закриті запитання*. Вони визначають форму і зміст відповіді. Абонент обмежений його рамками. Крайній вираз закритого запитання – альтернативне питання – коли абоненту

залишається вибирати лише між двома варіантами відповіді: „так” або „ні”.

Будь-яке закрите запитання може знадобитися для того, щоб отримати певну інформацію про абонента, або для того, щоб привести його в рівновагу після хвилювання, випробуваного їм під час розповіді.

Закрите запитання недоречно, якщо консультант хоче дізнатися думку співрозмовника про будь-що, про його почуття. Це особливо неприйнятно при спілкуванні з „неговіркими” абонентами, схильними до односкладних відповідей.

Задаючи закрите запитання, консультант повинен усвідомлювати, що тим самим він визначає подальший хід бесіди, який може бути, відмінний від того, як уявляє абонент. Це інструмент, яким слід користуватися з великою обережністю. Крім того, потрібно стежити за тим, щоб закриті запитання не перетворилися в навідні запитання, які ще більше обмежують свободу абонента.

- *сугестивні (навідні) запитання.* Це, по суті, відповіді, виражені у формі запитань. Відповідь вже міститься в запитанні, абонент максимально обмежений у своїй свободі самовираження. Функціональний сенс сугестивних запитань зводиться до підтвердження припущень консультанта.

„Ви вважаєте себе непривабливою, тому що ніхто до Вас не залицяється?”, „Звичайно, Ви боїтеся, що Ваші батьки розлучаться, раз вони так часто сваряться?”.

У більшості розмови від сугестивних запитань краще утриматися. Проте, в деяких випадках вони можуть бути необхідні.

Список поганих звичок консультанта, а також деякі пропозиції щодо їх виправлення.

Включення – виключення. Кожна хвилина вислуховування може бути розділена на чотири рівні частини. Як правило, консультант для того, щоб зрозуміти сенс слів клієнта, витрачає 3 частини цього часу, а час, що залишився іноді використовує на думки про особисті справи, занепокоєння і неприємності, замість того, щоб почути, що хоче сказати клієнт.

Червоний прапор. Деякі особи реагують на певні слова, як бик на червону ганчірку. Коли консультант чує ці слова, то виходе з душевної рівноваги, і перестає слухати.

Відкриті вуха – закритий розум. Іноді досить скоро

консультант вирішує, що предмет, або клієнт нудний і що сказане не має значення. Часто він робить поспішний висновок, що може передбачити подальші слова і тому він вирішує, що немає сенсу слухати, оскільки не почує нічого нового. Але звичайно, набагато краще все-таки послухати і перевірити себе, так це чи ні.

Занадто складно для консультанта. Коли консультант вислуховує ідеї або думки, які здаються йому дуже складними або плутають його, йому доводиться змушувати себе не упустити нитку розмови і прикладати зусилля, щоб зрозуміти її суть. Але він може знайти для себе щось цікаве в почутому і це полегшить його розуміння.

Поступитися принципами. Багато людей не схильні брати під сумнів свої погляди і думки. Тому, коли клієнт вимовляє щось таке, що йде врозріз з поглядами та переконаннями консультанта, він, несвідомо, перестає слухати і, навіть починає захищатися і планує контратаку. Навіть якщо соціальний педагог вже готовий вчинити саме так, краще все-таки вислухати і прийняти іншу точку зору, з тим щоб найкращим чином зрозуміти і відповісти на неї.

Концентрація на предметі, а не на клієнті. Консультант повинен охопити всі послання свого клієнта цілком. Якщо він занадто багато уваги приділяє тому, що він говорить, то можемо пропустити послання або не зрозуміти його значення.

Фактичне слухання. Дуже часто, вислуховуючи людей, консультант намагається запам'ятати факти і повторює їх знову і знову, щоб краще зрозуміти їх. Поки він це робить, абонент наводить нові факти та консультант пропускаємо їх повз вуха.

Перешкоди. Існує досить багато перешкод, які консультант уловлює при слуханні – шум, рух людей тощо – які відволікає його увагу. На практиці необхідно „вимикати” ці перешкоди і зосереджуватися на тому, що говорить клієнт.

Процес телефонного консультування – це явище, яке важко прогнозувати. Але знання основних етапів діалогічного спілкування для консультанта необхідні. Бесіда в умовах телефонного консультування передбачає певні кроки, за допомогою яких досягається головна мета консультування.

1. Перший крок – початок розмови (*знайомство*) переслідує дві мети:

а) надати абоненту впевненості в тому, що він звернувся туди, де його зрозуміють і підтримають;

б) визначити ступінь серйозності ситуації і стану абонента, оцінивши обсяг реального часу, в межах якого повинно бути прийняте якесь, хоча б часткове, позитивне рішення. Абоненту надається можливість говорити, в той час як консультант слухає, не перебиваючи, не втручаючись передчасно в хід його розповіді і збираючи всю первинну інформацію. Допустимі тільки нейтральні репліки, „підтакування”, що допомагають абоненту виговоритися.

2. Другий крок (Вислуховування) покликаний закласти основу відносин з клієнтом. Консультанти, як правило, дотримуються базових установок:

- безумовне прийняття особистості людини, якій надається допомога, та її внутрішніх переживань (зрозуміло, що прийняття не означає позитивну оцінку, це – визнання того, що є);
- відсутність оцінок у ставленні до неї;
- емпатія, тобто розуміння внутрішнього світу людини, глибоке співпереживання їй та ін.

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

Роль консультанта на цьому етапі зводиться до того, щоб допомогти абоненту ідентифікувати проблему. Він використовує деякі елементи техніки активного слухання: уточнює деталі повідомлення, звертається до „відкритих” питань та „відкриваючих” реплік, що спонукають клієнта розширити своє повідомлення, переформулює сказані абонентом думки та почуття, ніби перевертаючи їх йому та ін.

3. Третій крок. Аналіз проблеми, виділення її елементів. Як тільки в процесі консультування клієнт починає розуміти свою реальну проблему, він часто відчуває потребу в емоційній розрядці. Оволодіння ситуацією (проблемою) означає роботу з емоційною стороною особистості, почуттями клієнта – допомогти йому визначити і досліджувати власні почуття.

Проблема абонента включає в себе:

1. Проблемну ситуацію. Проблеми можуть звучати дуже переконливо, але вони аморфні, занадто багаточисельні або занадто загальні. У найпростіших випадках проблеми абонента в досить явному вигляді присутній у описаній проблемній ситуації, де контекстуальні смисли добуваються консультантом, виходячи зі

здорового глузду і особистого досвіду. У ній є протиріччя, ясна для абонента і консультанта (у першому наближенні). Те, що пропонується в якості обговорення (запитів), може не бути найголовнішим, що хвилює клієнта. Виокремлення проблемної ситуації, в якій найбільш сконцентрована і „живе” проблема – важливий момент бесіди.

2. *Емоційне ставлення до проблемної ситуації (почуття):*

- може бути відкрито висловлено абонентом;
- інтуїтивно уловлюється консультантом через характеристики мови: паралінгвістичні компоненти (тональність, діапазон), екстралінгвістичні (наприклад, сміх – тривога, покашлювання – збентеження, пауза – розгубленість).

3. *Раціонально-рефлексивне ставлення до проблемної ситуації („думки”):*

- може бути відкрито висловлено абонентом („Я думаю, що причиною...”);

- проявляється у припущеннях („Я розумію, що нелюдяно так жити Я повинна жити краще”);

- виражається у абстрактних поняттях, термінах, навантажених індивідуальним глуздом, зсувних виразах („після цього я впала в депресію”, „дах їде”) опис відношення до того, що відбувається з абонентом через образний ряд, метафори;

- виражається у часовій послідовності описання розвитку аспектів проблемної ситуації („спочатку”, „потім”, „це виникло тільки тоді, коли...”) – що може відображати суб’єктивно сприйманий причинно-слідчий зв’язок.

4. *Поведінковий аспект* – ті зусилля, які здійснила (здійснює), щоб впоратися з проблемною ситуацією (або, щоб вона виникла) („дії”).

Проблема має свою динаміку. Резонно припустити, що абонент звертається до консультативної служби тоді, коли проблема актуалізувалася.

Причиною звернення може стати:

- 1) тільки що виникла проблема;
- 2) проблема, яка посилилася.

Актуальний стан проблеми абонента може бути віднесено до „психологічного справжнього” („справжнє”), причини її виникнення відносяться до „психологічного минулого” („минуле”), вихід з неї, її дозвіл (тобто породження нової проблеми) – до „психологічного

майбутнього” („майбутнє”).

На цьому етапі і під час усього процесу консультування консультант повинен пам'ятати про те, що люди індивідуальні у своїх реакціях. З боку консультанта не повинно бути і натяку на те, що люди повинні стикатися зі своїми емоціями, їх висловлювати, визначати і досліджувати. Важливо приділяти увагу бажанням і потребам клієнта.

Четвертий крок – *визначення цілей, усвідомлення мотивів.*

Частина власне психокорекційної роботи, яка вимагає від консультанта вкладу максимального психотерапевтичного потенціалу в бесіду. Тут важливо встановити і підтримати всі здорові, позитивні, збережувальні сторони особистості, звернувши їх на те, щоб зміцнити впевненість у собі. Коли це вдається, досягається мобілізація всіх ресурсів, які сам клієнт міг випустити з уваги.

П'ятий крок – *Прийняття рішень, вироблення плану дій, спрямованих на подолання критичних ситуацій.* Як і будь-який процес психотерапії, телефонний її варіант розрахований в кінцевому рахунку на активність самого консультованого. Тому ґрунтуючись на досягнутому, клієнт підводиться до усвідомлення того варіанту вирішення проблеми, з якими згоден він сам. Участь клієнта в розробці плану дій накладає на нього внутрішні зобов'язання виконати намічене. Угода, яка іноді полягає з консультантами на даному етапі покликана ці зобов'язання закріпити. Консультант займає пасивну позицію „тримає” паузу (навмисне мовчання з метою переадресування активності клієнту) якщо щось пропонує, то цілком делікатно і у формі не готових рішень, а тільки їх гіпотез.

Шостий крок бесіди (заключний) – це знову підтримка і максимальне схвалення абонента, виражається віра в нього самого, в його сили, впевненість у здійсненні задуманого.

Консультант бере на себе ініціативу припинення розмови (звичайно, після того, як проблема абонента була з'ясована та скоректована), Ця ініціатива, як правило, повинна знаходитися у згоді з одним із основних принципів телефонного консультування – консультант не кладе першим слухавку. Але, якщо консультант відчуває, що: а) обговорення ситуації повторюється; б) абонент стає залежним від своєї особистості; в) він не може бути корисним зараз-та-потім з обставин втоми або фрустрації в силу тривалості бесіди, –

він може прийняти рішення та докласти зусиль для завершення бесіди.

Найкращим способом для цього є підсумовування почуттів, проблем та ситуацій абонента: „Таким чином, ми прийшли з Вами до того, що...?“, „Здається, слід підвести результат...“ та ін.

При завершенні розмови необхідно бути стислим, твердим та емпатично настроєним. Ще раз звернути увагу абонента на те, що його дзвінку завжди раді, і він може звертатися завжди з будь-якими проблемами, які в нього з'являються, а також, якщо потрібно надалі обговорити ситуацію.

У кінці діалогу може з'явитися необхідність відмовити абоненту в деяких його бажаннях та мотивах. Цього не потрібно боятися. Практика телефонного консультування підтверджує, що відмова може бути корисною, якщо:

- абонент хоче вести бесіду з консультантом конкретної статі;
- абонент наполегливо цікавиться різними аспектами особистості та життям консультанта;
- абонент вимагає настанов;
- абонент наполягає на зустрічі з консультантом та просить пере телефонувати йому;
- відбувається бесіда типу „Так, але...“ як реакція на безліч пропозицій консультанта, рішень та альтернатив;
- абонент розповідає безліч історій або говорить про пусте;
- абонент просить: „Зачекайте, доки я...“;
- бесіда стає повторною;
- абонент прагне перекласти всю відповідальність на консультанта або чекає гарантій;
- якщо консультант витратив увесь свій внутрішній потенціал для продовження діалогу і сам потребує його завершення.

У таких випадках консультант має право тактовно і аргументовано відмовити абоненту.

Прийоми відмови: відмовляти слід твердо, але м'яким голосом. Наприклад, якщо у абонента є сумнів, що ваш вік не підлягає компетенції у вирішенні його проблем, можна відповісти: „Ваше ствердження звучить так, що я молодий для того, щоб допомогти Вам у Ваших труднощах...“.

При необхідності можна обережно вводити різноманітні обмеження:

„Я не можу..., оскільки...”, „Це питання викликає в мене деякі труднощі, так як...”.

Можна також дати зрозуміти абоненту, що Ви готові або що Ви спроможні щось зробити для абонента: „Але..., я був би радий...”, „Незважаючи на це, ми змогли б...”.

Якщо абонент проявив інтерес до різних аспектів особистих якостей та починає задавати питання типу: „Ви маєте дітей?”, „Ви у шлюбі?”, тоді краще відповісти: „Вам здається, що я краще Вас зрозумію, якщо буду знати про Ваші проблеми чи про ті, які виникли у Вашій сім’ї...”.

Головна небезпека в завершальній стадії – це побоювання консультанта стати жертвою маніпулювання з боку абонента. Різні маніпулювання треба відсікати рішуче.

Таким чином збереження послідовності етапів кваліфікованої консультації є одним із суттєвих принципів невідкладної допомоги по телефону. Справді, не можна підбадьорювати людину, коли вона знаходиться на вершині своїх переживань, або пропонувати їй рішення, до сприйняття яких вона не готова.

До помилок телефонної консультації перш за все відносяться так звані „мінус-прийоми”:

I – висловлювання-рішення;

II – висловлювання, які знижують самооцінку абонента;

III – висловлювання-заперечення.

I. Висловлювання-рішення знімають всю відповідальність з абонента та перекладають її на консультанта. Вони ніби говорять абоненту: „Ти нездатний розібратися у проблемі, мені треба зробити це за тебе”. До них відносяться:

1. *Вказівки, накази, направлення*: консультант наказує іншій людині зробити що-небудь, дає їй вказівки.

2. *Попередження, погрози, переконання*: консультант застосовує свою владу, попереджує абонента, які можуть бути наслідками його дій.

3. *Моралізування, повчання, настанови*: консультант говорить людині, що саме вона повинна зробити.

4. *Поради, пропозиції, рішення*: консультант говорить абоненту, як йому вирішити проблеми.

5. *Переконання за допомогою логіки та спору, інструктаж, лекції*: консультант намагається вплинути на іншу людину за допомогою фактів, контраргументів, логіки, інформації та

особистого погляду.

II. Висловлювання, які знижують самооцінку абонента.

Вони безпосередньо спрямовані на почуття власної гідності та зачіпають особисту ідентичність іншої людини, даючи їй зрозуміти: „З тобою щось негаразд, це треба привести до порядку”.

1. *Засудження, критика, незгода, обвинувачення*: консультант негативно оцінює або відчуває свого співрозмовника.

2. *Схвалення, згода, позитивна оцінка, задоволення*: у цьому випадку консультант робить спробу маніпулювати іншою людиною за допомогою лестощів або обіцяючи нагороду.

3. *Глузування, образа*: консультант змушує абонента чинити нерозумно, намагається звести унікальну ситуацію до банальних стереотипів або „класифікувати” її.

4. *Інтерпретація, аналіз, постановка діагнозу*: консультант пояснює абоненту особливості його мотивації, аналізує слова та вчинки, повідомляє, що „визначив” його (як, наприклад, пацієнта психіатричної лікарні).

5. *Переконання, втіха, підтримка*: консультант намагається покращити стан і самопочуття людини, однак цим прийомом він „заговорює” її і заперечує силу, реальність або ширість її почуттів та переживань.

6. *Розслідування, допит*: консультант намагається знайти причини, мотиви поведінки клієнта, з'ясовує подробиці в пошуках інформації, яка допоможе йому визначити рішення проблеми.

III. Висловлювання-заперечення. Ці прийоми заперечують або зменшують значимість іншої людини, її почуттів та потреб, ніби говорячи: „Ваші почуття кумедні, і Вам потрібно забути про них”:

1. *Відхід від проблеми, відволікання, глузування*: консультант намагається не лише відволікти та відвести співрозмовника від проблеми, але й прагне сам відійти від неї, відсунути її на другий план, або висміяти людину.

Крім того, кожний консультант у будь-яку хвилину може зробити ті чи інші **типові помилки** в процесі активного вислуховування абонента, які викликають та залишають у клієнта неприємні враження:

2. *Надмірно швидко визначення проблеми*. Може простежуватись занадто впевнених у власних силах консультантів, які переносять цю впевненість на знання про почуття та проблеми абонентів ще до визначення справжньої ситуації. Щоб уникнути

цього, не слід вгадувати слова абонента за першими його фразами, робити швидкі висновки, не потрібно прискорювати розповідь абонента про свій емоційний стан чи про ситуації, в яку той попав.

3. *Бесіда про проблеми, а не з людиною.* Важливо поставитися до абонента як до людини, а не як до проблеми.

4. *Неприйняття цінностей абонента.* Прийняти цінності абонента зараз - і - тепер не означає їх беззаперечне принципове схвалення.

5. *Обговорювання хибної проблеми.* Як правило, проблеми абонентів не є такими, як вони описують. Тобто проблема не в ситуації, а в емоційному стані людини, в якому вона знаходиться. Тому потрібно, перш за все, працювати з почуттями абонента. Оперативно розробляючи орієнтовний план дій, можна попередити ряд необміркованих вчинків, при цьому здійснюючи корекцію почуттів абонента.

6. *Погляд зверху.* Це означає дивитися на почуття абонента з висока, ігноруючи його особистість. Потрібно ж навпаки: через проблему побачити особистість.

7. *Надмірне ототожнення.* Коли проблема абонента близька консультантові, ситуація його життя схожа, а іноді ще не пережита до кінця. При дуже тривалих телефонних бесідах, з екскурсом в минулі проблеми абонента може призвести до надмірного ототожнення: консультант починає жити „життям іншої людини”, що призводить до феномену „згорання”.

8. *Звинувачення та експертиза.* Помітна надмірна впевненість консультанта в собі і своїх знаннях, що може призвести до прийняття ролі експерта, який бачить проблему, а не людину і хоче вмістити абонента в прокрустове ложе різних шаблонів.

Чималим тормозом у позитивному вирішенні проблем абонента можуть бути *ілюзії* консультанта.

9. *Ілюзія „власної могутності”.* Вона проявляється в установках „Я повинен щось зробити”, максимальне – „Я повинен все змінити”. При цьому не враховуються наявність згоди чи бажання іншої сторони „бути зміненою”.

10. *Ілюзія „материнської любові”* базується на установці: „Усі дуже милі, дуже хороші, але дуже нещасливі люди. Ніхто їх не зрозуміє, крім мене”, забуваючи, що на всіх у консультанта ніколи не вистачить любові та уваги.

11. *Ілюзія „Віра в магію слова”* проявляється в установці

„Якщо я скажу вголос, чого боюся, тоді те, чого я так боявся, стане реальним фактом”.

12. Ілюзія перебільшення – „Віра в силу наукового знання”. Тут спрацьовує установка: „Якби тільки я знав психіатрію...”, „В дитячій психології, мабуть, про це говориться...”. Насправді ж в реальній ситуації, у підсвідомості людини завжди є досвід вирішення ситуацій + практика консультування допомагає консультанту знайти необхідні варіанти розв’язання проблеми.

Ілюзія особистої непогрішності. Виявляється у хибній установці: „Якщо це все, що я знаю з даного питання, то більшого для відповіді і не треба”.

Ілюзія мудрості. Розкривається в установці консультанта: „Я – єдиний, у кого є правильна відповідь для Вас”.

Ілюзія допомоги. Проявляється тоді, коли консультант обмежує свою роботу тільки роллю диспетчера: „Зверніться туди-то, там допоможуть...”.

Отже, для того, щоб діалог відбувся, консультант повинен чітко уявляти, що йому необхідно робити, чого досягти в кінцевому результаті і яким чином. Як оптимальну програму у ході консультування можна запропонувати:

а) активно слухати, що дасть можливість абоненту бути почутим;

б) бути самим собою: означає працювати без професійної „маски”, залишившись в ладі зі своїми почуттями та поєднувати щирість з гуманністю;

в) використовувати себе як „спосіб” допомоги. Можна переживати, запитувати, прояснювати, підтверджувати, інформувати, мобілізуючи в абоненті всі його особисті ресурси; або стати посередником допомоги, з’єднуючи його з тими організаціями та людьми, від яких залежить вирішення конкретної проблеми.

Звичайно, усі моменти діалогу врахувати важко, оскільки багато чого приходить з практикою. Але знати про ці деталі варто, оскільки це дозволяє бути більш компетентним, більш кваліфікованим фахівцем в галузі телефонного консультування.

Ключові поняття: етичні принципи телефонного консультування; основні ролі консультанта при розмові з клієнтом по телефону; кроки, за допомогою яких досягається головна мета телефонного консультування.

Питання:

1. Чим відрізняється телефонного консультування від наочного?
2. Розкрити етичні принципи консультації по телефону.
3. Які ролі виконує соціальний педагога при консультуванні по телефону?
4. Що дозволяє отримати консультанту аналізу голосу та мови співрозмовника?
5. Проаналізувати кроки телефонного консультування.

Проблемне завдання. Навести приклад діалогу консультанта та людини, яка хоче скоїти суїциду, та проаналізувати його.

2.3. Ділове консультування

Відома безліч різних інтерпретацій того факту, що індивід шукає суспільство собі подібних. У людини пошук контактів з іншими людьми пов'язаний з виникаючою потребою в спілкуванні. Потреба людини в спілкуванні, контакті є цілком самостійним внутрішнім стимулом, незалежним від інших потреб (у їжі, одязі тощо). Вона виникає у людини мало не з моменту народження і найвиразніше проявляється в півтора-два місяці. Людина з цієї миті стає об'єктом і суб'єктом симпатій і антипатій. Складовими компонентами взаємної привабливості є симпатія і тяжіння. Симпатія є емоційна позитивна установка на об'єкт. При взаємній симпатії емоційні позитивні установки створюють цілісний внутрішньогруповий (внутрішньопарний) стан задоволення взаємодією (безпосередньо або опосередковано).

Тяжіння як одна із складових міжособистісної привабливості в основному пов'язано з потребою людини бути разом, поряд з визначеною іншою людиною. Тяжіння частіше, але не завжди, пов'язано з переживаною симпатією (емоційний компонент взаємодії). Рідше, але зустрічаються випадки, коли тяжіння випробується до особи, що не викликає вираженої симпатії. Цей феномен тяжіння часто виявляється при однонапрявленому відношенні до популярної особи. Таким чином, симпатія і тяжіння можуть проявлятися іноді незалежно один від одного. У тому випадку, коли вони досягають максимального свого значення і

співпадають, зв'язуючи суб'єктів спілкування, взаємодії, треба вже говорити про міжособистісну привабливість. *Міжособистісна привабливість* може набувати стійкого характеру зв'язку між суб'єктами, що поступово переходить в їх взаємну прихильність (суб'єктивну взаємозалежність). Міжособистісна взаємна прихильність припускає включення мотиваційних структур особи. Більше того, перехід міжособистісної привабливості в міжособистісну прихильність перетворить мотиви взаємовідносин між людьми. Бути разом реально або подумки (у представленнях) може стати потребою конкретних осіб. І у тому випадку, коли готовність суб'єктів до певного типу взаємодії стає досить стійкою, можна говорити про певний тип міжособистісних стосунків: приятельських, товариських, дружніх, подружніх.

Міжособистісні стосунки базуються на взаємному інтересі, симпатіях або антипатіях. Без цього інтересу за ситуації, коли партнер глибоко байдужий, ні про які міжособистісні стосунки не може бути і мови. За відсутності фундаменту, основи будь-яка конструкція рано чи пізно рушиться.

Забезпечують існування міжособистісних стосунків цілком певні навички. Окрім навичок спілкування, які потрібні абсолютно у будь-якій ситуації, наприклад навичок встановлення контакту або уміння викликати симпатію, тут потрібні і специфічні здібності. У першу чергу треба уміти говорити про свої бажання і почуття, уміти слухати і розуміти партнера, бачити, які почуття він сам переживає і як до вас відноситься. Це і є базова, найістотніша навичка, необхідна у сфері міжособистісних стосунків. Називається вона „відкрите вираження почуттів і бажань”. За відсутності цієї навички (чи при небажанні її застосовувати) міжособистісні стосунки чахнуть і помирають, спілкування близьких людей поступово формалізується і скорочується за часом, при будь-якому натяку на можливість міжособистісних стосунків людина відчуває себе скуто і невпевнено, часто усе це виражається у більш менш тривалих депресивних станах.

Невпевненість в міжособистісних стосунках заважає людям заводити нові знайомства, поступово призводить до формалізації стосунків, до того, що життя стає нудна і бідна емоціями, навколо людини виникає своєрідний „вакуум стосунків”. Цей вакуум більшості людей неприємний, людина починає почувати себе самотньою, покинутою. Вона починає думати, що нікого не

цікавить, що усім байдужа тощо.

Отже, при проведенні консультації соціальний педагог повинен знати, що можливими причинами невдалої побудови міжособистісних симпатій клієнта можуть бути наступні.

- Страх бути знехтуваним і, гірше за те, висміяним.
- Занижена самооцінка і постійне невдоволення людини самою собою.
- Невпевненість в собі.
- Негативні риси вдачі (агресивність, замкнутість).
- Невихованість.

Іноді людина, сама того не помічаючи, мимоволі, своїми непродуманими діями може істотно зачепити життєво важливі інтереси інших людей, зачепити їх самолюбність, порушити прийняті в суспільстві або групі правила поведінки. У будь-якому з названих випадків наслідком того, що відбувається, швидше за все, стане відсутність симпатій до людини, що порушує норми поведінки, які склалися.

Друга причина пов'язана з наступними обставинами. Люди випадково можуть опинитися в такій ситуації, яка змусить їх вісти себе у відношенні один до одного далеко не кращим чином. У силу цього вони мимоволі справлять один на одного не цілком сприятливе враження і тому не зможуть розраховувати на взаємні симпатії. Третю обставину можна охарактеризувати так. Припустимо, що у особистому житті хто-небудь раніше заподіяв людині немало неприємностей, і в результаті цього до цієї людини склалося стійке негативне відношення. Припустимо далі, що на життєвому шляху випадково зустрілася інша людина, зовні схожа на ту, яка доставила немало неприємних хвилин. Вона не викличе до себе симпатії з тієї простої причини, що вона зовні схожа на неприємну людину.

Для проведення успішної консультації соціальному педагогові необхідно провести детальне розпитування клієнта про причини його занепокоєння за допомогою наступних питань.

1. Які взаємовідносини і з ким конкретно у зв'язку з відсутністю взаємних симпатій найбільше вас турбують?
2. Коли, в яких ситуаціях і в чому проявляється відсутність взаємних симпатій між вами і відповідними людьми?
3. Чим, на вашу думку, це викликано?

Якщо клієнт легко і цілком конкретно відповідає на ці

питання і в тому, що він говорить, вже фактично містяться відповіді на один або декілька наступних питань, то вони клієнтові не задаються. Інакше слід отримати певні відповіді від клієнта і на наступні питання.

1. Чи є які-небудь причини, пов'язані з вами особисто або з вашою поведінкою, в силу яких ви не можете розраховувати на взаємні симпатії з боку людей, про яких йшла мова у ваших відповідях на попередні питання?

2. Чи є в поведінці цих осіб що-небудь таке, що викликає відсутність до них симпатій з вашого боку?

3. Чи є які-небудь життєві обставини, не залежні від вас або якої-небудь іншої людини і окрім вашого бажання ускладнюючі стосунки між вами та іншими людьми?

4. Що ви робили вже для того, щоб змінити ситуацію, що склалася?

5. Якими виявилися результати зроблених вами зусиль?

Аналізуючи відповіді клієнта, соціальний педагог має можливість поставити діагноз проблеми і спільно з клієнтом приступити до рекомендацій по зміні ситуації.

Як правило, рекомендації по поліпшенню ситуації полягають в наступному.

1. Клієнтові рекомендується частіше і детальніше аналізувати свою поведінку. Старатися своєю поведінкою не викликати негативних реакцій у оточення.

2. Використати у спілкуванні з людьми метод віддзеркалення і працювати над своєю комунікативною поведінкою.

3. Порадити клієнтові щось змінити у своєму житті, додати позитивних емоцій і позитивних моментів.

4. Підготувати клієнта до того, що, можливо, йому доведеться прийняти життєву ситуацію, що склалася, такою, яка вона є.

Антипатія – почуття неприязні, неприхильності, що проявляється в міжособистісних або міжгрупових стосунках. „Анти” – приставка, що означає протиставлення, відштовхування. Отже, антипатія – це почуття відштовхування, неприязні. Іноді часті зустрічі один з одним (наприклад, робота в одному колективі, поява в одній компанії, життя в одному будинку) породжують взаємну неприязнь, антипатію. Викликати антипатію можуть люди заздрісні, жадібні, несправедливі по відношенню до товаришів, а також ті, хто самозакоханий, зарозумілий, думає тільки про себе, егоїстичний,

брехливий, боязкий. Проте часто антипатію або принаймні настороженість викликають люди нерішучі, боязкі, сором'язливі, невпевнені. Часом це несправедливо: за соромливістю, скутістю ховаються доброта, чуйність та інші хороші риси вдачі.

Для вирішення проблеми антипатії необхідно знайти ту сторону емоційних стосунків, щоб взаємовідносини змінилися нейтральними, нормальними, зовні спокійними стосунками. Приміром, може служити проблема етнічних забобонів. У більшості людей етнічні забобони (чи їх протилежність – етнічна терпимість) є узагальненою установкою. Якщо людині властива, наприклад, антипатія до осіб кавказької національності, вона, швидше за все, переживатиме ті ж почуття по відношенню до євреїв, американців, азіатів, мусульман або християн, тобто майже до усіх груп, членом яких він не є. Проте консультантові необхідно звернути увагу: можливо, клієнт толерантний по відношенню до однієї з груп, ймовірно, після певної роботи можна буде добитися толерантності (спокійних стосунків) по відношенню до усіх інших груп.

Також консультант повинен звернути увагу на тип темпераменту клієнта.

Екстраверти, наприклад, вважають за краще давати позитивні оцінки партнерам по спілкуванню, а якщо і відбуваються зміни, то це, як правило, вже на другому етапі ближчого спілкування. Інтроверти значно менш марнотратні на симпатії і тяжіють до антипатій.

Причинами того, чому у клієнта виникають *антипатії в спілкуванні* можуть бути наступні.

1. Сприйняття однією людиною іншої людини як досить серйозного конкурента в якій-небудь важливій для нього справі, за умови, що ця, інша, людина, переслідуючи свої особисті інтереси, свідомо створює перешкоди на шляху досягнення своїх цілей для конкурента. Так, наприклад, клієнт може стати конкурентом для іншої особи, з боку якої він випробовує виражену антипатію до себе, або, навпаки, ця людина може виявитися сильним конкурентом для клієнта.

2. Отримання клієнтом достовірної інформації про те, що якась інша людина принижує його особисту гідність, причому робить це цілеспрямовано і цілком усвідомлено, з розрахунком на те, щоб причинити якомога більше неприємностей клієнтові.

3. Наявність загальної негативної установки на людей у якої-

небудь людини, з якою клієнт часто вступає в контакти.

4. Володіння якими-небудь якостями, особистими особливостями, які, на думку клієнта, несумісні з прийнятими їм нормами моралі.

5. Поширення деякою людиною неправдивих чуток, що порочать честь і гідність клієнта.

Що притягує/відштовхує двох людей, викликає взаємні симпатії/антипатії: подібність, схожість або відмінності, доповнення? Нині існує два напрями в дослідженні міжособистісного тяжіння: одне затверджує первинну значущість схожості між людьми і подібність установок для утворення стійких симпатій (тяжінь); інше вважає, що взаємне доповнення є вирішальною у визначенні міжособистісних стосунків.

Невдачі у встановленні хороших особистих взаємовідносин з людьми можуть бути обумовлені рядом причин: негативні, відразливі риси вдачі, неадекватні реакції і поведінка, невміння правильно реагувати на конфлікти і вирішувати їх, неправильне сприйняття ролі, мотивів поведінки інших людей, погана адаптація в колективі, нездатність до емпатії і багато що ін. З'ясувати, яка причина лежить в основі невдач клієнта, консультант може за допомогою питань в час або після сповіді. Наприклад, можна з'ясувати, чи помічав сам клієнт або його оточення наявність у нього негативних рис вдачі; чи може в основі поганих взаємовідносин лежати неадекватність поведінки або реагування клієнта; чи виникали ситуації, коли клієнт зазнавав труднощі у встановленні контакту з іншою людиною; як клієнтові вдається справлятися з такими ситуаціями; чи часто люди ображені на клієнта і за яких обставин це найчастіше відбувається; як відбувається спілкування з людьми, яких клієнт рахує нижче або вище себе за якими-небудь параметрами; як складаються взаємовідносини з начальством і колегами; як складаються взаємовідносини з людьми старше і значно молодше за клієнта.

Визначивши проблему клієнта, соціальний педагог-консультант може розробити спільно з ним програму по подоланню цих життєвих невдач. Якщо витоки проблеми знаходяться в характері клієнта, то рекомендації будуть спрямовані на виправлення негативних рис вдачі і викорінювання неадекватної поведінки. Клієнт повинен, таким чином, навчитися стримувати себе і тримати під контролем свою поведінку в процесі спілкування.

Якщо з'ясується, що в основі невдач клієнта лежить нездатність правильно оцінювати інших людей, їх поведінку і соціальні ролі, то необхідно буде провести ряд вправ, групове зайняття або тренінг для вироблення необхідних навичок.

Часто депресивний клієнт настільки пасивний, що насилу може говорити про свої проблеми, тому з ним приходиться супроводжувати. І якщо в цілому в консультуванні слід ухилитися від розмов за спиною клієнта, в даному випадку отримання інформації від особи, супроводжуваної клієнта, представляється виправданим.

Причини зниження працездатності досить легко визначаються консультантом. По-перше, сильні і тривалі фізичні навантаження. Усуваються досить легко, треба лише змінити режим роботи, по-іншому розподілити навантаження, ефективно організувати дозвілля. По-друге, порушення фізіологічних функцій організму в результаті тривалої хвороби або фізичного погіршення здоров'я. У даному випадку відпочинок або зниження навантажень дозволить відновити працездатність клієнта. По-третє, монотонна діяльність веде до зниження працездатності, оскільки стомлює організм. Необхідно різноманітнити діяльність, робити невеликі перерви, чергувати їх з активнішою діяльністю. По-четверте, робота може втратити інтерес для людини, оскільки знижується мотивація до подібної діяльності через низку обставин.

Мотивація людини до діяльності розуміється як сукупність рушійних сил, спонукаючих людину до здійснення певних дій. Дані існують зовні і усередині людини і примушують його усвідомлено або неусвідомлено здійснювати ті або інші вчинки. Зв'язок „рушійні сили – дії людини” опосередковує дуже складною системою взаємодій, тому люди проявляють різні реакції на однакові дії з боку однакових сил. Крім того, те, як поводить себе людина в даний момент, у свою чергу, також впливає на його реакцію на дії; отже, міняється як міра впливу дії, так і спрямованість поведінки, що викликається цією дією.

Виконуючи роботу, людина керується у своїй діяльності не завжди одним мотивом, частіше різноспрямованими мотивами або складним ланцюжком послідовно пов'язаних мотивів.

Основними мотивами, що впливають на поведінку людини на робочому місці є наступні.

1. Самоповага. Ця потреба може виражатися як в гонитві за

визнанням з боку оточення у зв'язку з добре виконаною роботою, так і у бажанні бути незалежним і вільним. Вона може лежати в основі прагнення до компетентності або успіху в професійній діяльності, а також прагнення добитися влади або престижного положення.

Той факт, що ця потреба може виражатися по-різному, говорить про те, що вона тісно пов'язана з подіями, пережитими в молодості. Цей вид потреби пов'язаний з тим, як розвивалося почуття самостійності у дитини. Залежно від того, як відносилися батьки до прояву цього почуття – заохочували його, хвалили за нього або ж, навпаки, заважали своєю невмілою опікою або ляляли, дитина перетворюється на людину, або упевнену в собі, або сильно залежну від думки оточення, яка нездатна взятися за справу, успіх якої не забезпечений.

Як би то не було, шлях розвитку потреби в самоствердженні пов'язаний з тим, як вироблятимуться вищі якості, такі як справедливість, солідарність, м'якість, самоповагу і повагу до оточення. Ця потреба знаходить також вихід в задоволенні естетичних запитів у пошуках впорядкованості, краси, рівноваги.

2. Самореалізація. Прагнення до розвитку, властиве кожній людині, призводить до того, що вона намагається застосувати і реалізувати свої успадковані потенційні можливості. Йдеться про засадну мотивацію, яка може проявитися повністю тільки у тих, хто досяг певного рівня самоповаги.

3. Потреба в схваленні. Це одна з найзначніших потреб, пов'язаних з культурою. Люди, що мають високу міру потреби в схваленні, схильні активніше підкорятися громадським і груповим стандартам, вчитися швидше, коли відповідне схвалення дається за правильне виконання, чим коли таке схвалення відсутнє; зазнавати труднощі, діючи автономно, тому що бояться викликати несхвалення начальства.

4. Потреба в досягненні. Чому здається, що деякі люди мають сильне бажання досягати чого-небудь, тоді як інші задоволені посередніми результатами? Потреба в досягненні розвивається в ранньому віці. Діти, батьки яких багато чого досягли в житті, вчать самі наполегливо працювати і прагнуть до успіху. Батьки, орієнтовані на досягнення, заохочують щонайменші ознаки спрямованості дітей до досягнення. Сила потреби в досягненні залежить від трьох чинників: очікування успіху, цінності

отримуваних результатів (нагороди і заохочення), почуття особистої відповідальності за досягнення. Часткою цієї потреби є потреба в компетенції.

Аналізуючи ці питання, консультант разом з клієнтом повинен розробити конкретний, реальний план таких практичних дій, розрахованих на найближчу перспективу. Реалізація цього плану повинна буде відновити і підвищити втрачену працездатність клієнта.

Причини зниження працездатності можуть мати особистий характер: неприємності удома або які-небудь абстрактні причини.

Серед *головних причин і умов виникнення соціально-стресових розладів* виділяють:

- макросоціальні загальногрупові психогенії, що змінюють стереотип життєдіяльності великих контингентів населення;
- соціально-стресові обставини, що носять хронічний, розтягнутий за часом характер;
- корінна зміна громадських стосунків, що виходить за рамки звичайного досвіду;
- зміна культурних, ідеологічних, моральних, релігійних представлень, норм і цінностей, що залишалися незмінними упродовж життя колишніх поколінь;
- зміна соціальних зв'язків і життєвих планів;
- нестабільність і невизначеність життєвого положення;
- погіршення здоров'я;
- посилення декомпенсації невротичних і порушень під впливом „біогенної” дії екологічних вад.

Як правило, консультант розбирає питання, пов'язані з особистими і діловими стосунками людей. Ці проблеми взаємозв'язані і вирішуються комплексно, спільно один з одним. Соціальному педагогові-консультантові необхідно визначити круг проблем, з якими може зіткнутися клієнт.

Клієнт має відразливі риси вдачі, які заважають йому у встановленні нормальних особистих і ділових стосунків. Як правило, це властиво початкуючим і недосвідченим керівникам, що погано усвідомлюють і не справляються з недоліками свого характеру. У даному випадку можна порадити наступне: навчитися розпізнавати ситуації, коли негативні риси вдачі заважають в спілкуванні з підлеглими, намагатися контролювати їх прояви (якщо виправити їх

неможливо), присікати такі ситуації в майбутньому. Крім того, виробити і застосовувати індивідуальні прийоми саморегуляції і контролю своєї поведінки. Не боятися заздалегідь попереджати людей про наявність недоліків в характері, які можуть завадити спілкуванню, і вибачитися за них.

Люди, з якими спілкується клієнт, перешкоджають через різні обставини встановленню нормальних особистих і ділових взаємовідносин в колективі. Одна з функцій керівника – психологічна, яка полягає в тому, що керівник повинен визначати і уміти справлятися з цими ситуаціями в колективі для нормалізації роботи. У даному випадку йому слід прийняти і використати рекомендації, перелічені вище. Крім того, треба бути терпимим до недоліків інших людей, у керівника мають бути розвинені такі якості особи, як емпатія і толерантність, які допоможуть йому впоратися з різними життєвими ситуаціями. Варто також удатися до допомоги тих підлеглих, які мають авторитет серед колег.

Люди, якими керує клієнт, викликають у нього з різних причин антипатію, він її усвідомлює, але не в змозі впоратися самотійно. Колеги, підлеглі випробовують антипатію до керівника. Передусім, консультантові необхідно розібратися в причинах цих антипатій. Бажано простежити історію особистих і ділових взаємовідносин в цьому колективі для з'ясування об'єктивної причини антипатії. Якщо це причини суб'єктивного порядку (наприклад, підлеглий нагадує людину, з якою раніше був конфлікт у керівника), то в даному випадку потрібна корекція і переспрямованість уваги на позитивні сторони цієї людини. Слід коригувати механізми психологічного захисту, які є в даному випадку, – перенесення і проекція негативного відношення до іншої людини на цього підлеглого. Слід переконати людину, що її думка упереджена і суб'єктивна по відношенню до цієї конкретної людини. Можна також рекомендувати упізнати людину, до якої існує антипатія, з іншого, наприклад неформального, боку. Якщо причиною антипатії була яка-небудь ситуація або об'єктивна причина, то слід рекомендувати спостерігати цю людину в іншій обстановці, діяльності і роботі для того, щоб зрозуміти, що ця людина не так погана і причин для антипатії не існує. Ці причини можуть діяти окремо або комплексно, причому у будь-якому їх поєднанні, і консультант, перш ніж переходити від аналізу ситуації до практичних рекомендацій за рішенням виниклої проблеми, повинен

буде з'ясувати її дійсні причини.

Клієнт не в змозі самотійно збудувати правильну стратегію особистих і ділових взаємовідносин, не знає, як вірно поводитися з підлеглими. Консультантові необхідно показати позитивні і негативні сторони встановлення близьких взаємовідносин з підлеглими, і клієнт повинен сам вибрати свою власну стратегію поведінки. Доброзичливі неформальні стосунки з підлеглими розташовують до відкритості і довіри; можна завжди розраховувати на їх підтримку; немає необхідності в розпорядженнях і наказах з боку керівника, а можна звернутися в доброзичливому тоні з проханням. З іншого боку, близькі неформальні стосунки підлеглих і керівника призводять до психологічної залежності в ухваленні рішень від підлеглих; необхідність їх схвалення набуває вирішального значення; керівник може втратити контроль як над колективом, так і над усією ситуацією у цілому; підлеглі перестають зважати на владні повноваження керівника і перестають йому підкорятися.

Ділові стосунки припускають організацію спільної роботи і вирішення різних робочих питань у рамках трудової діяльності. Консультант розбирає наступні проблеми, пов'язані з діловими взаємовідносинами: делегування повноважень, контроль і оцінка діяльності підлеглих, система заохочень і санкцій за успіхи і невдачі підлеглих, надання їм самотійності в діяльності і можливості для творчості. Для того, щоб правильно організувати ділові взаємовідносини, керівник у своїй діяльності повинен уміло і грамотно застосовувати наступні *управлінські принципи*.

1. Необхідно вирішувати питання на тому рівні, де вони виникли.
2. В управлінні краще використати правила і інструкції, а не накази і розпорядження.
3. Керівник повинен оперативно реагувати на те, що відбувається, щоб підлеглі постійно відчували, як їх дії оцінюються керівником.
4. Керівник, виховуючи підлеглих – словом і справою, – має бути для них зразком.
5. Делегувати повноваження продуктивно тільки тоді, коли управлінська відповідальність залишається за керівником.
6. Взаємовідносини з підлеглими повинні будуватися на нескінченному терпінні.

7. Працівник повинен відповідати тільки за те, на що він в змозі впливати.

Порушення управлінських принципів призводить до небажаних наслідків, руйнування психологічного клімату в колективі.

Встановленню оптимальних ділових взаємовідносин в колективі сприяє створення системи мотивації підлеглих до діяльності, а також застосування системи санкцій. Заохочення повинні використовуватися як можна частіше, тоді, коли їх заслуговують. До основних видів заохочень можна віднести: визнання роботи, надання відповідальності і самостійності, можливість професійного просування і зростання, збільшення платні, премії, подарунки, надання пільг та ін. Заохочення повинні задовольняти наступним вимогам: створювати у людей почуття упевненості і захисту; бути дійсно заслуженими і співвимірними заслугам; бути своєчасними.

Можна виділити наступні загальні рекомендації, які могли б виявитися корисними керівникові при розгляді особистих питань підлеглих.

По-перше, усі рішення з особистих питань повинні прийматися керівником лише в результаті ретельного аналізу ситуації, що склалася, включаючи необхідність обліку інтересів працівника, інтересів інших людей, їх психологічних особливостей і наслідків рішення, що приймається, для справи. На усе це керівник повинен звернути увагу і з усіх відповідних питань мати досить чітку відповідь. Якщо виявиться, що хоч би на одне з істотних питань у керівника немає чіткої відповіді, це означатиме, що він ще не готовий до ухвалення оптимального рішення.

По-друге, приймаючи таке рішення, керівник повинен мати на увазі можливість вибору з декількох альтернативних варіантів. Це означає, що перед ухваленням рішення він повинен розташовувати як мінімум двома можливими варіантами ухвалення рішення, і якщо їх немає, то не слід квапитися з самим рішенням.

По-третє, буває так, що навіть досвідчений керівник, приймаючи рішення у персональній справі, може помилитися, а це спричинить небажані наслідки. Для того, щоб звести до мінімуму можливу помилку, пов'язану з ухваленням рішення, керівникові рекомендується перш, ніж приймати рішення, порадитися з колегами. Це зовсім не означає несамотійності керівника або

обов'язкового прийняття їм чужої точки зору. Це лише означає, що, поступаючи так само, керівник може усвідомити і попередити можливу помилку.

По-четверте, приймаючи рішення, керівник обов'язково повинен буде пояснити своє рішення підлеглому і добитися взаєморозуміння з ним. Навіть якщо повного взаєморозуміння не буде, керівник все ж зобов'язаний викласти підлеглому свої аргументи на користь прийнятого рішення.

Управлінські рішення розрізняються по ряду критеріїв. На їх основі складаються варіанти класифікації рішень. Зокрема, управлінські рішення класифікуються за наступними критеріями:

1) *за мірою охоплення і складності об'єкту;*

2) *за тривалістю часу, впродовж якого діє прийняте рішення.*

Управлінські рішення можуть бути короточасні, або оперативні, і довготривалі. Тривалість дії прийнятого рішення залежить від особливостей поставлених цілей, тактичних і стратегічних орієнтирів управління;

3) *за значенням, місця і ролі рішення в житті суспільства.*

Деякі рішення зачіпають значимі проблеми усього суспільства (наприклад, передача владних повноважень органам самоврядування), інші торкаються лише окремих сторін, сфер життя регіонів, структур, підрозділів;

4) *за об'ємом і спрямованістю рішень.* Одні управлінські рішення формують спільну мету, інші – конкретизують і деталізують її;

5) *за мірою директивності виконання.* Цей критерій припускає варіювання рішень від строго обов'язкових до порад і побажань.

Кожне управлінське рішення в процесі його вироблення, прийняття і передачі до виконання повинне відповідати певним вимогам, яких важливо дотримуватися керівникові.

У першу чергу управлінське рішення має бути *об'єктивним і науково обґрунтованим.* Для цього потрібно пам'ятати про формування інформаційної моделі ситуацій, коли рух думки починає підкорятися суто інтелектуальним діям її усвідомлення. Тут важливо зберегти нерозривний зв'язок з дійсністю, реальним положенням справ, відображенням чого і повинна виступати інформаційна модель.

Однією з основних вимог до управлінського рішення є його

повнота, визначальна, наскільки в ухваленні рішення охоплені, проаналізовані і враховані усі головні елементи ситуації.

Якщо аналіз ситуації не повний, на її хід і розвиток можуть вплинути ті чинники, які не були враховані при формуванні загальної моделі і подальших кроків управління. Тому вірне судження про те, що в управлінні дрібниць не буває. Проте і це судження досить відносно, оскільки одні і ті ж чинники допустимо не враховувати на одному рівні рішення і не можна обходити увагою на іншому ступені аналізу.

При ухваленні рішення не можна забувати про його *своєчасність*. Навіть незначне запізнювання назрілого рішення, результату, що коригує початкову модель, призведе до втрати ефективності управління, „ефекту бумеранга” – ударить по суб’єктові, що прийняв рішення.

Культура управлінської праці висуває ще дві важливі вимоги до суб’єкта влади: *адресність* (по відношенню до кого приймається рішення) і *терміни виконання*.

Неточні і безадресні рішення, настанови загального характеру навряд чи сприяють плідній діяльності в системі вертикальних стосунків.

Культура діалогу є переважною в управлінських стосунках, дає можливість відтворити реальну картину того, що відбувається.

Ухвалення управлінського рішення є багатоступінчастим процесом. Основні етапи цього процесу:

- 1) постановка мети рішення;
- 2) встановлення критеріїв рішення;
- 3) розділення критеріїв;
- 4) вироблення альтернатив;
- 5) порівняння альтернатив;
- 6) визначення ризику;
- 7) оцінка ризику;
- 8) ухвалення рішення.

Перший етап тісно пов’язаний з ситуацією, що склалася, і попередніми рішеннями. Тут ставиться питання про вибір, який потрібно зробити, і задається напрям пошуку альтернатив. Проте вже постановка мети як перший крок в процесі ухвалення рішень, визначаючи зону пошуку, виключає можливі альтернативи, що лежать за її межами.

Намічаючи цілі рішення, кожен керівник повинен відповісти

на три питання.

1. Який вибір я намагаюся зробити?
2. Чому ці рішення потрібні?
3. Яким було останнє рішення?

Переконавшись в тому, що рішення приймається в потрібному напрямі, можна приступити до процесу вибору рішення і встановити критерії рішення, спираючись на отримані результати. Вони і складають основу вибору. Головне питання цього етапу: „Які чинники слід враховувати при здійсненні вибору?“. Це *другий крок* у рамках цієї функції.

Якщо рішення приймається групою, усі особи мають можливість сформулювати сукупність цих чинників. Керівник структурного підрозділу повинен осмислювати ситуації і вимоги до рішення, що додається, не лише з позицій вимог, що пред'являються до сфери його безпосередньої діяльності, але і ширше – з позицій загального результату.

Третій етап припускає розділення визначених і сформульованих критеріїв на „жорсткі“ і „м'які“, обов'язкові і бажані.

На основі диференційованого набору критеріїв проводиться вироблення варіантів рішення, або альтернатив.

Цей процес складає *четвертий етап* ухвалення рішення.

На *п'ятому етапі* вироблені альтернативи порівнюються.

Аналіз і порівняння здійснюються на основі складених критеріїв.

Аналізуючи можливі альтернативи, важливо визначити і спрогнозувати міру ризику. Визначення ризику складає *шостий крок* в ухваленні рішень. Цей процес заснований на двох головних джерелах. Перший обумовлений тим, що рішення, як правило, приймаються в умовах дефіциту часу. Друге джерело полягає в тому, що в аналізі альтернатив не завжди вдається врахувати інформацію, що знову поступає, якою постійно наповнюється реальна ситуація.

Прогноз негативних і небажаних наслідків (оцінка ризику) – *сьомий крок* в процесі ухвалення рішень. Міра конструктивності ідеї залежить від того, наскільки можна спрогнозувати її наслідки. Вірогідність оцінки тих або інших наслідків при аналізі, порівнянні і відборі альтернатив рішення – важлива сторона культури управлінського мислення. Досвідчений керівник зосередить свої

інтелектуальні сили на *восьмому кроці* – процесі вироблення і ухвалення рішення. Він не боїться ризику, заздалегідь прораховує можливий поворот подій і знаходить обґрунтоване рішення на завершальному етапі цих ключових механізмів управління.

Щоб сучасні керівники набули культури виправданого ризику, вони повинні дістати відповідну свободу дій з високою мірою самостійності.

Однією з причин звернення в консультацію є невміння правильно поводитися з проханнями і реагувати на них. У даному випадку вирішення проблеми лежить в *комунікативній сфері* особи. Коли звертаються з проханням, не завжди знають, як почати розмову, як краще висловити прохання, висловити згоду або відмовити людині. Необхідно передусім чітко уявляти собі мету – для чого ми звертаємося з проханням, чого ми хочемо добитися, збудувати програму звернення до іншої людини. Слід пам'ятати, що нечітко сформульоване прохання може не лише привести до відмови, але і до погіршення взаємовідносин з цією людиною. Не можна вселяти неправдиві надії в людину, що звернулася до вас з проханням, давати заздалегідь нездійсненних обіцянок, якщо ви не знаєте, як вирішуватимете проблему, з якою до вас звернулися. Необхідно також обумовити терміни виконання прохання, щоб не ставити один одного в невміле положення і не погіршувати взаємовідносини. Не рекомендується використати такі фрази, як: „завжди готовий допомогти”, „у будь-який слухний для вас час”, „коли вам буде завгодно” та інші подібного роду, оскільки вони несуть в собі невизначеність і розпливчатість. Якщо прохання прихильно сприйняте іншою особою, необхідно обов'язково подякувати людину за те, що вона дала згоду її виконати.

Ще однією проблемою з якою клієнти звертаються по ділове консультування є вміння переконувати людей.

Уміння переконувати залежить від багатьох чинників: від людини, яку переконують, від ситуацій, в яких потрібні навички переконання, від компетентності в окремих питаннях, від техніки і прийомів переконання і комунікативних навичок самої людини. Невміння переконувати може лежати не стільки у сфері аргументації людини, скільки в індивідуальних особливостях того, що переконує і його співрозмовника. Часто комунікативна поведінка клієнта виглядає непереконаливою, вимагає корекції з боку консультанта (наприклад, людина втрачається в новій обстановці, мимрить, від

хвилювання забуває слова тощо). Така корекція, як правило, вимагає певного часу не лише комунікативної культури, але й інших сфер особи людини. Часто клієнт як джерело інформації заслуговує довіри, авторитету, проте інформація „не доходить” до співрозмовника (не чує, не бачить, не розуміє). Це відбувається внаслідок виникнення бар’єру нерозуміння: фонетичного (фонема – звук), семантичного (семантика – смислове значення слів), стилістичного (стилістика – стиль викладу, відповідність форми і змісту), логічного.

Подолання цих проблем в спілкуванні можливе:

- при *обліку логіки і життєвої позиції співрозмовника*. Для цього необхідно приблизно уявляти собі позицію партнера, співрозмовника (хто він, з чим прийшов, на яких позиціях існує та ін.), а також індивідуальні і соціально-рольові особливості, оскільки прийнятність або неприйнятність тієї або іншої логіки для партнера в основному залежить від його початкової спрямованості;

- *правильній аргументації*. Існують різні види аргументації: що зростає (коли сила аргументів до кінця спілкування зростає. До неї доцільно звертатися при високій зацікавленості в розмові співрозмовника і при його високому освітньому рівні) і убуває (коли сила аргументів до кінця повідомлення слабшає).

Крім того, існує одностороння аргументація, коли слідує аргументи тільки позитивні або тільки негативні. До неї доцільно звертатися, коли потрібно зміцнити вже наявні у людей погляди, уявлення, коли позиції сторін схожі, коли у об’єкту дії низький освітній рівень. Можлива і двостороння аргументація, коли використовуються різні – як позитивні, так і негативні – аргументи. До неї треба звертатися, коли слухач, співрозмовник байдуже або негативно налаштований на сприйняття цієї інформації, тобто коли аргументи суперечать його представленням, що склалися, установкам; коли у співрозмовника високий освітній рівень.

Необхідно також змінювати свої реакції і експресивність залежно від реакції і дій партнера, вибираючи найбільш ефективні форми реагування.

Для того, щоб переконати іншу людину в правильності своєї позиції, необхідно спочатку притягнути його увагу. Якщо співрозмовник ухиляється від контакту, докладає усіх зусиль, щоб не сприймати повідомлення (неуважний, не слухає, не дивиться на співрозмовника, використовує будь-який привід для припинення

розмови), то це є в тому або іншому ступені неувагою в силу різних причин. Тому, тільки управляючи увагою співрозмовника, аудиторією, можна це здолати. Головне при цьому – вирішити дві взаємозв'язані проблеми: притягнути і утримати увагу. На нашу увагу більше і найчастіше впливають наступні чинники: актуальність і важливість інформації, її новизна, нестандартність подання, несподіванка, інтенсивність передачі інформації, звучність голосу і його модуляція.

Притягнути увагу можна за допомогою наступних основних прийомів.

Прийом „нейтральної фрази”. На початку бесіди вимовляється фраза, прямо не пов'язана з основною темою, та зате, напевно з яких-небудь причин, має сенс, значення, цінність для співрозмовника (звідки родом, останній побачений фільм, передача, захоплення та ін.).

Прийом „заманювання”. Той, що говорить вимовляє щось важко сприйманим чином, наприклад тихо, монотонно або нерозбірливо, а тому, що слухає доводиться докладати величезних зусиль, щоб хоч щось зрозуміти. Ці зусилля і припускають концентрацію уваги. Той, що говорить провокує слухача застосувати способи концентрації уваги, а потім їх використовує.

Прийом „зорового контакту”. Той, що говорить дивиться пильно на співрозмовника, фіксує поглядом, киває тощо.

Не менш важлива проблема *підтримки уваги*. Вона вирішується рядом прийомів.

Прийом „ізоляції”. Співрозмовника відводять убік, усамітнюють, закривають двері.

Прийом „нав'язування ритму” характеризується зміною характеристик голосу і мови, тобто говорять то голосніше, то тихіше, то швидше, то повільніше, то виразно, „з натиском”, то скоромовкою, той, що говорить як би нав'язує співрозмовникові свою послідовність перемикавання уваги. Цим прийомом ліквідується монотонність звучання.

Прийом „акцентування” (вживання різних службових фраз, покликаних притягнути увагу, типу „Прошу звернути увагу”, „Важливо відмітити, що...”, „Необхідно підкреслити, що...” та ін.).

Для того, щоб інформація краще запам'яталася і була переконлива, можна застосовувати закон „чинник ряду”. Суть його в тому, що почало і кінець будь-якого інформаційного ряду, з чого б

він не складався, зберігається в пам'яті людини краще, ніж середина. Рамку в спілкуванні створюють початок і кінець бесіди. Для ефективності спілкування, майбутньої розмови, бесіди доцільно на початку вказати мету, перспективи і передбачувані результати спілкування, а у кінці розмови – підвести підсумки і відмітити міру досягнення цілей. Причому в первинному спілкуванні найбільш важливою частиною є початок, а при неодноразовому діловому спілкуванні – кінець розмови. У другому випадку людей не так цікавить, як проходила бесіда, як те, чим вона закінчилася.

Для ефективності переконання можна використати *правило ланцюга*, засноване на тому припущенні, що зміст спілкування не може бути безформною купою різноманітних відомостей, воно має бути якимсь чином побудоване, сполучене в ланцюг. Будь-який ланцюг, упорядковуючи, зв'язуючи, організовуючи зміст, як і рамка, виконує відразу два завдання: по-перше, вона дозволяє поліпшити запам'ятовування і, по-друге, допомагає структурувати інформацію відповідно до очікувань співрозмовника.

Варіанти перерахування: *просте перерахування* – „по-перше, по-друге, по-третє...”; *ранжирування інформації* „спочатку про головне, тепер про складові елементи, нарешті, менш істотне...”; *логічний ланцюг* – „якщо це – те, тоді можна припустити, що..., а отже...”. Логічна побудова повідомлення повинна вести співрозмовника від привертання уваги до інтересу, від інтересу до основних положень, від основних положень до заперечень і питань, від заперечень і питань до укладення, а від укладення до закликати діяти.

Кожній людині доводиться стикатися з тим, що прийнято називати діловим спілкуванням. Як правильно скласти офіційний лист або запрошення, прийняти партнера і провести ділові переговори з ним, вирішити спірне питання і налагодити взаємовигідну співпрацю? Особливе значення ведення ділових переговорів має для людей, зайнятих бізнесом. Багато в чому від того, наскільки вони володіють наукою і мистецтвом спілкування, залежить успіх їх діяльності. У цілях роботи з клієнтом з цього питання потрібний аналіз принципів ефективного сприйняття інформації, навичок ефективного спілкування.

Говорячи про сприйняття інформації, треба аналізувати пам'ять клієнта.

Пам'ять – активний цілеспрямований процес. Його слід

раціонально (оптимально) організувати.

Управління пам'яттю починається тоді, коли створюється можливість усвідомити складові її процеси і на цій основі за допомогою спеціальних методів забезпечити їх ефективне протікання.

Критерії підвищення продуктивності пам'яті : 1) правильна постановка завдання запам'ятовування у зв'язку з вимогою відтворення; 2) активне орієнтування в матеріалі, що запам'ятовується, з вибором головного, істотного і з відсіканням несуттєвого, незначного; 3) вибір принципу організації матеріалу, що запам'ятовується; 4) правильна організація процесу того, що забуває; 5) облік негативного впливу діяльності, що інтерферує; 6) усебічне і повне використання різних органів чуття.

Глибокі знання обумовлюють високу якість внутрішньої інформаційної мережі (структури свідомості) і відповідно високу інтенсивність процесу сприйняття.

Необхідно визначити, наскільки клієнт може ясно і чітко формулювати пізнавальні цілі, вибирати по них із загального потоку лише істотну інформацію.

У разі, якщо клієнт зазнає певні труднощі, слід вести роботу в наступному ключі.

1. Привчити клієнта до того, що діяльність розпочинається з формулювання точної і ясної мети.
2. Добитися розуміння клієнтом того, чого він бажає добитися, досягти шляхом сприйняття інформації.
3. Навчити клієнта визначати, яка інформація може зробити вирішальну дію на досягнення мети.
4. Сконцентрувати увагу на сприйнятті саме цієї інформації.

Ще одним важливим моментом є усебічне і інтенсивне використання аналізаторів.

Клієнтові можна порекомендувати в усіх випадках намагатися використати для сприйняття інформації в першу чергу свій домінуючий аналізатор, будь то зір або слух. Чим усебічне використовуються аналізатори, тим інтенсивніше протікає процес сприйняття.

Тренуватися можна таким чином.

1. При роботі з текстом намагатися не лише зрозуміти його сенс, але також представити його в образній формі.
2. Можна запам'ятати найважливіші думки тексту по його

структурі. Промовити текст вголос, намагаючись надати йому емоційне забарвлення і певний ритм. Перевірити, чи не чинить сприятливу дію на сприйняття ходьба, задумлива прогулянка. Де доцільно, використати аналізатори запаху, смаку і дотику.

Ще один метод – це створення інтересу за допомогою наявних знань. Клієнтові необхідно навчитися наступним прийомам.

1. Постаратися зробити інформацію, яку потрібно запам'ятати, максимально цікавою. Для цього особливо важливо усвідомити її значення.

2. Використати усі знання, які має в розпорядженні клієнт, щоб зробити процес сприйняття як можна цікавішим. Для цього йому корисно поміркувати про те, що він вже знає про сприйману інформацію, яке відношення вона має до вже наявних знань і як це може допомогти поліпшенню запам'ятовування.

Одним з основних моментів, якому необхідно приділити увагу у діловому консультуванні є вміння налагодити доброзичливе спілкування клієнта на роботі.

Спілкування – складний багатоплановий процес встановлення і розвитку контактів між людьми (міжособистісне спілкування) і групами (міжгрупове спілкування), породжуваний потребами спільної діяльності і включаючий як мінімум три різні процеси: *комунікацію* (обмін інформацією), *інтерацію* (обмін діями) і *соціальну перцепцію* (сприйняття і розуміння партнера).

При аналізі міжгрупового спілкування розкривається його соціальний сенс як засоби передачі форм культури і соціального досвіду не лише між одночасно існуючими групами, але і в ході історичного процесу. Комунікативна сторона спілкування припускає обмін інформацією між двома індивідами. Специфіка цього процесу в тому, що, вирішальне значення має орієнтація партнерів один на одного, тобто на установки, цінності, мотиви кожного з них як активного суб'єкта. Тому має місце не простий „рух” інформації, але її уточнення і збагачення.

Сутність комунікаційного процесу – не просте взаємне інформування, а єдність діяльності, спілкування і пізнання. Специфічними є і виникаючі комунікативні бар'єри, що породжуються або соціальними чинниками (політичні, соціальні або релігійні відмінності між партнерами), або індивідуальними особливостями тих, що спілкуються (їх „закритість” або „відкритість” до спілкування).

Важливою характеристикою комунікативного процесу є намір його учасників вплинути один на одного, впливати на поведінку іншого, необхідною умовою чого виступає не просто використання єдиної мови, але і однакове розуміння ситуації спілкування. *Засобами комунікації* є різні знакові системи: передусім мова („вербальна комунікація”) та інші системи знаків, що становлять „невербальну комунікацію”. До останніх відносяться: жести, міміка, пантоміміка, а також якість голосу, його діапазон, тональність; організація простору і часу комунікативного процесу, способи розміщення партнерів по спілкуванню, нормативи використання часу – точність, пунктуальність, візуальне спілкування.

Інтерактивна сторона спілкування є побудовою загальної стратегії взаємодії і розкривається у способах обміну діями, що означає необхідність узгодження планів дії партнерів і аналіз „вкладів” кожного учасника.

Перцептивна сторона спілкування включає процес формування образу іншої людини, його сприйняття, пізнання і розуміння, що досягається „прочитанням” за „завісою” фізичних характеристик людини його психологічних особливостей і особливостей його поведінки. Основними механізмами пізнання іншої людини є *ідентифікація* (уподібнення) і *рефлексія* (усвідомлення того, яким сприймають суб’єкта пізнання інші люди). У процесі міжособистісного сприйняття виникає ряд „ефектів”: первинності і новизни, стереотипизації. Вони в особливому ступені проявляються при формуванні першого враження про людину, де дуже висока роль установки. Специфічною характеристикою перцептивної сторони спілкування є наявність атрибутивного процесу – приписування іншій людині як причин його поведінки, так і особових рис. При сприйнятті й пізнанні іншої людини велику роль грає емоційна регуляція цього процесу, що викликає явище виникнення привабливості партнера по спілкуванню. Проблемою залишається точність міжособистісного сприйняття, оскільки, на відміну від сприйняття фізичних об’єктів, тут відсутні об’єктивні критерії оцінки. Своєрідним засобом підвищення точності міжособистісного сприйняття є розвиток перцептивної компетентності за допомогою соціально-педагогічного тренінгу. Цей же спосіб служить забезпеченню комунікативних і інтерактивних навичок партнерів по спілкуванню. Розглянуті в єдності три сторони спілкування створюють важливу умову оптимізації спільної

діяльності людей і їх стосунків. Тому істотним завданням консультування є розробка засобів коригування спілкування, вдосконалення навичок спілкування, особливо необхідних тим категоріям людей, професійна успішність яких багато в чому пов'язана з ефективністю їх спілкування (керівники, педагоги, лікарі тощо).

Відсутність інтересу до людей має мотиваційну основу, оскільки вона має відношення до того, як ця людина відноситься до людей сама. Слід зазначити, що проблема зачіпає не лише ту людину, у якій немає особливого інтересу до активного особистого спілкування з людьми, але і тих людей, які мають такий інтерес і прагнуть до встановлення з ним хороших особистих контактів, а вона, зі свого боку, на такі контакти не йде.

Після певного часу людина може відчутти „інформаційний голод” або просто нестачу корисної інформації для власного психологічного комфорту і розвитку. Крім того, вона втрачає необхідну емоційну підтримку з боку інших людей в скрутні хвилини життя, хоча сама цього може не усвідомлювати або не відразу зреагувати, зі значним запізненням.

При проведенні консультування по цій проблематиці необхідно донести до клієнта, що відсутність або недостатній розвиток у нього самого інтересу до людей завдає йому шкоди і від цього страждають і значимі для нього люди.

Необхідно визначити, що зараз важливіше для клієнта здійснювати добрі справи для інших людей або робити нові кроки у своєму розвитку. Це треба з'ясувати консультантові на початку особистої бесіди з клієнтом.

Рекомендації клієнтові у разі, якщо відсутність вираженого інтересу до близьких людей впливатиме на його власний розвиток (в першу чергу психологічне і емоційне, оскільки відсутність інтересу до близьких людей в даному випадку веде до обмеженості і односторонності), повинні звертати увагу клієнта на наступні проблемні питання.

Проблема 1. Необхідно роз'яснити клієнтові, що може дати йому підвищений інтерес з його боку до навколишніх людей. По-перше, завдяки такому інтересу життя людини стає більше насиченим. По-друге, свої позитивні якості людина придбає в основному шляхом наслідування інших людей, і інтерес до них збагачує її як особу. Спостерігаючи за іншими людьми, наслідуючи

їх, людина сама стає розвиненішою і цікавішою для людей. По-третє, інтерес до іншої людини розташовує цю людину по відношенню до тієї людини, хто зі свого боку виявляє до неї цікавість. Завдяки цьому можна розраховувати на взаємні почуття і, отже, на підтримку інших людей в скрутні хвилини свого життя. Навпаки, відсутність інтересу до людей прирікає саму людину на психологічну самотність, на відсутність інтересу до неї з боку інших людей.

Таким чином, формується позитивна мотивація на спілкування з іншими людьми, міняються мотиваційні установки на емоційну і психологічну готовність розуміти і приймати інших людей. Крім того, консультант сформує у клієнта потребу якомога більше цікавитися людьми.

Проблема 2. Консультант повинен докладно продумати, як сформувати позитивну мотивацію, щоб у клієнта виник або посилювався інтерес до людей.

Консультант може цього добитися за допомогою наступних дій.

По-перше, клієнтові необхідно показати, яку користь особисто для нього може принести спілкування з іншими людьми. У кожному окремому випадку консультант виявляє для себе з попередньої бесіди з клієнтом варіанти розвитку подій і пропонує те ж саме зробити клієнтові.

По-друге, консультант наводить клієнта на думку, що процес спілкування не є одностороннім і він, клієнт, цікавий іншим людям. У даному випадку клієнтові необхідно підказати прийоми і засоби, у тому числі і невербальні прийоми, застосувавши які він сам може викликати інтерес до себе з боку навколишніх людей.

По-третє, інтерес, що проявляється, до людей повинен отримати з їх боку позитивне підкріплення. Це означає, що людина, сама повинна відчувати, що інтерес до людей приносить користь особисто їй.

Таким чином, важливо добитися того, щоб людина усвідомила те, що особисто їй принесе її власний інтерес до людей, і підказати технології, за допомогою яких вона може добитися виявлення цікавості до себе самої з боку оточення.

Іноді клієнт скаржиться консультантові на те, що значимі для нього навколишні люди не звертають на нього належної уваги або він не знає, як зробити так, щоб ці люди їм позитивно зацікавилися. Тоді проблема полягає в тому, що він не може притягнути до себе

увагу і не в змозі справити сприятливе враження, хоча у нього і є величезне бажання.

Виділяють об'єктивні причини цієї проблеми, наприклад людина позбавлена уваги з боку оточення незалежно від її особи і незаслужено, хоча вона має право розраховувати на таку увагу, проте не залежні від неї обставини заважають це зробити.

Бувають випадки, коли спрацьовують суб'єктивні причини, тобто претензії людини на увагу з боку інших людей, як правило, не обґрунтовані і ніяк не пов'язані з її особистою гідністю. Навіть навпаки, клієнт не помічає наявних у нього недоліків і претендує на увагу з боку важливих для нього навколишніх людей, але саме ці недоліки їх і відштовхують.

Буває, що людина і так не обділена увагою оточення, проте їй цього мало. Вона хотіла би ще більше виділятися на тлі інших людей. У цій ситуації можна говорити про суб'єктивні причини. Взагалі відчуття недостатньої уваги до клієнта з боку навколишніх людей відноситься до групи зовнішніх причин. Усі зовнішні причини розділяють на три групи

Група 1. Скарги клієнта слід визнати об'єктивними, зважаючи на те що недостатня увага пов'язана з його особливими особливостями. У бесіді з клієнтом слід звернути увагу на його індивідуальні особливості, які, можливо, роблять його малопривабливою людиною. Треба з'ясувати, як поводить себе сам клієнт. Чи старається він притягнути до себе увагу в колективі або пасивно чекає, коли ж на нього звернуть увагу. Якщо клієнт боязкий і пасивний, то слід рекомендувати йому самому поводитися в спілкуванні з людьми активніше, намагатися привернути до себе їх увагу.

Особливу увагу слід приділити вибиранню засобів досягнення поставленої мети. Не варто захоплюватися використанням екстравагантних, епатажних засобів привертання уваги, адже в даному випадку вийде тільки тимчасово притягнути увагу, і швидше за все в негативному плані. У цьому випадку результат вийде зворотним: колектив може відторгнути людину, і налагодити відносини буде ще важче.

Засоби привертання уваги повинні відповідати інтересам і потребам індивіда або колективу, увага якого притягується. Це означає, що одна людина, яка звернула увагу на іншу, сама повинна розуміти, чим ця, інша, цікава і корисна для неї, в якому ступені

вона здатна або не здатна задовольнити її власні актуальні інтереси і потреби.

Необхідно виявити у клієнта якості, які відштовхують від спілкування з ним. Для аналізу виявлення таких якостей спільно з клієнтом можна розглянути ситуацію спілкування з різних сторін: зі своєї, з позиції співрозмовника і з позиції стороннього спостерігача. У цьому може допомогти відеозапис клієнта в ситуації спілкування з людьми. Аналізуючи цей запис разом з клієнтом, можна допомогти йому розібратися у своїй поведінці. Побачити з боку власні недоліки в манері і стилі спілкування з людьми.

Після цього настає етап безпосереднього позбавлення від недоліків, які виявив консультант і визнав сам клієнт.

Група 2. Скарги клієнта можуть бути визнані об'єктивними, зважаючи на те що недостатня увага з боку навколишніх людей пов'язана з обставинами, що складаються незалежно від нього. Консультант спільно з клієнтом повинен програти значимі ситуації, в яких опинявся клієнт, і звернути його увагу на спосіб їх перетворення так, щоб вони сприяли привертанню уваги до клієнта з боку інших людей.

Проте при виборі ситуації і умов спілкування слід бути дуже обережним, оскільки клієнтові необхідно проявити свої найкращі якості в спілкуванні з людьми, а саме це і є в нашому випадку запорукою успіху в привертанні уваги до клієнта з боку.

Група 3. Скарги клієнта суб'єктивні, не цілком обгрунтовані, оскільки об'єктивних передумов для скарг на недостатню увагу немає, тобто консультант зіткнувся з ситуацією, коли клієнт претендує на увагу, якої насправді не заслуговує. У цьому випадку консультантові слід дати зрозуміти клієнтові, що його особисті претензії на увагу з боку людей не обгрунтовані. Зробити це необхідно досить делікатно, щоб не скривдити і не зачепити почуттів клієнта. Можна скористатися одним з наступних способів: 1) попросити клієнта детально пояснити, чому він вважає, що особисто йому навколишні люди приділяють недостатню увагу; 2) попросити клієнта деякий час стежити за навколишніми людьми і відповісти на питання, кому з них, на його думку, приділяється більша увага, ніж йому, і чому. Корисні відомості про клієнта, що дозволяють точно встановити, чи являються його претензії на увагу з боку інших людей надмірними, можна отримати шляхом вивчення характеру клієнта, особливо наявної в його

характері акцентуації. Річ у тому, що серед акцентуєваних рис вдачі є такі, які самі по собі породжують необґрунтовані претензії людини на увагу з боку.

Невміння висловлювати компліменти і вірно реагувати на них – ця проблема відноситься до уміння людини бути по-справжньому упевненою в собі. Упевненість в собі – це частково підхід до життя, і частково – соціальна навичка. Такий підхід засвоюється в ранньому віці, частенько впливаючи на людину в різних досить тонких формах.

Невпевненість в собі може перерости в невміння висловити комплімент, що ставить людину в невміле положення, особливо тоді, коли їй необхідно сказати щось добре тим, хто цього заслуговує, висловити в їх адресу комплімент.

Почати розмову з клієнтом слід з визначення того, як він відноситься до компліментів, причому не обов'язково у свою адресу, а взагалі – до компліментів. Слід мати на увазі, що дуже багато тих, хто в думці ототожнює між цим поняттям і словами „брехня”, „лестоші”. Однак, не варто записувати компліменти в розряд негативних атрибутів мови, що говорять про нещирість або корисливість співрозмовника. Можливо, клієнт просто не уміє говорити приємне; навіть якщо помічає в людині щось хороше, не поспішає сказати про це. Між тим комплімент – щонайпотужніша зброя в ситуації спілкування, що дозволяє швидко і надовго викликати розташування співрозмовника. Інша справа, навіщо клієнт планує користуватися цією „зброєю”. Можливо, він хоче чогось добитися, маніпулює людиною або ж дійсно хоче зробити йому приємно. Адже будь-якій, навіть самій незалежній людині, украй важливо, як вона виглядає в очах оточення.

Виділяють декілька *основних правил*, які допоможуть зробити компліменти переконливими і вдалими.

1. Не рекомендується вживати загальних слів і виразів, що мають відтінок глобальності того, що відбувається, таких як: „завжди”, „прекрасно”, „дуже”, „чудово”. Будь-який вчинок, будь-який зовнішній прояв має тимчасову фіксацію „тут і зараз”. Людина зробила або сказала щось в цей конкретний момент, вона виглядає саме так сьогодні. Будь-які спроби узагальнити те, що відбувається, нехай навіть з самих кращих мотивів, викликають відчуття нещирості. Адже кожен прагне почути щось визначене, тому конкретність компліменту дозволяє людині відчувати його

правдивість. Якщо жінці, що зробила нову зачіску, сказати, що у неї прекрасний смак або що вона дуже добре виглядає, їй, звичайно, буде приємно. Але краще виразити своє відношення, наприклад, так: „Цей каштановий колір добре поєднується з твоїми очима – вони стають такими загадовими”. Останній комплімент здається щирішим, тому що конкретний, а людина, що вимовила його, здається вам дійсно уважнішою. Зробити комплімент ще переконливішим допоможе аргументованість. Для цього досить спожити союз „тому що”. Наприклад, можна похвалити людину, що виголосила хорошу промову, словами „Це було прекрасно!”. Приємно, але справляє враження чергової фрази. Правильніше сказати: „Це було прекрасно, тому що у вас склався чудовий контакт з аудиторією і ваші приклади з власного досвіду справили враження”. Звучить конкретно, аргументовано і зовсім не схоже на лестощі.

2. Говорячи комплімент, не слід зосереджуватися тільки на очевидному. Зверніть увагу на приховані якості. Це справляє набагато більше враження. Якщо людині, що постійно стежить за порядком на своєму робочому столі, сказати, що вона акуратна, то цей комплімент не буде оригінальним і навряд чи затримається в її свідомості: вона і раніше неодноразово його чула. А якщо сказати, що завдяки порядку на її столі ви змогли в ситуації, що вимагає терміновості, швидко знайти потрібний документ, такий комплімент запам'ятається надовго, людині буде приємно. Бо чим більше прихованих „дрібниць” помічають люди, тим щирішими здаються їх слова.

3. Не варто фокусувати увагу на зовнішніх якостях, спробуйте зосереджуватися на внутрішніх. Компліменти, що стосуються зовнішніх якостей, робити легко, оскільки саме зовнішність людини ми помічаємо в першу чергу. Але навряд чи людині сподобається (навіть якщо ця людина – жінка і зовнішність для неї важлива), що її оцінюють тільки по її вигляду і умінню одягатися людина, що навіть дуже стежить за своїм зовнішнім виглядом прекрасно розуміє, що у будь-якому колективі, де люди зустрічаються не на один день, рано чи пізно на перший план виходять її внутрішні якості. Навчившись зосереджуватися на виключно внутрішніх якостях, люди схвалюються за їх справжню суть. А це завжди залишає незабутнє враження. Кожен може зробити собі нову зачіску, змінити костюм або красиво загоріти. Але справжня гідність – це характер, здібності.

Наприклад, можна сказати: „У тебе гарна посмішка” або „Твоя посмішка така заразлива, у мене відразу настрої піднімається”. Ніби про одне і те ж, а різниця очевидна.

4. Треба уникати „сумнівних” компліментів, коли співрозмовник залишається в подиві: похвалили його або посварили, ображатися йому або ні? Наприклад: „Ну ти і спритний малий!” Може, ви і хотіли зробити людині приємно, та ось тільки для неї це неочевидно: слово „спритний”, можна в різних ситуаціях трактувати двояко.

5. Роблячи комплімент і перебільшуючи якусь якість людини, необхідно робити це тактовно, „з розумом”, дотримуючись почуття міри. Інакше ефект вийде зворотним: вам або не повірять, визнавши підлесником, або і зовсім вирішать, що ви знущаєтеся.

6. Не треба робити комплімент з приводу тих якостей, від яких людина хоче позбавитися.

Не менш істотною, чим уміння робити компліменти, являється здатність приймати компліменти і гідно відповідати на них. Деякі люди не лише отримують компліменти без вдячності, але й важко їх вислуховують, намагаються всіляко спростовувати їх. Іноді досить просто подивитися вашому співрозмовникові в очі, посміхнутися і подякувати його.

Часто, відкидаючи комплімент, людина використовує слова, що несуть негативне емоційне забарвлення. Можна порекомендувати клієнтові відповідати з вдячністю, наприклад сказати „спасибі” – і на цьому поставити крапку. Ще краще щиро висловити слова вдячності, не обмежуючись черговим „спасибі”. Наприклад, можна говорити наступне:

— Спасибі за комплімент. Я радий отримати таку високу оцінку.

— Це найприємніше, що я чула за день!

— Як приємно, що ви помітили.

— Спасибі, мені дуже приємно.

Ще одним шаблоном може бути наступний приклад. Спочатку подякуйте людині, що зробила вам комплімент („Спасибі”, „Дуже приємно, що ви звернули увагу” тощо). А потім скажіть свою думку по суті компліменту. Але не треба принижувати себе під час цього, навіть якщо ви не згодні повністю з тим, що було сказано. Наприклад: „Велике спасибі. Я теж думаю, що воно непогано виглядає”, „це дуже мило з вашого боку — так би мовити. Хоча я

особисто повністю цим не задоволений”. При роботі з клієнтом з проблемами відносно висловлювання компліментів слід працювати над оптимізмом клієнта по відношенню до себе, не боятися здатися смішним і краще відноситися до людей.

Під роллю розуміється нормативно схвалюваний зразок поведінки, очікуваний такими, що оточують від кожного, хто займає цю соціальну позицію (за посадою, віковим або статевим характеристикам, положенню в сім’ї тощо).

Кожна людина у своєму житті виконує яку-небудь роль. Це ролі матері і дитини, друга або ворога, дорослого або дитини, начальника або підлеглого і так далі. І кожна роль повинна відповідати абсолютно певним вимогам і певним очікуванням оточення. Одна і та ж людина, як правило, виконує різні ролі, входячи в різні ситуації спілкування. Наприклад, народження першої дитини примушує жінку виконувати додаткову роль – матері, проте усі попередні ролі(дружини, працівника і так далі) при цьому зберігаються. Тут можна говорити про деяку множинність ролевих позицій.

Множинність ролевих позицій частенько породжує їх зіткнення – ролеві конфлікти.

Рольовий конфлікт – стан, що виникає, коли людина намагається одночасно виконувати дві (чи більше) ролі, що суперечать одна одній. Взаємодія людей, що виконують різні ролі, регулюється *ролевими очікуваннями*. Незалежно від бажання людини оточення чекає від неї поведінки, що відповідає певному образу. Виконання кожної ролі схильне до соціального контролю, обов’язково отримує громадську оцінку, і скільки-небудь значне відхилення від зразка засуджується.

Отже, необхідною умовою успішності процесу спілкування є відповідність поведінки взаємодіючих людей очікуванням один одного. Здатність і вміння людини безпомилково точно приписувати іншим очікування того, що вона готова від неї почути або в неї побачити, називається тактом. У повсякденних життєвих ситуаціях помилкове приписування очікувань або їх ігнорування є нетактовністю. **Нетактовність** – це деструкція очікувань в процесі спілкування, що порушує взаємодію тих, що спілкуються і що іноді створює конфліктні ситуації.

Немало проблем у сфері міжособистісних стосунків виникає через те, що, спілкуючись один з одним, люди порушують відомі

правила і норми ролевої взаємодії.

1. Якщо людина в спілкуванні з іншою людиною вже узяла на себе певну роль, то ця, інша, так або інакше повинна враховувати цей факт і брати на себе відповідну роль, погоджену з роллю свого співрозмовника. Інакше – при розбіжності ролей співрозмовників у спілкуванні – нормальної взаємодії між ними не вийде, і вони навряд чи доб'ються взаєморозуміння.

2. Для того, щоб добитися взаєморозуміння в спілкуванні з партнером, людина, повинна використати один з наступних способів:

- прийняти цю роль і просто підлаштуватися під неї;
- постаратися змінити роль іншої людини так, щоб вона відповідала його власній ролі;
- знайти компроміс між двома цими способами дії, тобто змінюючи роль партнера, одночасно міняти і свою власну роль.

3. Людина як учасниця процесу спілкування повинна усвідомити ту реальну роль, яку вона грає сама, а також уміти розпізнавати ролі, що граються іншими людьми.

4. Лише в крайньому випадку людина повинна прагнути змінити роль іншої людини в спілкуванні з ним. У більшості ж інших випадків її слід постаратися прийняти роль іншої людини такої, яка вона є, і по можливості підлаштуватися під неї.

5. Власна ролева поведінка в спілкуванні кожної людини з іншими людьми має бути досить гнучкою для того, щоб вона вмiла добре спілкуватися з ними.

Завдання, яке стоїть перед консультантом, полягає у визначенні міри відповідності і дотримання цим клієнтом усіх сформульованих вище правив. У разі, якщо виявиться, що все або хоч би деякі з них порушуються, це означатиме, що у клієнта дійсно є проблеми.

Ключові поняття: ділове консультування; мотиви, що впливають на поведінку людини на роботі; культура діалогу в управлінських стосунках.

Питання:

1. Причини звернення клієнта по ділову консультацію.
2. Які мотиви впливають на поведінку клієнта на робочому місці?

3. У чому головні причини та умови виникнення соціально-стресових розладів?
4. Як можна подолати проблеми у спілкуванні з колегами?
5. Визначити основні прийоми у діловому консультуванні.

Проблемне завдання. Розкрити основні цілі та завдання, які вирішує консультант при проведенні ділового консультування.

РОЗДІЛ ІІІ. СІМЕЙНЕ КОНСУЛЬТУВАННЯ

3.1. Зміст і організація консультування з приводу подружніх проблем

Найбільш частою причиною звернення в консультацію є подружні проблеми. Серед проблем, що є найбільш частими причинами для звернення в консультацію слід назвати:

I. Різного роду конфлікти, взаємне невдоволення, пов'язані з розподілом подружніх ролей і обов'язків.

II. Конфлікти, проблеми, невдоволення подружжя, пов'язані з відмінностями в поглядах на сімейне життя і міжособистісні стосунки.

III. Сексуальні проблеми, невдоволення однієї людини іншою в цій сфері, їх взаємне невміння налагодити нормальні сексуальні відносини.

IV. Складнощі і конфлікти у взаємовідносинах подружньої пари з батьками одного або обох подружжя.

V. Хвороба (психічна або фізична) одного з подружжя, проблеми і труднощі, викликані необхідністю адаптації сім'ї до захворювання, негативним відношенням до себе і до оточення самого хворого або членів сім'ї.

VI. Проблеми влади і впливу в подружніх взаємовідносинах.

VII. Відсутність тепла у стосунках подружжя, дефіцит близькості і довірчості, проблеми спілкування.

Напевно, цей перелік може бути продовжений і кожен його пункт включає безліч більше окремих випадків і типів ситуацій.

Необхідно відмітити, що виділені проблеми, безумовно, не є взаємовиключними. Так, ролеві розбіжності зазвичай поєднуються і базуються на відмінностях в поглядах і представленнях подружжя про те, як потрібно жити. А труднощі в сексуальній сфері найчастіше є лише слідством і продовженням проблем подружжя в міжособистісних стосунках, які при цьому можуть ніколи не обговорюватися або взагалі не усвідомлюватися.

За проблемами, пов'язаними з іншими людьми, криються особисті проблеми клієнта, які він не хоче або не може обговорювати і які і призводять до труднощів в міжособистісних стосунках, що стають, у свою чергу, приводом для звернення в

консультацію. Так, коли причиною приходу є подружні проблеми, це означає, що особисті проблеми, що стоять за ними, виникають і проявляються саме в тих сферах життя, які так чи інакше пов'язані з шлюбом.

Робота соціального педагога-консультанта з подружжям (а не з одним членом сім'ї) має свої переваги, а також певні труднощі.

1. Передусім, бесіда з двома, а не з однією людиною, більше діагностична, дозволяє відразу ж побачити ті проблеми і труднощі, на які клієнти скаржаться. Так, особливості їх взаємодії в консультації розкривають багато що з того, про що їм буває важко говорити, і дозволяють наочно виділити те, що визначає характер стосунків і що самому подружжю важко позначити чіткіше.

2. Робота з обома партнерами дозволяє в ході прийому безпосередньо апелювати до стосунків патернів, що проявляються в особливостях взаємодії подружжя в консультації. Звернення до того, що відбувається „тут і тепер” буває переконливішим і ефективнішим, чим аналіз того, що відбувається за межами кабінету консультанта.

3. Присутність обох клієнтів дозволяє з успіхом використати цілий ряд особливої техніки і прийомів, таких, наприклад, як сімейна скульптура, укладення контракту та ін., сприяючих успішнішому і ефективнішому веденню подружньої терапії, застосування яких за наявності лише одного клієнта або в принципі неможливе, або дуже ускладнено.

4. Прихід обох подружжя в консультацію часто означає їх серйознішу мотивацію до роботи, припускає, що робота буде тривалою і більше поглибленою. Крім того, при одночасній роботі з обома партнерами можна у разі потреби підтримувати робочу мотивацію одного з них „за рахунок” іншого.

5. Консультування подружньої пари часто є ефективнішим. Адже якщо обидва партнери серйозно налаштовані на перебудову своїх стосунків і прагнуть у своєму спільному житті реалізувати усе те, що обговорюється і відзначається під час прийомів, то зміни в стосунках настають значно швидше і в принципі можуть бути значнішими і стабільнішими, чим при роботі з одним із подружжя. У останньому випадку, для того, щоб дочекатися яких-небудь змін, чоловікові (жінці) часто необхідно набратися терпіння і достатньо довго без якої-небудь взаємності демонструвати досконаліші патерни поведінки, перш ніж інший відчує і якимось відреагує на це.

Але, окрім цих і деяких інших переваг, робота з обома подружжям має і ряд додаткових труднощів і недоліків.

1. Передусім, вести прийом, в якому беруть участь двоє клієнтів, а не один, зазвичай важче, особливо на перших етапах консультативного процесу, оскільки присутність другого члена пари так чи інакше позначається на ході бесіди. Подружжя може перебивати один одного, вступати в переговори і сперечатися, прагнучи щось пояснити або довести передусім один одному, а не консультантові, виступати в коаліції проти консультанта тощо. Хоча можлива і зворотна реакція, коли присутність партнера призводить до того, що чоловік або дружина стають неговіркими, кожен з них може чекати, що щось важливе буде сказано іншим. І у тому, і в іншому випадку від консультанта потрібно особливі навички і уміння, щоб переорієнтувати подружжя на спільну роботу, організувати і спрямувати процес консультування.

2. Робота з двома подружжям, хоча і є ефективнішою, найчастіше носить менш глибокий, поверхневий характер. У цьому випадку рідше зачіпаються серйозні особисті проблеми, що лежать в основі тих або інших подружніх розбіжностей. Результати ж, переконливі на перший погляд, рідше бувають такими, що повністю задовольняють запит клієнтів, особливо якщо за сімейними проблемами коштує щось більше особисте.

3. Робота з обома подружжям в якомусь сенсі більше уразлива. Небажання одного з них рухатися далі, характерологічні особливості одного з партнерів, що перешкоджають більше поглибленій роботі, можуть серйозно завадити консультуванню. З одним чоловіком легше працювати, чим з двома, під одного простіше підлаштуватися, вибравши той темп роботи, який більшою мірою відповідає клієнтові.

Якщо на прийом прийшли обидва подружжя і обоє виражають готовність спільно обговорювати сімейні проблеми – не скористатися цим для консультанта просто „гріх”. Але, вибираючи спільну роботу, необхідно виразно уявляти, що таким чином консультант бере на себе певні зобов'язання, які передусім виражаються в тому, що він не повинен вступати в коаліцію ні з одним з них (як під час спільних прийомів, так і поза ними), зустрічатися з одним „таємно” від іншого, обговорювати що-небудь по телефону з одним з них без відома партнера тощо.

Необхідно відмітити, що страх з приводу того, що

консультант вступить в коаліцію з одним з партнерів, співчуватиме і підтримуватиме іншого, в конфліктних парах досить великий. Іноді хто-небудь з подружжя спеціально запитує про це консультанта або ділиться побоюваннями на предмет майбутньої бесіди. Простежити яку-небудь логіку в цих побоюваннях складно. Чоловік може боятися того, що консультант-жінка „з жіночої солідарності” у всьому підтримуватиме дружину, в той же час дружина може вважати, що жінки більше симпатизують чоловікам, ніж один одному, і також побоюватися засудження з боку жінки-консультанта. Схожі проблеми можуть виникнути і у консультанта-чоловіка.

Буває, що один з подружжя „приводить” іншого в консультацію, і, відповідно, орієнтація одного з них на психологічну допомогу значно менша, а часто її і зовсім немає. У таких випадках „невмотивована” людина нерідко із самого початку висловлює бажання поговорити з консультантом наодинці, без партнера. Консультантові слід проявити певну завзятість, намагаючись переконати клієнтів в можливостях і перевагах саме спільної подружньої консультації. Але якщо клієнт активно незговорливий, його все ж варто вислухати наодинці, обов’язково запитавши заздалегідь у його партнера про згоду на таку індивідуальну бесіду. Те, що він/вона повідомить, може виявитися „поворотним моментом” в роботі з цією парою. Так, наприклад, він/вона може розповісти, що у нього/її є інша людина, до якої він/вона збирається піти, але з яких-небудь причин, наприклад, для того, щоб пом’якшити удар для чоловіка, повідомлення про це відкладається. Природно, що не про яку подружню консультацію в цьому випадку і мови бути не може, замість цього робота може йти по інших напрямках: можна почати працювати індивідуально з тим із подружжя, хто був ініціатором приходу в консультацію, можна допомогти подружжю організувати відверту розмову про майбутнє розлучення, може бути надана допомога, спрямована на пом’якшення негативних результатів розлучення та ін.

Але найчастіше буває, що людина приходить в консультацію одна, не бажаючи, а найчастіше не маючи можливості привести з собою партнера. У такій ситуації її необхідно передусім підтримати, запевнивши, що робота з одним членом пари ні в якому разі не є безглуздою або безрезультатною. Один з найбільш переконливих аргументів звучить приблизно так: „І Ви, і Ваш чоловік (дружина), і

Ваші діти – ланки одного ланцюга, і якщо ви в результаті наших бесід якимось змінитесь, приймете для себе якісь рішення, вони обов'язково рано чи пізно відчують це і, відповідно, зміняться самі, хоча Вам деякий час доведеться терпляче чекати цього моменту”.

Ситуація роботи з однією людиною, а не з двома, „небезпечна” не рівноправ'ям, оскільки той що прийшов на прийом в якомусь сенсі бере тягар сімейних проблем на себе одного. Висловлюючи подібні сумніви в ситуації консультивання, клієнт загалом прав, оскільки основна умова конструктивної соціально-педагогічної роботи – прийняття клієнтом провини (чи відповідальності) за те, що відбувається в сім'ї, хоча очевидно, що свій вклад в проблеми вносять обидва партнери. Природно, що виявитися „винним” неприємно. У якості заспокоєння клієнтові можна запропонувати таке міркування: „Винні, звичайно ж, ви обоє. Але обговорювати тут провини вашого партнера безглуздо, оскільки єдине, що я можу зробити у цій ситуації, це пожаліти вас, але навряд чи це принесе вам хоч яке-небудь полегшення. Розуміння ж того, що саме ваші слова і вчинки сприяють погіршенню і загостренню ситуації у сім'ї, може привести до певних змін у вашій поведінці, що швидше за все так чи інакше буде корисно для сім'ї у цілому”. Необхідно помітити, що цей аргумент легко приймається клієнтами на рівні логіки, але в процесі консультивання до нього доводиться повертатися знову і знову, коли клієнт починає розповідати, як він старається, щоб все було добре, а партнер цього не цінує і не розуміє. Навіть одинична вдала бесіда з одним з подружжя може привести до того, що наступного разу на прийом прийдуть обоє. Партнер, що відмовляється, не вірить в можливість допомоги, раптом захоче „з цікавості” поговорити з консультантом, або що не бажав ні в якому разі говорити про свій візит в консультацію клієнт раптом приведе з собою свою другу половину. В цьому випадку слід спробувати організувати з ними спільну роботу. Один з істотних моментів такої організації – це розповідь відсутньому на попередніх прийомах (зрозуміло, з дозволу партнера) про те, що відбувалося, про що в основному розмовляли клієнт і консультант. Соціальний педагог у цій ситуації повинен виступити в ролі тонкого політика, одночасно підкреслюючи важливість співпраці, що вже склалася, з одним з подружжя і всіляко демонструючи цінність приходу іншого. Можливо і зворотне, коли спільні зустрічі з якихось причин уриваються, і консультант продовжує працювати тільки з одним з

подружжя. І в цій ситуації можна багато що зробити для сім'ї, не залишаючи спроб повернути в консультацію „блудного” клієнта.

Існує і ще одна можливість розвитку консультаційного процесу, яку ні в якому разі не варто випускати з уваги. Це ситуація, коли консультант сам стає ініціатором роздільних зустрічей з партнерами. Зазвичай це трапляється, коли робота не рухається і виникла перешкода – небажання подружжя обговорювати що-небудь, явна завзятість одного з них, зміцнюване реакціями іншого – стає серйозною перешкодою в процесі консультування. У якості ознак такої ситуації може виступати, наприклад, повернення клієнтів до одних і тих же тем, які доводиться промовляти знову і знову, або ж небажання одного з подружжя, а частіше і обох, виконувати домашні завдання, посилаючись на зайнятість, штучність рекомендованих вправ і тому подібне. Часто в цьому випадку клієнти самі із задоволенням погоджуються на індивідуальну зустріч з консультантом. Те, як буде аргументовано пропозицію про роздільну роботу, багато в чому визначається тим, що відбувалося під час спільних прийомів. Але важливо, щоб ні у одного з них не виникало відчуття, що він/вона робить для розвитку подружніх стосунків більше, ніж інший, або навпаки, що він/вона винен в тому, що допомога консультанта не дає яких-небудь істотних результатів (хоча абсолютних правил, природно, не існує, і навіть „звинувачення” одного з партнерів може бути використане досвідченим консультантом як спосіб стимуляції роботи). Ідея рівної участі й рівної відповідальності повинна зберегтися і в індивідуальних розмовах з клієнтами, тим паче, що для них завжди повинна залишатися відкритою можливість знову спільно зустрітися з консультантом. Станеться це або ні після їх „розділення” – в кожному випадку визначається обставинами. Виявившись же наодинці з дружиною/чоловіком, консультант має право використати ті переваги, які дає робота з одним клієнтом, – розмова на глибшому рівні, обговорення тем, аналіз яких був важкий у присутності партнера тощо.

До числа „особливих” причин звернення у консультацію одного з подружжя можна віднести алкоголізм і проблеми, пов'язані з його/її психічним або фізичним захворюванням. У обох випадках питання для клієнта часто полягає не стільки в тому, як вплинути на партнера, щоб він/вона не пив/-ла, або менше фіксувався/-ась на своїй хворобі, скільки в тому, що робити самому клієнтові:

розвестися, вважаючи що ситуація безнадійна; терпіти і чекати якогось рішення своєї проблеми, сподіваючись, що партнер кине пити, видужає тощо.

Прихід в консультацію обох подружжя, дещо частіше пов'язаний з внутрісімейними конфліктами з приводу розподілу подружніх ролей і обов'язків, з сексуальними труднощами, грошовими проблемами, тобто з чимось, що так чи інакше зачіпає інтереси обох і може бути кваліфіковано як загальна проблема.

Існує і певний взаємозв'язок між формульованими скаргами і віком клієнтів, їх стажем спільного життя: молодого подружжя частіше хвилюють проблеми власних взаємовідносин, переживання, пов'язані з ревнощами і зрадою; літнім – більше властиво роздумувати про свої стосунки з дорослими дітьми.

Індивідуальне консультування клієнта по сімейних проблемах, так само як і у багатьох інших випадках короткострокового консультування, зазвичай триває дві – чотири зустрічі, причому переважна більшість прагне до того, що робота з ними завершилася в ході одиничного прийому. У разі, коли подружжя вже на перший прийом прийшло удвох або другий приєднався до бесід на початковому етапі консультування, їх зустрічі з консультантом зазвичай тривають дещо довше – п'ять-шість спільних бесід, що проводяться у рамках короткострокового консультування. Велика тривалість роботи з парою обумовлена хоч би тим, що під час подружнього прийому збільшується „час слухання”, оскільки на кожне питання повинна відповісти вже не одна людина, а двоє. Для того, щоб у обох подружжя було більше можливості висловитися під час зустрічі, деякі консультанти збільшують час спільного прийому з 1–1,5 години до 2–2,5 годин. Але цим „засобом” не варто занадто зловживати, навіть якщо подружжя явно „не устигає”. Якщо бесіда триває довше за дві години, то вона починає рясніти повторами і банальними сентенціями, які консультант із-за втоми, що накопичилася, найчастіше залишає без уваги.

Якщо впродовж п'яти-шести прийомів в подружніх стосунках нічого не змінилося (а часто навіть якщо ці зміни відбуваються занадто повільно), подружнє консультування має бути призупинене або реорганізоване: консультантові слід почати зустрічатися з кожним з них по черзі або пара має бути спрямована на групову подружню терапію, на спільну сімейну терапію з дітьми тощо.

Початок роботи, незалежно від того, хто і з якого приводу

звертається в консультацію, будується досить схоже. Основне завдання консультанта на цьому етапі – встановити контакт з клієнтом(-ами) і розібратися в тому, що саме привело їх на прийом. Хоча вже на початку бесіди, при участі в цьому процесі обох подружжя, можуть виникнути певні труднощі. Так, чоловік і дружина можуть не стільки прагнути викласти суть проблеми, скільки продемонструвати провину і недоліки іншого, згадуючи усі нові й нові гріхи партнера, звинувачуючи і перебиваючи один одного і уникаючи, таким чином, побудови конструктивних стосунків з консультантом. У такій ситуації необхідно проявити певну жорсткість, запропонувавши подружжю говорити по черзі і коментувати слова партнера тільки тоді, коли він/вона отримує право слова.

Найважливішим матеріалом для консультативної роботи з подружжям, як і у разі інших звернень, являються конкретні факти: що, коли, хто зробив або не зробив, які конкретно прохання виконувалися або не виконувалися тощо. Подружжю, що виправдовується або звинувачує один одного, необхідно показати, що консультанта цікавить не об'єктивна істина, а суб'єктивне сприйняття кожним подій, що відбуваються в сім'ї. Особливо важкою для консультанта може бути ситуація, коли один з подружжя з самого початку бесіди всіляко намагається викрити і принизити іншого, заперечуючи його здатність пережити або реагувати на сімейні проблеми. У цьому випадку консультант, намагаючись не втратити контакт ні з одним із партнерів, повинен зрівняти подружжя в правах, показати, що пошуки винуватого або звернення до соціального педагога як до третейського судді аж ніяк не може сприяти вирішенню внутрісімейних проблем. Тільки тоді, коли подружжя визнає, що відповідальність за проблеми несуть в рівній мірі обоє і кожен хотів би розібратися в тому, що і як він/вона може зробити для поліпшення внутрісімейної ситуації, спільне консультування подружжя може бути успішним.

Особливою вимогою до роботи з парою являється більша структуризація процесу прийому. Тому спочатку кожен з подружжя представляє свою версію того, чому і навіщо вони прийшли до консультанта (дуже важливо, щоб хоч якась версія була запропонована кожним з них, і посилання на те, що „він мене привів, хай і розповідає”, ні в якому разі не повинні прийматися), після чого консультантові слід підвести підсумок, запропонувавши своє,

більше узагальнене уявлення про те, які проблеми хвилюють кожного з партнерів. Для повнішого розуміння ситуації консультанту корисно мати в розпорядженні наступну інформацію: як, коли і у зв'язку з чим почалися або загострилися конфлікти, в яких ситуаціях вони найчастіше виникають, хто є активнішим їх призвідником, що обурює або не подобається в іншому кожному з подружжя.

Якщо подружжя згодне на тривалішу роботу, то, отримавши вичерпну інформацію по цих і іншим питанням, консультант не повинен затягувати первинний прийом. Нехай він буде навіть дещо коротший, ніж усі подальші, але завершити його в цьому випадку слід дуже чіткою постановкою завдань і цілей консультування, тобто тим, що кожен з подружжя хотів би в результаті досягти. Не страшно, якщо ці очікування у партнерів діаметрально протилежні. Але в такій ситуації, як, втім, і у будь-якій іншій, доцільно попередити подружжя, щоб сам прийом і все, що на нім говорилося, не обговорювалося ними за дверима кабінету консультанта.

Важливими і в якомусь сенсі вирішальними для подальшої роботи є домашні завдання, які можна запропонувати виконати подружжю до наступної зустрічі. Конкретний зміст домашнього завдання буває різним і визначається передусім проблемами подружжя, але саме наявність завдання найефективніше включає клієнтів в роботу і забезпечує консультанта хорошим матеріалом для бесіди під час прийому. Так, вже на першій зустрічі можна запропонувати подружжю завести щоденники, для того, щоб вести записи по одній або двох з наступних тем (домашнє завдання з великою кількістю тим навряд чи здійснимо):

1. Що дратувало в дружині (чоловікові) протягом тижня (чи впродовж будь-якого іншого відрізка часу, визначеного в ході прийому).
2. Які конфліктні ситуації виникали протягом тижня.
3. Що неприємного було сказано за визначений для спостережень відрізок часу між подружжям.

Домашні завдання можуть бути різними, їх основна мета на першому етапі консультування – уточнення і деталізація ситуації в сім'ї.

Якщо на попередній зустрічі було дано домашнє завдання, то після декількох вітальних слів, спрямованих на те, щоб переконатися в тому, що за тиждень у подружжя не сталося нічого

надординарного і такого, що підлягає негайному обговоренню, починати роботу слід саме з цього. Якщо завдання виконали обидва подружжя, то кожному просто пропонується прочитати вголос записи у своєму щоденнику. Якщо ж один з них з яких-небудь причин не впорався із завданням, то щоденник, природно, читає тільки один, але другому, такому, що „проштрафився”, також має бути надане слово. Можливі різні варіанти, але найпростіше запропонувати виконати завдання, згадавши те, що відбувалося протягом тижня. При цьому „неслухняність” ні в якому разі не має бути залишена без уваги: причини слід детально обговорити. Такий вчинок може бути як певною формою опору по відношенню до консультування і консультанта, так і протестом проти партнера. Зазвичай за цим ховається дуже важлива для соціального педагога інформація, що не фігурувала в ході першої зустрічі. Звичайно, той, що „провинився” має вибачитися, але важливо, щоб консультант при цьому скористався ситуацією для мотивації його на конструктивну роботу.

Можливості обговорення домашніх завдань надзвичайно широкі. Так, інтерес представляє реакція подружжя на те, що розповідає партнер, причому консультант може посилити цю реакцію, запропонувавши кожному прокоментувати записи партнера. Використання домашніх завдань представляється особливо продуктивним тому, що на їх основі можна побудувати безліч різних варіантів бесіди, вибираючи, таким чином, те, що, з одного боку, підходить саме для цієї подружньої пари, а з іншого боку, допомагає не розпилуватися, не загубитися в морі інформації і дотримуватися в ході прийому певного тематичного стержня.

Особливо корисною є ситуація, коли обоє подружжя описали одну або декілька конфліктних ситуацій. У описі кожного відбувається власне сприйняття й інтерпретація того, що відбувається, часто протилежне до бачення партнера. Відмінність в розумінні й поясненні події є особливо цінною для консультанта, і якщо обидва звернули увагу на одну і ту ж ситуацію, саме її буває корисно зробити центральною темою спільного обговорення, оскільки на цьому матеріалі зручно показати не лише різницю позицій подружжя по відношенню до подій, що відбуваються в їх сімейному житті, але і проаналізувати причини, які до цього призводять. Необхідно звернути особливу увагу на наступні моменти: хто і чому перший ображається, чії реакції і поведінка

агресивніші, наскільки власна агресивність усвідомлюється клієнтами, хто і як просить вибачення. Основне завдання консультанта в ході такої дискусії – допомогти клієнтам побачити, що і як кожен робить для того, щоб конфлікт розгорався, і яка саме вигода, яку він/вона витягає з цієї ситуації, – можливість управляти іншим, відчуття власної непогрішності, помста тощо.

Якщо обговорення конфліктної ситуації проходить успішно, можна спробувати вже на другому прийомі збудувати з подружжям інший варіант поведінки в тій же самій ситуації, конструктивніший і сприяючий швидкому та успішному вирішенню конфлікту. У разі, якщо аналіз конфліктної взаємодії виявився успішним, його результати можна спробувати перенести на інші складні ситуації з життя клієнтів, продемонструвавши, як в інших, іноді дуже далеких від тієї, що обговорювалася, ситуаціях проявляються ті ж особливості взаємодії партнерів.

Інший варіант роботи з домашніми завданнями ґрунтується на використанні усіх щоденникових записів подружжя. Їм зручніше скористатися, коли в записах обох або одного з партнерів простежується один і той же стиль поведінки, що постійно повторюється, реакції або образи. У цьому випадку в якості предмета обговорення краще використати не якусь одну конкретну конфліктну ситуацію, а стиль реагування або поведінки. Особливу увагу при цьому слід звернути на взаємододаткову позицію партнерів, оскільки важко собі уявити, щоб регулярні образи і незадоволення, що переживаються одним, ніяк не відбивалися на поведінці і настрої іншого, незалежно від того, усвідомлює він/вона це або ні. Усебічний аналіз цього також припускає обговорення того, що, як і навіщо робить кожен з подружжя, чого він/вона чекає і хоче добитися від іншого і що реально отримує. Відштовхуючись від стилю поведінки, що повторюється, можна проаналізувати подружні стосунки у цілому, виявивши, в яких ще ситуаціях, діючи по одному і тому ж стереотипу, подружжя ображається і не розуміє один одного. Такий розбір, якщо його вдається провести, надзвичайно корисний, але він може розтягнутися і зайняти усю другу зустріч. Ґрунтуючись на ній, можна запропонувати подружжю наступне домашнє завдання: поводитися в цих ситуаціях по-іншому, прагнучи реалізувати нові способи поведінки.

Звичайно, описуваний варіант другої зустрічі з подружньою парою з обговоренням домашніх завдань є лише одним з багатьох

можливих, тим паче, що виникла несподівано тема обговорення може виявитися продуктивнішою і кориснішою. Так, в манері читання домашніх завдань або в тому, як подружжя приходить на прийом або взаємодіє під час його, часто проявляються досить характерні для них реакції і способи поведінки, яку консультант може тут же зафіксувати і обговорити за принципом „тут і тепер”. А потім вже спробувати знайти в матеріалах домашніх завдань ситуації, аналогічні тій, що виникла безпосередньо під час прийому, для того, щоб розібратися, яку роль такі конфліктні взаємодії грають в повсякденному житті клієнтів.

Так, чоловік говорить дружині, яка почала барвисто описувати ситуацію, що сталася протягом тижня: „Помовчи, ми прийшли сюди слухати не тебе, а консультанта”. Дружина у відповідь замовкає. Але консультант, скориставшись цією фразою, може попросити дружину описати ті, що виникли у неї у цей момент почуття, а потім, „витягнувши” з неї образу (якщо, звичайно, така образа дійсно існує), обговорити, чим викликана така різка фраза чоловіка, наскільки вона справедлива, яка реакція у обох була б доречнішою в даному випадку тощо.

Коли подружжя хоче змінити щось у своїх стосунках в результаті разового прийому і не упевнені (наприклад, в силу різного роду зовнішніх обставин), що зможуть відвідати консультацію ще раз, то аналіз будь-якої з конфліктних ситуацій може бути проведений без спеціальної підготовки. Подружжю можна запропонувати згадати яку-небудь недавню сварку або конфлікт і детально, ґрунтуючись на тих же принципах, розібрати їх стиль поведінки і переживання. Такий аналіз з подальшими конструктивними виведеннями може виявитися дуже корисним для них.

Використання записів подружжя дозволяє не лише виявити і обговорити конкретні конфліктні ситуації, але і підвести до великих пластів стосунків, що служать зоною постійних розбіжностей. Такою конфліктною зоною може бути як те, що стало приводом для приходу в консультацію, так і щось інше, можливо, взагалі до цього приховане від них і таке, що проявилось лише в результаті аналізу щотижневих конфліктних ситуацій.

Для подружніх пар, що звертаються за допомогою в консультацію, конфлікти і непорозуміння *з приводу розподілу ролей і обов'язків* є дуже характерними. Саме поняття рольового

конфлікту є досить широким і спирається на уявлення про сімейні ролі як про деяку систему справ і обов'язків, що забезпечують повсякденне життя подружжя і тісно пов'язаних між собою. Найбільш типовими такі проблеми мають бути для молодих подружніх пар, де норми стосунків лише встановлюються, але це далеко не так, в консультацію приходять партнери практично з будь-яким стажем спільного життя. Проте, загострення проблем такого роду, а отже, і прихід подружжя в консультацію зовсім не випадкові. Посилуючим моментом часто є деяка більш менш значна зміна, яка або вже сталася, або очікується найближчим часом у сім'ї. Такою подією може бути народження дітей, початок відвідування дитиною дитячого саду або школи, вихід жінки на роботу після відпустки по догляду за маленькою дитиною, серйозна хвороба одного з членів сім'ї, роз'їзд або з'їзд молодої сім'ї з батьками, передбачуваний або реальний вихід на пенсію одного з подружжя тощо.

Сам факт виникнення подібних проблем у зв'язку зі змінами зовсім не означає, що раніше їх не існувало (до того ж ґрунт для них є, мабуть, у більшості сучасних сімей). Швидше, в ситуації, що змінилася, один з членів пари, найчастіше той, на кому, з його/її точки зору, лежить більший вантаж сімейних справ і обов'язків, починає явними і неявними (у тому числі і для нього самого) способами відновлювати справедливість і намагатися передати частину власних справ іншому. Але оскільки зазвичай подібні спроби виглядають не як прагнення домовитися, а як звинувачення і претензії до партнера, то досить швидко виникають і починають розвиватися складності в стосунках. Важливе значення має і те, що часто один з подружжя не лише не робить того, чого від нього вимагає „скривджена сторона”, але і має систему поглядів, що підкріплює саме той варіант поведінки, яку він(-а) сам(-а) наслідуює. Першим етапом роботи в цьому випадку, як і у більшості інших, являється збір конкретних скарг клієнтів. Чим більше проблемних ситуацій вони згадають, тим краще для консультанта. Для того, щоб сімейні обов'язки були розподілені більше рівномірно, кожен з подружжя повинен знати, чого хоче і чекає від нього інший, тому консультантові не слід думати, що він витрачає час прийому даремно, коли подружжя детально описує, що робить і не робить кожний з них. За ситуації, коли проблеми розподілу обов'язків у сім'ї виникають на тлі досить хороших міжособистісних стосунків подружжя або ж коли час роботи з подружньою парою обмежений,

велику допомогу в консультуванні можуть зробити спеціальну техніку, такі, наприклад, як техніка досягнення компромісу.

Проблема рівності у розподілі сімейних обов'язків також є однією з поширених проблем з якою звертаються у консультацію. Варіант рольового конфлікту зводиться до того, що дружина не задоволена тим, як чоловік допомагає їй у веденні господарства і виконанні різних повсякденних справ. Причому, можливо, чоловік просто не робить того, чого від нього чекає і вимагає дружина, або ж, що надзвичайно поширено, дружина невдоволена не відсутністю допомоги як такої, а пасивним відношенням чоловіка до своїх домашніх обов'язків: чоловік сам не проявляє ініціативи, хоча і намагається виконувати все, що вимагає дружина.

Услід за взаємними докорами подружжя корисно почути пояснення, чому те, що чекає від партнера інший, не виконується, наскільки насправді з його/її точки зору претензії об'єктивні або ж усі вони побудовані на „причіпках”. Зазвичай або чоловік не може робити те, чого від нього/її чекають, з яких-небудь об'єктивних причин (не устигає, не уміє тощо), або просто не хоче робити те, чого від нього вимагає інший. Звичайно, не хотіти він/вона може з різних причин, у тому числі і тому, що ці вимоги здаються завищеними і несправедливими. Проте не так вже рідко зустрічається ситуація, коли небажання чоловіка виконувати певні справи по господарству пов'язане з тим, що із його точки зору ці справи не є „чоловічими” і їх повинні робити жінки. Серйозним підкріплюючим аргументом в такій суперечці може бути і посилання на власну батьківську сім'ю, де такі обов'язки виконувала мати клієнта.

У такій ситуації консультантові часто доводиться виступати в ролі експерта, що обґрунтовує недоречність і неконструктивну традиційних поглядів на чоловічі і жіночі ролі в сім'ї. При обговоренні цієї теми консультанту не варто наполягати, емоційно включатися або підходити до подібної розмови як до суперечки, в якій потрібно в чомусь переконати незговірливого співрозмовника. Йому слід говорити про подібні проблеми як про матеріал для роздуму, для обміну думками із співрозмовниками. У якості аргументів можна використати факти повсякденного життя: однакову включеність обох подружжів у професійну діяльність, відсутність яких-небудь серйозних психологічних відмінностей між чоловіками і жінками.

Важливо також, щоб розмова не виглядала як підтримка одного проти іншого, оскільки це може дуже ударити по самолюбності клієнта і відповідно відбитися під кінець бесіди. З цією метою можна використати пом'якшувальні репліки типу: „Ви, напевно, не замислювалися над цим...” чи „Іноді буває важко переорієнтовуватися, коли...”. Але не варто забувати і про те, що той, хто має традиційні погляди, навіщось їх потребує. Інакше кажучи, вони можуть виступати неусвідомленою компенсацією глибших проблем, наприклад, невпевненості в собі, низької оцінки себе як чоловіка/жінки тощо. Звичайно, обговорення цих питань з клієнтами – справа зовсім не першої зустрічі, і можливо, що в такому обговоренні краще брати участь одному, а не обом подружжю.

Не менш важливим чинником, визначальним, наскільки активно партнер бере участь в домашніх справах, являється те, як і коли його про це просять і як до результатів його праці відносяться у сім'ї. Нерідко у відповідь на претензії в пасивності можна почути таке пояснення: „А навіщо мені допомагати тобі, якщо ти завжди невдоволена і все одно все переробляєш по-своєму?”. У більшості випадків саме постійне несхвалення іншого, що є однією з форм прояву домінування в стосунках, лежить в основі пасивного відношення чоловіка до сімейних справ. Часто виявляється, що один з подружжя, зазвичай дружина, з одного боку, постійно провокує активність партнера, висловлюючи йому відповідні претензії, а з іншої – сам/-а/ ж перешкоджає цьому, висловлюючи своє невдоволення зробленою допомогою. Демонстрація цього механізму подружжю, може значною мірою сприяти зміні у відношенні до допомоги, що, у свою чергу, зазвичай призводить до того, що відношення до сімейних справ також міняється. У ході обговорення не варто „забороняти” дружині виражати невдоволення тим, що і як робить чоловік (тим паче, що таке невдоволення, можливо, має під собою підстави), а разом з нею і чоловіком знайти такий спосіб реагування, який, з одного боку, відбивав би її побажання і, у разі потреби, зауваження по відношенню до того, що і як було зроблено, а з іншої – не звучав би як засудження.

Нездійсненні вимоги, що пред'являються до партнера. Найчастіше за такого роду рутинними конфліктами існує не та проблема, яка реально обговорюється, а якісь серйозніші претензії одного з подружжя до іншого, наприклад.

Одна з численних претензій дружини до чоловіка, висловлених під час прийому, полягала в тому, що він не хоче заходити за дитиною в дитячий сад. Вона вимагала від нього заходити за дитиною, незважаючи на його ствердження, що абсолютно не може цього робити, оскільки кінчає працювати набагато пізніше, ніж це необхідно для того, щоб заходити за дитиною, а вона працює набагато ближче, тому їй це робити легше і зручніше. Коли консультант запитав дружину, чому вона так наполегливо вимагає від чоловіка того, що йому дійсно важко зробити, вона відповіла: „Нехай він хоч щось зробить для сім'ї. Повинен же він хоч деякий час проводити разом з дитиною!”.

Здавалося б, логіка в такій відповіді повністю порушена: навіщо з усіх можливих сімейних справ вибирати саме те, що найважче здійснити, і чому замість повноцінного спілкування з дитиною пропонується „прогулянка” в переповненому автобусі дорогою додому з дитячого саду? Але такі неадекватні вимоги зазвичай висувуються не випадково. Це свого роду „крик відчаю”, коли домовитися про нормальний розподіл обов'язків в сім'ї представляється вже неможливим і в якості „останнього шансу” вибирається щось, що є не просто якоюсь сімейною справою, а свого роду доказом відданості сім'ї, заснованому на подоланні труднощів. Звичайне вирішення такої ситуації можливо лише тоді, коли кожен з подружжя, і передусім той, чия участь в сімейних справах вважається недостатньою, запропонує перелік справ, реалізація яких служитиме свідомою участі у справах сім'ї і відданості їй. Можливо також, що за такими неадекватними претензіями ховається щось інше – якась давня образа, прагнення покарати партнера за щось, що може бути і не пов'язано з тими претензіями, які йому пред'являються. Але якщо консультант досить уважно і детально почне розбирати ситуацію подібних претензій, може виявитися, що обставина, що ховається за цими проблемами і образами, дуже істотна для клієнта і торкається глибшого рівня сімейних проблем – розподілу влади, впливу, любові у подружніх стосунках.

У цьому конкретному випадку для чоловіка подібне звинувачення виявилось несподіваним. Колись висловлене їм небажання мати другу дитину давно забулося, змінившись нормальною батьківською прихильністю до дитини. Для дружини ж, через різні особисті та міжособистісні обставини, пов'язані з минулим переживанням стали серйозною проблемою в стосунках з

чоловіком. Своє власне відчуття непотрібності чоловіку вона перенесла на дитину, уникаючи при цьому того, щоб признатися собі самій у своїх страхах і переживаннях. Очевидно, що обговорення подібних тем – це вихід далеко за межі розподілу справ і обов'язків у сім'ї, розмова про яких в цій ситуації стала лише приводом для аналізу, завершення якого виявилось можливим лише за рамками подружнього консультування.

Часто з проблемами з приводу сімейних справ і обов'язків тісно переплітаються **відмінності в поглядах і установах подружжя**. Так, наприклад, але часто конфліктними стають ситуації, в основі яких лежить різниця в поглядах – у якому віці віддавати дитину в дитячий сад, як краще всього провести відпустку, чи варто копити гроші на машину або краще купити новий меблевий гарнітур тощо. Сімейне життя рясніє приводами для подібних розбіжностей.

Природно, що консультант ні в якому разі не повинен займати позицію судді, вирішуючи, чиї погляди правильніші, а чиї ні. До того ж, найчастіше за такими конфліктами ховається просте невміння подружжя вислухати один одного і домовитися. У такій ситуації консультантові слід спробувати провести з подружжям конструктивні переговори, які, з одного боку, дозволили б їм домовитися з якогось питання, а з іншої – продемонстрували б саму можливість і способи рішення розбіжностей і проблем.

При проведенні таких переговорів дуже важливо дотримуватися певної **техніки консультативних висловлювань**, не даючи жодному з партнерів проявляти зайві емоції, замість того щоб викладати факти. Так, на першому етапі кожному з подружжя пропонується чітко і ясно висловити свою позицію з якогось питання, вибраного для обговорення.

Наступний етап – аргументація. Кожен партнер повинен як можна детальніше і ретельніше обґрунтувати переваги своєї позиції. І лише на наступному етапі, вислухавши аргументи один одного, подружжя можуть висловлювати критичні зауваження (але також по можливості спираючись на логіку, а не на емоції) на адресу позиції партнера. Потрібно помітити, що сама по собі ця процедура, досить проста на перший погляд, часом вимагає серйозних зусиль з боку обох подружжя, і не лише в тому, щоб мовчати і уважно слухати іншого. Формулювання власної позиції і аргументів в її захист не так легко даються багатьом клієнтам, оскільки більше звичайними в

такій ситуації являються взаємні окрики типу: „Як ти можеш так думати?” чи „Ти нічого в цьому не розумієш!”. Цікаво, що вже на цих перших етапах хтось з подружжя може погодитися з позицією іншого або відчути слабкість своєї власної точки зору. Але уявимо собі, що усі попередні етапи пройшли успішно і ніхто з партнерів „не вибув”. Тоді настає найвідповідальніший і складніший етап – пошуки компромісу.

Тут можливі принаймні два шляхи. Перший – згода обох на якесь проміжне по відношенню до поглядів обох рішення. Другий шлях полягає в дотриманні деякої черговості. У процесі аргументації часто з'ясується, що в основі позиції одного з подружжя лежать не які-небудь логічні аргументи і міркування, а деякі погляди і установки, засвоєні в дитинстві, почуті десь або вчитані з книг і сприймані як неспростовні. Ригідне, без урахування зовнішніх обставин прагнення реалізувати свою позицію, яка б вона не була, навряд чи сприяє поліпшенню стосунків.

Корекція ригідних представлень і принципів необхідна, тому що консультантові не слід брати на себе „внутрішнє зобов'язання” боротися з будь-якими неадекватними поглядами подружжя. Обговорювати можна лише те, що, з одного боку, явно суперечить поглядам партнера, а з іншого – заважає як організації подружнього життя, так і компетентнішій і конструктивнішій поведінці. Небезпечні завжди не самі по собі погляди або життєва позиція, а та безкомпромісність, з якою їх дотримуються. У цій ситуації консультант може спробувати пом'якшити позицію клієнта, використовуючи парадоксальні питання типу: „А що страшного в тому, що...?”, „А чом би і не...?”. Відповідаючи на подібні питання, люди найчастіше починають говорити про свої почуття сорому, приниження і тому подібне, які стоять на шляху зміни позиції і, отже, заважають подружнім стосункам. Розмова на рівні почуттів означає перехід на глибший рівень роботи з подружньою парою. Обговорення почуттів, демонстрація того, що страхи, які заважають зміні позиції, не відповідають дійсності, сприяє корекції ригідних представлень.

Важливо, щоб інший, беручи участь в цій розмові, також говорив про власні почуття і переживання і ні в якому разі не намагався самоствердитися або виграти, скориставшись слабкістю другого. У разі потреби консультант може спеціально нагадати про те, що розмова йде на рівні почуттів, висловлюваннями типу: „Це

ваші думки, але які ваші почуття?” чи „А що ви відчуваєте, коли ваш чоловік відмовляється це робити?”.

Як приклад позиції, є „прагнення з’ясувати все до кінця, для того, щоб наступного разу не повторити старих помилок”. У сім’ях, де один або обидва подружжя дотримуються цього правила, сварки часто розтягуються на довгий термін, оскільки при подальшому з’ясуванні стосунків з’являються усе нові й нові приводи для образ, кожен хоче довести свою правоту, не прагнучи зрозуміти і прийняти точку зору партнера. Зрозуміло: виграє той, хто сильніший, хто користується в сім’ї більшою владою, та і служать такі з’ясування найчастіше для того, щоб він/вона міг зайвий раз продемонструвати свою перевагу.

Такі представлення можна поставити під сумнів питанням типу: „Як Ви вважаєте, завдяки таким розборам у вашій сім’ї дійсно стало менше сварок?” – тобто використовуючи техніку парадоксальних питань. Завдяки їх використанню подружжю найчастіше досить швидко стає очевидним неадекватність їх поведінки і реагування в такій ситуації. Услід за цим можна разом з ними розробити способи поведінки і реагування, які були б такими, що не так травмують їх стосунки. Але можна також, якщо подружжя готове до розгляду своїх проблем на глибшому рівні, перейти до обговорення того, чому і як кожен з них прагне до більшої влади в стосунках, як кожен з них бореться і контролює іншого. Розбіжності в поглядах, таким чином, часто служать прекрасним матеріалом для початку роботи з клієнтами на рівні глибинних конфліктів.

Ще однією з проблем звернення подружжя до консультації є проблеми, пов’язані з *переживанням розлучення з партнером*. До них, на наш погляд, можна віднести випадки ревнощів і зради (реальною або передбачуваною), охолодження в стосунках, аж до їх припинення або розлучення, проблеми і переживання, пов’язані з процесом розлучення.

Людя, що почувають себе кинутими, скривдженими, самотніми, хворобливо переживаючими розлуку з партнером, розповідь дається нелегко, часто вона супроводжується сльозами, тривалими паузами, неадекватними претензіями і вимогами до консультанта. У зв’язку з цим консультант має бути особливо терплячим і уважним.

Сильні емоційні реакції клієнта, головним чином сльози, можуть стати непереборною перешкодою для консультанта,

особливо початкуючого. Що ж дійсно слід робити, коли клієнт плаче? Передусім, не коштує цього лякатися. Сльози зовсім не обов'язково свідчать про тяжкість або непереносимість того, що говориться. Конструктивна реакція консультанта на сльози може виглядати таким чином: консультант, сказавши декілька слів в розраду, наприклад: „Все буває” чи „Я думаю, що Ви досить сильна людина, щоб з цим впоратися”, продовжує бесіду, підкреслюючи цим, що сльози в такій ситуації природні, їх немає чого приховувати, але вони не можуть послужити перешкодою бесіді. Якщо ж клієнт скаржиться, що йому важко відповідати на питання, соромно за те, що він плаче, безглуздо поводить себе і тому подібне, консультант може запропонувати перервати бесіду на одну-дві хвилини, щоб людина заспокоїлася, глибоко подихала тощо. Корисно запропонувати тому, що плаче паперову серветку – цей жест часто сприймається як свідчення турботи і уваги з боку консультанта.

Доцільним є виділити декілька можливих варіантів скарг клієнтів.

1. Проблема ревнощів. Підозри, що партнер змінює, розлюбив і тому подібне і різні ускладнення стосунків, що сприймаються як наслідок цього. Подібна скарга характерніша для молодих клієнтів; з цим можуть звернутися в консультацію як люди, що перебувають в шлюбі, так і ті, хто лише збирається одружитися.

2. Ситуація, коли зрада або охолодження в стосунках є не припущенням клієнта, а фактом, що відбувся, про що свідчать неспростовні докази. У такому разі причиною звернення може бути як прагнення щоб то не було повернути партнера, так і трудність ухвалення власного рішення за ситуації, коли він/вона повернувся назад, просить, щоб його/її пробачили і прийняли, а клієнт утруднюється дати яку-небудь певну відповідь, не знає, чи варто прощати, чи варто довіряти „зрадникові”.

3. Проблеми, пов'язані з розлученням. Особливо часто консультант зустрічається з випадками, коли клієнт, що звернувся в консультацію, не є його ініціатором, розгублений і пригнічений тим, що відбувається. Ситуація розлучення може бути пов'язана з різними запитамі клієнта: як зробити так, щоб партнер, не дивлячись ні на що, повернувся; як розібратися, що саме привело до розлучення, щоб витягнути для себе уроки на майбутнє; чи як покарати партнера за подію, як помститися йому/їй.

4. Складність ситуації розлучення призводить також до

необхідності обговорення пов'язаних з ним специфічних проблем: як ділити майно, як контактувати із спільними друзями, що і як говорити дітям тощо.

Проблема формулювання відповідальності клієнта за те, що відбувається є основним завданням консультанта у більшості вказаних вище випадків. Але особливо це актуально тоді, коли той що звернувся у консультацію хоче повернути партнера. Робочою формулою консультанта у такій ситуації може бути твердження: „Якщо Ви хочете, щоб партнер до Вас повернувся, Ви повинні зрозуміти, що Ви самі конкретно робили такого, через що Він/Вона покинув/ла Вас”.

Звичайно, установка на прийняття провини і відповідальності за те, що відбувається нелегко дається клієнтам. Крім того, нерідко в подібних ситуаціях зручний іншій, на якого можна звалити провину – це вона/він відвела мого чоловіка/дружину. Часто клієнт із задоволенням і злорадністю розповідає про те, як підступно він/вона поводить, які негативні наслідки стосунків з ним/їй – він знову почав пити, у неї знову неприємності на роботі тощо. Консультантові необхідно вислухати розповідь для того, щоб розібратися в ситуації, але клієнтові із самого початку необхідно дати зрозуміти, що те що сталося не випадковість, а знак того, що в стосунках подружжя дійсно було щось не так, що послужило поштовхом до погіршення або розриву стосунків. Зазвичай вже на підставі самої поверхневої розповіді стає очевидно, що іншому не просто чогось бракувало, а його як би постійно випихали з сім'ї, провокували на відхід або зраду. Наприклад, молода жінка звернулася в консультацію з приводу зради чоловіка. За її словами, у них завжди була ідеальна сім'я. Подружжя прожило разом сім років, вони добре матеріально забезпечені, мають окрему квартиру, у них п'ятирічна дочка, яку, за словами клієнтки, батько обожає. Вони майже ніколи не сварилися, багато часу проводили разом, оточення вважало їх ідеальною парою. І ось... зрада. Чоловік почав рідше приходити додому, став дратівливий, а через деякий час майже без натиску з боку дружини розповів, що у нього є інша. Клієнтка не розуміє, провини своєї не бачить ні в чому.

Але ось, розповідаючи про свою розлучницю, вона підкреслює: „Вона так зухвало поводить, заграє з чоловіками”. Природно, у консультанта з'являється питання про її власні сексуальні стосунки з чоловіком. Клієнтка неохоче повідомляє, що,

із її точки зору, чоловік саме в цій сфері поведився неправильно, недостатньо „мужньо”, що вона не раз приводила йому в приклад інших чоловіків, які, на її думку, набагато компетентніші в цьому, ніж він. Очевидно, що така поведінка може бути розцінена консультантом як провокацію чоловіка на зраду: адже єдине, що в подібній ситуації може зробити чоловік, щоб довести дружині, що він не так вже поганий як сексуальний партнер, – це вступити у інші сексуальні відносини.

Коли консультант, у свою чергу, запитав у клієнтки, чому із самого початку, коли мова йшла про міжособистісні стосунки подружжя, вона не розповіла про конфлікти в цій сфері, послідувала відповідь, досить характерна для подібних ситуацій: „По-перше, це і не було конфліктом, просто я йому говорила, а він мені навіть нічого не заперечував, а потім мені ніколи не здавалося, що це для сімейного життя взагалі важливо”.

Зрозуміло, що знайти проблемні точки в сім'ї, коли клієнт намагається представити існуючі стосунки як щось ідеальне, не так просто. Для того, щоб розібратися у цьому, консультантові, слід розпочати з розпитування про те, як взагалі склалися стосунки у сім'ї, чи виникали коли-небудь сварки і конфлікти, коли і у зв'язку з чим це траплялося тощо. Очевидні й подальші кроки в цьому напрямі – конкретизація виявлених точок розбіжностей, формулювання разом з клієнтом, як і чим він сприяв руйнуванню стосунків, а потім конструювання разом з ним можливої позитивної поведінки в таких ситуаціях.

Оскільки найчастіше прохання клієнта звучить як „Допоможіть мені повернути його/ її”, консультант повинен так чи інакше торкнутися в обговоренні, що конкретно і як може зробити клієнт для того, щоб партнер повернувся. Природно, гарантувати і обіцяти цього не можна, але певні кроки в цьому напрямі можуть бути зроблені.

Налагодження стосунків з партнером можна представити як процес, що складається з ряду етапів.

1. Передусім, клієнтові необхідно припинити будь-які негативні витівки і випадки проти партнера, у числі яких – стеження за партнером, перевірочні дзвінки, спроби зустрітися і поговорити з підступною/-им/ розлучницею/-ком/, пояснити, що її/його вчинок неприпустимий – зруйнована сім'я тощо. Очевидно, що така поведінка не може сприяти досягненню заповітної мети –

поверненню партнера. І щоб переконати клієнта в цьому, буває досить питань типу: „Як Ви думаєте, яке враження у результаті своїх дій Ви справляєте на партнера, може Вам це реально допомогти повернути його/її або ні?”.

На жаль, нерідко негативні дії клієнта носять по-справжньому неадекватний і руйнівний характер. Такі, наприклад, спроби нацькувати на зрадника родичів, друзів, дітей, які, за задумом клієнта, повинні довести йому/їй, як неправильно він/вона поступає. У цьому випадку консультанту слід поговорити про те, що ця проблема – це проблема двох, інші люди не лише не можуть серйозно вплинути на ситуацію, навпаки, широкий розголос і залучення до конфлікту інших можуть лише викликати роздратування і злість партнера. До того ж опора на інших – це завжди свідчення слабкості самого клієнта, що навряд чи сприятиме його/її привабливості в очах людини, яка пішла.

2. Зняття негативних моментів у взаємодії з партнером – лише перший крок. Наступний етап – налагодження стосунків хоч би на якомусь, нехай на перших порах чисто „дипломатичному”, рівні. Так, клієнтові, слід постаратися бути максимально доброзичливим і привітним. Тільки так друга сторона зможе не лише побачити, що в поведінці сталися якісь зміни, але і відчутти, що останній готовий на примирення, налагодження стосунків. Важливо, щоб поведінка клієнта знову стала привабливою, придбала цінність і повагу в очах іншого, щоб він/вона відчув, що його не лише не засуджують і не клянуть за те, що сталося, але і цінують, нудьгують, мріють про зустріч тощо.

Зрозуміло, повернення того, що пішов, налагодження стосунків далеко не гарантоване клієнтові. І природно, що, йдучи на жертви, багато в чому долаючи себе, він хоче зрозуміти, наскільки вірогідне повернення партнера. Дати точну відповідь на це питання не може ніхто. Проте, консультантові разом з клієнтом слід проаналізувати поведінку дружини/чоловіка, спробувати розібратися в тому, наскільки її/його зрада або відхід є свідченням серйозного наміру порвати стосунки. „Обнадійливі” ознаки можуть бути дуже різноманітними – це дзвінки, спроби зустрітися і пояснити, залишені в квартирі речі, які зазвичай клієнти просто не помічають їх. Амбівалентність вибору – поширена риса людської поведінки, і з цієї точки зору у тих, хто дійсно хоче цього, завжди є серйозний шанс повернути того, що пішов.

3. Звичайно, для того, щоб інший повернувся або порвав нові стосунки, клієнт повинен передусім набратися терпіння. Навіть якщо він/вона схильний до цього, рішення повинне дозріти, щоб утілитися в дії. Часто перед клієнтом, що зрозумів і прийняв неправомірність своєї колишньої позиції по відношенню до партнера і готовий до змін в стосунках, стоїть дуже серйозна проблема: як зробити так, щоб про це дізнався і партнер. Адже часто у момент приходу в консультацію контакти клієнта з тим, хто пішов дуже обмежені, і навіть якщо подружжя продовжує жити разом, зазвичай вони мало стикаються один з одним.

Вирішення цієї проблеми багато в чому залежить від активності самого клієнта. Мабуть, найвдаліший варіант – довірча розмова між партнером і клієнтом, ініціатором якого повинен стати останній. Мета такої розмови – розповідь про те, як він тепер оцінює спільне життя і стосунки, в чому бачить свою провину за охолодження, що сталося. Велике значення в такій розмові може мати розповідь про власні почуття і переживання клієнта, про те, як він любить і чекає, як готовий на оновлення стосунків тощо.

Провести таку розмову непросто. Саме тому консультант може допомогти клієнтові, обговоривши, що і як він може і хоче сказати. Часто при цьому людині буває важко відмовитися від звинувачувальних і іронічних висловлювань на адресу іншого. Консультантові слід уважно вислухати співрозмовника, при необхідності коментуючи: „Чи не здається Вам, що таким чином Ви знову його звинувачуєте” або „Ви вже говорили їй цю безліч разів, навряд чи має сенс повторюватися”. Нерідко у зв'язку з плануванням розмови доводиться наново повторити усе те, що вже було проговорено в ході консультації, але не варто розцінювати це як свідчення неефективності консультації: людині не так легко перебудуватися, навіть якщо він внутрішньо повністю згоден з необхідністю змін.

Напевно, найважча частина розмови пов'язана з мірою готовності клієнта не вимагати від іншого негайного рішення, а чекати, поки він/вона сам його прийме, причому чекати невизначений термін. Але саме вираження такої готовності особливе важливо, оскільки доводить зміни, що сталися в клієнтові. Корисно обговорити і те, як і де така розмова може відбутися. Найпростіший варіант – запросити зустрітися і поговорити, але іноді партнер настільки зляканий передуючими діями, що боїться погоджуватися

на зустріч. У такій ситуації необхідно знайти спосіб все ж організувати розмову, не сподіваючись на випадкову зустріч.

Нерідко сам факт зради є для клієнта серйозною перешкодою на шляху до примирення і пробачення, тому необхідно обговорити разом з клієнтом, чому пробачення, прояв великодушності може викликати у іншого бажання змінювати ще або не поважати того, його, можна нагадати, що прощає завжди сильний, а не слабкий, оскільки пробачення – це акт мужності, який, навпаки, заслуговує поваги і захоплення.

Часто клієнти стверджують, що все, що їм довелося пережити, – страшно приниження. Це також можна піддати критичному аналізу: що це за приниження, в чому воно полягає. Але, мабуть, головним аргументом в даному випадку може стати нагадування клієнтові про його власну провину і відповідальність за те, що сталося, про те, що зрада – не випадковість, а результат розвитку стосунків.

Клієнт повинен однозначно відповісти на принципове питання, чи хоче він дійсно забути іншого або ж готовий роками чекати і сподіватися, що щось зміниться. Звичайно, ця відповідь потрібна передусім не консультантові, а самому клієнтові, для того, щоб раціонально оцінити свою ситуацію, зрозуміти, наскільки осмислені в ній страждання і переживання. Це рішення може допомогти людині вийти з депресії, переорієнтуватися з минулого на сьогодні.

Велику допомогу в консультуванні в подібних випадках може зробити: 1) реорганізація життя клієнта, переорієнтація її на те, що може відвернути від переживань і перемкнути на щось нове; 2) зміна стосунків з партнером.

Реорганізація життя

Очевидно, що просто рекомендація відволіктися нічим не допоможе. Потрібне детальне обговорення і вибір того, що може бути цікавим і відволікаючим саме для цієї людини. Величезне значення при цьому має коло спілкування. Необхідно згадати друзів і знайомих, де і як завжди клієнт зустрічався з ними, що вони робили або роблять разом, що особливо приємно було робити раніше. У ході прийому буває корисно намітити, з ким і як варто зустрітися найближчим часом, що цікавого і приємного можна зробити, кому подзвонити і до кого зайти.

Відчуття занедбаності часто призводить до того, що людині

починає здаватися, що вона взагалі нікому не потрібна, нецікава, нудна. Таких людей переслідує думка, що у усіх є своя пара, самотнього ж не люблять, сприймають як небезпечного конкурента або зневажають. Незважаючи на подібні переживання, в розмові зазвичай з'ясується, що у клієнта є і самотні друзі і подруги, які були б раді зустрічі і чия доля нагадує нинішню ситуації потерпілого. Окрім дружніх зв'язків, існують і різні клубні, громадські, розважальні організації, які можуть зацікавити людину і стати джерелом нових друзів і знайомств. Має сенс спеціально обговорити з клієнтом, що взагалі йому подобається і цікаво в житті, а потім спробувати підібрати відповідну форму активності.

Велику роль в процесі „повернення до життя” може зіграти наявність у клієнта дітей або улюбленої роботи. Так, консультант може виразити свою упевненість в тому, що „така цікава” робота не залишає часу для переживань. Апеляція до дітей в такій бесіді може бути особливо „вигідною”: будь-якому батьку/матері важливо, щоб дітям було добре, а дратівливий батько/мати, що знаходиться в депресії, гнітюче діє на дитину. Ці аргументи консультант може використати як ще один стимул для того, щоб клієнт постарався „прийти в себе”.

Реорганізація стосунків з партнером

Часто дуже негативну роль, що посилює стан клієнта, грають стосунки, що тривають в тій або іншій формі, з тим що був партнером. Збереження таких стосунків іноді обумовлене необхідністю, коли клієнт продовжує жити з колишнім чоловіком/дружиною в одній квартирі, у них є діти, за якими потрібний догляд, але бувають і більше дивні ситуації, коли чоловік/жінка, що пішов/ла, постійно дзвонить, пропонує допомогу, вважаючи, що він/вона таким чином полегшує переживання партнера, допомагає йому. Будь-яка розмова з партнером, що вже пішов, багатьма клієнтами сприймається як „сіль на рану”, але відмовитися від нього буває не так просто, оскільки завжди є надія, що розрив не остаточний. Проте, для того, щоб „забути” партнера, краще деякий час не зустрічатися, поїхати, змінити ситуацію. При цьому клієнтові слід рекомендувати орієнтуватися на власні інтереси, нехай навіть на шкоду партнерові. Наприклад, якщо в квартирі у клієнта продовжують зберігатися речі колишнього чоловіка, а він сам давно живе у іншому місці, з якихось причин не забираючи їх, варто порадити клієнтові наполягти на тому, щоб ці

речі були прибрані. Чи, якщо колишній чоловік приходять відвідувати дітей в той час, коли він/вона неминуче стикається з клієнтом, слід порекомендувати змінити час цих зустрічей.

Знецінення партнера

Набагато легше забути того, чия цінність у власних очах померкнула. Робота по знеціненню колишнього партнера часто вже активно йде у свідомості клієнта. Згадується не лише хороше і привабливе в іншому, але і риси, звички, особисті якості, які, здавалося б, вже давно свідчили, що спільне життя не буде безхмарним – партнер був часом егоїстичний, ненадійний, самолюбний тощо. Тоді і тільки тоді, коли консультант виявляє свідчення такого процесу знецінення у свідомості клієнта, він може сам підключитися до нього, активно демонструючи на підставі отриманої інформації, що він/вона „насправді” не такий привабливий, як раніше здавалося клієнтові. Той факт, що уходу часто передують деякий період охолодження в стосунках, може полегшити консультантові рішення задачі, оскільки за цей час інший зазвичай устигає проявити себе досить некоректно.

Єдина любов

Для багатьох клієнтів серйозною перешкодою, що утрудняє розлуку з партнером, являється відчуття, що це єдина або остання любов у його житті. Уявлення про те, що в житті у людини буває лише одна справжня любов, дуже поширене. Обговоренню можливості іншої точки зору варто спеціально приділити час.

Безперечно, уявлення про єдину любов має певну привабливість. Воно зводить саме переживання любові на п’єдестал, відповідає найбільш романтичному і поетичному відношенню до цього почуття.

Ставлячи під сумнів ідею „тільки однієї любові” і, таким чином, створюючи для клієнта перспективу майбутніх близьких стосунків, консультант може спробувати критично переосмислити це переконання, звернувшись до спростованих його життєвим і літературним прикладам. Можна при цьому підвищити і цінність переживань клієнта висловлюваннями типу: „Людині дається не любов сама по собі, а здатність любити”, „Якщо Ви полюбили одного разу, значить, Ви здатні переживати це почуття в принципі і обов’язково з часом полюбите ще”.

Надія на можливість близьких стосунків в майбутньому буває дуже важлива. Консультанту можна також підтримати віру в

майбутнє і доцільність того, що сталося: „Можливо, це і добре, що він/вона пішов/ла зараз. Значить, у нього/неї було таке прагнення і рано чи пізно воно б проявилось. Але на сьогодні, поки Ви ще молоді („у Вас багато друзів” чи „у Вас така цікава робота”), у Вас значно більше шансів налагодити своє життя і знайти собі іншу людину”.

Консультавання „винуватця розриву”

Іноді приходить винуватець розриву, а не жертва. Для такого клієнта прихід пов'язаний з надією, що соціальний педагог допоможе іншому легше перенести те, що сталося, порекомендує, як повідомити про розрив, як зберегти з колишнім партнером хороші стосунки тощо. Іноді запит такої людини гостріший: партнер не дає йому піти, погрожуючи самогубством, але чи „може він вчинити це?”, „Як зробити так, щоб нічого страшного не сталося?”. Варто відповісти, що, як правило, саме в тих випадках, коли подібні загрози звучать часто і відкрито, вірогідність їх здійснення не занадто велика. Такий шантаж зазвичай пов'язаний з бажанням заподіяти біль кривдникові і задовольнити уражену самолюбність, але, слава богу, не багато хто доводить загрози до здійснення. Проте, консультант не повинен відноситися до загроз самогубства занадто легко: треба детально розпитати клієнта про те, як, в яких ситуаціях, як часто звучать загрози самогубства, як клієнт реагує на них, як завжди вирішується ця ситуація тощо. Недосвідченому консультантові слід порадитися зі своїми досвідченішими колегами або звернутися за порадою до психіатра, щоб правильно оцінити ситуацію.

Допомогти тому, кого покинули можна лише у тому випадку, якщо той, що йде, максимально візьме на себе провину і відповідальність за розлад стосунків. У якомусь сенсі це справедливо, оскільки той, хто йде, зазвичай захищений, у нього є інший, є плани на майбутнє, а в тому, хто остається, винні обое, і тому спеціально звинувачувати когось не має сенсу.

Відхід партнера супроводжується безліччю обставин, які можуть неоднозначно розумітися тим, що залишається, і іноді сприймається як знак надії. Так, відкладання рішення про остаточний розрив, що часто робиться для того, щоб інший звикся з думкою про розлуку, насправді для того, кого залишають, зазвичай служить доказом, що є надія помириться і почати життя спочатку. Приховування подальших планів про те, як і з ким той, що покидає

сім'ю збирається жити, теж може стати основою для невиправданих надій. У бесіді з клієнтом соціальний педагог може спеціально обговорити, як про відхід говориться партнерові, що він/вона знає про те, що відбувається і що йому/їй слід знати.

Цікаво, що в ході бесіди у людини, що прийняла однозначне рішення покинути сім'ю, може виникнути потреба спеціально розібратися, які його помилки в цих стосунках, за які проблеми він особисто несе відповідальність, щоб не допустити подібне в майбутньому. Це цілком розумне бажання, яке консультант може задовольнити, уважно вислухавши сімейну історію клієнта, а також спробувавши з'ясувати, чим саме його притягає новий партнер.

Вибір між партнерами

Ще одним типом проблем, характерних для ситуацій розлучення з партнером є проблема вибору, коли клієнт ніяк не може вирішити, з ким з двох слід зв'язати свою подальшу долю: з чоловіком, з яким, буває, вже прожито разом немало років або з іншою людиною, зустріч і стосунки з якою сприймаються як щось надзвичайне, важливе і значне. У такій ситуації запит клієнта може звучати таким чином: „Скажіть, кого мені вибрати, я ніяк не можу це зробити сам” чи „Я кидаюся між двома цими людьми і ніяк не можу зупинитися”.

Слід зазначити, що ці обставини є такими, що травмують усіх учасників – для клієнта, для того, до кого йдуть, і для того, від кого йдуть, оскільки в тій чи іншій мірі в ситуації вибору знаходяться усі троє. І тому по допомогу може звернутися будь-яка сторона цього трикутника. Часто „процес вибору” триває роками, було вже розіграні самі різні варіанти життя разом і нарізно, але ніщо не сприяло вирішенню ситуації, остаточному вибору.

Зрозуміло, в подібному випадку проблема не може бути вирішена в результаті бесіди з консультантом, якої б ефективною вона не була. Консультантові не слід обнадіювати клієнта. Єдине, що можна зробити – це допомогти людині глибше розібратися в ситуації, звернути увагу на ті її аспекти, які, можливо, залишаються в тіні, допомогти конкретніше сприймати власну провину і відповідальність за те, що відбувається.

Головне завдання консультанта – дати висловитися, намагаючись максимально структурувати те, що говорить співрозмовник, підкреслюючи формульовані ним плюси і мінуси того або іншого рішення. При найбільш „легкому” варіанті ситуації

серед причин, що заважають вибору, можуть бути реальні або надумані страхи клієнта, пов'язані з дітьми, можливими проблемами на роботі, відчуттям провини і відповідальності за іншого і тому подібне. У цьому випадку слідує, з одного боку, обговорити, наскільки серйозні висловлювані страхи і коливання, а з іншого боку, у разі потреби, допомогти вирішити проблеми, що виникають у зв'язку з відходом, найменш хворобливим для усіх учасників ситуації чином. Але, мабуть, головне, що варто обговорити з таким клієнтом – що відкладання остаточного рішення для усіх, хто хоч в якійсь мірі стикається з ситуацією, є набагато більше травмуючим і негативним чинником, ніж будь-яке, навіть найнесподіваніше і хворобливіше її рішення.

Хотілося б підкреслити, що багатьом клієнтам, що поводяться з такими проблемами, слід рекомендувати звернутися до психотерапевта, оскільки допомога консультанта виявляється недостатньою для того, щоб дійсно зробити вибір, а точніше – вирішити глибинні особисті проблеми, що заважають ухваленню рішення.

Консультування тих, що розлучаються

Будь-яке розлучення – навіть бажане – є серйозною травмою, яка посилюється необхідністю повної реорганізації життя. До розлучення більшість людей не представляють, з чим вони можуть реально зіткнутися. З цієї точки зору, багатьом в подібній ситуації буває корисно поговорити з фахівцем про те, що і як слід робити, переконатися, що варіанти можливі і що є сили для їх здійснення.

Проблеми, які стоять перед тими, що розлучаються, торкаються буквально всього: розділу майна, реорганізації житлових умов, зміни взаємовідносин з друзями і родичами, з дітьми тощо. Однією з відмінностей консультування тих, що розлучаються являється яскравіше виражена інформуюча позиція консультанта. Важливо також, щоб соціальний педагог, що розмовляє з таким клієнтом, був добре поінформований в різних юридичних аспектах проблеми розлучення, серед яких особливо важливими видаються різні питання, пов'язані з дітьми.

Розлучення і діти

Багатьом батькам здається, якщо вони розлучаються, вони позбавляють дитину майбутнього, і переживання провини перед дітьми часто посилює загальне відчуття неспіху і власної приреченості, пов'язане з розлученням.

Консультант може допомогти клієнтові по-іншому поглянути на цю проблему. Так, слід показати, що для дитини набагато краще жити з одним з батьків, але в спокійній і доброзичливій атмосфері, чим в повній сім'ї, в якій стосунки напружені і конфліктні, а скандали слідує один за іншим. Про це свідчать і дані про успішність дітей в школі, про рівень їх комунікативності, невротичності тощо.

Для того, щоб дитина легше пережила травму розлучення, у неї повинні зберегтися максимально хороші стосунки як з батьком, так і з матір'ю. Розмовляючи з клієнтом, що знаходиться в процесі розлучення, слід орієнтувати його на те, щоб батько, який житиме окремо від дитини (найчастіше – батько), максимально повно брав участь в його вихованні. На щастя, стає усе менше клієнток, що принципово наполягають на обмеженні контактів дитини з батьком, що пішов з сім'ї, щоб той „не робив поганого впливу”. Але, проте, багато хто прагне свідомо накласти певні обмеження на стосунки батька з дитиною, особливо у тому випадку, коли у дитини з'являється „новий папа”, тобто мати виходить заміж. Консультант може спеціально обговорити з клієнтом, як організувати для дитини ситуацію „двох батьків”, щоб не створювати для нього додаткової проблеми. У такій ситуації дуже багато що залежить від батьків: якщо вони не обсипатимуть один одного взаємними звинуваченнями, настроювати дитину один проти іншого і будуть з ним максимально відверті, він пристосується досить легко.

На жаль, батькам нерідко здається, що, приховуючи факт розлучення від дитини до останнього моменту, вони захищають його від зайвих хвилювань. Звичайно ж, в цьому випадку консультантові слід показати клієнтові, що саме насправді переживає дитина. Часто сама поведінка дитини – образливість, що загострилася, дратівливість, скритність – вказують на те, що щось володіє дитячою душею. У разі відсутності достатньої інформації про те, що хвилює батьків, навіть найменша дитина домислюватиме те, що відбувається, часто надаючи йому більше страхітливих і тривожних рис, ніж насправді. Консультантові слід пояснити батькам, що діти сприймають події, багато в чому орієнтуючись на реакцію дорослих. Так, якщо мати сприймає те, що відбувається як страшну трагедію, швидше за все так само почуватиме себе і дитина. З цієї точки зору батькам, принаймні заради дитини, не слід фіксуватися на негативних аспектах переживаної ситуації.

Часто виникає питання, як краще розповісти дітям про того, що стався? Те, що вони повинні почути, може звучати приблизно таким чином: „Нам з папою (мамою) стало важко жити разом, і ми вирішили жити окремо один від одного, але сподіваємося, що це не занадто сильно відіб'ється на тобі і, головне, на твоїх стосунках з кожним з нас. Ми обоє тебе дуже любимо і продовжуватимемо любити так само сильно, як і раніше”. Остання фраза є особливо важливою, оскільки для дитини його відношення з батьками є дуже значимими. До того ж страхи і переживання дітей, пов'язані з розлученням, багато в чому визначаються віком дитини, і на певних вікових етапах діти навіть схильні приписувати собі провину за те, що відбувається.

Організація контактів дитини з обома батьками після розлучення представляє особливе завдання. Звичайно, коли батько періодично відвідує дітей, бере їх на прогулянки і тому подібне – це чудово. Але ще краще, коли дитина має можливість деякий час пожити з батьком, що пішов, наприклад, з'їздити з ним у відпустку або провести канікули.

Розлучення і страх самотності

Існує ще одна проблема, яка особливо сильно переживається тими, що розлучаються навіть у тому випадку, якщо розлучення є для них продуманим і бажаним кроком. Це страх самотності, боязнь, що, втративши дану сім'ю, якою би поганою вона не була, клієнт ніколи вже не створить іншу. Для таких переживань немало реальних підстав – недобррозичливе відношення до розлучених з боку суспільства, відсутність широкого кола знайомих і друзів, вікові бар'єри та ін. Усе це може бути детально обговорено в ході бесіди, але, передусім, необхідно з'ясувати, що саме означає самотність для конкретної людини, яких наслідків розлучення він найбільше боїться.

Обговорюючи страхи клієнта, пов'язані розлученням, доцільно активно використати прийоми раціональної терапії. Наприклад, говорячи про можливе погіршення відношення до клієнта з боку референтної групи, слід підкреслити, що до людини багато в чому відносяться так, як він дозволяє до себе ставитися. Якщо він відчуває себе людиною, не гідною уваги, нецікавою, винуватою, до нього відповідно відноситимуться і оточення. Весела, упевнена в собі і власних рішеннях людина незалежно від сімейного стану викликатиме до себе повагу і любов.

У тому випадку, якщо клієнта хвилює дефіцит спілкування і труднощі вступу в повторний шлюб, його слід орієнтувати на активнішу позицію в стосунках з іншими людьми. Так, існує безліч різних клубів і об'єднань, членом яких він може стати. Нерідко сама людина буває повна упередження проти участі в клубах знайомств, роботи в об'єднаннях по інтересах, вважаючи, що ті, хто туди звертається, люди „не того рівня” і ніяк не зможуть його зацікавити. За подібними висловлюваннями найчастіше криється переживання власної неуспішності і другосортності, страх знову виявитися знехтуваним і кинутим, що і слід обговорити разом з клієнтом.

Ті, що розлучаються скаржаться на прожиті роки: „Я віддала йому стільки років, а він мене кинув”. З такими клієнтами можна обговорити цю проблему за принципом „краще зараз, коли Вам... років, і Ви ..., а не пізніше”. Часто заспокійливу дію чинять різні соціологічні дані, що наприклад, свідчать про те, що для людини будь-якого віку, яка перебувала в шлюбі, вірогідність повторного шлюбу набагато вища, ніж у її однолітка, яка не була у шлюбі. Можна також допомогти клієнтові виявити якомога більше позитивних сторін в ситуації звільнення від конфліктних подружніх стосунків: для когось це означає, що можна більше часу віддавати улюбленій роботі, для іншого – це надія поправити розладнане внаслідок переживань здоров'я тощо. Працюючи з тими, що розлучаються, треба намагатися всіляко підвищувати самооцінку клієнта, використовуючи для цього щонайменшу можливість: „У Вас така цікава робота”, „Ви така приваблива жінка”, „Ви, напевно, дуже сильна людина, раз змогли винести таке” тощо.

Буденна мораль представляє розлучення передусім як жіночу проблему. Але це далеко не так. Швидше, над чоловіками більшою мірою тяжіє стереотип, що не можна проявляти свої почуття і переживання, не можна розкисати, необхідно стримувати себе тощо. Розлучення часто переживається чоловіками важче, ніж жінками, просто вони намагаються це приховати. З цієї точки зору, консультантові слід особливо уважно розмовляти з клієнтами-чоловіками, проявляючи терпіння і доброзичливість і всіляко демонструючи, що в переживаннях з приводу розлучення немає нічого принизливого і, тільки повністю прийнявши і усвідомивши свої почуття, можна братися за будівництво власного майбутнього.

Ключові поняття: проблеми звернення до сімейного консультування; техніки консультативних висловлювань; корекція ригідних уявлень та принципів; реорганізація стосунків з партнером.

Питання:

1. З якими проблемами клієнти звертаються до сімейного консультування?
2. Розкрити труднощі з котрими стикається соціальний педагог-консультант у роботі з подружжям.
3. У чому закладається корекція ригідних представлень і принципів при сімейному консультуванні.
4. Які рекомендації може надати соціальний педагог-консультант клієнтам з приводу налагодження подружніх стосунків?
5. Охарактеризувати особливості консультування тих, хто розлучається.

Проблемне завдання. Сформулювати проблеми та їх подолання дітей, батьки яких розлучаються.

3.2. Соціально-педагогічне консультування батьків молодших школярів, підлітків, старшокласників

Подружні стосунки існують у рамках системи міжособистісної взаємодії. Індивідуум, який потрапляє в поле уваги соціального педагога частіше служить симптомом дисфункції системи. Дані взаємовідносини мають виявлені, хоча і не завжди зрозумілі залученим в них людям, структури стосунків і комунікацій. Виявлення цих структур дає можливість визначити бажані зміни у якості конкретних цілей сімейного консультування.

Консультанти, що бажають добитися істотних змін, окрім підтримувальних і корекційних методів, визнають важливість численних чинників, які роблять вплив на подружню дисфункцію. Важливе значення мають патерни прихильності і розвитку починаючи з самого раннього віку. До шлюбу майбутнє подружжя виконує специфічні ролі у батьківській сім'ї, будують стосунки з власними батьками, братами і сестрами, У кожного є свій власний досвід відстоювання незалежності у підлітковому віці, крім того,

впродовж усього життя існують певні зв'язки і прихильності між людьми різного віку. Усі ці моменти виступають на перший план при виборі партнера, цей етап покликаний відбивати взаємодаткові потреби, сімейні прихильності і фантазії, що ідеалізуються. Іншими можливими джерелами подружньої дисфункції можуть стати батьківство і пов'язані з ним корінні зміни у сім'ї, утворення сімейних підсистем, що зберігаються прихильності між поколіннями, а також рівень здатності подружжя взаємно пристосовуватися до змін, які відбуваються з кожним з них упродовж життя.

Стиль проведення сімейного консультування може варіюватися консультантом в досить широких межах. На певних етапах сімейне консультування може мати на меті розширення власної історії кожної людини. Наступна стадія сімейного консультування безпосередньо спрямована на те, щоб учасники сімейних стосунків навчилися брати до уваги динаміку стосунків і характер їх впливу на дисфункціональну взаємодію.

На наступному етапі консультант проводить пряме втручання в сам процес взаємодії. Консультант у процесі, працюючи з непростими процесами взаємодії в сімейній системі, повинен дотримуватися політики невтручання в конфлікт на стороні одного з подружжя і не давати втягнути себе в „трикутник” сімейних взаємовідносин. Такі спроби можна розцінювати як прояв опору.

Найбільш типова причина звернення в консультацію – проблеми, що виникають між подружжям (виключаючи випадки звернення батьків з приводу своїх дітей, але, як відомо, і тут за зовнішнім приводом – проблемами дитини – досить часто прихований глибший сенс — особистісні і міжособистісні проблеми самих батьків). Можна привести список проблем, які є найбільш поширеними причинами для звернення в консультацію. Серед них: 1) різноманітні конфлікти, взаємне невдоволення, пов'язані з розподілом подружніх ролей і обов'язків; 2) конфлікти, проблеми, невдоволення подружжя, пов'язані з відмінностями в поглядах на сімейне життя і міжособистісні стосунки; 3) проблеми сексуального характеру, невдоволення однієї людини іншою в інтимній сфері, їх взаємне невміння налагодити нормальні сексуальні відносини; 4) труднощі й конфлікти, що виникають у взаємовідносинах подружньої пари з батьками одного або обох подружжя; 5) захворювання (психічне або фізичне) одного з подружжя,

проблеми і складнощі, викликані необхідністю адаптації сім'ї до захворювання, негативним відношенням до себе і оточення самого хворого або членів сім'ї; 6) проблем лідерства і впливу один на одного в подружніх взаємовідносинах; 7) недолік тепла в стосунках подружжя, відсутність близькості й довіри, проблеми у спілкуванні.

Треба відмітити, що наведені вище проблеми, безумовно, не є взаємовиключними. Наприклад, рольові розбіжності зазвичай поєднуються і ґрунтуються на відмінностях в поглядах і уявленнях подружжя про те, як потрібно жити. А невдачі в сексуальній сфері найчастіше виступають лише слідством і продовженням проблем подружжя в міжособистісних стосунках, які при цьому ними можуть ніколи не обговорюватися або навіть взагалі не усвідомлюватися.

В утворенні подружньої пари виділяють два періоди: дошлюбний (до прийняття парою рішення про те, що одружується) і передшлюбний (до укладення шлюбу).

Досвідченим шляхом доведено, що основним джерелом складнощів в сімейних взаємовідносинах можуть стати особливості вибору партнера, характер дошлюбного і передшлюбного залицяння, ухвалення рішення про одруження.

При дослідженні проблем подружньої пари (шлюбного союзу), що звернулася в консультацію, консультантові необхідно виявити, що привело подружжя до рішення жити разом і до теперішнього часу підтримує їх брак, яким чином проходив процес утворення подружнього союзу, як кожен з них робив свій вибір – на підставі тільки однієї подібності з себе або спираючись на складніші емоційні чинники і чинники середовища.

На кожному етапі розвитку взаємовідносин партнерів стабільність стосунків залежить від так званої *рівності обміну*. Іншими словами, здійснюється своєрідний облік плюсів і мінусів, активів і пасивів кожного партнера. У результаті, хоча партнери можуть і не усвідомлювати цього, встановлюється деякий баланс позитивних і негативних характеристик кожного. Якщо активи, або стимули вступу, у брак перевищують пасиви, то партнери приймають рішення про укладення шлюбного союзу. Друга передумова полягає в тому, що шлюбний вибір включає серію з декількох етапів, через які повинні пройти молоді люди. Той, хто не відповідає умовам певної стадії, вибуває з „гри”.

Перша стадія – „стимул” (Б. Мурстейн). Коли люди протилежної статі бачать один одного уперше, складається перше

враження з приводу зовнішності іншої людини, її розуму, уміння триматися у суспільстві, а також відбувається сприйняття і оцінка власних якостей, які можуть притягнути іншу людину. Якщо перше враження виявилось привабливим, то пара переходить до другої стадії – порівняння цінностей. Партнери обговорюють свої погляди на життя, брак, чоловічі й жіночі ролі в сім'ї, виховання дітей тощо. Чоловік і жінка або переконуються у взаємній симпатії, або, зрозумівши, що у них мало загального, розривають один з одним усі стосунки. Якщо взаємна привабливість, яка виникла на першій стадії, закріплюється схожістю цінностей, то взаємовідносини партнерів переходять в третю стадію – рольову.

На третій, рольовій, стадії партнери перевіряють, чи відповідає рольова поведінка одного очікуванням іншого. Звичайно, є люди, які, закохавшись один в одного, одружуються після нетривалого знайомства, без всяких тривог і побоювань, рухомі лише одними почуттями. Але більшість партнерів все-таки намагаються упізнати усі достоїнства і недоліки один одного і, ретельно зваживши все „за і проти”, тільки тоді прийняти остаточне рішення.

Сукупність дошлюбних чинників, сприяючих укладенню шлюбу молодими людьми, значно впливає на успішну адаптацію подружжя в перші роки спільного життя, на стійкість браку або вірогідність розлучення. Такими дошлюбними чинниками є наступні:

- ситуація, у якій сталося знайомство молодих людей;
- перше враження, що склалося, один про одного (позитивне, негативне, амбівалентне, індіферентне);
- соціально-демографічні дані вступаючих у сімейний союз;
- скільки часу тривав період залицяння;
- хто був ініціатором шлюбної пропозиції: юнак, дівчина, батьки, інші люди;
- скільки часу було витрачено на обдумування шлюбної пропозиції;
- у якій ситуації сталося оформлення браку;
- вік майбутньої пари;
- батьки і їх відношення до браку своїх дітей;
- динамічні й характерологічні особливості подружжя;
- як склалися взаємовідносини у сім'ї з братами і сестрами.

Позитивно впливають на подружні взаємовідносини знайомство на роботі або у навчальному закладі; взаємно виникле позитивне перше враження; період залицяння від одного року до півтора років; ініціатива шлюбної пропозиції з боку чоловіка; прийняття пропозиції після нетривалого обдумування (до двох тижнів); реєстрація браку, що супроводжується весільною урочистістю.

Специфічних компенсуючих заходів вимагають дошлюбні стосунки, що мають свої, властиві тільки їм особливості.

Короткий (до шести місяців) або довгий (більше трьох років) період залицяння. За нетривалий час молоді люди не можуть добре упізнати один одного і переконатися у вірності свого рішення одружитися, а упродовж тривалого періоду залицяння нерідко, виникають монотонність спілкування, стереотипність в поведінці партнерів, що може привести до охолодження в стосунках – така пара або не створює сім'ю, або розходиться.

Прояв прямої або непрямой ініціативи укладення шлюбу з боку жінки (вимушене або спровоковане). Спочатку йдеться про вагітність. Встановлено, що вірогідність розпаду сімей з дошлюбною вагітністю приблизно в два рази вище в порівнянні з іншими ситуаціями. Це пояснюється тим, що, по-перше, дошлюбна вагітність призводить до порушення процесу адаптації чоловіка і нареченої до браку. З нормального ходу розвитку взаємовідносин чоловіка і жінки практично випадає дуже важливий етап розвитку сім'ї – освоєння нових для себе подружніх ролей. Молоді люди відразу вступають в наступну стадію сімейного життя, пов'язану з народженням і вихованням дитини. По-друге, поява дитини різко загострює економічні проблеми, викликаючи часті конфлікти, напруженість подружніх взаємовідносин, провокує ухвалення рішення про розлучення. Негативним (з точки зору розлучення) чинником є не просто дошлюбна вагітність, а так звані вимушені і поспішні шлюби, єдина причина укладення яких – швидке народження дитини.

Вік майбутньої пари. Цей чинник відноситься до тих молодих людей, які поспішають або вимушені з різних причин відразу після школи вийти заміж або одружуватися. У 18 років дівчина, як правило, вже здатна стати матір'ю, її організм повністю сформувався, вона вже закінчила школу і визначилася у своєму подальшому житті. Але в цьому віці, а тим більше раніше абсолютно

не варто поспішати в ухваленні такого важливого рішення. Найбільш сприятливий вік для заміжжя, на думку психологів, соціологів, – 22-23 роки. Жіноча краса досягає свого розквіту, до цього часу зазвичай закінчено навчання, отримана професія.

Чоловікові також не варто одружуватися у віці 16-18 років. Чоловічий організм дозріває пізніше за жіночий: до 25 років ростуть кістки, м'язи, формується характер, темперамент. Крім того, шлюб – цей початок регулярного статевого життя, часто непосильне навантаження для незміцнілого чоловічого організму, від чого він передчасно зношується. Додаються матеріальні проблеми, складнощі побуту. У 18-19-річного чоловіка може настати глибоке розчарування в сімейному житті. Не кожна людина може пройти перевірку раннім браком, але людям, що соціально визначилися, зрілим особам не варто надовго відкладати його укладення.

Останнім часом відзначається тенденція до „дорослішання” шлюбного віку. Більшість молодих людей намагаються отримати освіту, професію, мати матеріальний достаток, хороші житлові умови, а тому вважають оптимальним для того, що одружується вік після 25-27 років. Але є також наукові докази, що пізній вік при тому, що одружується також є дошлюбним чинником „ризиків”.

Підтримувальних заходів вимагають також психологічна (темперамент), і соціокультурна (відмінність у ціннісних орієнтаціях, світогляді, установках, релігії та ін.) несумісність молодих людей, а також негативне відношення батьків та інших людей до цього браку, сварки під час залицяння.

Необхідно відмітити і такий важливий чинник, як стосунки молодих людей з братами і сестрами. Існує *концепція дублювання властивостей братів і сестер*, відповідно до якої людина намагається в нових соціальних зв'язках, до яких відноситься і подружній союз, реалізувати свої стосунки до братів і сестер. Найбільш стійкі і вдалі браки спостерігаються тоді, коли стосунки між партнерами будуються саме за таким принципом, природно, з урахуванням статевої приналежності. У цьому сенсі подружні стосунки можуть бути комплементом (взаємодоповнюючими), якщо, наприклад, чоловік мав молодшу сестру, а дружина – старшого брата. Стосунки Некомплементу – якщо майбутнє подружжя були у батьківській сім'ї або старшими, або молодшими (у подружній парі можуть виникати сварки із-за розподілу влади – кому з них бути головним, старшим, а кому – молодшим), а також якщо один або

обидва партнери мали кілька братів або сестер. Окреме місце займають молоді люди, у яких не було ні брата, ні сестри: у них в сім'ї була тільки одна модель – батьківський брак.

Детермінантами проблем в майбутньому можуть бути і моделі поведінки молодих людей, яка скопійована з батьківської сім'ї. Існує концепція дублювання батьківських якостей. Людина переймає чоловічу і жіночу модель поведінки значною мірою від своїх батьків і неусвідомлено використовує у своїй сім'ї модель стосунків батьків, іноді незалежно від того, подобається вона йому або ні. Саме тому необхідно в дошлюбний період частіше бувати у батьківській сім'ї обранця, це допоможе глибше упізнати майбутнього чоловіка або жінки.

Для створення міцної сім'ї людині необхідно досягти фізичної зрілості, набути досвіду спілкування з представниками протилежної статі, хоч би частково психологічно і матеріально не залежати від сім'ї батьків. Важливе значення має вибір відповідного партнера для створення сім'ї, набуття досвіду емоційної і ділової взаємодії з ним. При рішенні цих та інших проблем у молодих людей можуть виникати складнощі, які „запрограмовані” віком, або обумовлені моделями поведінки батьків, або визначені індивідуально-психологічними особливостями особи, її досвідом в міжособистісних взаємовідносинах тощо. Внаслідок того, що труднощі пов'язані з проблемою підготовки до браку. Види консультування молодих людей, які звертаються по допомогу, можна визначити наступні.

Найважливіше завдання інформування, або психологічної просвіти, – усунення недоліку психологічних знань, необхідних молодим людям для ефективної передшлюбної взаємодії, а в майбутньому – шлюбним партнером. Психологи і соціальні педагоги організують психолого-просвітницьку роботу. Вони знайомлять молодих людей із специфікою залицяння до укладення шлюбу, головними причинами помилок міжособистісної перцепції та іншими передшлюбними чинниками „ризиків”, проводять аналіз психологічних умов оптимізації передшлюбного періоду, розкривають основні компоненти готовності до браку, психофізіологічні і психологічні особливості чоловіків і жінок та ін., популяризують і роз'яснюють результати останніх соціально-педагогічних, психологічних досліджень не лише з проблеми подружньої пари, але і подружніх стосунків і чинників, що

впливають на них. Формують потребу в соціально-педагогічних, психологічних знаннях і бажання застосовувати їх в житті.

Людина, що звернулася в консультацію з приводу вибору майбутнього чоловіка (подружжя) і взаємовідносин з ним, рідко коли має в наявності готові питання, на які вона хотіла би отримати конкретні відповіді. Клієнт, як правило, чекає, що консультант допоможе йому вибрати відповідного майбутнього чоловіка, і сподівається уникнути розчарувань і помилок в сімейному житті.

Соціальний педагог, що проводить індивідуальне консультування, повинен знати, про що він вестиме розмову з клієнтом. Доцільно запропонувати клієнтові наступні питання.

- Якими необхідними якостями, на вашу думку, повинен володіти майбутній ідеальний для вас чоловік (жінка)?
- Чи замислювалися ви про те, чи існує насправді така людина?
- У якому ступені вашому ідеалу відповідає та людина, з якою ви збираєтеся одружитися?
- Чи є які-небудь психологічні якості у вашого майбутнього чоловіка (жінки), які були б небажані для вас?
- Чи є ознаки прояву подібних якостей особи у тієї людини, з якою ви хочете зв'язати своє майбутнє сімейне життя?
- Чи намагалися ви якось впливати на свого обранця, і якщо так, то що з цього вийшло?
- Чи є у вас які-небудь недоліки, до яких вашому майбутньому чоловікові (жінці) буде важко звикнути?
- Чи намагалися ви щось змінити в самому собі в кращу сторону, і якщо намагалися це зробити, то які результати ваших спроб?
- Що ще, окрім вже названих вами особових якостей, ви вважаєте за необхідне для майбутнього сімейного життя?
- Як до усього цього відноситься ваш обранець (обраниця)?

Отримавши досить детальні відповіді на ці питання, соціальний педагог аналізує їх і підводить підсумок першої зустрічі, маючи вже чітке уявлення про те, яка проблема хвилює клієнта. Можливо, це особиста проблема і її причини – в індивідуально-психологічних особливостях клієнта, його життєвому досвіді, не занадто вдалим дошлюбним або сімейним стосункам у минулому і так далі, а може бути, вона полягає в поведінці партнера, інших референтних особах. З'ясувавши це, можна приступати до пошуку

шляхів вирішення проблеми, вибору ефективних методів консультування.

Однозначному зв'язку між тим, один або обидва майбутні партнери приходять в консультацію, і причиною приходу не існує. Проте деякі приводи для звернення частіше зустрічаються, коли в консультацію приходять тільки один з партнерів. До числа таких „особливих” причин можна віднести алкоголізм і проблеми, пов'язані з його(її) психічним або фізичним захворюванням. У обох випадках питання для клієнта часто полягає не стільки в тому, як вплинути на партнера, щоб він не пив або менше фіксувався на своїй хворобі, скільки в тому, що робити самому клієнтові: розвестися, вважаючи, що ситуація безнадійна; терпіти і чекати якогось рішення своєї проблеми, сподіваючись, що партнер кине пити, видужає тощо. Прихід в консультацію обох подружжя, мабуть, дещо частіше пов'язаний з внутрисімейними конфліктами з приводу розподілу подружніх ролей і обов'язків, з сексуальними труднощами, грошовими проблемами, тобто з чимось, що так чи інакше зачіпає інтереси обох і може бути кваліфіковано як загальна проблема. Існує і певний взаємозв'язок між формульованими скаргами і віком клієнтів, їх стажем спільного життя: молодого подружжя частіше хвилюють проблеми власних взаємовідносин, переживання, пов'язані з ревнощами і зрадою; літнім більше властиво роздумувати про свої стосунки з дорослими дітьми.

У сім'ї, в спілкуванні, діалозі старшого і молодшого поколінь відбувається реальне становлення психіки дітей і одночасно значно змінюється психічне життя батьків. У сучасному світі сім'я досить часто виявляється на роздоріжжі соціальних і економічних проблем суспільства; вона – головний захисник особи, укриття і фундамент, хоча сама при цьому випробовує внутрішні хворобливі протиріччя. Зв'язки „батько – дитина” мають найважливіше значення для розуміння структури сім'ї, її нинішнього стану і напрямів майбутнього розвитку, що утворилася. Впливу батьків (частіше за матір) на розвиток дитини ученими приділяється увага починаючи з 20-х рр. XX ст. Батьківська любов має природжені біологічні компоненти, але загалом відношення батьків до дитини є культурно-історичним феноменом, історично мінливим явищем, яке перебуває під впливом норм і цінностей конкретного суспільства.

У якості певних методів консультант звертає увагу на співвідношення виховання у базисі „та” і у базисі „ні”, між якими

має бути знайдений оптимальний баланс. Батько в процесі виховання не повинен замінювати матір, у нього має бути своя роль як у вихованні хлопчика, так і у вихованні дівчинки. Принциповими є наступні питання: безпека дитини (зовнішня – з боку світу і внутрішня, особова); ревності до братів і сестер; стадії переходу дитини з однієї ситуації розвитку в іншу (з сім'ї в дитячий сад, в школу); інфантильні звички, які пропонується розглядати як опору в складних ситуаціях і не викорінювати їх, а з'ясувати причини затримки розвитку; підліткові провокації (порушення поведінки, крадіжки) як перевірка надійності батьківського контролю і нагляду, який ще потрібний.

Психолого-педагогічне консультування батьків молодших школярів

Молодший шкільний вік у дитини починається з моменту вступу до школи. Відповідно межі молодшого шкільного віку, співпадаючи з періодом навчання, в початковій школі встановлюються нині з 6-7 до 9-10 років.

На цьому етапі відбувається подальший фізичний і психофізіологічний розвиток дитини, що забезпечує можливість систематичного навчання в школі. Початок шкільного навчання практично співпадає з періодом другого фізіологічного кризу, що доводиться на вік 7 років, коли в організмі дитини відбувається різке ендокринне зрушення, яке супроводжується інтенсивним зростанням тіла, збільшенням внутрішніх органів, перебудовою вегетативної нервової системи. Це означає, що глобальна зміна в системі соціальних стосунків і діяльності дитини співпадає з періодом перебудови усіх систем і функцій організму, що вимагає великої напруги і мобілізації його резервів.

При переході до систематичного навчання пред'являються високі вимоги до розумової працездатності дітей, яка у молодших школярів ще нестійка, опірність стомленню низька. І хоча з віком ці параметри підвищуються, загалом продуктивність і якість роботи молодших школярів приблизно наполовину нижче, ніж відповідні показники старшокласників.

У зв'язку з початком навчання в школі відбуваються корінні зміни соціальної ситуації розвитку дитини. Він стає суб'єктом соціальних стосунків і має тепер соціально значимі обов'язки, виконання яких має громадську оцінку. Уся система життєвих стосунків дитини перебудовується і багато в чому визначається тим,

наскільки успішно він справляється з новими вимогами, що пред'являються до нього.

Основною в молодшому шкільному віці стає навчальна діяльність. Вона характеризує найважливіші зміни, які відбуваються у розвитку дітей на цьому віковому етапі. У рамках навчальної діяльності виникають новоутворення, що визначають найбільш значимі досягнення в розвитку молодших школярів і є фундаментом, який забезпечує розвиток на наступному віковому етапі.

Повноцінне проживання дитиною цього вікового етапу можливо лише при визначальній і активній ролі дорослих (учителів, батьків, вихователів, соціальних педагогів), основним завданням яких є оптимізація умов для розкриття і реалізації потенційних можливостей молодших школярів з урахуванням індивідуальних особливостей кожної дитини.

Визначаються найбільш значимі умови, що дозволяють дорослому формувати у дитини здатність самостійно управляти своєю поведінкою. Такими умовами є:

- наявність у дитини досить сильного і тривало діючого мотиву поведінки;
- введення обмежувальної мети;
- виділення із засвоєваної складної форми поведінки відносно самостійних і невеликих дій;
- наявність зовнішніх засобів, що служать опорою при оволодінні поведінкою.

Наявність сильного мотиву. Перш ніж ставити перед дитиною певну мету (краще вчитися, виконувати правила поведінки, вчасно робити уроки та ін.), необхідно враховувати зміст мотивів, які являються для нього „реально діючими”. Такі мотиви можуть надати діям дитини особовий сенс і спонукати її до якіснішого виконання вимог дорослого, які в даному випадку співпадатимуть з власними потребами дитини.

Таким чином, мета, що задається, має бути включена в той мотиваційний контекст, який має найбільше значення для цієї дитини. При цьому треба враховувати особливості зміст мотиваційної сфери, який склався у власному досвіді кожного школяра. Наприклад, „треба щодня готувати уроки”, щоб бути кращим учнем в класі, щоб батьки дозволяли гуляти на вулиці, щоб не виключили із спортивної секції, щоб не отримувати низьких балів і дочекатися, нарешті, коли куплять собаку (чи комп'ютер) та ін.

Головне тут – визначити область мотивів, що „реально діють” для цієї дитини. Це важливо з’ясувати не лише з метою ефективнішої організації її діяльності, але і для того, щоб при необхідності вводити нові мотиви, створюючи умови для перетворення мотивів, що „тільки розуміються”, на ті, що „реально діють”. Прикладом може служити випадок, коли дитина спочатку робить уроки заради можливості піти пограти, а потім, після деякого часу, починає самостійно, без примусу, виконувати домашні завдання, тому що тепер їй сподобалося отримувати хороші відмітки.

Введення обмежувальної мети. Для того, щоб навести приклад обмежувальної мети в організації діяльності дітей, можна звернутися до результатів наступних експериментів. Молодшим школярам (з I по IV клас) пропонувалася одноманітна і нецікава робота: ставити крапки у колі, розташованих на великих листах і згрупованих в квадрати по 100 гуртків. Виконуючи цю роботу за завданням експериментатора, діти сприймали її як потрібну і важливу. Через деякий час після початку виконання завдання у дітей природним чином наставало „психічне насичення”, і у результаті вони, хто раніше, хто трохи пізніший, відмовлялися від подальшого продовження роботи.

Після того, як діяльність дитини починала слабшати і вона була готова закінчити участь в досвіді, експериментатор ставив перед дитиною конкретну мету: заповнити ще певне число квадратів з куклями.

Введення мети докорінно міняло поведінку дитини і відбивалося на результатах роботи: діти починали виконувати завдання бадьоро, організовано, в швидшому темпі, значно перевищуючи об’єм роботи, яка була виконана ними раніше.

Таким чином, обмежувальна мета при виконанні дитиною непривабливої для нього діяльності має дуже велике значення. Вона дозволяє виконати вимогу дорослого (що дуже важливе для молодшого школяра) і одночасно реалізувати прагнення закінчити не цікаве заняття, вирішуючи тим самим конфлікт між протилежними мотиваційними тенденціями.

Важливим результатом дослідження є визначення оптимального моменту введення обмежувальної мети. Якщо така мета вводилася вже після того, як діяльність повністю розпадалася і дитина остаточно вирішувала відмовитися від роботи, нова мета не

приводила до відновлення діяльності. Коли обмежувальна мета ставилася в початковий період „пересичення”, відзначався значний ефект: дитина швидко і організовано закінчувала завдання. Найбільший вплив мета мала тоді, коли вона задавалася дитині з самого початку роботи. Таким чином, можна зробити наступний висновок: мету перед дитиною треба ставити вчасно і краще всього робити це заздалегідь.

Розділення складної форми поведінки на невеликі дії. Якщо об’єм наміченої роботи був занадто великим, то навіть правильно введена обмежувальна мета не робила впливу на діяльність дитини: вона працювала так, як ніби ніякої спеціальної мети перед нею поставлено не було, і її діяльність незабаром розпадалася.

Це означає, що спільна мета, навіть якщо вона спочатку сприймається дитиною позитивно, має бути конкретизована в приватних цілях, досягнення кожної з яких є реальнішою і доступнішою. Це відноситься і до організації складних форм поведінки.

Вже відзначалося, що практична допомога і грамотне керівництво з боку дорослих є найважливішими умовами розвитку у дітей здатності до управління своєю поведінкою. Проте у більшості випадків процес становлення у дітей способів, прийомів подолання утруднень протікає стихійно, некерований, без активної участі дорослих. Діти самостійно, методом „проб і помилок” намагаються знайти необхідні прийоми, здатні допомогти впоратися із складними ситуаціями, не розгубитися, зберігати впевненість в собі і спокій.

Звичайно діти цього віку самостійно відкривають для себе різні прийоми саморегуляції емоційних станів, що є найбільш оперативними засобами, що дозволяють скоректувати поведінку в непростій ситуації. Вони дають можливість зняти занадто сильну напругу, яка заважає орієнтуватися в ситуації і діяти згідно її умовам. Серед молодших школярів (як і молодших підлітків) найбільш поширені наступні прийоми: елементарні формули самонавіяння („Тільки не нервувати”, „Спокійно!”, „Усе буде відмінно”); самонаказ; лічба до 5, 10; розрядка за допомогою фізичних вправ.

Потреба в саморегуляції поведінки, що виникає до кінця молодшого шкільного віку, не повинна залишатися без уваги дорослих. Інакше не будуть реалізовані потенційні можливості цього віку, сенситивного, для розвитку різноманітних форм довільної

поведінки. Це визначає необхідність проведення спеціальної роботи по розвитку у дітей прийомів і способів оволодіння поведінкою в емоційно напружених ситуаціях.

Як вже відзначалося, на етапі вступу дитини до школи основним чинником розвитку соціальних стосунків є оволодіння учбовою діяльністю, вироблення необхідних шкільних умінь і навичок. Разом з цим школяр включається і в іншій, менш оформлений організаційно, але від цього не менш значимий процес засвоєння соціального досвіду – міжособистісні стосунки, що формуються в школі. Це так звана „прихована програма соціалізації”, за допомогою якої розвивається емоційне і соціальне життя дитини, складається його уявлення про себе і про те, що думають про нього інші люди.

У перші дні перебування в школі дитина включається в процес міжособистісної взаємодії з однокласниками і учителем. Ця взаємодія упродовж молодшого шкільного віку має певну динаміку і закономірності розвитку.

У першокласників в період адаптації до школи спілкування з однокласниками, як правило, відступає на другий план перед великою кількістю нових шкільних вражень. Діти настільки поглинені своїм новим статусом і обов'язками, що майже не помічають однокласників, не завжди можуть відповісти на питання: „Хто сидів поряд з тобою за партою?”.

Молодший школяр – це людина, що активно опановує навички спілкування. У цей період відбувається інтенсивне встановлення дружніх контактів. Придбання навичок соціальної взаємодії з групою однолітків і уміння заводити друзів є одним з важливих завдань розвитку на цьому віковому етапі.

Якщо у дитини до 9-10-річного віку встановлюються дружні стосунки з ким-небудь з однокласників, це означає, що дитина уміє налагодити тісний соціальний контакт з однолітком, підтримувати стосунки тривалий час, що спілкування з ним теж комусь важливо і цікаво. Відношення до друзів і саме розуміння дружби мають певну динаміку упродовж молодшого шкільного віку. Для дітей 5-7 років друзі – це передусім ті, з ким дитина грає, кого бачить частіше за інших. Вибір друга визначається передусім зовнішніми причинами: діти сидять за однією партою, живуть в одному будинку і тому подібне. У цьому віці діти більше звертають увагу на поведінку, чим на якості особи. Характеризуючи своїх приятелів, вони вказують, що

„друзі поводяться добре”, „з ними весело”. У цей період дружні зв'язки неміцні та недовговічні, вони легко виникають і досить швидко можуть розірватися.

У період між 8 і 11 роками діти називають друзями тих, хто може допомогти їм, відгукується на їх прохання і розділяє їх інтереси. Для виникнення взаємної симпатії і дружби стають необхідними наступні якості особи: доброта, уважність, самостійність, впевненість в собі, чесність.

Поступово, у міру того як дитина пристосовується до шкільної дійсності, у неї складається система особистих взаємовідносин в класі. Її основа – безпосередні емоційні стосунки, які переважають над усіма іншими.

Групі школярів, що мають не занадто хороше положення в системі особистих взаємовідносин в класі, також властиві деякі схожі характеристики:

- ці діти зазнають труднощі в спілкуванні з однолітками;
- вони незлагідні, що може проявлятися як в забіякуватості, запальності, примхливості, грубості, так і в замкнутості;
- досить часто їх відрізняє сутяжництво, зарозумілість, жадність;
- багато хто з цих дітей неохайний.

Наведені загальні характеристики мають певну специфіку прояву на різних етапах молодшого шкільного віку.

Зміни, що виникають в цьому віці, в стосунках з однолітками важливо враховувати при організації „виховних” заходів. Нерідко учителі початкових класів можуть відчитати учня за який-небудь проступок перед усім класом, це може стати для дитини сильним травмуючим чинником, наслідки якого дуже часто вимагають від соціального педагога термінового втручання.

Система особистих взаємовідносин є найемоційніше вираженою для кожної людини, оскільки має безпосереднє відношення до його оцінки і визнання його як особи. Тому не занадто хороше положення в групі однолітків переживається дітьми досить гостро і часто стає причиною неадекватних афективних реакцій. Але якщо у дитини є хоч би одна взаємна прихильність, вона перестає усвідомлювати і не дуже переживає своє об'єктивно погане положення в системі особистих взаємовідносин. Навіть один-єдиний взаємний вибір є своєрідним психологічним захистом і може урівноважувати навіть декілька негативних виборів, оскільки

перетворює дитину з „знехтуваного” в того, що визнається.

У той же час саме педагог в силу своєї особливої значущості для молодшого школяра може зіграти серйозну роль і в протилежній ситуації, коли необхідно вивести учня з положення „ізолюваного” члена групи. Тактика поведінки учителя в кожному індивідуальному випадку повинна будуватися виключно суб’єктивно, виходячи з особливостей ситуації, що склалася, особливих характеристик самої дитини, рівня розвитку міжособистісних стосунків в класі та ін. Приведемо найбільш загальні рекомендації:

- необхідно залучити ізолюваного учня в цікаву спільну з однолітками діяльність;
- постаратися допомогти досягти йому успіху в тій діяльності, від якої в першу чергу залежить положення дитини (подолання неспішності тощо);
- допомогти здолати дитині афективність (запальність, забіякуватість, образливість), яка найчастіше сприяє ізоляції;
- у деяких дітей необхідно виробляти упевненість в собі, в результаті відсутності якої вони занадто сором’язливі;
- використати непрямі заходи: можна запропонувати авторитетним одноліткам підтримувати нерішучу дитину.

У аналізі причин ситуації, що склалася, і пошуку шляхів виходу з неї істотну допомогу може і повинен зробити соціальний педагог, що володіє методами діагностики і корекції міжособистісних стосунків.

Найбільш поширеним методичним прийомом, що дозволяє встановити положення дитини в системі особистих стосунків в класі, є *соціометрична процедура*. Найпопулярнішим критерієм вибору, який пропонується молодшим школярам, є „вибір товариша по парті”, як один з інтеграційних критеріїв, найбільш адекватних для цього віку, а також соціометрична процедура „вибір у діі”.

Здатність робити щось краще, ніж інші, однаково важлива для усіх школярів. Не даремно саме цей віковий період відрізняється прагненням дитини опанувати різні навички і уміння, що визначає у разі успіху розвиток почуття власної значущості, компетентності, повноцінності або, у разі невдачі, навпаки, почуття неповноцінності.

Треба і важливо, щоб кожна дитина усвідомлювала свою цінність і неповторність. І успішність тут не є визначальним критерієм, оскільки поступово діти починають бачити і цінувати в

собі та інших такі якості, які не мають безпосереднього відношення до навчання.

Таким чином, уміння і навички дитини, усвідомлення їм своїх сильних і слабких сторін служать підставою для формування самостійності, упевненості в собі, особової незалежності, а це, у свою чергу, дозволяє бути більше грамотним при спілкуванні з однолітками.

При наданні практичної допомоги гіперактивним дітям важливе значення має робота з їх батьками і педагогами. Необхідно роз'яснювати дорослим причини такої поведінки дитини, дати зрозуміти, що її вчинки не є умисними, показати, що їй потрібна допомога і підтримка дорослих, без яких така дитина не зможе впоратися з існуючими у нього складнощами.

Соціальному педагогу треба пояснити батькам гіперактивної дитини, що важливу роль в даному випадку грає певна тактика виховних дій. Батькам необхідно пам'ятати, що поліпшення стану дитини залежить значною мірою від доброго, спокійного і послідовного відношення до нього. У вихованні гіперактивної дитини батькам слід уникати двох крайнощів: проявляти надмірну жалість і допускати всюдозволеність, з одного боку, а з іншого – пред'являти до дитини підвищені вимоги, які він не в змозі виконати, у поєднанні із зайвою пунктуальністю, жорсткістю і покараннями. Нерідко зміну вказівок і коливання настрою батьків, впливають на дитину з синдромом дефіциту уваги, набагато сильніше негативної дії, ніж на здорових дітей.

Конкретні *рекомендації батькам дітей з синдромом дефіциту уваги* можуть бути наступними.

1. У своїх стосунках з дитиною постаратися створити „позитивну модель” поведінки. Хвалити її в кожному випадку, коли вона цього заслужує, відмічати успіхи. Це допоможе повірити дитині у власні сили.

2. Не застосовуйте часто слова „ні” і „неможна”.

3. Говорити стриманим тоном, спокійно і м'яко.

4. Давати дитині тільки одне завдання на певний відрізок часу, щоб вона могла його успішно виконати.

5. Для підкріплення усних прохань використовувати здорову стимуляцію.

6. Хвалити дитину за усі види діяльності, вимагаючи концентрації уваги (наприклад, робота з кубиками, конструктором,

розфарбовування, читання).

7. Ввести удома чіткий режим дня. Час їди, виконання домашніх завдань і сну повинно відповідати цьому розпорядку.

8. Уникати по можливості великого скупчення людей. Знаходження у великих магазинах, на ринках, в ресторанах і тому подібне чинить на дитину занадто сильну стимулюючу дію.

9. Під час різних дитячих ігор обмежуйте дитину тільки одним партнером. Уникайте неспокійних, шумних приятелів.

10. Дитина не повинна сильно стомлюватися, оскільки стомлення призводить до зниження самоконтролю і наростання синдрому гіперактивності.

11. У дитини має бути можливість регулярно витратити надмірну енергію. Користь принесе щоденне фізичне навантаження на свіжому повітрі: тривалі прогулянки, біг, спортивні заняття.

12. Необхідно враховувати недоліки поведінки дитини. Для дітей з синдромом дефіциту уваги характерна гіперактивність, яка неминуха, але може знаходитися під розумним контролем за допомогою вищенаведених заходів.

Повільні діти, так само як і діти гіперактивні, залучають до себе увагу особливостями своєї поведінки і діяльності. Вони ніколи не квапляться і бувають незграбними, завжди спізнюються і нічого не устигають робити, за словами дорослих, „їх вічно потрібно підганяти”. Такими дітьми усі невдоволені, їх постійно кваплять, підганяють, нерідко лають.

Досвіду неуспіхів і невдач, пов'язаних зі своєю повільністю, такі діти набувають ще до школи. Вступ до школи створює для них додаткові проблеми: вони самими останніми готуються до уроку, не встигають виконати увесь об'єм класної роботи, їм бракує часу, щоб записати завдання додому, вони довго, іноді до пізнього вечора, просиджують над домашніми завданнями, довго думають, повільно пишуть і читають. Вони все завжди роблять повільно.

Цим дітям важко переносити щоденний поспіх, вони знаходяться через це в постійній напрузі, нервують. Вони переживають свою неможливість все встигнути, зробити вчасно, не запізнитися, не відстати від інших. Роздратування, невдоволення дорослих, покарання тільки посилюють ці переживання. Відчуття провини і невпевненості в собі – риса, властива повільним дітям. Іноді повільних дітей зовсім незаслужено звинувачують в ліні, в тому, що вони спеціально, „на зло” все роблять занадто повільно.

Робота з дітьми такого плану вимагає великого терпіння, уваги, розуміння їх особливостей і проблем. Зазвичай в перші місяці перебування в школі повільні діти не вимагають особливих корекційних заходів. Але педагогам і батькам важливо знайти такі варіанти індивідуального підходу до кожної дитини з подібними проблемами, які б допомогли працювати їй в оптимальному для неї темпі.

Вже починаючи з дошкільного віку у дітей можуть виникати так звані „маски тривожності” – форми поведінки, що дозволяє пережити тривожність в пом'якшеному виді і не проявляти її в зовнішньому плані. Такі „маски”, як агресивність і залежність (надмірна слухняність або непокоря, дбайливість до самозречення), характерніші для підлітків, чим для молодших школярів. У молодших школярів частіше виникає надмірна мрійливість, відхід від реальності у світ фантазій, коли дитина є присутньою на уроці формально, але занурена у свої думки, „вітає в хмарах”. Зустрічається у цьому віці і відхід у хворобу.

Проблеми тривожних дітей відрізняються різноманітністю: з одного боку, це неуспішність або невміння налагодити контакти з важливими для неї в даний момент людьми, з іншого – пониження самооцінки, відсутність упевненості в собі, відчуття провини, гостре переживання кожної невдачі, „розростання” негативного емоційного досвіду, можливість невротичних реакцій.

Щоб надати допомогу таким дітям, понизити рівень їх тривожності, треба забезпечити їм досягнення успіху. А оскільки головним є не сам по собі успіх, а реакція на нього, батьки і педагоги повинні постаратися не загострювати увагу на невдачах і окремих промахах. Необхідно заохочувати щонайменші позитивні зрушення в навчанні, а зауваження робити в особливій формі: „Ти молодець. У тебе виходить дуже добре. Але доки ще вийшло не до кінця. Іншим разом ти звичайно ж зробиш ще краще, ніж зараз”.

Між батьками і дітьми молодшого шкільного віку можуть виникати такі варіанти проблем, що вимагають проведення соціально-педагогічного консультування.

Варіант 1. Батьки, у яких дитина вже почала вчитися в першому класі школи, турбуються про те, що вона погано вчиться.

Варіант 2. Батьки, чия дитина навчається в початковій школі, несподівано зіткнулися з проблемою, суть якої полягає в тому, що в

їхньої дитини чомусь не складаються нормальні взаємини з іншими дітьми.

Варіант 3. Батьки, у яких дитина вже навчається в початкових класах школи, турбуються з приводу того, що у неї не складаються хороші взаємини з вчителями.

Розглянемо послідовно всі ці випадки.

Випадок 1. В даному конкретному випадку – при поганому початку навчання дитини у школі – необхідно з'ясувати причину цього. Як правило, причин поганого початку навчання дитини у школі буває декілька, і в залежності від того, які вони насправді, батькам необхідно давати різні практичні рекомендації.

Можливими причинами неуспішності дитини в початкових класах можуть бути, по-перше, відсутність у дитини інтересу до навчання взагалі. По-друге, слабкий розвиток у нього основних когнітивних процесів: концентрації уваги, запам'ятовування, розумових, мовних. По-третє, недостатній розвиток у дитини будь-яких важливих особистісних якостей: ділових, вольових, комунікативних. По-четверте, неправильна методика підготовки дитини до навчання в школі. У-п'ятих, неправильний з психолого-педагогічної точки зору стиль спілкування батьків з дитиною.

Почати вчитися в школі погано дитина може з моменту надходження в школу тому, що у неї слабо розвинені, наприклад, довільна увага і довільна пам'ять, а також мовно-логічне мислення, тобто якраз ті функції, від яких залежить свідоме і повноцінне освоєння шкільної програми.

У цьому випадку батькам дитини можна рекомендувати самим або з допомогою соціального педагога протягом декількох місяців додатково попрацювати з дитиною, щоб розвинути в нього до потрібного рівня відповідні когнітивні функції. Є, до речі, багато соціально-педагогічної літератури на цю тему.

Якщо у дитини немає вольових, ділових, комунікативних якостей, то вона не зможе долати труднощі, які природно виникають у будь-якій досить складній справі, у тому числі і у навчанні.

У цьому випадку необхідно буде терміново зайнятися розвитком відповідних особистісних якостей у дитини, причому найкраще це робити не в процесі навчання, а в яких-небудь інших видах діяльності, також розвивають її особистісні якості, але більш цікавих, привабливих для дитини, ніж само по собі навчання. Це може бути, наприклад, гра або захоплююча праця. Сформувавшись в

інших видах діяльності, ці якості будуть потім перенесено і почнуть проявлятися в навчанні.

Невірне поводження з дитиною в родині, як причина його відставання в навчанні в початкових класах школи, може проявлятися в тому, що вже в дошкільному віці батьки починають пред'являти до дитини надмірно високі вимоги, які не цілком відповідають її віковим можливостям і досягнутого рівня розвитку. Нерідко батьки це роблять тоді, коли дитина ще не перебудувалася і не встигла пристосуватися до нових умов її життя.

У цьому випадку у дитини взагалі може пропасти всяке бажання вчитися, і воно зміниться захисною реакцією. Виникне стійке негативне ставлення дитини до навчання і далі – до школи в цілому. Неприємності у дитини асоціюються саме з вченням, і вона буде всіляко протистояти йому.

Батьки, виявивши відсутність інтересу дитини до навчання, повинні звертати більше уваги на старання і успіхи дитини і, в той же час, не помічати його помилок і невдач.

Педагогічно неправильно вважається і прямо протилежна практика спілкування батьків з дитиною, коли вони з самого початку навчання продовжують поводитися з ним так само, як і до нього, не пред'являючи дитині ніяких нових вимог. Тоді й сама дитина може почати розглядати вчення як розважальну гру, і, як наслідок, ставитися до нього недостатньо серйозно. Обоє крайнощів слід уникати, і саме про це, в першу чергу, повинен знайти розмова соціального педагога з батьками дитини в цьому випадку.

Випадок 2. Найбільш поширеною причиною небажання вчитися є несформованість у дитини потрібних комунікативних якостей особистості, які б дозволяли їй встановлювати нормальні взаємини з іншими дітьми. Найчастіше це трапляється з єдиними дітьми в сім'ї, які до вступу в школу не відвідували дошкільних установ типу дитячого саду. Нерідко це відбувається і з розпещеними дітьми, які довгий час перебували дома в привілейованому становищі: їм, наприклад, всі прощали і потурали у всьому. Опинившись у незвичній для себе соціальної обстановці, серед інших дітей, що мають рівні з ними права, позбувшись багатьох з своїх переваг, такі діти починають стихійно протестувати проти цього, провокуючи конфлікти і налаштовувати проти себе навколишніх дітей.

Соціальний педагог-консультант міг би в цьому випадку, розмовляючи з батьками, по-перше, з'ясувати, коли, при яких умовах, в якій обстановці у дитини найчастіше виникають проблеми у спілкуванні з іншими дітьми, і попросити клієнта уважно спостерігати за своєю дитиною в цих умовах. По-друге, необхідно визначити позицію, яку в конфліктах з іншими дітьми займає сама дитина, і допомогти батькам усвідомити і правильно оцінити цю позицію. По-третє, слід точно встановити, як до цього ставляться самі батьки дитини, і допомогти їм усвідомити це відношення. Нарешті, по-четверте, важливо прояснити, як до дитини насправді відносяться всі інші діти, з якими вона спілкується.

Швидше за все більш правими в конфліктах виявляться інші діти, а не їх власна дитина. Якщо соціальному педагогу не вдасться переконати в цьому батьків, то навряд чи можна буде розраховувати на істотні зміни в кращу сторону у ситуації, що виникла, оскільки в ній дуже багато залежить від вірної позиції батьків дитини.

З урахуванням життєвих обставин, які будуть прояснюватися соціальний педагог може давати батькам дитини конкретні рекомендації про те, як практично змінити її поведінку, щоб ставлення до неї інших дітей покращився.

Іншою можливою причиною виникнення такого конфлікту можуть стати будь-які негативні риси характеру дитини, неприйнятні в спілкуванні з людьми. Тоді необхідно буде прийняти термінові заходи, спрямовані на те, щоб перевиховати дитини.

Справа також може полягати в недоліках не самої дитини, а тих дітей, з якими вона спілкується. Цей випадок зустрічається в житті порівняно рідше, ніж перший, і його можна ідентифікувати з тим, скільки дітей погано ставляться до її дитини. Якщо до неї погано ставляться всі без винятку або більшість, то справа, швидше за все, в недоліках поведінки самої дитини. Якщо погано до неї ставляться далеко не всі діти, а лише деякі з них, то, мабуть, сама дитина не несе повну відповідальність за погані відносини зі своїми однолітками.

Нарешті, причина поганих взаємин дітей може бути не в них самих, а в поведінці дорослих людей або вчителів, які своїми необміркованими діями перешкоджають встановленню між дітьми нормальних взаємин. Це може відбуватися, наприклад, тоді, коли вчителі необгрунтовано виділяють і карають одних дітей, в той же самий час не помічаючи і прощаючи іншим дітям аналогічні або

навіть більш серйозні проступки. Наприклад, це може відбуватися тоді, коли вчителі ставлять одним дітям завищені, а іншим занижені оцінки.

У житті ці причини можуть діяти разом, і завдання соціального педагога-консультанта полягає в тому, щоб виявити їх і дати клієнту рекомендації по їх усуненню.

Випадок 3. Взаємини дитини з вчителями в початковій школі не можуть складатися з підстав, зазначених у попередньому пункті, а також через те, що дана дитина нестандартна, не цілком відповідає загальним, звичним вимогам, що пред'являються до дітей в школі. Внаслідок цього, вона може претендувати на підвищену увагу до себе, і своєю нестандартною поведінкою доставляти чимало додаткових труднощів вчителям.

Так званими нестандартними можуть бути самі різні діти: і ті, що нормально розвиваються, і обдаровані, і ті, що відстають від інших дітей у своєму розвитку. Але найчастіше нестандартними все ж є обдаровані і відсталі діти.

Нестандартність дитини може, зокрема, проявлятися в особливостях її діяльності (наприклад, робота лівою рукою), у специфіці її когнітивних процесів (дитина може мислити, сприймати, запам'ятовувати і відтворювати матеріал не так, як це роблять інші діти), в наявності у дитини особливих властивостей темпераменту, інтересів чи рис характеру, і, нарешті, в незвичності стилю спілкування дитини з оточуючими людьми: вчителями, батьками, однолітками.

Нестандартна дитина – це зовсім не обов'язково така, відхилення якої від норми повинно розглядатися як аномалія, тобто як негативне явище. Але, разом з тим, нестандартна дитина – це завжди дитина, що вимагає до себе особливої уваги як з боку батьків, так і з боку вчителів. Нестандартна дитина майже завжди відчуває труднощі в спілкуванні з іншими дітьми. Далеко не всім вчителям по душі мати справу з нестандартними дітьми, так як із-за незвичності дитини спілкування з нею породжує додаткові проблеми.

Те, що нестандартність дитини – це далеко не завжди негативна якість для її розвитку, соціальний педагог повинен буде, в першу чергу, пояснити батькам, які звернулися в консультацію. Потім необхідно буде провести різностороннє соціально-педагогічне обстеження дитини для того, щоб з'ясувати, в чому ж насправді

полягає її нестандартність, що в цій нестандартності позитивне і що негативне, що необхідно зберегти і від чого бажано позбутися.

Як правило, при обстеженні виявляють, що далеко не все в дитині, що викликає тривогу батьків або вчителів, слід змінювати. Нерідко, наприклад, помиляється вчитель в оцінку ціннісної нестандартності дитини, який скаржиться соціальному педагогу на надмірну активність або незвичайний образ мислення дитини. Це якраз часто виявляється гідністю дитини, сприяє її розвитку, якщо дитина у всьому іншому не поступається іншим дітям. В цьому випадку краще змінювати позицію вчителя, а не поведінку дитини.

Етап переходу дітей до підліткового віку вимагає пильної уваги батьків до тих змін, які відбуваються з дорослою дитиною, особливої гнучкості їх педагогічної тактики, величезного терпіння, зваженості, уміння бачити позитивне і істинне в зухвалій поведінці підлітка. Батькам необхідно враховувати складнощі підліткового періоду і для самого підлітка, властиві етапу гормональної перебудови організму нестійкість настрою, фізичного стану і самопочуття, ранима, неадекватність реакцій.

Теоретично визнати нові потреби і нові здібності дорослих дітей батькам вдається досить легко, але набагато більшою трудностю є відмова від „дитячих” форм контролю, знаходження взаємоприйнятних способів визнання дорослішання підлітка. Довіра і надання свободи дій дитині в розумних рамках – найважливіше завдання „розширення рамок” допустимої поведінки на основі загальноприйнятих моральних цінностей. У зв'язку з цим велике значення має батьківський приклад в якості моделі побудови життя (наприклад, „спочатку кар'єра, потім – сім'я”), обраних стратегій подолання труднощів (уникнення, компроміс, співпраця). Образи сильного чоловіка, дбайливого чоловіка (чи ловеласа), справедливого батька (чи деспота) мають значення для підлітка, хоча вплив може бути не лише прямим – у вигляді наслідування, але і за принципом „негативного наслідування”, тобто дотримання протилежної моделі поведінки. Батькам необхідно належним чином оцінити нове розуміюче відношення, що зароджується, до дорослого – поява емпатії, прагнення розділити переживання дорослих, допомогти, підтримати. У взаємовідносинах з підлітком у сім'ї не можна добитися довірчих стосунків силою, довіру можна тільки заслужити. Важливо допомагати формуванню нового рівня самосвідомості, здібності до пізнання себе як особи і становленню

вибірковості інтересів, виділенню постійних особових інтересів.

Одним з центральних моментів розвитку в середньому підлітковому віці стає почуття дорослості, що формується : школяр гостро відчуває, що він вже не дитина, і вимагає визнання передусім рівних з навколишніми дорослими прав. Почуття дорослості виражається в прагненні до незалежності, самостійності, затвердженні своєї особової гідності і вимозі до дорослих поважати ці прагнення і зважати на них.

Це переживання має істотне значення для розвитку особистості в підлітковому віці. Воно виступає як стимул активності підлітка, спрямований на переорієнтацію з „дитячих” норм на „дорослі”, на засвоєння цінностей, установок, норм, які, з точки зору підлітків, підтверджують уявлення про них як про дорослих. Привласнюються передусім зовнішні атрибути дорослості (зразки яких підлітки часто знаходять в особливій підлітковій субкультурі), а також моральні норми, властиві взаємовідносинам дорослих людей.

Можна виділити наступні напрями розвитку дорослості: наслідування зовнішніх проявів дорослості; орієнтація на якості „справжнього чоловіка”, „справжньої жінки”; соціальне дорослішання; інтелектуальна дорослість. Наслідування *зовнішніх проявів дорослості в одязі, прикрасах, косметиці, способах проведення дозвілля, лексиці, формах прояву симпатій і тому подібне*. Цей, найбільш легкий, спосіб підліток часто використовує для демонстрації своєї дорослості одноліткам і батькам.

Орієнтація на якості „справжнього чоловіка”, „справжньої жінки”. Вона включає як зовнішні ознаки і фізичні якості (одяг, зачіска, манери поведінки, сила, краса), так і особові якості (сміливість, вірність в дружбі). При цьому образ „справжнього чоловіка”, як правило, досить традиційний, відповідає традиційним чоловічим цінностям. У образі сучасної „ідеальної жінки” співіснують традиційно жіночі і чоловічі якості.

Соціальне дорослішання – процес оволодіння різними уміннями, необхідними для здійснення „дорослих” видів діяльності (столярувати, шити, водити автомобіль, фотографувати та ін.). Для оволодіння цією стороною дорослості потрібна ділова співпраця підлітка і дорослого. Така співпраця повинна ґрунтуватися на довірі і повазі дорослого до підлітка. Ефективно ця сторона дорослості розвивається в тих випадках, коли участь в такій діяльності сприяє

підвищенню самооцінки підлітка, зміцненню його упевненості в собі, сприяє сприйняттю себе як компетентної людини.

Інтелектуальна дорослість – прагнення бути компетентною, знати і уміти багато що по-справжньому, брати участь в житті, що виходить за межі школи, учбової програми, повноцінно брати участь в дорослому житті – важлива і продуктивна сторона становлення дорослості, на яку слід звернути особливу увагу і педагогам, і соціальному педагогові-консультантові.

Основним механізмом, що визначає усі напрями розвитку почуття дорослості, є привласнення відповідних зразків. Необхідно підкреслити, що ці зразки можуть утілюватися не лише в образах дорослих, але і однолітків. Для підлітка особливо важливо виглядати дорослим серед однолітків тому, що його наслідувати легше, ніж дорослих, і він нерідко запозичує у товаришів риси, які, за його уявленням, підтверджують їх дорослість. Крім того, зразки дорослості запозичуються з підлітково-юнацької субкультури суспільства.

Батькам треба пам'ятати про такі істотні аспекти розвитку в перехідний період, як:

1) нерівномірність фізичного і фізіологічного розвитку підлітків і можливість хворобливих переживань із-за затримки або занадто стрімкої зміни пропорцій тіла;

2) підвищена чутливість підлітка відносно змін власної зовнішності, фізичного вигляду, яка вимагає коректності та обережності у висловлюваннях із цього приводу;

3) яскраво виражена потреба підлітка бути „значимим” в очах однолітків, затвердитися серед них;

4) часте виникнення відхилень самооцінки і рівня домагань у бік надмірного заниження або завищення;

5) схильність до невмотивованого ризику, до неадекватного реагування (аж до спроб суїциду) по, здавалося б, незначним приводом, невміння передбачати наслідки своїх вчинків;

6) підвищена вірогідність загострення або виникнення патологічних реакцій, психічних захворювань.

Основне завдання соціального педагога-консультанта при роботі з батьками підлітків – пояснювати батькам причини подібної поведінки і її значення у ході розвитку особистості. Важливо дати зрозуміти дорослим, що рішення „ціннісних” конфліктів полягає не в тому, щоб пасивно погоджуватися з підлітком, а в тому, щоб

виражати і аргументовано відстоювати власну позицію. Саме спокійна, доброзичлива протидія виявляється найбільш дієвою для підлітка, оскільки дозволяє йому „відточувати” свою логіку, відстоювати свої принципи в досить м'якому і безпечному протиборстві. Таке протиборство допомагає підліткові розкрити необхідність обліку прав, почуттів, позицій і цілей іншої людини.

Прагнення „приміряти”, перевірити рівність їх прав, що так хвилює підлітків, з дорослими, спільність правил для них і дорослих проявляється в тому, що підліток пред'являє до дорослих ті ж вимоги, які вони пред'являють до нього. Одночасно підліток відчуває потребу в захисті з боку дорослого.

Складність ситуації – в двоїстості потреб підлітка по відношенню до дорослого. Він потребує одночасно того, щоб проявляти самостійність як дорослий, і в опіці як дитина. Почуття захищеності, безпеки – у край важливе для розвитку в дитячому віці в цілому, залишається значимим і для цього періоду, воно потрібне для благополучного проходження кризи. Саме це переживання безпеки дає підліткові можливість експериментувати, розсовуючи рамки свого життя.

Ще одним істотним моментом є прояв своєрідного „споживчого” відношення до батьків й учителів. Так, підлітки 11-12 років вважають, що цікаве життя в класі, хороші стосунки між школярами залежать в основному від учителів, передусім від класного керівника. Учні схильні розглядати турботу про них, контроль за ними як обов'язок батьків, який ті повинні виконувати незалежно від того, як поведуться діти, і нерідко сприймають як особисту образу слова про те, що вони в чомусь мають бути батькам вдячні.

Досить типовими є в цьому сенсі висловлювання: „Я ж не просив, щоб мене народжували”, „Вона – мама, і тому повинна про мене піклуватися”.

Подібні висловлювання часто лякають дорослих своїм „відвертим цинізмом”, проте пильніший розгляд цих випадків свідчить про те, що тут проявляється передусім прагнення „приміряти” і перевірити, наскільки вимоги, що пред'являються до них, відповідають вимогам, які вони можуть пред'являти до дорослих виявити рівність прав, що так хвилює підлітків, спільність правил життя для них і для дорослих.

Зокрема, це виявляється в ревнощах дітей до турбот дорослих

про самих себе – до покупок якихось речей, розваг, друзів тощо. У роботі з такими випадками корисно і батькам, і підліткам розкривати *сенси цих вимог* – бажання, щоб той в першу чергу був батьком, цілком поглиненою своєю дитиною, але при цьому зі свого боку надавав йому повну свободу. Важливо обговорювати з підлітками проблему прав і обов'язків кожної людини, у тому числі і батьків, по відношенню до самих себе.

„Підліткові ревності” посилюються у зв'язку з тим, що в цей період багато підлітків починають чинити опір відкритому вираженню почуттів (обіймам, поцілункам, ласкавим словам тощо), інших же форм вираження любові до дорослих у них немає. Батьки зі свого боку також починають випробовувати певну незручність, виражаючи свою любов до підлітка в колишніх формах, і часто не знають, як це виразити по-іншому. Таким чином, і у тих і у інших відсутні засоби вираження необхідної потреби, що саме по собі вже створює деяку напругу. Важливим є той факт, що і ті й інші починають якоюсь мірою сумніватися в любові один одного (чому неабиякою мірою сприяють сварки і конфлікти по різних приводах) і одночасно переживати у зв'язку з цим почуття провини.

Соціальному педагогові-консультантові необхідно пояснювати і підліткам, і дорослим, що прояви дитячо-батьківської любові закономірно міняють свої форми у міру дорослішання дітей. Найефективніше в цьому плані навчання підлітків розумінню засобів вираження емоційного відношення в спілкуванні, відмінностей в способах вираження у дорослих і дітей, близьких і сторонніх людей і тому подібне. Важливо також допомагати підліткові зрозуміти його емоції, правильно і різноманітно виражати їх.

У сучасному житті, в складних соціально-економічних умовах виникли нові негативні тенденції відносно дорослих до підлітків – 10-15-річні діти стали сприйматися в суспільстві дорослішими, ніж вони являються насправді. Підлітки стали вести себе не лише більше розкуто по відношенню до дорослих, але і нерідко поблажливо, зневажливо відноситися до батьків (особливо ті, хто реально увійшов до процесу заробляння грошей).

Єдиний вихід в цій ситуації – дати молодим можливість рости, і щоб при цьому перед ними була перспектива – якомога раніше застосувати, які б вони не були, але свої, особисті, таланти. Якщо їм це не вдається, вони відвертаються від суспільства і вирішують назавжди залишитися у світі дітей. Проте початок може бути

покладений у будь-якій сім'ї, де зрозуміли, що почуття відповідальності потрібне. Секрет полягає в тому, що батьки повинні поставити перед собою таку мету, для досягнення якої їм якраз трохи не вистачить сил, і звернутися до дітей по допомогу, тому що без них нічого не добитися.

Вирішення психолого-педагогічних проблем підліткового віку

У батьків, які мають дітей-підлітків, і у самих підлітків нерідко виникають такі проблеми, що вимагають проведення соціально-педагогічного консультування.

Варіант 1. Між батьками і дітьми, які досягли підліткового віку, постійно виникають конфлікти з найрізноманітніших питань.

Варіант 2. З якоїсь причини діти-підлітки не хочуть вчитися, поведуться зухвало, несумлінно виконують свої обов'язки дома, не виконують дані батькам обіцянки і т.ін.

Варіант 3. Батькам здається, що діти-підлітки щось від них приховують. Батьки разом з тим зауважують, що діти часто проводять час поза домом, уникають спілкування з ними.

Варіант 4. Підліток нічим серйозним, з точки зору батьків, не цікавиться і не хоче займатися своїм розвитком.

Випадок 1. Конфлікти між підлітками і батьками в родині – це явище, яке дуже часто зустрічається. Вони певною мірою є природними, якщо мати на увазі не конфлікти як такі, а те що породжує їх протиріччя в поглядах батьків і дітей. Оскільки конфлікти між підлітками та дорослими людьми зустрічаються практично майже в кожній родині, то їх можна вважати нормальним явищем.

Такі конфлікти зазвичай пов'язані з переходом дитини на більш високий рівень розвитку, з переходом від дитинства до дорослості, тому вони не повинні викликати у батьків особливого занепокоєння, зокрема за майбутнє конфліктогенне дитини. У цьому насамперед і повинен постаратися переконати соціальний педагог-консультант батьків.

Потрібно дати зрозуміти батькам, що гострий міжособистісний конфлікт у підлітковому віці є неминучим наслідком загострення відносин з оточуючими людьми. Такий конфлікт перешкоджає розвитку підлітка, якщо його швидко та вчасно не усунути.

Для нормального розвитку людини будь-якого віку потрібні постійні, відкриті і довірчі відносини з оточуючими людьми, що будуються на позитивній емоційній основі. Для дітей це – взаємини з батьками, вчителями, однолітками. Адже тільки з їх допомогою підліток може успішно вирішити складні внутрішні проблеми, які хвилюють його в перехідний період.

Способи вирішення підліткового вікового міжособистісного конфлікту з батьками можуть бути самими різними. Але у всіх подібних випадках життя, ініціативу в їх запобіганні та усуненні повинні брати на себе дорослі люди, в даному випадку батьки або вчителя. Вони ж у вже виниклої конфліктної ситуації, будучи більш розумними і досвідченими людьми, ніж підлітки, зобов'язані вести себе відносно підлітків більш гнучко і осмислено.

Випадок 2. Це зухвала громадська поведінка підлітка, який порушує норми і правила поведінки, прийняті серед дорослих. Неприємні поведінкові симптоми, пов'язані з цією проблемою, найчастіше є відображенням загальної підліткової вікової кризи і, як правило, самі собою зникають тоді, коли підліток стає дорослим і у нього змінюється свідомість.

Однак криза підліткового віку може затягнутися, і якщо з зазначеними вище негативними симптомами в поведінці активно не боротися, то в остаточному підсумку це може призвести до затримки розвитку і до закріплення в особистості та поведінці підлітка вельми неприємних характерологічних проявів, їх перетворення в стійкі життєві звички. З роз'яснення цього також слід починати соціально-педагогічну консультацію з батьками або вчителями, що звернулися до соціального педагога у зв'язку з будь-якою проблемою.

Потім необхідно буде об'єктивно і детально розібратися у низці питань. По-перше, слід з'ясувати, наскільки часто і при яких умовах у підлітка проявляється неадекватна соціальна поведінка. По-друге, треба визначити, як самі батьки реагують на подібну поведінку своїх дітей. По-третє, необхідно виявити, до яких результатів призвели дії, вже початі батьками. По-четверте, треба дізнатися, як самі підлітки, якщо батьки це намагалися з'ясувати, пояснюють власну поведінку. Розібравшись у всіх цих питаннях, соціальний педагог-консультант може отримати більш-менш повну картину того, що відбувається, на основі аналізу якої він далі зможе прийняти цілком конкретні, обґрунтовані рішення. Однак, у будь-

якому випадку, необхідно мати наступні практичні рекомендації, що допомагають вирішити цю проблему:

1. Намагатися припинити емоційно негативно реагувати на дії і вчинки підлітка, його опір розумним аргументам дорослих. Слід спробувати об'єктивно розібратися в тому, що насправді відбувається, чому підліток поводить саме так, а не інакше. На це питання обов'язково повинна бути отримана докладна і зрозуміла відповідь, яка певною мірою не тільки пояснює, але і виправдовує поведінку підлітка. Отримати таку відповідь на дане питання для дорослої людини означає зрозуміти (але не обов'язково взяти і схвалити) поведінку підлітка.

2. Подумати над тим, як краще переконати підлітка змінити свою поведінку.

3. Прийняти рішення і діяти виключно методом переконання, не вдаючись до примусу.

4. Наполегливо добиватися свого, діяти так до тих пір, поки проблема не буде вирішена.

Випадок 3. Скритність підлітків, їх незвичайна замкнутість і ізолюваність від дорослих – це явище, яке досить часто виникає, хоча і не цілком нормальне. Тим не менше, воно не повинно викликати особливих тривог у батьків підлітків. Для підлітків взагалі, в силу вікових інтересів і особливостей, характерний підвищений інтерес до спілкування з однолітками, а не з дорослими людьми. У колі своїх однолітків вони зазвичай обговорюють ті питання, які хвилюють їх і не особливо привабливі для дорослих. Більшість таких питань має суто особистий характер. Що стосується дорослих, то питання, що хвилюють підлітків, вони нерідко оцінюють як дитячі і наївні й тим самим ще більше відштовхують від себе підлітків.

У цьому сенсі замкнутість спілкування підлітків виступає як цілком природна, вимушена міра, яка носить віковий, перехідний характер. Це явище свідчить про допитливість і соціально-психологічне зростання підлітків, про їх перехід від дитинства до дорослості.

Відповіді на питання, які підлітки зазвичай обговорюють між собою, швидше могли б бути знайдені, якби до їх обговорення були залучені дорослі люди. Вони, однак, мало цікавляться життям підлітків і, будучи зайнятими своїми власними проблемами, часто йдуть від обговорення підліткових проблем або ж просто не вміють

нормально розмовляти про них з підлітками на рівних. Внаслідок цього підлітки нерідко замикаються в собі, і між ними і дорослими людьми виникає психологічний бар'єр. Звідси – нерозуміння, відчуження та ізоляція підлітків від дорослих.

Все це консультант-соціальний педагог повинен роз'яснити батькам, які звернулися до нього за допомогою, і закликати їх до того, щоб вони, в першу чергу, спробували зняти психологічний бар'єр, що виник між ними і дитиною. Батькам можна рекомендувати послідовно зробити наступні кроки:

1. Перестати негативно реагувати на відмову підлітка розповідати про себе і про свої справи. Ставитися з розумінням і повагою до прагнення підлітка багато часу проводити поза родиною в спілкуванні з однолітками.

2. Припинити ігнорувати, відмахуватися від серйозного обговорення тих питань, які хвилюють підлітка. Перестати зневажливо реагувати на судження підлітка.

3. Регулярно і уважно прислухатися до того, що обговорюють і про що говорять між собою підлітки.

4. Непомітно, ненав'язливо, але щиро і доброзичливо, на рівних включатися до розмови підлітків, добиваючись того, щоб вони брали дорослих у своє співтовариство і довірливо обговорювали з ними хвилюючі їх питання.

Вунадок 4. Уявлення підлітків і дорослих про те, чим у першу чергу слід займатися в житті, розходяться, що викликано тим, що підліток, вочевидь, ще до кінця не розуміє важливість того, до чого його закликають дорослі люди. Він не думає про своє майбутнє, не готує себе до нього, звикає діяти, виходячи з поточних потреб і бажань. Крім того, у підлітка можуть бути якісь свої, не пов'язані з батьками і їх думкою, плани та інтереси.

Тому необхідно уважно розібратися в тому, що насправді хвилює підлітка, і чому він так поводиться, не слухаючи батьків. Це можна зробити різними шляхами. По-перше, просто уважно спостерігати протягом деякого часу за поведінкою підлітка. По-друге, докладно розпитати його, викликавши на відверту розмову. Потім необхідно обміркувати, як і в чому можна піти назустріч бажанням підлітка, як перебудувати його психологію і поведінку. Неодмінно слід відмовитися від застосування до підлітка тих методів впливу, які раніше були неефективними і викликали з його боку явну негативну реакцію. Набравшись терпіння, батьки повинні

використовувати тільки позитивний досвід спілкування. Тут їм, швидше за все, знадобляться систематичні консультації з соціальним педагогом.

Консультування батьків юнаків і дівчат

Вибір професії, здійснюваний людиною в результаті аналізу внутрішніх ресурсів і шляхом співвідношення їх з вимогами професії, є основою самоствердження людини в суспільстві, одним з головних рішень в житті.

Виникнення *професійного самовизначення* охоплює старший шкільний вік, проте йому передують етапи:

1) первинного вибору професії, для якого характерні малодиференційовані уявлення про світ професій, ситуативні уявлення про внутрішні ресурси, необхідні для цього роду професій, нестійкість професійних намірів. Цей етап характерний для учнів молодшого шкільного віку, коли ще не виникає питань про зміст професії, умови роботи. Іноді на цій стадії затримуються і підлітки;

2) професійного самовизначення (старший шкільний вік). На цьому етапі виникають і формуються професійні наміри і первинне орієнтування в різних сферах праці;

3) професійного навчання як освоєння вибраної професії – здійснюється після здобуття шкільної освіти;

4) професійній адаптації – характеризується формуванням індивідуального стилю діяльності і включенням в систему виробничих і соціальних стосунків;

5) самореалізації в праці (частковою або повною) – пов'язана з виконанням або невиконанням тих очікувань, які пов'язані з професійною працею.

Отже, **професійне самовизначення** розглядається як процес, увесь період професійної діяльності особи, що охоплює: від виникнення професійних намірів до виходу з трудової діяльності. Він пронизує увесь життєвий шлях людини. Піком цього процесу, переломним моментом в житті є акт вибору професії. За часом він зазвичай співпадає із закінченням школи і тісно пов'язаний з попередніми етапами професійного самовизначення.

Найбільш продуктивним є підхід до вибору професії як одній з найважливіших подій в цілісному життєвому визначенні людини. Вибір професії пов'язаний з минулим досвідом особистості, а процес професійного самовизначення тягнеться далеко в майбутнє, беручи участь у формуванні загального образу „я” людини, визначаючи хід

її життя.

У професійному житті кожної людини періодично виникають критичні моменти, кризи професійного розвитку. Після декількох років виконання однієї і тієї ж діяльності фахівець починає „не співпадати” з професією, переростає нормативно схвалювані способи здійснення професійних функцій. Потрібні нові перспективи професійного зростання, а якщо людина не знаходить їх, то настає професійна стагнація, застій. Професійне упокорювання знижує активність особи, спонукає шукати можливість самоствердження у сфері дозвілля.

У процесі багаторічного виконання однієї і тієї ж професійної діяльності у фахівця розвиваються професійно важливі якості. Разом з ними з'являються якості, що деформують особу. Професіоналізація особи породжує утворення якостей, що деструктивно впливають на продуктивність діяльності.

Перелічені вище проблеми лежать в площині взаємодії особи і професії. Реалізується цей складний і часом драматичний процес на тлі соціально-економічного життя суспільства.

У основі невдач в підтримці працездатності на належному рівні може лежати знаходження клієнта в кризовому стані. Залежно від міжподієвих стосунків він виділяє наступні кризи:

- *криза нереалізованості* – суб'єктивне негативне переживання життєвої програми;
- *криза спустошеності* – душевна втома і переживання відсутності досягнень;
- *криза безперспективності* – відсутність перспектив професійного зростання, реальних планів на майбутнє.

Кризи професійного становлення виражаються в зміні темпу і вектору професійного розвитку особистості. Чинниками, що детермінують кризи, виступають: вікові психофізіологічні зміни; зміна соціально-професійної ситуації; якісна перебудова способів виконання професійної діяльності; тотальна зануреність в соціально-професійне середовище; соціально-економічні умови життєдіяльності; службові й життєво важливі події. Кризи можуть протікати короткочасно, бурхливо або поступово, без яскраво виражених змін професійної поведінки. У будь-якому випадку вони породжують психічну напруженість, незадоволення соціально-професійним середовищем, собою. Часто кризи протікають без яскраво виражених змін професійної поведінки. Проте перебудова

смилових структур професійної свідомості, переорієнтація на нові цілі, корекція соціально-професійної позиції готують особу до зміни професійної біографії.

Кризи в професійному розвитку – явище нормативне. Вони є доленосними моментами в життєдіяльності людини. Кризи не можна ігнорувати, не помічати. Відхід від них загрожує людині професійною дезадаптацією, крахом професійних надій, неспроможністю професійної біографії.

Кризові явища – невід’ємний атрибут динамічного процесу професійного становлення особи. Міра усвідомлення особою криз індивідуальна. Вона залежить від способу протікання кризової ситуації, оскільки при благополучному її проходженні людина рідко усвідомлює це явище як кризу. Кількість криз, що виділяються, багато в чому залежить від соціально-професійної спрямованості, активності особи. Людина, що цікавиться своїм внутрішнім світом, прагнуча пізнати себе і що випробовує внаслідок цього незадоволення, розглядає у своїй професійній біографії більшу кількість кризових явищ. Якщо ж особа йде від кризи, намагається її ігнорувати, то вона частіше стикається з крахом професійних надій, неспроможністю своєї професійної біографії.

Настання кризи обумовлене цілим рядом чинників: поступовими якісними змінами способів виконання діяльності, соціально-професійною активністю особи, соціально-економічними умовами життєдіяльності, віковими психофізіологічними змінами, а також повною поглиненістю професійною діяльністю. Проте на будь-якій стадії професійного становлення в якості чинника, що детермінує виникнення кризи, частіше виділяється соціально-професійна активність. Саме почуття постійного незадоволення собою, пошук нових форм і способів самоздійснення в професійній праці, концентрація на питаннях професійного розвитку особистості неминуче призводять людину до протиріччя з реальністю, породжують конфлікт з собою.

Переживаючи кризу, особу, як правило, піднімається на більш високий рівень розвитку. Людина, що знаходиться в постійному пошуку нових способів виконання діяльності, підвищує свою кваліфікацію, прагне реалізувати себе в роботі, має більше шансів на успішне подолання криз. До деструктивного виходу з кризи відноситься пошук реалізації себе поза професійною діяльністю (у побуті, хобі і тому подібне), а також поява професійно небажаних

якостей особи. Якщо при конструктивному виході з кризи професійно небажані якості долаються особою, то при деструктивному вони стають усе більш вираженими.

Подолання кризових явищ вимагає від особи професійного вчинку і психологічно компетентного відношення до себе. Не всяка особа може самостійно знайти конструктивний вихід з кризи. Висока психічна напруженість, негативні емоції, пасивне відношення до себе, занижена самооцінка часто призводять до деструктивної професійної поведінки. Особа, що знаходиться в ситуації кризи, потребує своєчасної підтримки і допомоги керівників, друзів. Компетентну допомогу можуть надати практичні консультанти. Дієвим засобом подолання криз є тренінги особового і професійного зростання, семінари з вироблення альтернативних сценаріїв професійного становлення.

Період „порогу дорослого життя” вимагає від молоді людини ухвалення найважливіших рішень відносно її подальшого професійного і соціального самовизначення. Оскільки старшокласники не повною мірою усвідомлюють значущість моменту, важливо спрямувати їх роздуми в потрібне русло, пробудити інтерес до тих або інших галузей професійної діяльності. Це первинна турбота батьків. Необхідно проаналізувати відповідність вимог професії і індивідуальності молоді людини, стимулювати і допомагати в розробці життєвого плану, що включає не лише кінцевий результат, але і можливі способи, шляхи його досягнення, об’єктивні і суб’єктивні ресурси, які для цього знадобляться. Проте батькам не варто проявляти надмірну наполегливість у відстоюванні своєї думки відносно майбутнього їх сина або дочки. У динамічних умовах життя сучасного світу дорослі теж не можуть бути абсолютно упевнені у вірності свого розуміння ситуації. Тому остаточний вибір має бути зроблений молоді людиною самостійно.

Цей період часто називають часом „виривання коренів”, коли молодь дистанціюється від батьків, вимушених з розумінням відноситися до зростаючої емоційної незалежності дітей. Проте, юнаки як і раніше гостро мають потребу у контакті з дорослою, досвідченішою людиною. Ця потреба проявляється в неформальному, нерегламентованому, довірчому спілкуванні з дорослим в питаннях визначення перспектив майбутнього, при обговоренні моральних проблем (мета і спосіб життя, борг, любов,

заміжжя, вірність та ін.). Діалог поколінь повинен тривати на основі взаємоповаги, зростаючої довіри і рівності.

Батьки повинні дуже чуйно віднестися до нового періоду життя, пов'язаного з відривом дорослішої дитини від сім'ї, її вступом в реальну дорослість (так звана стадія „спорожнілого гнізда”). Необхідно заздалегідь готувати себе до нової ситуації, коли подружні стосунки можуть піддатися певній перевірці, виникає шанс оновлення або небезпека розчарування. Загальні інтереси подружжя, активна участь у професійному, громадському і культурному житті не можуть дозволити життю сім'ї стати нудною, безбарвною, коли діти стали самостійними.

Стосунки з дітьми на цьому етапі будуються вже не ієрархічно, а є взаємодією між дорослими рівними людьми. Цей процес пройде з меншими ускладненнями, якщо батьки налаштовані на прийняття змін, своєчасно заохочують претензії старшокласника на самостійність і реальне просування в цьому напрямі. Часто перехід до стосунків взаємної рівності здійснюється в процесі боротьби батьків і дітей, перемикається періодами віддалення, навіть розриву, поки обидві сторони не зможуть прийняти об'єктивно свої позиції.

Дорослішання дітей не завжди супроводжується відходом з рідної домівки. Буває навпаки, що сім'я збільшується за рахунок нових членів, що прийшли в неї через шлюбні зв'язки. Створення сприятливої, теплої обстановки для усієї розширеної сім'ї або хороших стосунків між власною сім'єю і сім'єю дорослої дитини, повага самостійності і індивідуальності обох сімей – основні завдання, рішенням яких одвічно зайняті самі люди і численні фахівці.

Дорослі діти, що давно стали батьками самі, глибоко в душі несуть надію на те, що у будь-яких життєвих ситуаціях вони завжди отримають пораду і допомогу під батьківським дахом. Проте лише ті батьки, які не перетворилися на рабів і слуг своїх дітей, а відбулися, реалізували себе як особи, професіонали, живуть власним повноцінним життям, зможуть довгі роки бути моральною опорою своїх дітей, незамінними і найавторитетнішими для них.

У спілкуванні батьків зі своїми досить дорослими дітьми також можуть виникнути серйозні проблеми. Типові, найбільш часто зустрічаються з них, наступні:

Варіант 1. Між батьками і дітьми, які досягли юнацького віку і навчаються в останніх, випускних класах школи, не складаються нормальні взаємини. Між ними, наприклад, часто виникають конфлікти і суперечки із-за того, що діти, на думку батьків, займаються зовсім не тим, чим їм варто було б займатися перед закінченням школи.

Варіант 2. Батьки дітей-старшокласників не цілком задоволені тим, що їхні діти дружать з однолітками, які з тих чи інших причин не влаштовують батьків.

Варіант 3. Батьки, які мають дітей юнацького віку, не задоволені тим, як їх діти обирають собі майбутню професію. Вибір дітей не цілком влаштовує батьків.

Варіант 4. Між матір'ю, яка розлучена з батьком, і дитиною старшого шкільного віку, підлітком або юнаком, виникають конфлікти через те, що в сім'ї з'явилася чужа людина, і між нею і матір'ю складаються близькі стосунки.

Варіант 5. Між батьком, який знаходиться в розлученні з матір'ю і дитиною старшого шкільного віку, який живе з батьком або досить часто спілкується з ним (передбачається, що син і батько бачать один одного), виникає конфлікт через те, що в батька замість матері з'явилася інша жінка.

Варіант 6. Між дітьми від різних батьків, які змушені жити разом в одній родині, не складаються нормальні взаємини.

Випадок 1. Можливі причини того, чому між батьками і дітьми, вже що навчаються в старших, випускних класах школи, не складаються нормальні взаємини, можуть бути різними. По-перше, це може відбуватися через те, що інтереси і погляди на майбутнє самих старшокласників не цілком збігаються або зовсім не збігаються з інтересами та поглядами їх батьків. По-друге, це може бути наслідком того, що батьків чому не влаштовує коло спілкування їх дітей. Вони ж, діти, цілком задоволені своїми друзями і не збираються їх міняти. По-третє, причиною поганих взаємин між батьками і вже дорослими дітьми може стати застарілий конфлікт, що виник між ними ще в підлітковому віці і до теперішнього часу до кінця не подоланий. По-четверте, батьків може не цілком влаштовувати те, як їх дорослі діти ставляться до навчання, до своїх обов'язків, до самих себе, до інших людей. У всіх цих випадках перш, ніж приступати до пошуку вирішення виниклої

проблеми, необхідно точно встановити, в чому полягає суть цієї проблеми, щоб далі діяти не наосліп, а напевно.

З'ясовуючи ймовірні причини проблеми у взаєминах батьків з їх дорослими дітьми треба зауважити, що ці проблеми найчастіше з'являються через те, що батьки не помічають, як швидко дорослішають їх діти, продовжують спілкуватися з ними так, як вони спілкувалися в більш ранньому дитинстві. Така, застаріла практика міжособистісного спілкування триває іноді ще й тому, що самі старшокласники нерідко ведуть себе як діти. Тим самим вони фактично підтримують недовіру до них з боку батьків.

У цілому, напевно, батьки мають рацію у своїх претензіях до дітей. Але вони, очевидно, і помиляються, вважаючи, що старшокласники все повинні розуміти так само, як і їхні батьки. Батьки до того часу, коли виростають їх діти, вже не пам'ятають, якими самі вони були в їхньому віці, і висувають дітям вимоги, яким в більшості випадків самі не відповідали в юнацькому віці. Більше того, до своїх власних дітей вони застосовують заходи впливу, які по відношенню до них самих у відповідному віці були недостатньо ефективними.

Зберігши суть своїх вимог до дітей, батьки, з урахуванням віку та рівня незрілості дітей, а також з урахуванням браку у дітей життєвого досвіду повинні відшукати інші засоби педагогічного впливу на них. Необхідно, зокрема, відмовитися від застосування методів прямого психологічного тиску і примусу, від спілкування зі старшокласниками як з малими дітьми. Саме це в першу чергу повинен роз'яснити батькам соціальний педагог-консультант і, якщо виникне необхідність, допомогти батькам знайти нові форми поведінки відносно дітей. Зі старшокласниками бажано завжди розмовляти як з дорослими людьми, навіть тоді, коли вони не все відразу і не все правильно розуміють.

Випадок 2. Дружні відносини старшокласників – це питання, яке може турбувати батьків тоді, коли їхні діти обирають собі в друзі поганих людей, здатних вплинути на них негативно, і самі не можуть вести себе самостійно і розумно. Однак для вирішення цього питання не підходять методи примусу або тиску, причому тут вони ще більше неприпустимі, ніж в інших випадках життя. Відразу і повністю переконати старшокласника в тому, що з ким-то не варто дружити, як правило, не вдається. Це пов'язано з тим, що в результаті переконання людини виникає свого роду невизначеність і

морально-психологічна дилема. З одного боку, батьки начебто праві; з іншого боку, у старшокласників є певні моральні зобов'язання перед тими, з ким вони дружили: не можна відразу, просто так, припинити відносини з будь-якою людиною із-за неприйняття його як особистості.

Припустимо, що старшокласник дружить з однолітками, поведінка яких не влаштовує його батьків. І вони вимагають припинити цю дружбу. Претензії батьків у цьому випадку, здавалося б, цілком обґрунтовані і їх необхідно виконати. Однак без будь-якої причини розірвати відносини з людиною неетично, і якщо зробити це відкрито, прямо заявивши людині, що його поведінка не влаштовує батьків, то це може бути сприйнято як порушення норм людських взаємин.

Треба зауважити також, що і самі батьки в подібних випадках не завжди і не в усьому бувають праві. Самим розумним буде в даній ситуації попередити свою дорослу дитину про можливі негативні наслідки його спілкування з тією чи іншою людиною. Бажано також підказати дитині, як краще поводитися в такій, морально непростій ситуації, не втрачаючи ні своєї, ані чужої людської гідності і разом з тим захищаючи себе від можливих неприємних наслідків. Крім того, необхідно постійно бути в курсі справ і контролювати спілкування своїх дітей, не втручаючись в нього, але разом з тим бути готовими завжди прийти на допомогу дитині.

Від дружби старшокласника з різними людьми в жодному разі не потрібно відмовляти, інакше він буде позбавлений можливості придбати життєвий досвід і повноцінно розвиватися як особистість.

Випадок 3. Якщо, навчаючись у старших класах школи, юнак чи дівчина мають намір самі обрати собі професію, що з тих чи інших причин не цілком влаштовує їх батьків, то в цьому випадку батькам найрозумніше вчинити так. По-перше, спробувати зрозуміти, чому їх дитина прийняла саме таке рішення, а не те, що пропонують батьки. По-друге, спробувати відшукати такі вагомі аргументи на користь тієї чи іншої професії, які відповідали б потребам та інтересам дитини. Помилка, яку у вирішенні цього питання часто роблять багато батьків, полягає в тому, що вони розмовляють зі старшокласниками так, як ніби батьки безумовно і у всьому праві, а діти у всіх без винятку випадках помиляються. Ця

позиція невірна в принципі, не може одна людина бути у всіх без винятку випадках правою, а інший завжди помилятися.

Батьківські аргументи і факти, якими вони намагаються переконати свою дитину при виборі професії, повинні бути так само мотивовані, як аргументи дітей. Тоді вони зможуть краще зрозуміти правоту своїх батьків.

Випадок 4. Конфлікт виникає між матір'ю, розведеною з батьком дорослої дитини, і самою дитиною із-за того, що у матері з'явився новий чоловік, який претендує на право бути новим батьком для хлопця або дівчини. Складність ситуації, що відповідає цьому окремому випадку, полягає в тому, що кожен з її учасників в тій чи іншій мірі, але неминуче, переживає байдуже, іноді негативне ставлення до іншого і не в змозі його усунути. Таке відбувається часто, принаймні, в початковий період життя нової сім'ї.

Амбівалентність, або подвійність, почуттів матері до своєї дорослої дитини в цьому випадку обумовлена тим, що вона як мати любить свою дитину, і разом з тим вона не може відчувати до неї образу за те, що він її не розуміють і не люблять людину, до якою вона ставиться прихильно (мається на увазі новий в її житті чоловік).

Подвійність ставлення дитини до своєї матері породжується тим, що вона її любить як мати, але одночасно повинна і ненавидіти за те, що вона, по-перше, зрадила батька, по-друге, полюбила того, до кого сама дитина ставиться без симпатій.

Суперечливість положення нового чоловіка в новій для нього сім'ї – в даному випадку в родині матері вже дорослої дитини – полягає в тому, що цей чоловік також не в змозі дитину любити так, як його любить мати. По-перше, це не рідна для нього дитина; по-друге, ця дитина його не поважає і, може, навіть ненавидить.

Можливий спосіб практичного вирішення цієї досить складної проблеми представляється таким (такі рекомендації соціальний педагог-консультант міг би дати клієнтові, який звернувся до нього за допомогою):

По-перше, під час особистої бесіди увагу кожного з учасників цієї конфліктної ситуації необхідно звернути на самого себе і спробувати разом з ним детально розібратися в тому, що в його власній поведінці неприйнятно і може викликати негативну емоційну реакцію з боку інших членів сім'ї. Усвідомивши це за допомогою психолога, клієнт відразу ж повинен спробувати

самостійно позбутися від відповідних недоліків у поведінці, що викликають негативну реакцію.

По-друге, кожному члену сім'ї, в якій виникла подібна конфліктна ситуація, необхідно постаратися врахувати інтереси і потреби інших членів родини, особливо тих, у відносинах з якими проявляється даний конфлікт.

По-третє, дуже важливо постаратися зрозуміти і, по можливості, прийняти як факт, з яким необхідно рахуватися, індивідуальні особливості інших членів сім'ї. До них необхідно буде як то пристосуватися, не намагаючись будь-що в них змінити, принаймні в перші роки спільного життя.

По-четверте, важливо, щоб конфліктні ситуації надалі не виникали або як можна швидше вирішувалися. Для цього, зібравшись разом, всім членам родини необхідно домовитися про дотримання мінімуму обов'язкових правил взаємної поведінки. Ці правила, зокрема, можуть бути такими:

- Перш ніж оцінювати поведінку іншої людини, тим більше – її засуджувати, необхідно постаратися зрозуміти її.
- Ніколи і ні за яких обставин не ображати один одного.
- Скрізь, де це можливо, йти назустріч один одному, шукати компроміс.
- Якщо компроміс неможливий, то розсудливо і спокійно пояснити іншому свою позицію і далі дотримуватися її.
- Перебуваючи в стані роздратування, не намагатися з'ясувати один з одним взаємини.

Випадок 5. Ця ситуація є аналогічною тій, яка описана в попередньому випадку. Тому все, що йшлося про неї, і всі практичні рекомендації, які у зв'язку з нею висловлювалися клієнту, справедливі і для даної ситуації.

Випадок 6. Проблема взаємин в одній і тій же родині між дітьми від різних батьків, для яких один є рідною, а інший нерідною дитиною, вирішується порівняно простіше. Тут головне полягає в тому, щоб між самими батьками було досягнуто згоди і нікому з дітей у родині не віддавалася перевага перед іншими дітьми. В цілому ж дана внутрисімейна проблема вирішується практично так само, як і проблема взаємин між дітьми від одних і тих самих батьків.

Ключові поняття: задачі соціально-педагогічного консультування батьків молодших школярів, підлітків, старшокласників; рекомендації батькам з вирішення соціально-психолого-педагогічних проблем учнів середньої школи.

Питання:

1. Що повинен знати соціальний педагог-консультант на початку проведення консультації батьків учнів?
2. Основні напрями психолого-педагогічного консультування батьків молодших школярів.
3. Які рекомендації може дати соціальний педагог-консультант при вирішенні соціально-педагогічних проблем дітей підліткового віку?
4. Розкрити особливості консультування батьків юнаків і дівчат.
5. У чому причини непорозуміння між батьками та їх дітьми.

Проблемне завдання. Визначити спільне та різне в процесі консультативної роботи з батьками молодших школярів, підлітків, старшокласників.

3.3. Вирішення соціально-педагогічних проблем девіантних та обдарованих дітей

Підлітковий вік характеризується бурхливими процесами фізичного розвитку, статевого дозрівання і формування особистості.

У фізичному розвитку відзначаються швидке зростання, збільшення маси тіла, розвиток мускулатури, окостеніння скелета, підвищення кров'яного тиску, швидка стомлюваність. Дуже часто у підлітків спостерігаються запаморочення, оскільки інтенсивно розвиваються мозок і нервова система, що веде до їх перевантажень. Відбувається статеве дозрівання, виникає статевий потяг.

У цей же період йде і моральний розвиток, формуються переконання підлітка. І найчастіше переконання не збігаються з громадською думкою.

Підліток починає усвідомлювати себе особистістю, порівнює себе з оточуючими, однолітками, що спонукає його до критичного ставлення до себе і прагненню удосконалюватися. У цей час

формується і навіть може різко змінитися його характер. Підліткам подобаються гострі відчуття, вони цікаві, не можуть прогнозувати, прагнуть незалежності.

Усе вище сказане відноситься до підліткового віку взагалі. Але є певна категорія підлітків, у яких перераховані якості виявляються сильніше, що призводить їх до протистояння з оточуючими, конфліктів з ними і навіть до протиправних дій.

За даними ООН, близько 30 % всіх молодих людей беруть участь у протиправних діях, а 5 % – скоюють злочини – це так звані важкі підлітки, або, інакше, педагогічно запущені діти „групи ризику”. Вони фізично здорові, але не виховані і не навчені, вони відстають від своїх однолітків у навчанні, так як у них не розвинені пам’ять, мислення і увага.

Вони не люблять працювати, не здатні до вольових зусиль, систематичних занять, роблять тільки те, що їм цікаво. У школі вони порушують дисципліну, не хочуть вчитися, конфліктують з вчителями, однолітками, батьками, іноді кидають школу, вважають себе невдахами. Такі підлітки бродяжать, п’ють, вживають наркотики, порушують закони. Алкоголізм призводить до крадіжки і в’язниці, пропаганда сексу – до підліткової вагітності. Саме підлітки внаслідок фізичного або сексуального насильства вдаються до самогубства.

Педагогічна занедбаність посилюється соціальним „свавіллям”. У сучасних умовах дитяча безпритульність підходить до рівня 20-х років ХХ ст.. Нові економічні відносини призвели до незахищеності підлітків на виробництві. Практика відрахування їх зі школи і скорочення числа ПТУ призвела до того, що чотирнадцятирічні виявилися не у справ. В результаті на 30 % збільшилася кількість вбивств і тяжких тілесних ушкоджень. Розбій, грабїж, звалтування – число цих злочинів, скоєних підлітками в останні роки зростає. У останні роки, порівняно з попереднім десятиріччям, підліткова злочинність збільшилася вдвічі, охопивши контингент всіх категорій навчальних закладів, які раніше вважалися благополучними (школи, технікуми, ВНЗ).

У середині перехідного періоду у підлітків спостерігається психічна нерівноваженість: різкий перехід від ейфорії до депресії, критичне ставлення до дорослих, негативізм, уразливість. У дівчаток часті сльози.

Конфлікти „батьків і дітей” в цьому віці пояснюються тим, що

батьки часто не знають особливостей формування нервової системи підлітка в період статевого дозрівання.

Необхідна спокійна, доброзичлива обстановка в родині, здоровий, вірний режим, фізичні навантаження.

Відхилення в поведінці підлітка – це результат педагогічної занедбаності і несприятливої ситуації в родині, а протест, непокора, грубість, втікання із дому із-за образи. Важкі підлітки збудливі, агресивні, схильні до крадіжки, бродяжництва, сексуальних ексцесів, вживання алкоголю.

Н. Вайзман визначив таку класифікацію особливостей поведінки важких підлітків:

Перша група – психічно нестійкі підлітки, які за фізичним і статевим розвитком відстають від однолітків. Вони піддаються впливу, безвідповідальні, їх інтереси нестійкі, емоції поверхневі. У школі такі учні, демонстративно не підкоряються вимогам вчителів, прогулюють уроки.

Друга група – з прискореним половим розвитком, з підвищеною ефективністю, збудливістю, агресивністю. Вони бурхливо реагують на будь-яку заборону батьків, вчителів, дорослих людей.

Третя група характеризується переважним розгальмуванням потягів: сексуальним, бродяжництвом, вживанням наркотиків. Найчастіше вони з сімей, де батьки ведуть асоціальний спосіб життя, де постійні конфлікти. Вони жорстокі, агресивні, дратівливі.

Ця характеристика відхилення в поведінці – є результатом педагогічної занедбаності. Але існують підлітки, у яких відхилення в поведінці пов'язані з аномалією розвитку організму.

У підлітків з залишкової органічною патологією знижена працездатність, нестійка увага. Вони дратівливі й емоційно нестійкі, знання обмежені, вдома вони займаються з репетитором. У школі вони доходять до V-VII класів, абсолютно не можуть працювати, в ПТУ вчитися також не можуть, оскільки їм потрібно індивідуальне навчання. Тому вони постійно змінюють місце роботи. Дуже мало підлітків з органічною патологією можуть соціально адаптуватися, створити родину, сумлінно працювати, розумно вести себе в побуті, навчатися в технікумах.

У підлітків – учнів шкіл – переважають порушення дисциплінарні, частіше – антисуспільні вчинки. Протиправні вчинки, бійки, дрібні крадіжки, вживання алкоголю, небажання

працювати і вчитися, бродяжництво. У вихованців дитячих будинків і притулків переважають агресивність, бійки, та таке інше.

В останні роки фіксується пік підліткових самогубств. Крах любові, розчарування, відсутність відповідного почуття, самотність і образи – найпоширеніші причини підліткового суїциду.

Роздуми про сенс життя і смерті, характерні для цього віку, прагнення пізнати суть смерті саме шляхом самогубства – досить розповсюджене явище в підлітковому середовищі. Підлітковий егоцентризм викликає реакцію неприйняття оточуючими. Підліток стає об'єктом засудження, погроз, насильницьких дій з боку дорослих, що теж може підштовхнути дитину до самогубства.

Подібні відхилення в поведінці підлітків, особливості розвитку підліткового періоду часто небезпечні для життя самого підлітка, призводять до суїциду, втрати інтересу до життя, вони кидають навчання, мають ранні статеві зв'язки, що теж руйнує їх здоров'я.

Серед дітей, які тікають із дому, також найбільше підлітків. Основною причиною цього – погане поводження в сім'ї, особливо погане поводження з боку матері, рідше – з боку батька. Це пояснюється психологічними і соціальними причинами: важкими економічними умовами сім'ї, безробіттям, складом сім'ї, віком батьків. Крім того, має значення і поведінка дитини, яка нерідко провокує погане ставлення до себе батьків.

Підлітки-втікачі найчастіше піддаються пограбування, побиттям, стають наркоманами, втягуються в злочинні групи, рідко повертаються у сім'ю. Частина підлітків-втікачів йдуть із сім'ї під впливом прагнення до свободи, незалежності.

Існує типологія дітей з різними відхиленнями, які вимагають різного підходу з боку соціального педагога. Так, одним дітям потрібно втручання соціального педагога, щоб знайти самостійність і упевненість в собі, іншим – знайти власну роботу, щоб стати лідером, а деяким дітям потрібна така діяльність, де можна виявити якості свого характеру і показати свої знання.

Деякі підлітки не люблять розхвалювання, інших необхідно захопити творчістю або цікавою роботою. У замкнених, емоційно холодних дітей потрібно розвивати культуру спілкування.

У роботі соціального педагога зустрічаються підлітки з швидкою стомлюваністю, дратівливі, схильні до депресії, з переважанням поганого настрою, постійно зосереджені на похмурих

сторонах життя.

Усі ці особливості важких дітей і підлітків необхідно враховувати соціальному педагогу в своїй роботі.

Ті особливості психічного розвитку дитини, на які слід звертати увагу соціальному педагогу, визначив видатний психолог Л. Виготський.

Л. Виготський зазначив життєві етапи розвитку дитини: 7, 8, 12, 13, 14-17 років. Сімнадцять років – вік критично стабільний. Він же визначив і характер кризи в 13 років, коли відбувається фізіологічна перебудова організму, відзначаються фізичні і психологічні зміни в організмі, які проявляються в реакції на зовнішній вплив. Реакція на події в цьому віці відрізняється від реакції дорослих. У них занижена здатність самому реалізувати себе, організувати себе на будь-яку справу.

У період кризи у підлітка обов'язково виникає конфлікт з оточуючими людьми. Соціальний педагог повинен пам'ятати, що перебудова поведінки підлітка пов'язана з статевим дозріванням.

На поведінку дитини, підлітка впливає його положення в сім'ї:

- вірне виховання;
- гіперопіка, зневага;
- сформовані відносини „батьки – дитина”;
- бездоглядність, усунення батьків від виховання, надання підліткові самостійності, жорстоке ставлення, відсутність ласки і любові.

Гіперопіка або брак уваги до дитини, потурання всім його примхам або негативне до неї відношення, переважання тільки чоловічого або жіночого виховання – всі ці фактори формують модель поведінки дитини.

Частіше підлітки не хочуть займатися домашнім господарством, вони самотні, бояться покарань. Їх дратують погані оцінки, і в той же час більшість з них не оцінюють в повній мірі важливості знань в житті.

Причинами порушення в поведінці підлітка є такі:

- сварки в родині;
- сварки в школі;
- психопатологічні проблеми;
- сексуальні проблеми;
- сварки з однолітками;
- вживання алкоголю і наркотиків;

- різне насильство;
- девіантна поведінка;
- суїцидальні спроби.

У висновок про причини відхилення в поведінці підлітків, проаналізувавши їх інтереси і життєві плани, слід підкреслити, що це внутрішній конфлікт підлітка, хвороблива реакція на власні взаємини, на своє здоров'я, на загальний стан соціуму.

Позашкільними заняттями підлітків є:

- спорт;
- моделювання;
- домашні справи;
- відокремлений відпочинок;
- нічого не цікавить;
- нічим не займається.

Діти „групи ризику”, це підлітки з проблемами у розвитку, але без патологій, з неблагополучних сімей, без піклування батьків та які потребують соціальної й психологічної підтримки. У дітей і підлітків „групи ризику” зоною їх ризику є життя, здоров'я, нормальний розвиток.

До педагогічно запущених дітей можна віднести тих, хто кинув школу, сиріт, дітей та підлітків, які пішли з сім'ї. У них з'являються порушення в психічному розвитку через нестачу материнської та батьківської любові, вони можуть бути жертвою насильства в родині.

Відхилення в поведінці соціальний педагог може виявити анкетую:

- з яким настроєм йдеш до школи;
- з ким, береш участь у бійках, в школі, у дворі;
- чи хто-небудь знущався над тобою;
- вимагали принести або відбирали у тебе гроші;
- як поступав в цьому випадку: розповідав батькам, вчителям, або захистив себе сам.

Однією з форм відхилення в поведінці підлітків є підліткова наркоманія. За останні роки вживання наркотиків серед підлітків зросла в 6-8 разів. Поширюється „сімейна наркоманія”, коли батьки залучають до наркотиків малолітніх дітей. Відомо, що більша частина сучасних підлітків хоча б один раз вживала наркотики. Підлітки тягнуться до однолітків, спілкування, прагнуть вийти з-під опіки дорослих, демонструють свою незалежність. Саме в цьому віці

піддані впливу моди, прагнучи задовольнити цікавість і бути дорослим і незалежним, вони стають наркоманами. Наркоманія, у свою чергу, веде до злочину.

Причинами вживання наркотиків підлітками є бездоглядність, соціальна деградація батьків, розпад сім'ї, нездоровий побут і матеріальна незабезпеченість.

Працюючи з такою категорією підлітків, соціальний педагог не повинен допускати страху і паніки: „Мене турбує...”; „Я здогадуюсь...” і т.ін.

Слід пояснити ситуацію, щоб підліток сам прийняв рішення.

Якщо підліток приймає наркотики треба:

- відмовитися від залякування і звинувачень;
- з'ясувати причини вживання наркотичних речовин;
- прояснення ситуації;
- разом з підлітками розробити план звільнення від згубної звички;
- аналіз свого стану підлітком.

Рука об руку з наркоманією йде підліткова проституція, на жаль, проблема підліткової проституції мало вивчена, хоча з нею соціальний педагог досить часто зустрічається у своїй роботі.

Особливість дитячої проституції полягає в тому, що діти, на відміну від дорослих, йдуть на статевий зв'язок несвідомо, за цікавості, бажання бути дорослими. З ними розраховуються не грошима, а речами, вечерею в ресторані, сигаретами, спиртними напоями. Вони займаються проституцією в підвалах, на горищах, в під'їздах, на вокзалах.

Діти неминуче втягуються в злочинні групи, попадають у залежність до сутенерів. Повіями стають найчастіше випускниці дитячих будинків, які знаходять захист в особі „доброго дядечка” або „доброї тітки”.

Вступаючи в статевий зв'язок в стані сп'яніння або під впливом наркотиків, підлітки, як правило, не замислюються над етичними засадами свого життя, для них характерний низький моральний рівень. До проституції веде рання статева розбещеність. Більшість дівчаток, які зазнали сексуального насильства, вели безладний спосіб життя і своєю аморальною поведінкою сприяли вчиненню злочину, спровокували гвалтівників.

Підліткова проституція – трагедія сучасного суспільства. Для її подолання вже недостатньо тільки педагогічних заходів.

Необхідно прийняття відповідних законів, розробка й реалізація відповідних державних програм. На державному рівні необхідно домагатися підвищення життєвого рівня суспільства, зменшення соціальної нерівності, зміцнення інституту сім'ї.

Необхідно встановити контроль за засобами масової інформації, які розбещують молодь, ввести кримінальну відповідальність за діяльність сутенерів, повернути школі добре ім'я наставника підростаючих поколінь.

Серед об'єктивних причин девіантної поведінки підлітків слід назвати і стан справ у народній освіті: школа усунулася від виховної роботи, гурткова і секційна робота зведені до мінімуму, вчителі не змінюють свого ставлення до учнів і методів навчально-виховної роботи з ними в залежності від їх здібностей; падає престиж знань, знання, які дає школа, рідко використовуються в практиці життя.

На тлі ослаблення впливу школи на свідомість підлітка впроваджуються кримінальні норми відносин. Позитивний герой – це спритник, злочинець, цинік, що чекає від життя тільки насолод.

Усі ці особливості „важких” дітей і підлітків необхідно враховувати соціального педагога при роботі з ними. Ця робота включає три аспекти. Перший – соціальний: виховання і розвиток соціальних якостей особистості, придбання дитиною досвіду спілкування і освоєння їм суспільних норм поведінки. Другий – культурний: ознайомлення з навколишнім світом, культурними цінностями суспільства, прищеплення інформаційної та мовної освіти, культури поведінки і відносин, забезпечення відповідної освіти. Третій – психолого-педагогічний: психічний і особистісний розвиток дитини, її навчання і виховання в родині, школі.

Профілактика відхилення в поведінці підлітків.

Відхилення в поведінці (девіантна поведінка) – вчинки, що не відповідають нормам і правилам суспільства, маються на увазі правові, політичні, естетичні, релігійні норми, звичаї і традиції.

Щоб попередити відхилення в поведінці підлітків, необхідно насамперед познайомити їх з цими нормами.

Для набуття навичок громадської поведінки в різних виховних установах підлітків потрібно захопити загальним цікавою справою. Найбільшу виховну цінність має продуктивна праця, коли вже самі продукти праці приносять матеріальне задоволення. Одна з форм участі підлітків у праці – самообслуговування, організовуючи, яку важливо показати її значимість для оточуючих. Робота, наприклад, в

шкільній їдальні і будинку по господарству (прання, прибирання кімнат) привчає підлітків піклуватися про близьких, виховує в них акуратність і завзятість. Важливо, щоб праця для підлітка не був тягарем, щоб вона була різноманітною і цікавою. При цьому потрібно розуміти, що навіть сама монотонна праця може стати цікавою, якщо підліток бачить в неї сенс і користь.

У дітей з девіантною поведінкою порушена здатність нормального людського спілкування. Вони перестали довіряти дорослим, грубі з однолітками. Тому виховання здатності спілкування – один з важливих напрямів їх соціалізації. Слід враховувати, що відчуженість підлітків часто виникає внаслідок їх закомплексованості, низької самооцінки, важливо виховувати в них почуття власної гідності, а для цього оточити їх турботою, повірити в них, спиратися на позитивні якості їх особистості.

Серед девіантних дітей визначається особлива категорія – це неповнолітні засуджені.

Особливе місце в структурі злочинності займає молодіжна злочинність, зокрема неповнолітніх. Остання утворюється сукупністю злочинів, скоєних особами у віці 14-18 років. Злочинність неповнолітніх особливо небезпечна для суспільства тому, що загрожує його майбутньому. Асоціальні погляди, звички, придбані в ранньому віці, можуть за несприятливих обставин в подальшому призвести до глибокої деморалізації особистості і як результат до зростання неповнолітньої злочинності. Тому необхідно визначити поняття неповнолітнього віку і встановити його особливості, що вимагають урахування при описі показників, поясненні та попередженні злочинності неповнолітніх.

Відповідно до конституції України неповнолітніми визнаються особи, яким на час вчинення злочину виповнилося чотирнадцять, але не виповнилося вісімнадцяти років. Тлумачний словник В. Даля визначає слово „неповнолітній” іншим чином, через описання деяких особистісних рис „... не досяг повних років ..., не віковий, недорослий, не змужнілий ...”. Цей період життя є перехід від дитинства до дорослого життя.

Одночасна приналежність підлітків до двох спільнот, до світу дорослих і дітей призводить до появи маргінальної особистості: емоційно нестійкої і напруженої, чутливої, агресивної, соромливої, конфліктної, схильної до крайніх суджень і оцінок. Відповідно, маргінальна особистість, менш підлягає формам громадського

контролю, більш схильна до кримінального впливу в сучасному суспільстві.

Вікові особливості людини в даний відрізок життя можна поділити і проаналізувати з точки зору їх прояву в області фізіології людини, її соціальної та соціально-психологічної сферах. На відміну від правової науки, психологія не прагне визначати різні вікові межі певними абсолютними показниками, тому за простим позначенням абсолютного віку стоять складні процеси розвитку людини. Основним критерієм поділу людського розвитку на окремі вікові періоди служить новоутворення в особистості індивіда („кризи віку”).

У психології найбільш поширена наступна періодизація віку, які є етапами переходу від дитинства до дорослості: 1) підлітковий, який ділиться на: а) ранній підлітковий – з 11>12 до 13>14 років; б) старший підлітковий вік – з 13 до 15>16 років, 2) юнацький, поділяється на: а) ранню юність – з 16 до 18 років; б) пізню юність – з 18 до 23 років.

Підлітковий вік прийнято називати „критичним”, „перехідним”, „переломним”. Дані поняття використовуються практично як синоніми. Як і все перехідне, даний вік не можна назвати стабільним: як правило, людина виявляється позбавленою послідовної та твердої лінії поведінки. Характеристика підлітка відрізняється крайньою суперечливістю.

У цьому віці відбуваються кардинальні біологічні зміни всього організму, це вік статевого дозрівання (пубертації), і досягнення зрілості інших біологічних систем організму. Біологічні зміни супроводжуються низкою психічних змін і зміною ставлення індивіда до навколишньої його дійсності. Бурхливий фізичний розвиток вносить зміни в психіку підлітка, дезорганізуючи її. З'являється підвищена виснаженість, пов'язана з дисгармонійним розвитком окремих біологічних структур організму в цьому віці, що тягне стан лінощів, апатії, дратівливості. Наростання загального збудження при ослабленні умовного гальмування створює стан емоційної напруженості.

Розвиток самосвідомості – центральний процес перехідного віку. Статеве дозрівання, стрибок у зростанні, наростання фізичної сили, зміна зовнішніх контурів тіла і т.п. активізують у підлітка інтерес до себе і свого тіла. Фізичне дозрівання є одночасно і соціальним символом, знаком дорослішання. Суперечливість

становища підлітка, майбутня зміна структури соціальних ролей – ось що актуалізує питання „хто я?“, у підлітків виникає інтерес до своєї власної особистості, до виявлення своїх можливостей і їх оцінці. Відбувається відкриття внутрішнього світу: світу нових відчуттів та емоцій, а також багато тривожних і драматичних переживань. Внутрішнє „Я“ не збігається з зовнішньою поведінкою, актуалізуючи проблему самоконтролю. У цей період життя підліток набуває не почуття дорослості, а почуття вікової неповноцінності.

Збільшений рівень самосвідомості дозволяє підлітку помітити протиріччя дійсності, які не помічає дитина, але вирішити і до кінця зрозуміти їх він ще не в змозі. Він уже не задоволений роллю опікуваного дитини, але ще не дозрів для відповідальних ролей дорослого. Тому його тяга до самоствердження приймає деколи стихійні й агресивні форми. У своєму самоствердженні підліток прагне до якого-небудь образу, ідеалу, до максимального прояву себе, не розуміючи складність і суперечливість відносини між ідеалом і дійсністю, він легко ідеалізує оточуючих людей і стосунки, але швидко в них розчаровується. З цим пов'язаний негативізм підлітків, як особлива форма самоствердження через заперечення. Він проявляється у відносинах зі старшими, особливо з батьками. Прагнення знайти себе породжує потребу у відчуженні від усіх тих, хто з року в рік впливав, – і в першу чергу від батьківської родини. У підлітковому віці відбувається зміна авторитетів. Відповідно, змінюється джерело отримання знань про те, яким чином людина повинна жити в соціумі, до чого прагнути.

Підлітки зазвичай діють у розрахунку на якусь уявну аудиторію, створюють „особистий світ“, найчастіше наповнюючи його вигадкою, підтримка якого вимагає постійних зусиль. Працюючи „на аудиторію“, він іноді сам заплутується у своїй „легенді“, і часом, змушений здійснювати заборонені дії на її підтвердження. Він стає товаришким, енергійним, експансивним, зростає його впевненість в собі, інтерес до інших людей і розбіжності між ними: він любить обговорювати і порівнювати себе з іншими, з героями кіно, літератури, впізнаючи в них власні риси.

Одночасно у підлітка розвивається здатність мислити абстрактними категоріями. При цьому залишається переважно чуттєве сприйняття, він ще не повною мірою усвідомлює віддалені наслідки своїх дій. З'являється інтелектуальна ініціатива, підліток починає цікавитися загальними проблемами життя. Чуйність на

навколишнє виступає в ці роки саме в схильності до практично значимих видів діяльності, зростанні суспільної активності, готовності брати участь у різних починаннях.

Підлітка характеризує засвоєння культурних навичок, досвіду взаємодії з однолітками; пізнавальні потенції підлітка зосереджуються навколо сфери його спілкування.

У діяльності підлітка проявляється практичність, орієнтація на досягнення конкретних результатів. Прискорюється суб'єктивна швидкість плину часу; разом з цим, сприйняття підлітком течії часу ще залишається дискретним і обмежена безпосереднім минулим і сьогоденням, а майбутнє здається йому майже буквальним продовженням цього. Загострене почуття необоротності часу, що виникає в цьому віці, нерідко межує з небажанням його помічати, відчуттям, ніби час зупинився. Часом підлітки роблять відчайдушні і небезпечні вчинки і дії, граючи з долею в абсолютну впевненість на те, що все обійдеться. Розширення тимчасової перспективи підлітка означає, що вклади минулого досвіду в особистість стають залежними від самої особистості, стали її функцією. Підліток починає замислюватися про сенс життя, починають складатися ціннісні орієнтації. З'являється прагнення до самовдосконалення.

Рівень моральної свідомості орієнтований на думку значущих інших (на авторитетів) або на дотримання формальних правил („конвенційна мораль”), в конфліктних ситуаціях підлітки вважають за краще спиратися на життєві норми, а не на норми права, виявляючи нерозуміння соціального призначення та соціальної цінності правових норм.

У підлітковому віці відбувається переорієнтація спілкування з батьків і вчителів на однолітків. Потреба у спілкуванні з однолітками посилюється. Відкидаючи батьків як модель для власного самовизначення, підлітки шукають джерело підтримки в однолітків, у міру того, як вони переглядають ставлення до самих себе. Його стосунки зі старшими та однолітками починають будуватися за типом відносин дорослих. Ломка старої структури відносин і становлення нової породжує конфлікти у відносинах між підлітком і дорослими. Підліток намагається підкреслити свою самостійність у прийнятті рішень, а проте сам цей вибір нерідко здійснюється імпульсивно і рішення часто змінюються.

Спілкування з однолітками відіграє для підлітка велику роль, стає способом подальшої соціалізації. Це, по-перше, дуже важливий

канал інформації про норми поведінки (про побудову взаємин із протилежною статтю, про інші приховані від дорослих теми). По-друге, це специфічний вид міжособистісних відносин, в яких виробляються навички соціальної взаємодії. По-третє, це специфічний вид емоційного контакту, усвідомлення групової приналежності дає підліткові почуття емоційного благополуччя і стійкості. Поведінка і діяльність підлітка є колективно-груповою. Прагнення ідентифікуватися із собою подібними, прагнення бути зрозумілим у своїх переживаннях і прийнятим як повноцінна особистість породжують потребу в самотності. Сама дружба і служіння їй стають однією із значущих цінностей. У центр прагнень підлітка полягає вірність – „сила, якої потребує юність, щоб прагнути до чого-то, боротися за щось чи померти”. Відбувається реакція групування: підлітки виявляють схильність до формування „команд” і „банд”, що представляють молодим людям можливість ідентифікації, орієнтування в житті, соціальний притулок. Почуття „Ми”, підтримує і зміцнює внутрішні позиції підлітка.

Психологія спілкування у підлітковому віці будується на основі переплетіння двох протилежних начал: потреби у відокремленні і потреби спілкування, колективної взаємодії. Людина може звільнитися і жити як самостійна особистість, лише відчувуючи від залежності інших. Посилюється потреба в соціальній і в просторовій автономії, в такому самоті підліток бачить цінність.

Загальні особливості неповнолітнього віку. Перераховані вікові характеристики представляють узагальнення, що дозволяє нам визначити психологічний та соціально-психологічний портрет неповнолітнього, і пояснити поведінку осіб даного віку. Таким чином, можна скласти характеристику неповнолітнього віку, вказавши на ряд природних особливостей, що належать в тій чи іншій мірі всім особам даної вікової групи.

Головними особливостями неповнолітніх, що мають, істотне значення в діяльності з попередження злочинності неповнолітніх, є такі фізіологічні, психічні та соціально-психологічні прояви.

1. Критичність становлення процесу „ідентичності”, під якою приймається неповнолітнім образ себе в навколишньому світі, самосвідомість і самовизначення. Конфлікти цього віку пов’язані з необхідністю знайти відчуття тотожності, визначитися у

навколишньому світі. Неповнолітній випробує себе в різних сферах життя; йде формування системи норм і цінностей.

2. Спрямованість провідної діяльності на встановлення інтимно-особистих відносин з однолітками через процес спілкування. Неповнолітній не може нормально розвиватися без однолітків, без досвіду взаємодії з ними, так як саме в групах він освоює норми людських взаємин.

3. Почуття дорослості. Неповнолітні в своїх групах прагнуть відтворити форму дорослих відносин по створеному ідеалізованому образу, намагаються його реалізувати для обмеження влади дорослих над собою, прагнучи захистити деякі сфери свого життя. Виникаючі з цього конфліктні ситуації створюють умови для апробування неповнолітнім своїх нових можливостей.

4. Низький рівень конфліктної компетентності, під якою розуміється ступінь розвитку діапазону можливих варіантів дій у конфлікті і вміння реалізувати ці варіанти у реальних ситуаціях взаємин з іншими людьми. Конфліктна компетентність є показником розвитку здатності людини реалізовувати свою діяльність у взаємодії з іншими людьми відповідно до власних цілей, цінностей і адекватно конкретних соціальних умов.

5. Ще однією, інтегрованою особливістю віку неповнолітніх є участь у різних групових утвореннях як спосіб соціалізації і вирішення багатьох конфліктів цього віку.

Наведена структуризація основних вікових особливостей неповнолітніх нам представляється досить обґрунтованою і практичною. Аналіз особливостей неповнолітнього віку та вичленення наведених характеристик необхідні, тому що побудова системи попередження правопорушень немислимо без обліку природних вікових особливостей, і приречене на нерозуміння природи об'єкта попереджувального впливу, що неминуче спричиняє неефективність і деструктивність примусового втручання в життя підлітка. Вікові особливості неповнолітніх повинні враховуватися в законодавстві, що регулює правове становище неповнолітніх, у тому числі відповідальність неповнолітніх та поведіння з неповнолітніми, які вчинили злочини.

Широке впровадження соціальної педагогіки в практику роботи пенітенціарних закладів закономірно призводить до розвитку тих галузей, які традиційно позначаються як методи соціально-педагогічного впливу. Серед них одне з найважливіших місць, поза

сумнівом, належить соціально-педагогічному консультуванню.

Важко дати чітке визначення цього виду діяльності або однозначно вказати сфери його застосування, оскільки слово „консультування” вже давно є родове поняття для різних видів консультативної практики. Так, фактично в будь-якій сфері, в якій використовуються соціально-педагогічні знання, в тій чи іншій мірі застосовується консультування як одна з форм роботи. Соціально-психологічне, соціально-педагогічне консультування включає в себе і профконсультування, і педагогічне, і промислове консультування, і консультування керівників тощо.

Деякі соціальні педагоги-практики висловлюють сумніви в тому, що консультування як особливий вид діяльності застосовується в роботі із засудженими. Мова в таких випадках йде про те, що засуджені не здатні приймати самостійні рішення і нести відповідальність за своє життя, що вони потребують в першу чергу у виховній роботі. Віддаючи належне переваг соціально-педагогічної діяльності у відношенні неповнолітніх або обмежених в інтелектуальних та інших здібностях людей, можна визначити специфіку консультативної роботи з емоційно та інтелектуально зрілими індивідами.

Консультування – широко поширений сьогодні і один з основних інструментів у галузі соціальних, соціально-педагогічних технологій. Консультативна практика застосовується в будь-якій сфері, де використовуються психологічні, педагогічні соціально-педагогічні знання: в процесі роботи в організаціях і управлінні, в медицині і психотерапії, в педагогіці і освіті, кадрової і менеджерської роботи. Однак, на сьогодні ще недостатньо розвинена культура звернення за професійну консультативну допомогу. Цей феномен пояснюється історичними особливостями нашої країни і особливостями культури. Протягом декількох десятиріч звернення за консультаційною допомогою до практикуючого соціального педагога було досить складною, а часто і неможливою процедурою насамперед через відсутність послуги як такої, а також багатьох міфів, які існують у нашій культурі.

Наприклад, одним із міфів є уявлення про „всемогутність” консультанта, який здатний, вислухавши і розпитавши клієнта, дати йому стандартну універсальну пораду з вирішення життєвої проблеми. Подібні очікування виходять, швидше за все, з досвіду спілкування з медичними працівниками, діючими поняттями

„діагноз” і „рецепт”.

Практичний запит на консультування в практиці соціально-педагогічної роботи із засудженими може формулюватися наступним чином: „Скажіть, що мені робити?”; „Порадьте, як бути”; „Дайте пораду, як мені краще вчинити”. Безумовно, подібні очікування можуть лестити соціальному педагогу, якому приємно усвідомлювати себе людиною, яка вирішує долі інших людей.

Усі визначення консультування включають наступні основні положення:

1. Консультування допомагає людині вибирати і діяти на власний розсуд.
2. Консультування допомагає навчатися нової поведінки.
3. Консультування сприяє розвитку особистості.
4. У консультуванні акцентується відповідальність клієнта, тобто зізнається, що незалежний, відповідальний індивід здатний за відповідних обставин приймати самостійні рішення, а консультант створює умови, які заохочують вольове поведіння клієнта.
5. Серцевиною консультування є консультативна взаємодія між клієнтом і консультантом.

Виділяють три основні принципи цього напрямку: а) кожна особа є безумовною цінністю і заслуговує поваги як така; б) кожна особистість в змозі бути відповідальною за себе; в) кожна особа має право вибирати цінності і цілі, приймати самостійні рішення.

Мета соціально-педагогічного консультування – культурно-продуктивна особа, що володіє почуттям перспективи, діє усвідомлено, здатна розробляти різні стратегії поведінки і здатна акумулювати ситуацію з різних точок зору.

Головне завдання соціального педагога у виправній установі полягає в тому, щоб створити для нормального, психічно здорового клієнта (засудженого) умови для усвідомлених, нешаблонних способів дії, які дозволили б йому приймати рішення у відповідності з його можливостями.

Соціальному педагогу необхідно вступити в таку взаємодію із засудженим, щоб він сам зміг знайти нові способи дії, нові переживання, нові думки, цілі для подальшого життя. При цьому фахівець у своїй роботі використовує такі поняття, як „життя”, „сєнс життя”, „місце людини в житті”, „цінності”, „індивідуальність”.

У силу того, що фахівці з соціально-педагогічної роботи застосовують у ході консультування спеціальні професійні знання та

навички для встановлення довірчих відносин із засудженими, дотримання етики є обов'язковою умовою їх професійної діяльності.

Соціальний педагог у виправній установі, як й інші професіонали, несе етичну відповідальність і має зобов'язання. Насамперед, він несе відповідальність перед засудженим як перед клієнтом. Фахівець відповідальний і перед членами сім'ї засудженого, перед установою, в якому працює, взагалі перед громадськістю, нарешті, перед своєю професією. Така відповідальність і обумовлює особливу важливість етичних принципів у консультуванні. Ось чому у всіх країнах створюються кодекси професійної етики, що регламентують професійну діяльність консультанта.

Однак соціальному педагогу-консультанту не так просто, безумовно, дотримуватися правил етики з наступних причин:

- важко дотримуватися стандартів встановленої поведінки у величезній різноманітності ситуацій соціально-педагогічної допомоги, адже кожен випадок унікальний;
- ціннісна орієнтація виправних установ може не збігатися з етичними вимогами до консультанта. У таких випадках соціальний педагог виявляється перед складним вибором;
- спеціаліст нерідко потрапляє в етично суперечливі ситуації, коли, дотримуючись вимог однієї норми, він порушує іншу. Таким чином, у разі будь-якого вибору не дотримуються норми етики.

Загальними ситуаціями, які найбільш часто зустрічаються, в яких можуть виникнути проблеми етичного характеру, є наступні.

Соціальний педагог в процесі консультування несе відповідальність за правдивість, чесність і щирість. Але уміння впливати – це теж одна з найважливіших навичок консультування.

Принцип інформування заснований на тому, що засуджені мають право на захист від будь-яких форм примусу, маніпуляції і від психологічного впливу, що надає на них згубний вплив. Клієнти мають право під час першої зустрічі отримати максимум інформації про процес консультування:

- про основні цілі консультування;
- про кваліфікацію соціального педагога-консультанта;
- про приблизну тривалість консультування;
- про доцільність консультування;
- про ризик тимчасового погіршення стану в процесі

консультування;

- про межі конфіденційності.

Соціальний педагог повинен реалістично оцінювати рівень і межі своєї професійної компетентності. Він не повинен вселяти в засудженого надію на допомогу, яку не зможе зробити.

У консультуванні неприпустимо застосування недостатньо освоєних діагностичних та інших процедур. Консультаційні зустрічі із засудженими у жодному випадку не можна використовувати для випробування будь-яких методів або технік консультування.

Дуже важливо заздалегідь погодити із засудженим можливість аудіо- і відеозапису консультативних бесід. Неприпустиме використання таких процедур без його згоди, хоча ці процедури можуть бути важливі для консультанта в дослідницьких, соціально-педагогічних цілях, а також корисні клієнту для оцінки динаміки його проблем і ефективності процесу консультування.

Консультант, забезпечуючи щирість, повинен ознайомити засудженого з обставинами, за яких професійна таємниця не дотримується. Конфіденційність не можна звести в абсолютний принцип, найчастіше доводиться говорити про її межі. Виділяють сім основних правил, дотримуючись яких можна встановити такі межі:

- матеріали консультативних зустрічей, які можуть завдати шкоди інтересам засудженого, не підпадають під правила конфіденційності;
- матеріали консультативних зустрічей, які необхідні для ефективної роботи соціального педагога, також не підпадають під правило конфіденційності у разі надання матеріалів експерта в області консультування за домовленістю з засудженим;
- конфіденційність обмежена правом соціального педагога на збереження власної гідності і безпеки своєї особистості;
- конфіденційність обмежена правами третіх осіб і громадськості.

Серед обставин, при яких діє правило конфіденційності, але з обмеженнями, заслуговують згадки наступні:

- підвищений ризик для життя засудженого та інших людей;
- злочинні дії (розповсюдження наркотиків, насильство, розбещення та ін.);
- необхідність госпіталізувати засудженого.

З'ясувавши під час консультування, що засуджений

представляє для когось серйозну загрозу, соціальний педагог зобов'язаний вжити заходів для захисту своєї жертви, поінформувати про небезпеку її саму, відповідні служби виправної установи. Консультант також повинен повідомити про свій намір клієнту.

Важливим аспектом процесу консультування є його організація. Перше питання, яке необхідно вирішити, – це питання часу і періодичності зустрічей в процесі консультування.

Тривалість однієї консультативної зустрічі не повинна перевищувати 60 хв., оскільки по закінченні цього часу знижується ефективність спільної роботи соціального педагога і засудженого. Зустріч з дорослим клієнтом може тривати протягом 45-50 хв., ця тривалість оптимальна.

Загальна кількість зустрічей в рамках однієї консультації зазвичай не перевищує 12, можливо скорочення цієї кількості в залежності від складності завдання. Типовою помилкою, однак, є обмеження консультативного процесу однією зустріччю. Найчастіше це пов'язано з наявністю у соціального педагога-консультанта ілюзії про простоті запиту, його ясності вже при першій зустрічі.

Необхідно розрізняти такі різні види діяльності, як консультування і консультація. Перше поняття передбачає певний процес, друге найчастіше припускає разове експертне втручання консультанта.

Можна визначити загальну класифікацію етапів, або стадій, консультування в ході соціально-педагогічної роботи із засудженими:

1. Першу стадію найбільш часто позначають як стадію встановлення контакту. У ході цього етапу уточнюються цілі консультування, коригуються взаємні очікування засудженого та соціального педагога-консультанта, максимально широко розглядаються всі аспекти випадку.

2. Стадія формулювання і дослідження проблеми засудженого. На цьому етапі спільно розглядаються варіанти формулювання проблеми, уточнюється робоче формулювання, реалізуються різні діагностичні заходи.

3. Стадія вирішення проблеми. На цьому етапі засудженим і соціальним працівником спільно плануються і здійснюються заходи щодо вирішення проблеми. Консультант допомагає клієнту будувати

діяльність з урахуванням обставин, часу, а також з розумінням можливості невдач в ході вирішення життєвого завдання.

4. Стадія завершення відносин. Особливу увагу важливо приділити процесу завершення консультативного контакту. На цьому етапі реалізуються заходи щодо зниження травматичності розставання, завершення відносин.

Розглянемо докладно початкову і завершальну стадії, які мають вирішальне значення в консультативній роботі із засудженим.

Першій зустрічі із засудженим соціальний педагог повинен приділити особливу увагу. Засуджений приходить по допомогу з двома сильними почуттями – страхом і надією. Консультант зобов'язаний зменшити страх і зміцнити надію.

Перша зустріч починається зі знайомства. Відразу впадає в очі і свідчить про характер засудженого те, як він входить в кабінет – твердим кроком, що демонструє рішучість і сміливість, або нерішуче, неохоче, що говорить про страх, сором'язливість, сумнів. Рукостисканням консультант з перших хвилин зустрічі проявляє дружелюбність, зацікавленість і готовність допомогти, оскільки потиск руки прийнято вважати символом єднання двох людей.

Соціальний педагог дізнається ім'я і прізвище засудженого, видається сам і пару хвилин може представляється загальноприйнятим фразам, які зменшують тривогу і напругу першої зустрічі.

Навіть якщо в поведінці засудженого не помітно ознак тривоги, про неї не слід забувати, тому що сама ситуація консультування провокує тривогу. Нарешті, тривогу у клієнта викликають його власні проблеми, а також сумнів, чи достатня кваліфікація у спеціаліста з соціально-педагогічної роботи, чи готовий він по-справжньому допомагати, що взагалі буде відбуватися під час консультування тощо.

Тривога і напруга заважають клієнту-засудженому говорити, тому перша задача соціального педагога – допомогти йому відчувати себе в безпеці. Найчастіше засуджений сподівається, що консультант першим почне бесіду.

Якщо консультант бачить явну напругу клієнта, корисно позначити і прокоментувати цей стан: „Вам важко почати говорити...” або „Ви дивитесь стурбованим”. Розмова про турботу сприяє зняттю напруги.

Іноді засуджений побоюється оцінки, діагнозу, турбується із-

за можливого виявлення порушень психіки. Занепокоєння такого роду слід усунути на початку бесіди. Соціальний педагог повинен пояснити, що клієнт сам вибирає, про що і скільки говорити, що більшість людей звертаються до соціального педагога із-за життєвих проблем, а їх не можна вважати хворобами.

Занепокоєння першої зустрічі зменшується при ознайомленні засудженого з процедурою консультування. Більшість клієнтів відчувають себе невпевнено через необізнаність у діях консультанта. Деякі клієнти-засуджені розуміють консультування як магічну допомогу, а консультанта сприймають як мага, який читає думки. Для інших консультування є своєрідною швидкою допомогою, роздаванням мудрих порад або роботою, за яку всю відповідальність несе соціальний педагог.

Такі нереалістичні очікування частково відображають соціальні стереотипи, пов'язані з психологічної, соціальної та соціально-педагогічної допомоги. Короткий опис процесу консультування з особливим підкресленням повної залежності успіху від співпраці консультанта і засудженого коригує очікування клієнта і зменшує його тривогу.

На початку першої зустрічі важливо з'ясувати, чи звернувся засуджений сам або його хтось надіслав (начальник загону, вихователь). Якщо клієнт приходить не за власною ініціативою, велика ймовірність його опору консультуванню, оскільки він сам не бачить сенсу у зверненні до соціального педагога.

Це вимагає від консультанта додаткових зусиль по створенню необхідної мотивації і з'ясування доцільності подальших зустрічей. У засудженого, спрямованого іншим фахівцем, необхідно відразу сформувати „гештальт” співпраці. Наприклад, можна сказати: „Х просив мене провести з вами кілька зустрічей, щоб спільно обговорити вашу ситуацію”. Це хоча б частково пояснити засудженому, чому він спрямований до соціального педагога, а також допомогти зрозуміти, що консультування – спільне заняття двох людей, а не просто розмови, під час яких консультант дає вказівки, що і як слід робити.

Консультанту рекомендується самому вислухати засудженого, а не покладатися на інформацію колеги або іншої особи.

Починаюча зустріч репліка може бути поставлена у вигляді питання, але питання в цьому випадку повинно бути відкритим, невизначеним, що дозволяє засудженому без всяких тематичних

обмежень говорити про те, що для нього важливо. Наприклад: „З чого ви хотіли б почати свою розповідь?“, „Які питання (труднощі, проблеми) привели вас сюди?“, „Отже, про що ми будемо говорити?“.

Перші питання слід ретельно продумувати, тому що засуджені на початку консультування не наважуються відповідати на деякі питання. Якщо консультант задає багато питань, засуджений перестає розуміти, що від нього хочуть, і не каже за власною ініціативою.

Тоді консультант змушений продовжувати питати. На початку консультування слід уникати питань, на які можлива однозначна відповідь (закриті питання), бо це також змушує соціального педагога продовжувати питати (наприклад, питання: „Скільки вам років?“ – іноді важливе, але неприйнятне на початку консультування).

Під час першої зустрічі важливо уважно вислухати засудженого і визначити основну тему бесіди, коло проблем і труднощів. Насамперед, слід звернути увагу на розуміння проблеми самим засудженим, на ймовірні причини її виникнення, на спроби вирішити цю проблему, пов'язані з нею труднощі і супутні фактори.

Соціальний педагог спонукає клієнта вільно розповідати, іноді використовуючи такі фрази: „Стало бути, всі спроби вирішити проблему виявилися невдалими...“, „Тільки з цими справами пов'яжете свою проблему?“ і т.ін. Не потрібно переривати засудженого і показувати свою особисту згоду або незгоду, необхідно уникати приниження клієнта, проявляти свої симпатії теж не потрібно (важлива емпатія консультанта), не треба пропонувати поспішні інтерпретації і поспішати з висновками.

Консультант не повинен наполегливо і настирливо спонукати засудженого „розповісти все“. Якщо будь-яким способом змусити його розповісти про своє життя, відносинах, почуттях більше, ніж він готовий, то засуджений може відчувати тривогу, провину і сором з-за зайвої відвертості з чужою людиною.

Часто під час першої зустрічі засуджений говорить про багато проблем, тому що у нього практично ніколи не буває однієї проблеми. Труднощі на перший погляд здаються розрізненими. Тим не менше, якщо соціальний педагог уважно вислухає клієнта, він побачить різного роду зв'язок між викладеними подіями, почуттями й установками. У ході бесіди важливо відзначати повторювані

елементи у промові засудженого. Вони вказують на найбільш інтенсивні реакції, на найбільш емоційно пофарбовані області досвіду. Такі повтори виконують роль специфічних „ключів” і допомагають консультанту ефективніше вести бесіду.

З самого початку першої зустрічі консультант піклується про те, щоб засуджений взяв на себе відповідальність за свої проблеми, тобто визнав їх походження, своє авторство. Консультант розділяє з клієнтом відповідальність і вказує, що він зацікавлений в обговоренні проблем засудженого і можливих альтернатив їх вирішення.

Виховання нерідко суперечить вимозі спільній з клієнтом відповідальності за консультування. Консультант вважає, що зможе краще впоратися зі своїми обов'язками, переживаючи з-за проблем засудженого сильніше, ніж він сам. Однак для клієнта корисніше глибше поміркувати над своїми проблемами. Разом з тим не слід намагатися повністю звільнити засудженого від тривоги, пов'язаної з прийняттям на себе відповідальності.

Для клієнта-засудженого важливо навчатися толерантності до деяких доз занепокоєння, оскільки життя повне ситуацій, в яких доводиться бути особисто відповідальним.

Іноді думають, що кожен раз засуджений повинен йти від консультанта більш щасливим, ніж прийшов. Насправді ж він повинен піти більш впевненим, однак з болючим розумінням, що треба щось змінювати в себе і своєму житті. Соціальний педагог-консультант зобов'язаний не стільки звільняти засудженого від страждань, скільки додати його стражданням конструктивний напрям. Страждання може бути використано як важлива сила, що викликає зміну особистості в процесі консультування.

Найважливіші цілі першої консультативної зустрічі: 1) заохочувати на відкрите, щире і всеосяжне спілкування з проблем, які засудженому хочеться обговорити під час зустрічі з розкриттям факторів, що викликають ці проблеми; 2) просунути в напрямку більш глибокого розуміння засудженого, більшої пошани до нього і взаєморозуміння; 3) налаштувати засудженого на конкретну корисність кожної консультативної зустрічі; 4) передати засудженому розуміння того, що він повинен бути активним учасником вирішення своїх проблем; 5) визначити напрями подальшої роботи.

Іноді в кінці першої зустрічі засуджені задають питання, чому

треба зустрічатися з соціальним педагогом кілька або навіть багато разів. У таких випадках консультант повинен пояснити: „Ваші проблеми виникли не відразу; вони розвивалися поступово, з ними ви живете вже деякий час. Щоб розібратися в ситуації, насамперед необхідно досить докладно ознайомитися з нею. Це вимагає часу, як, втім, обговорення та вирішення проблем. Неможливо за одну годину усунути те, що накопичувалося роками”. Таке пояснення допомагає засудженому зрозуміти, що вирішення проблем – це не одноразове дійство, а досить тривалий процес.

Поняття „завершення” ставиться до рішення, однією стороною або взаємною, припинити консультування. Завершення є часто зневажливим аспектом консультування. Як правило, соціальні педагоги вважають, що завершення має відбуватися природним шляхом.

У реальності завершення відносин консультування впливає на всіх учасників, і воно часто відбувається важко і болісно. Завершення може викликати змішані почуття і у консультанта, і у засудженого. Наприклад, клієнт може відчувати як подяку, так і співчуття з приводу конкретного досвіду консультування. Якщо це належним чином не враховувати, завершення може принести стільки ж шкоди, скільки і користі.

Уміння завершити консультування не відносять безпосередньо до навичок, що полегшує взаємини консультування. Проте завершення виконує декілька важливих функцій. По-перше, завершення сигналізує про те, що щось закінчено. Життя – це ряд „привіт” і „прощай”. „Здрастуй” починаються з народження, „прощай” закінчуються зі смертю. Між народженням і смертю особи зустрічаються і розлучаються з величезною низкою явищ і подій, включаючи роботу, взаємини і зміну життєвих періодів. Розвиток та адаптація залежать від здатності брати участь в максимальній кількості цих подій і витягувати з них уроки. Щоб приступити до чого-небудь нового, необхідно завершити й осмислити попередні події. Завершення – це можливість належним чином закінчити засвоєння досвіду на особистісному або професійному рівні.

Завершення є засобом збереження вже досягнутих змін і генералізації придбаних у процесі консультування навичок вирішення завдань. Успішне консультування призводить до значних змін у способах сприйняття, мислення і діяльності клієнта-

засудженого. Ці зміни відрепетирувані в консультуванні, але вони повинні бути здійснені в реальному світі.

Засуджений може завжди повернутися до соціального педагога для будь-якого необхідного продовження роботи, але завершення – це природна відправна точка для початку незалежної діяльності. Це додає досвіду для засудженого, який дозволяє йому поглянути на те, що відбувається в сьогодні, абсолютно новим або, принаймні, модифікованим поглядом. У завершенні створюється можливість додати „свідомість діяльності”. Іншими словами, те, що здається фіналом, виявляється початком.

Коли завершувати відносини – питання, яке не має однозначної відповіді. З одного боку, якщо стосунки закінчуються надто скоро, засуджені можуть повернутися до колишньої поведінки. З іншого боку, коли час завершення ніяк не позначений, клієнти можуть стати залежними від консультантів і зазнати невдачі у вирішенні труднощів і особистому зростанні. Консультант може ефективно завершити співбесіду кількома способами. Один з них – це просто коротко заявити, що час вийшло. Наприклад, він може сказати: „Схоже, що на сьогодні наш час закінчився”. Чим простіше заява, тим краще. Якщо засуджений нескінченно довго розповідає про будь-який предмет наприкінці зустрічі, консультант повинен нагадати, що до кінця зустрічі залишається тільки 5-10 хв.

Після цього клієнт може зосередити увагу на важливих питаннях. В якості альтернативи або як доповнення до прямої заяви консультант може використовувати невербальні сигнали, щоб дати клієнтові зрозуміти, що зустріч завершується. Це може бути погляд на годинник або вставання. Невербальні сигнали, можливо, краще всього використовувати з вербальними поясненнями. Одне підкріплює інше.

Зазвичай корисно підсумувати вся, що сталося під час зустрічі. Це підбиття підсумків може бути розпочато або консультантом, або клієнтом-засудженим. Гарне висновок пов’язує разом головні моменти і повинен бути коротким, зведених до суті і не повинен містити інтерпретації.

Спільне підведення підсумків дозволяє консультантові і клієнтові зрозуміти, що кожен з них виніс із спільної роботи, і надає можливість з’ясувати непорозуміння. Важливим елементом завершення будь-якої зустрічі є призначення часу наступної. Більшість проблем вимагають для свого рішення тривалого часу.

Консультант і клієнт повинні спільно вирішити, коли завершення відносин буде доречним і корисним.

Як правило, вони вербально дають один одному зрозуміти про готовність до завершення. Наприклад, засуджений може сказати: „Думаю, що я дійсно домігся поліпшення протягом останніх декількох місяців”. Або соціальний педагог може заявити: „Ви, здається, на правильному шляху і більше не потребуєте в моїх послугах”.

Такі заяви припускають ініціацію кінця відносин консультування і зазвичай мають на увазі визнання досягнутого прогресу в розвитку або у вирішенні проблеми. Цілий ряд інших ознак поведінки також можуть служити сигналом до кінця консультування. До їх числа входять: зниження інтенсивності роботи, збільшення проявів гумору, зменшення проявів негативізму, відмов, злості, суму або залежності.

Пропонується в якості загального правила, приділяти проблемам, пов'язаних із завершенням відносин консультування, шосту частину всього часу роботи.

Можна здійснювати деякі дії, які допомагають визначити наступ завершального етапу:

- перевірити, чи досягнуто зменшення чи усунення початкових проблем або симптомів;
- оцінити здатність клієнта домагатися успіху і ступінь його розуміння себе та інших;
- визначити, чи придбав засуджений здатність продуктивно планувати і виконувати особистісну роботу.

Є, принаймні, ще два способи полегшити закінчення відносин клієнта і соціального педагога. Перший з них включає використання методу загасання. Загасання визначається як поступове зменшення впливу штучних структур, створених для досягнення бажаних змін. Іншими словами, клієнти-засуджені поступово припиняють отримувати підкріплення, які стимулюють певного роду поведінку.

Кінцева мета всього консультування полягає в тому, щоб допомогти клієнтам стати менш залежними від соціального педагога і процесу консультування і більше залежати від себе і від взаємин з іншими. У процесі консультування клієнти також повинні навчитися розпізнавати позитивне підкріплення в природних випадкових обставинах. Для того щоб сприяти „загасання”, зустрічі можуть проходити все рідше і рідше або просто ставати укороченими.

Інший спосіб полегшити завершення відносин консультування полягає в тому, щоб допомогти клієнту розвинути навички успішного вирішення проблем. Якщо соціальний педагог-консультант зможе допомогти засудженому навчитися більш ефективно справлятися з труднощами, він більше не буде потребувати консультування.

У цьому полягає процес поширення досвіду консультування на реальне життя. В ідеальному випадку цей процес включає освітні та профілактичні заходи, а також навчання навичкам прийняття рішення у повсякденному житті та кризових ситуацій.

Застосування технології консультування в соціально-педагогічній роботі із засудженими вимагає чіткого розуміння специфіки рольових позицій. Суб'єкт-суб'єктний підхід є важливою ознакою консультативної діяльності, на відміну, наприклад, від рольової схеми виховного процесу „вихователь – вихованець”.

У процесі консультування обидві сторони є активними, причому від активності клієнта залежить більше, ніж від активності консультанта.

Таким чином, добровільне прагнення клієнта отримати допомогу і використовувати її в зміні свого життя є головною умовою успішності консультування. У разі, коли початкова активність клієнта низька, необхідно вдаватися до використання спеціальних прийомів її підвищення.

До „девіантних” дітей певною мірою можна віднести і дітей, яких ми називаємо обдарованими.

Обдарованість – особлива група відхилення особистості. Поняття „здатність” і „обдарованість” розглядаються як синоніми, а „талант” підкреслює вроджену якість людини. Талант і обдарованість – вроджені якості, а здатність – можливість та вміння щось зробити. Але обдарованість розвивається на основі задатків. Задатки – це вроджені фізіологічні і анатомічні особливості організму: головного мозку, нервової системи, органів почуттів. Розвиваючись, задатки набувають нові якості. Поєднання здібностей у діяльності називають обдарованістю. Як і здатність, обдарованість може проявлятися в якійсь окремій галузі діяльності. Особливості таланту різноманітні. Так, уява – це не здатність фантазувати без мети, а інтуїтивна здатність бачити природну логіку, створювати образи невідомого. Це синтез почуттів і думки, здатність заглянути вперед і розглянути предмет в майбутньому стані.

Дж. Рензулі представляє модель обдарованості, за якою обдарованість „є збіг трьох характеристик”:

1) інтелектуальних здібностей (перевищують середній рівень креативності та наполегливості, тобто мотивація, орієнтована на завдання);

2) знань (ерудиція);

3) сприятливого навколишнього середовища.

Також розрізняють таку обдарованість:

- *соціальну*, інакше лідерську;
- *художню* – музичну, образотворчу, артистичну;
- *психомоторну*, визначальні виняткові спортивні здібності;
- *академічну*, яка проявляється у незвичайній здібності до навчання. Люди, що володіють цією здатністю, зазвичай відмінні фахівці;

- *інтелектуальну* – це здатність мислити, аналізувати, зіставляти факти. У родині така дитина – розумник і розумниця, а в школі – відмінник. Серед розумних дітей є такі, які навчаються на „відмінно” тільки по одному-двох предметів і не встигають за іншими;

- *творчу*, яка проявляється в нестандартному баченні світу і нешаблонному мисленні. Але такі діти часто не досягають поставленої мети і славляться невдачами. З дитинства вони всіх дратують – і в родині, і в школі. Важливо таку дитину вчасно помітити і допомогти їй.

Усім обдарованим дітям властива потреба в знаннях. Їх не треба змушувати вчитися, вони самі шукають собі роботу, частіше складну інтелектуальну. Люблять розумову працю і тим часто насторожують батьків. Обдарована дитина шукає спілкування з дорослими, так як вони розуміють його краще, ніж їх однолітки, які часто над нею насміхаються, дають прізвиська.

Обдаровані діти нерідко надмірно емоційні, вони запальні, легко збуджуються по дрібницях, але це не примхи, а прояв багатства їх натури. Творчі діти рідко бувають спокійними, вони часто страждають через свою винятковість. Але багато з них рятує тонке почуття гумору. Самі вони, якщо і не жартують, то цінують гарний жарт. У них особлива мова, особлива моторика і своєрідне сприйняття, що відрізняє їх від інших дітей.

Природжені здібності і задатки людини багато в чому визначають індивідуально-психологічні особливості професійної

діяльності людини, успішність в роботі і впливають на побудову міжособистісного спілкування з колегами і близькими людьми.

Здібності визначаються як такі індивідуально-психологічні особливості суб'єкта, які виражають його готовність до оволодіння деякими видами діяльності і їх успішному виконанню, є умовою їх успішного виконання. Під ними розуміється досить високий рівень інтеграції і генералізації психічних процесів, властивостей, стосунків, дій і їх систем, які відповідають вимогам діяльності. Включають як окремі знання, уміння і навички, так і готовність до навчання новим способам і прийомам діяльності.

Здібності – індивідуальні особливості особи, що є суб'єктивними умовами успішного здійснення певного роду діяльності. Здібності не зводяться до наявних у індивіда знань, умінь, навичок. Вони виявляються в швидкості, глибині і міцності оволодіння способами і прийомами деякої діяльності і є внутрішніми психічними регулятивами, що обумовлюють можливість їх придбання.

Виділяють сім видів здібностей: 1) навчальні й творчі; 2) розумові і спеціальні; 3) математичні; 4) конструктивно-технічні; 5) музичні; 6) літературні; 7) художньо-образотворчі.

Навчальні й творчі здібності відрізняються один від одного тим, що перші визначають успішність навчання і виховання, засвоєння людиною знань, умінь, навичок, формування якостей особи, тоді як другі – створення предметів матеріальної і духовної культури, виробництво нових ідей, відкриттів і творів, словом, індивідуальна творчість в різних галузях людської діяльності.

Психологічну характеристику здібностей, можна виділити на основі загальних якостей, які відповідають вимогам не одній, а багатьом видів діяльності, і спеціальних якостей, що відповідають вузькому колу вимог цієї діяльності. У структурі здібностей деяких індивідів ці загальні якості можуть бути виключно яскраво виражені, що дає можливість говорити про наявність у людей різнобічних здібностей, про загальні здібності до широкого спектру різних діяльностей, спеціальностей і занять.

Для математика недостатньо мати хорошу пам'ять і увагу. Людей, здатних до математики, відрізняє уміння визначити порядок, в якому мають бути розташовані елементи, необхідні для математичного доказу. Наявність інтуїції такого роду є основний елемент математичної творчості.

Музичні здібності можна розділити на дві групи:

- 1) технічні (гра на музичному інструменті або спів);
- 2) слухові (музичний слух).

Музичні здібності в існуючій класифікації відносяться до спеціальних, тобто таким, які потрібні для успішного зайняття і визначаються самою природою музики як такої.

Слід звернути увагу, що здібностями називають не всякі взагалі індивідуальні особливості, а лише такі, які мають відношення до успішності виконання будь-якої діяльності або багатьох видів діяльності. Такі властивості, як, наприклад, запальність, млявість, повільність, які, поза сумнівом, є індивідуальними особливостями деяких людей, зазвичай не називаються здібностями, тому що не розглядаються як умови успішності виконання будь-якого виду діяльності. Поняття „здатність” не зводиться до тих знань, навичок або умінь, які вже вироблені у цієї людини. Нерідко буває, що педагог не задоволений роботою учня, хоча цей останній виявляє знання не менші, ніж деякі з його товаришів, успіхи яких радують того ж самого педагога. Своє невдоволення педагог мотивує тим, що цей учень працює недостатньо; при хорошій роботі учень, „зважаючи на його здібності”, міг би мати значно більше знань.

Як показує практика, часто в житті людям доводиться працювати за фахом, не маючи певних здібностей. Тому недолік здібностей доводиться компенсувати розвиненням якихось сторін своєї особи. Недолік здібностей компенсується через підвищення кваліфікації, додаткової освіти, використання типових прийомів в роботі (наприклад, працюючи на посаді заступника начальника, індивід навчається методам роботи і моделям рішенням проблем і потім успішно реалізує отримані навички).

Але і тут відіграють важливу роль природні задатки особи: чи здатна людина „схоплювати на льоту” або її необхідно довго і наполегливо, покроково розбиратися в проблемі моделі або ситуації, щоб отримати результат.

Звичайно, не останню роль в розвитку здібностей грає мотивація. Найпростіше визначення мотивації – психологічні стимули, які надають діям людей мету і напрям. **Мотивація** – спонукання, що викликають активність організму і визначають його спрямованість. У своїх проявах і функціях в регуляції поведінки мотивуючі чинники можуть бути розділені на три відносно

самостійні класи. При аналізі питання про те, чому організм взагалі приходить в стан активності, аналізуються прояви потреб і інстинктів як джерел активності. Якщо вивчається питання, на що спрямована активність організму, заради чого зроблений вибір саме цих актів поведінки, а не інших, досліджуються раніше всього прояв мотивів як причин, що визначають вибір спрямованості поведінки. При вирішенні питання про те, як, яким чином здійснюється регуляція динаміки поведінки, досліджуються прояв емоцій, суб'єктивних переживань (прагнень, бажань і тому подібне) і установок в поведінці суб'єкта.

Виділяють також мотивацію досягнення – один з варіантів прояву мотивації діяльності, пов'язаний передусім з переважною орієнтацією особи на досягнення успіху або уникнення невдачі. **Мотивація збереження** – мотивація, спрямована на підтримку досягнутого рівня. Мотивація збереження підтримує активність на тому рівні, який дозволяє уникати санкцій, пов'язаних з обмеженням або скороченням отримуваних благ.

Ключем до мотивації є *управління станом*. Це означає створення відповідних умов, які дозволяють відчувати себе певним способом, за допомогою спеціальної техніки.

Наприклад, метод мотивації – запис усіх приємних і неприємних відчуттів, які можуть виникати у людини в процесі виконання якої-небудь дії. Основна ідея в даному випадку: збудження необхідних емоцій. Цей вид мотивації зазвичай є тимчасовим, далі попри те, що пов'язані емоції можуть бути сильними.

Проте слід мати на увазі, що цей вид емоційної мотивації недостатньо ефективний в довгостроковому періоді. Логічна частина розуму клієнта може бути кінець кінцем невдоволена спробами стимулювати **мотивацію** за рахунок емоцій.

Також необхідно звернути увагу на соціальне довкілля клієнта. Аналіз дитячих вражень (сприятливі або несприятливі умови виховання) і рівень освіти, коло спілкування грають важливу роль в розвитку здібностей.

Охарактеризовані якості обдарованих дітей вимагають до них особливого підходу, і не випадково обдаровані діти, за рішенням Всесвітньої організації охорони здоров'я, входять до „групи ризику” поряд з неповносправними дітьми, неповнолітніми правопорушниками, дітьми алкоголіків. Вони потребують

особливого виховання, спеціальних, індивідуальних навчальних програм, спеціально підготовлених вчителів, спеціальних шкіл.

У цих школах вчителі знають і враховують можливості кожної обдарованої дитини. Такій дитині пропонують надзавдання, вирішуючи які вона може розвиватися згідно своїм задаткам і здібностям.

Робота педагога в такій школі – складна і важка праця, так як обдаровані діти зазвичай уперті, честолюбні із загостреним почуттям гідності. У більшості дітей висока самооцінка, і вихователю слід заохочувати прояв такої дитини до самостійності, нестандартного мислення, але в той же час долати бар'єр зазнайства.

Крім очевидної обдарованості, зустрічається обдарованість прихована, яка не проявляється в тих або інших дивацтва дитини. З такими дітьми педагоги і батьки зазвичай мають великі труднощі. Серед таких дітей можна виділити:

- *фанатів*, захоплених якоюсь одним справою (комп'ютерні фанатики). Для них школа тільки перешкода;
- *ледарів*, які поглинають будь-яку інформацію, але не хочуть нічого робити;
- *скромників* – дітей з заниженою самооцінкою, що прагнуть не демонструвати себе;
- *невротиків*, або навіть психопатів, які постійно конфліктують в сім'ї та з оточуючими;
- *диваків, або дивних*, – спокійних м'яких дітей, які не люблять конфліктувати.

Важливо розглянути в дитині приховану обдарованість, інакше його здібності можуть так і не виникнути. Такій дитині особливо необхідна допомога дорослих: батьків, соціальних педагогів, вихователів.

Обдарована дитина в родині – її гордість. Але часто обдарованість дитини в родині залишається непоміченою. Однак не всі батьки пишаються своєю дитиною. Нерідко вони не хочуть, щоб вона якимось виділялася серед інших дітей. Таких батьків дратує самобутність дитини і вони всіляко пригнічують її творчу діяльність.

Але зустрічається й інша ситуація, коли батьки „вимучують” таланти, намагаючись розвинути невеликі або відсутні здібності дитини, виснажуючи тим самим її фізичні і духовні сили, позбавляючи дитину здорового дитинства. Деякі діти витримують таке насильство і не виправдають надій гонорових батьків.

Засмучене фізичне здоров'я можна поправити, але важко відновити здоров'я духовне.

Батьки помічають обдарованість дитини найчастіше з раннього розвитку мови, вживання складних слів, швидкому засвоєнню рахунку або читання. У неї чіпка пам'ять, швидке сприйняття і багата уява, вона допитлива.

Задача батьків – вчасно помітити прояв обдарованості у своїх дітей і створити умови для її розвитку. При цьому важливо адекватно ставитися до такої дитини, не слід виділяти її серед інших дітей, так як це може викликати їх ревності і заздрість, а у самої дитини можуть розвинути такі негативні риси характеру, як зарозумілість, зневага до людей.

Батькам слід враховувати також і те, що в різних дітей різна швидкість сприйняття інформації, різний темперамент, і часом відстаючі учні згодом переганяють своїх більш досвідчених однолітків. Тут важливо дотримання заходів: неприпустимі ні надмірний тиск на дитину, ні надання їй повної свободи у вихованні та розвитку. Любов до дітей, чуйність і такт допоможуть батькам визначити цю міру.

Відповідальність у роботі з обдарованими дітьми лежить не тільки на родині, але і на вихователях дитячих садків, вчителів, соціальних педагогів, які, представляючи інтереси держави і дитини, допомагають батькам у вихованні майбутніх учених, діячів культури і мистецтва.

Враховуючи, що обдарованість не завжди виявляється, слід орієнтуватися на кілька критеріїв, які допоможуть розпізнати талановиту дитину.

У своєму фізичному розвитку вона обганяє однолітків: рано починає сидати, вставати, ходити. У розумовому – рано говорити, у 3 роки демонструє гарну пам'ять, а в 4 – починає читати. Швидко засвоює інформацію, наслідує дорослим, часто просто копіює. Любить похвалу. Любить вчитися, у 10 місяців проявляє прагнення до спілкування в рік – розуміє сказане, у 6 років володіє знаннями десятирічного.

У школі вона має власну думку, сама оцінює свої успіхи. Її слід навчати творчому мисленню. Розвивати кмітливість, „мозковий штурм” вести в швидкому темпі. У такої дитини виявляється раннє прагнення до незалежності, впевненість у своїх вчинках, бажання перевершити батьків. Характерні для цих дітей фантазії

розвиваються в грі. Вона може кілька разів повертатися до однієї і тієї ж роботи, аналізує, перевіряє вірність ідеї.

Талановита дитина розмірковує про майбутнє планети, культури, науки, освіти, політики, однак, слід враховувати, що незвичайна розумова активність і енергія пізнання в 5 років ще не гарантує наявності здібностей. Важливо, щоб батьки, виявивши незвичність дитини, повели себе правильно. Батьків турбує, що дитина „ковтає” книги, вирішує завдання, постійно щось винаходить. Відповідальність за розвиток талановитої дитини лежить на вихователях дитячих садків, вчителів, соціальних педагогів, які повинні навчити батьків правильної поведінки. Така дитина не терпить окриків, страждає від утиску, батьки забувають про це, що призводить до частих конфліктів в родині. І батькам, і соціальному педагогу слід пам'ятати, що талант – це невірноважені емоції.

Всесвітньою радою обдаровані діти віднесені до „групи ризику”.

Якою би не була обдарованою дитина, її потрібно навчати і виховувати. Привчати до посидючості, вміння самостійно приймати рішення. Виховання талановитої дитини – це одночасно і формування особистості.

Соціальному педагогу слід проаналізувати своє ставлення до такої дитини і тільки тоді вибрати вірний шлях взаємодії з нею.

Соціальний педагог допомагає розвивати індивідуальні здібності дитини, організовує консультації з фахівцями, здійснює постійний контакт між викладачами і батьками. Нестандартна поведінка обдарованих дітей проявляється в тому, що у них часто:

- змінюється настрій;
- вони нетерплячі;
- у спілкуванні переривають співрозмовника;
- демонструють свої знання;
- поправляють співрозмовника, вказують на його помилки і неточності;
- вважають неприємним бути не правим.

Допитливість, прагнення все знати, творчий потенціал обдарованої дитини призводять до порушення загальноприйнятих норм поведінки і відносин з оточуючими.

Соціальний педагог допомагає батькам залучити дитину до творчості, організувати консультації з фахівцями, визначити його в

гуртки і секції.

Соціальному педагогу необхідно використовувати гнучкі методи, наприклад, метод пропуску на рік одного з предметів і відвідування лекцій у ВНЗ з тих предметів, які особливо цікаві дитині.

Зараз школа може вирішувати, щоб учень „перескочив” через один навчальний рік. Він може складати іспити екстерном за будь-який клас і за всією програмою середньої школи в цілому.

Розвиток обдарованих дітей вимагає вирішення низки проблем. У них можуть бути пробіли з ряду предметів із-за несистематичного виконання домашніх завдань, тому для роботи з ними потрібна особлива підготовка педагогів.

Створення ліцеїв і гімназій для обдарованих може вирішити цю проблему. Можна обмежитися й створенням класів у масових загальноосвітніх школах. Тут можна застосовувати індивідуальний підхід і прискорене навчання.

Соціальний педагог організовує для батьків консультації фахівців з метою виявити індивідуальні здібності дитини, здійснює постійний контакт між викладачами і батьками. Він організовує творчу працю дітей, зокрема, беручи участь у створенні Будинків дитячої творчості, де в різноманітних видах діяльності реалізуються творчі можливості талановитих дітей.

Одна з проблем обдарованих дітей – шкільна освіта. Часто талановиті діти, щоб не привертати до себе уваги вчителів і не викликати негативну реакцію однокласників, працюють нижче своїх здібностей, що заважає педагогам виявляти таких дітей. В результаті їх потенційні можливості не розвиваються.

Але навіть якщо вчитель зауважив здібності дитини, йому ніколи займатися з ним на уроці. Його він запитує рідше, ніж інших учнів, оскільки впевнений, що ця дитина знає урок. Такий учень надано сам собі, він як би на особливому положенні. У результаті він перестає брати участь у житті учнівського колективу, у нього формуються негативні риси характеру, знижується успішність.

Освіту, необхідну обдарованій дитині, можна забезпечити, лише застосовуючи гнучкі методи навчання. Більш пристосована для цього система сільській малокомплектній школі, де діти різного віку навчаються в одному класі. У міських школах вже зараз практикуються екстернатна, або, прискорене навчання по одному або двох предметів, відвідування учнями вузівських лекцій з тих

предметів, з яких вони процвітають.

У ряді шкіл практикується перехід обдарованих дітей у старший клас, проте тут виникає ряд проблем. Потрапляючи в клас рівних собі за розумовим потенціалом, ці діти фізично і соціально залишаються у своєму віці. Звідси неврози, безпорадність у спілкуванні, самотність, соціальна неадекватність. Крім того, дитина потрапляє у величезний потік нової інформації, що викликає нервові і психічне перевантаження.

Якщо з боку вчителів-предметників є показання для переведення дитини до старшого класу, соціальний педагог повинен уважно ознайомитися з цією дитиною, проконсультуватися з психологом і тільки тоді батькам давати пораду про її подальше навчання.

Соціальний педагог пропонує батькам звернути увагу на наступні моменти:

- чи достатньо дитина фізично розвинута, щоб разом зі старшими дітьми брати участь в іграх і заняттях? Якщо ні, у неї може скластися про себе враження що вона відстає, причому не тільки фізично, але, можливо, і розумово. Вчителі можуть незабаром забути її справжній вік і неадекватними вимогами посилять це її негативне переживання;

- чи володіє вона достатніми розумовими здібностями, щоб на рівних грати зі старшими дітьми? Якщо вона завжди грає в групі роль молодшого та відповідно поводить, то діти, швидше за все, її виключать з гри, а це її засмутить;

- чи достатньо вона соціально зріла, щоб проводити в школі весь день в суспільстві старших дітей? П'ять днів на тиждень по вісім годин на день вести себе так, ніби ти старше, ніж ти є, – це вимагає неабиякої зусилля. Чи варто покладати такий тягар на плечі дитини на всі шкільні роки?

Як правило, навіть для найбільш обдарованих дітей достроковий перехід в старший клас – це не найкраще рішення. Набагато корисніше буває забезпечити їм додаткове навантаження як у школі, так і за її межами.

Розвиток і навчання обдарованих дітей вимагає застосовувати і індивідуальний підхід, і прискорене навчання.

Ключові поняття: соціально-педагогічні проблеми девіантних та обдарованих дітей; профілактика відхилення в

поведінці підлітків; здібності та мотивації обдарованих дітей, техніки консультування засуджених неповнолітніх.

Питання:

1. Які соціально-педагогічні проблеми спонукають до девіантної поведінки дітей?
2. Розкрити етапи консультування підлітків з профілактики відхилення в поведінці.
3. Яких дітей можна назвати обдарованими. Чому?
4. Дати характеристику засуджених неповнолітніх.
5. У чому полягає техніка консультування засуджених неповнолітніх?

Проблемне завдання. Чи можна обдарованих дітей віднести до категорії „девіантних”? Обґрунтуйте свою відповідь.

3.4. Консультування батьків у взаємовідносинах з дорослими дітьми

Одна з найбільш частих проблем, з якими доводиться стикатися в консультаційній роботі, – скарги батьків на труднощі у взаємовідносинах зі своїми дорослими дітьми. Зазвичай з такими скаргами приходять матері, але буває, що і обидва батьки або навіть один батько. При цьому зазвичай факт свого звернення по допомогу вони хочуть зберегти в таємниці від дітей. Це означає, що з самого початку бесіди соціальний педагог має бути орієнтований на вирішення конфлікту „силами присутніх”, без залучення додаткової інформації, не маючи можливості поглянути на цю ситуацію очима „обвинувачених” – дітей.

Дуже умовно скарги батьків на дітей можна розділити на чотири групи (зрозуміло, вони не є взаємовиключними, а найчастіше супроводять один одного).

1. Відсутність контакту з дітьми: незрозуміння того, як вони живуть, чим цікавляться, неможливість поговорити з ними по душах, відчуття своєї батьківської непотрібності, чужості дитині т.д. Для клієнтів з такими проблемами характерні висловлювання типу: „Я його(її) абсолютно не розумію” або „Я нічого про неї не знаю, де вона буває, хто її друзі” або „Він мені нічого про себе не розповідає,

не довіряє” тощо.

2. Нешанобливе, різке відношення дітей до батьків, постійні сварки і конфлікти з ними по дурницях. Для таких скарг характерні висловлювання типу: „Він постійно мені грубить”, або „Він абсолютно на мене не зважає”, „Він(вона) нічого не хоче робити вдома, ні в чому не допомагає”.

3. Тривога за дітей, викликана тим, що вони живуть не так, як повинні були б, з точки зору батьків. Часто при цьому батьки сприймають своїх дітей як нещасних, невдачливих, таких, що заплуталися, самотніх і так далі, що і служить приводом для звернення в консультацію. Скарги зазвичай формулюються так: „У моєї дочки дуже погані стосунки з чоловіком, я б дуже хотіла допомогти їй налагодити сімейні відносини, але не знаю, як це зробити” або „Мій син кинув інститут, в якому відучився чотири роки” або „Дочці дев’ятнадцять років, а вона вже зробила два аборти”.

4. Проблеми, пов’язані з нестандартною поведінкою дітей, що відхиляється: „Моя дочка вживає наркотики, як можна їй допомогти кинути?”, „Мій син – член зграї, що займається крадіжкою, що мені робити?”.

Природно, якою б не була скарга клієнта, перше завдання консультанта – розібратися в суті проблеми, зрозуміти, наскільки претензії і оцінки батька відповідають дійсності, поставити свій діагноз проблеми. Найбільш очевидний шлях для цього – збір конкретних фактів. Найчастіше батьки, що прийшли на прийом, – балакучі клієнти, які з готовністю, без навідних питань розповідають свою історію. Та все ж, для того, щоб отримати інформацію про конкретні ситуації, консультантові доводиться спеціально ставити питання про те, як саме розгортається взаємодія дитини з батьками, що вони говорять один одному, чому і як спалахують сварки, що саме служить підставою для занепокоєння і підозр. Важливими моментами в постановці точного соціально-педагогічного діагнозу, що дозволяє висувати і формулювати подальші гіпотези, являються:

а) з’ясування того, наскільки серйозна причина занепокоєння батьків з приводу дитини, інакше кажучи, чи є дитина „нормальною”, тобто чи являються його труднощі, дивності або особливості поведінки проявами незалежності, самостійності, уявленнями про життя, відмінними від батьківських, або в його поведінці, висловлюваннях і реакціях дійсно є присутніми деякі

особливості, що свідчать про які-небудь психічні і соціальні відхилення;

б) розуміння того, яка дійсно позиція батьків по відношенню до дитини, що лежить в основі приходу в консультацію – власні проблеми або занепокоєння за сина (дочку), прагнення допомогти йому (їй) або бажання набути допомоги і підтримки для себе і позбавитися від власних страхів, переживань провини, непотрібності і так далі

Нерідко зустрічаються ситуації, коли вірно і те і інше, тим паче, що неблагополуччя, невпевненість в собі, неадекватність позиції самих батьків – це завжди підстави для того, щоб у дитини в житті також були труднощі і проблеми. Але оскільки реальним клієнтом, що звернувся за консультацією, все ж являється батько, основна увага консультанта завжди має бути спрямована на те, щоб допомогти йому розібратися у власних страхах і проблемах, зрозуміти, наскільки доречні і доцільні переживання за дитину.

За страхами і переживаннями батьків, за скаргами на відсутність контакту (тобто передусім за випадками звернення (1) і (2) найчастіше криється гіпердомінантна, опікаюча позиція батьків по відношенню до дитини, прагнення керувати, радити, рекомендувати без розуміння істинних потреб дитини. У цьому випадку особливості поведінки дитини, що лежить в основі скарг – неухважність, різкість, скритність, є способи боротьби за власну незалежність, спроби уникнути гіперопіки. Таким гіперопікаючим батькам властиво або не помічати домінантності власної поведінки, або сприймати її як щось нормальне і природне: „Я ж хочу йому тільки добра”, „Я ж краще знаю, як потрібно поступати в таких ситуаціях”.

Неадекватність клієнтів, їх некритичне відношення до власної поведінки вимагає від консультанта особливої обережності під час бесіди. Зворотний зв'язок, оцінка поведінки людини може бути дана тільки після того, як накопичена достатня кількість фактів, що підтверджують таку інтерпретацію. При роботі з гіперопікаючими батьками буває особливо корисно з'ясувати ті вимоги, які він (вона/вони) пред'являють дитині взагалі (тобто яким він (вона) хотів би бачити свого сина (дочку), а також те, коли і як ці вимоги пред'являються, що і з якого приводу батько найчастіше говорить дитині).

Зазвичай у ситуації гіперопіки у батьків є вимоги, що

пред'являються практично щодня, і саме вони, як правило, лежать в основі конфліктів і сварок, які спалахують, варто тільки прозвучати цим „магічним” словам. Подібні вимоги можуть бути пов'язані як з якимись соціальними завданнями, що стоять перед дорослими дітьми („Коли ти почнеш готуватися в інститут?”, „Усі твої однокурсники давно вже захистили дисертації”), так і з повсякденними домашніми ситуаціями („Перестань балувати дитину!”, „Не розмовляй довго по телефону!”, „Чому ти постійно усюди спізнюєшся”, „Негайно помий за собою посуд!”).

Нерідко під час детальної розмови з батьками про ті вимоги, які вони пред'являють своїм дітям, виникає почуття подиву: до кого ж вони звернені, інакше кажучи, скільки ж років дитині? Звучать вони часто так, ніби розмова йде про 10-11-річну дитину (хоча і по відношенню до дитини такого віку зловживати подібними формулюваннями не варто). Але ж тут йдеться про дітей, що найчастіше давно вийшли з цього віку! Вже це, саме по собі, свідчить про неадекватність позиції батьків. Ще більша невідповідність реальності батьківської позиції може проявитися, якщо клієнта запитати: „А яка мета того, що Ви усе це йому говорите?”. Найчастіше в подібних випадках консультант може почути у відповідь: „Я намагаюся навчити або змусити його (її) робити те, що необхідно” або „Я нагадую йому, інакше він забуде це зробити”.

За такими відповідями ховається: а) уявлення про свою роль єдиного учителя, який знає і розуміє, що, коли і як потрібно робити, і, відповідно, що не допускає яких-небудь інших варіантів або оцінок; б) упевненість в необхідності й реальності досягнення завдань, що стоять, – виховувати, змусити, пояснити, переконати тощо; в) низька оцінка можливостей і здібностей самої дитини, недовіра до неї, оскільки така поведінка батьків означає їх переконання в тому, що дитина сама ніколи і нічого путнього зробити не зможе. Завдання консультанта в такій ситуації – зруйнувати або поставити під сумнів доцільність гіперопікуючої позиції по відношенню до сина (дочки), а також, по можливості, замінити її іншим відношенням і баченням того, що відбувається.

Але раніше необхідно зробити ще один дуже важливий крок: зв'язати особливості поведінки батьків (гіперопіку) і поведінку дитини (скритність, холодність, різкість, нешанобливе відношення).

Часто вже в ході бесіди консультант може ясно вказати

клієнтам на зв'язок між висловлюваннями батьків і реакцією дитини. Це можна зробити в ситуаціях, коли з розповіді клієнтів виходить, що услід за пред'явленням в тій або іншій формі батьківських вимог явно слідує агресивна або знецінювальна батька (мати) реакція з боку сина (дочки). Ще одне не менш важливе джерело інформації – оцінка батьків з боку дитини, дана самими батьками. Для того, щоб отримати таку інформацію, досить поставити питання: „А як Ваш син (дочка) сприймають Вашу поведінку, що вони про вас говорять?“. Не варто задовольнятися відповідями типу „Нічого“ або „Не знаю“. Проявивши деяку наполегливість („Ну що він (вона) Вам говорить, коли Ви сваритеся?“), можна отримати дуже цінні для подальшої роботи відомості типу: „Він (вона) мені починає кричати: чого ти до мене увесь час пристаєш?“, „Набридло“, „Зануда!“, „Ти нічого не розумієш!“. Тобто дитині не просто не подобається, що і коли говорить батько, але батьківські висловлювання прямо відкидаються, оцінюються і сприймаються дуже негативно.

Ще одне джерело інформації, використання якого може значною мірою допомогти розкриттю механізмів, що лежать в основі гіперопіки, – аналіз того, чому батьки звернулися по допомогу саме зараз, чому проблеми стосунків стали особливо гострими, що змінилося в стосунках з дитиною, в ситуації або в самих батьках останнім часом. Буває, що за загостренням відносин стоїть просто природний процес дорослішання дитини і відхід його з-під батьківського контролю, але найчастіше цьому сприяє різка зміна ситуації або в житті дитини (дитина повернулася з армії, одружилася, поступила в інститут і у результаті можливості контролю зменшилися), або в житті батька/матері (клієнт вийшов на пенсію, розвівся і в результаті потреба в гіперопіці, а іноді і можливості збільшилися). Можливо також, що змінилася сама дитина: стала гірше вчитися, чим раніше, стала цікавитися чимось, що не підходить батькам, у нього з'явилися таємниці й, таким чином, вона стала вислизати з під батьківської опіки і контролю. Пошуки моменту загострення в стосунках і аналіз того, чому і як це, з точки зору клієнта, відбувається, може стати прекрасним матеріалом для розуміння батьками своєї гіперопікуючої позиції. Приведемо в якості пояснюючого прикладу конкретну ситуацію звернення.

У консультацію звернулася мати із скаргою на те, що дочка

уникає розмовляти з нею, грубить, пізно повертається, відмовляється робити те, що її просять. З точки зору матері, раніше дочка завжди була дуже слухняною і успішною дівчинкою, але останнім часом з нею щось сталося. Клієнтка також розповідає, що цього літа дочка не поступила в інститут, хоча в школі добре вчилася. Батьки влаштували її працювати лаборанткою в науково-дослідний інститут до знайомих, і хоча на роботі на неї не скаржаться, її стосунки з домашніми різко погіршали.

В результаті детальнішого розпитування клієнтки з'ясується, що дочка уперше в житті проявила самостійність, вирішивши поступати не в інститут, який для неї вибрали батьки, а туди, куди хотілося їй самій. Мати не може пробачити їй цього і, щодня згадуючи про її провал, пояснює їй, що „маму потрібно слухатися”. Працювати її влаштували в профільний інститут того навчального закладу, в який її примушували поступати батьки, та до того ж щодня намагаються змусити займатися і готуватися у вибраній ними інститут, звинувачуючи дочку в тому, що своїм провалом вона „зганьбила себе і усю сім'ю, а самій їй все одно нікуди не пробитися”.

Іноді різкі висловлювання дитини прямо вказують на те, що саме в позиції і поведінці батьків служить підставою для сварок і конфліктів: „Більше ні слова не скажу Вам про свої проблеми!” або навіть таке, сказане в запалі сварки: „Ще раз мені це скажеш – я повішуся! Мені набридло чути від тебе одне і те ж”. На підставі цих висловлювань, що характеризують поведінку клієнта, можна запитати його: „А що, Ви дійсно говорите їй це щодня?” чи „А що він має на увазі, коли говорить, що Ви використовуєте це проти нього?”. Частіше за усе таке зауваження буває досить для того, щоб батько або мати усвідомили той факт, що їх власна поведінка гідно критики. Звичайно, при цьому можуть виникнути різні виправдання: „А що мені ще залишається робити?”, але факт залишається фактом.

Оцінка власної позиції як прояви гіперопіки – один з поворотних моментів в консультуванні такого роду випадків. Але для того, щоб щось змінилося і проблема була розв'язана, цього недостатньо – необхідно переглянути спільно з клієнтами принаймні три вже згадуваних вище моменти: їх позицію по відношенню до дитини, тактику повсякденної поведінки, а також їх уявлення про власну дитину, образ того, яка вона.

Передусім слід поставити під сумнів правомочність і

доцільність позиції всезнаючого учителя, яку займають батьки, а також те, що, втлумачуючи щось щоденне двадцяти-, тридцяти-, а то і сорокарічній „дитині”, можна добитися якого-небудь позитивного результату. Іноді досить поставити клієнтові питання: „А Ви упевнені в тому, що Вашій дитині саме це необхідно?” чи „Як Ви думаєте, якщо все, що Ви говорите, абсолютно правильно, чому він Вас не слухає?”. Подібні проблеми часто бувають пов’язані з різницею в уявленнях про життя, про її норми і цінності у батьків і дитини, з упевненістю у своїй правоті і невмінням або небажанням з цією „правотою” розлучитися. Часто при роботі з гіперопікуючим, наддомінантним батьком обговорення особливостей його поглядів не потрібне, та і неможливо – занадто далекі бувають ці клієнти від розуміння відносності власних життєвих принципів. Тому ефективніше, виразив сумнів у правомочності їх повчальних спрямувань, перейти до аналізу їх поведінки – наполегливості, контролю, критичних коментарів, тобто до того, що безпосередньо лежить в основі їх розбіжностей і труднощів в стосунках з дітьми.

Обговорення тактики повсякденної поведінки батьків з дитиною може далі йти по різних напрямках. Зокрема, доцільно говорити про те, що: 1) пряма дія неефективна, особлива коли вона базується на негативних прикладах і висловлюваннях; 2) поведінка батьків, що сприймається і відчувається як тиск, найчастіше викликає не підпорядкування, а опір, негативізм, тобто результат, зворотний бажаному; 3) тиск і контроль призводять лише до одного – стосунки з дитиною псуються, набувають небажаного характеру, який, власне кажучи, і є причиною звернення в консультацію. Вірогідність же того, що в ситуації поганих стосунків можна буде щось пояснити, змусити робити, виховати, практично дорівнює нулю.

Говорячи про неефективність таких форм батьківського контролю, аж ніяк не можна забувати проблему відношення батьків до своєї дитини, то, як клієнти її сприймають і оцінюють. Без цього головний запит клієнта не буде задоволений – стосунки не будуть налагоджені.

Підійти до обговорення цього питання зазвичай нескладно, оскільки за час бесіди набирається досить багато висловлювань типу „Без мене він нічого не зробить” або „Вона цього не розуміє”. Ці й подібні до них репліки – наочні свідчення недовіри батька до дитини, низької оцінки його здібностей проявляти самостійність і

незалежність, бути дорослим. Звичайно, завжди знайдуться клієнти, з що готовністю стверджують, що для батька дитина будь-якого віку – все одно дитина. Але тут головне в тому, щоб зрозуміти, що ж насправді означає – бути дитиною: бути улюбленою, рідною, значимою або – безпорадною, невмілою, слабкою? Одна справа – турбуватися про долю ближнього і зовсім інше – на кожному кроці проявляти це занепокоєння, контролюючи і фактично не даючи їй жити самій. Один з варіантів обговорення цієї важкої і складної теми – розмова з точки зору представлень. Дорослою і самостійною людиною по-справжньому може стати тільки тоді, коли їй довіряють, і лише в цьому випадку вона здатна повірити у власні сили. Сумнів же інших в можливостях людини, що проявляються, зокрема, в гіперопіці (адже опіки потребують слабкі!), підриває її віру у свої сили, робить пасивною і безпорадною.

Як це ні сумно, більшість батьків в нашій культурі не замислюються над такими речами, як довіра до дітей, і часто розмова про це звучить для них як справжнє одкровення. Більше того, у відношенні до власної дитини часто є присутньою доля певного скептицизму – „він занадто ранимий”, „вона у мене несамостійна”. Зрозуміло, людині з гіперопікаючими тенденціями зручно, коли інші потребують його, і тому таким клієнтам буває важко визнати, що вони дійсно „погано” оцінюють свою дитину в тому сенсі, що вони її недооцінюють, а якщо вони і праві у своїй оцінці, то в цьому винна не стільки дитина, скільки батьки, які такою її виховали. Усе це означає, що на клієнтові лежить і певна відповідальність, що зобов'язує його зайнятися перевихованням себе.

Гіперопікаючому, тривожному батьку буває дуже важливо зрозуміти, як в його стосунках з дитиною проявляється гіперопіка, чому ті або інші „найдобріші” наміри виявляються такими, що пригнічують, а не що допомагають, як може виглядати відсутність контролю, постійних нагадувань, вказівок, заборон на самостійні дії. На цьому етапі бесіди консультантові доводиться не лише працювати з первинним запитом клієнта, але і вирішувати нові проблеми, пов'язані з необхідністю заміни старих способів поведінки на інші, гнучкіші і адекватніші стосункам батька з дорослою людиною – власною дитиною. Усе це не так просто зробити, оскільки контролюючий, опікаючий батько зазвичай свято вірить, що коли б не його нагадування і зауваження, то дитина б

„заросла брудом”, „усюди спізнався”, „не зміг би вчитися” тощо. Тому цілі і вимоги батька, часто цілком розумні і актуальні самі по собі, мають бути також обговорені. Консультант при роботі з батьком повинен розуміти, що, хоча контроль батька найчастіше не дуже сильно впливає на життя дитини поза батьківською сім'єю, все ж буває і так, що за роки спільного життя контроль стає для нього необхідним елементом життя. Треба підготувати батька до того, що зміна його поведінки навряд чи приведе до негайного і швидкого зростання самостійності і свідомості дитини. Швидше навпаки, людина, яку довгі роки відчували бути самостійною, може відчувати не полегшення у зв'язку з відсутністю контролю і нагадувань, а глибоку розгубленість, стане залежною, пасивною. Але цей етап необхідно пережити, якщо батько хоче, щоб його дитина стала посправжньому дорослою людиною. Допомога ж батька в придбанні дитиною самостійності може полягати не у вказівках і порадах, а у вираженні підтримки і схвалення на цьому важкому шляху.

Навіть якщо консультація пройшла дуже успішно, зовнішня зміна поведінки батька навряд чи станеться миттєво. Але якби зміна і сталася, воно, швидше за все, не було б помічена і оцінена дитиною – занадто велике значення в стосунках близьких людей грають звички і стереотипи, що не дозволяють досить чуйно уловлювати те, що відбувається в іншому. Адже основний запит батька при обговорюваному варіанті звернення полягає саме в налагодженні стосунків з дитиною! Перспектива ж відкладання його рішення на далеке майбутнє, коли син (дочка) помітить і оцінить зміни, що сталися з клієнтом, навряд чи може послужити достатнім стимулом на цьому благому шляху. Підкріплення, хоч би у вигляді мінімальних позитивних зрушень, повинне статися досить швидко, і це можна постаратися організувати в ході бесіди. Що ж може послужити початком стратегічних змін в стосунках дитини і батька, як можуть виглядати тут тактичні кроки? Приведемо декілька можливих тактик.

Акції довіри

Цей захід особливо доречно тоді, коли в стосунках дитини і батька є деяка незгода (бар'єр), що служить приводом для численних сварок і конфліктів і при цьому досить чітко і однозначно обкреслене. Наприклад, мати вимагає від сина, щоб він не кидав інститут, або забороняє дочці дружити з людьми, які їй подобаються, але батькам здаються ненадійними і підозрілими. Тоді

акція довіри з боку батьків полягатиме в „публічному” знятті (капітуляції) вимоги, що довгий час висувалася, або заборони, наприклад: „Я подумала і вирішила, що кидати або не кидати навчання – це врешті-решт твоя особиста справа, ти ж доросла людина, цілком можеш сам за себе вирішити. Більше ні слова тобі про це не скажу” або „Врешті-решт, це твої друзі, ти їх краще знаєш, зустрічайся з ними, коли хочеш”. Якщо однією з проблем була заборона кудись їхати, приходи́ти надто пізно і тому подібне, то її зняття теж буде такою акцією довіри. Важливо, щоб це виглядало не як подачка з боку батьків або демонстрація за принципом „Роби як знаєш!”, а саме як прояв довіри, як свідoctво іншого, зрілого і шанобливого відношення до особи дитини. Звичайно, акція довіри буде такою тільки у тому випадку, якщо, заявивши про щось, батьки ніколи більше не відступляться від свого рішення, але це повинно бути зрозуміло і самому клієнтові.

Розмова про власні почуття і переживання

Це завдання дещо складніше хоч би тому, що, перш ніж батько почне виражати свої почуття дитині, він повинен сам постаратися в них розібратися. Для цього консультантом має бути проведена спеціальна робота, спрямована на виявлення того, що ховається за батьківською гіперопікою. Тут не має сенсу вдаватися до „психоаналізу” батьківських почуттів, і тому досить, поставивши питання „А чому Ви його (її) так опікаєте, так керуєте ним?”, задовольнитися першою відповіддю, яка для більшості клієнтів однозначна: „Я за нього боюся”, „Я тривожуся за неї”. Тут можна було б говорити і про потреби батька, як будь-якої людини, контролювати і управляти іншими, і про реалізацію проблем власної значущості, і про страх самотності, і про багато що інше, що у разі рефлексуючого клієнта і достатньої кількості часу для обговорення цілком може бути зачеплено, і що очевидно гарантувало б набагато більший успіх змінам, що намічаються.

Але найчастіше, в силу різних обмежень у рамках консультування, ці питання не можуть пропрацювати. Тому, краще орієнтувати батька на шлях поведінкових змін, пов’язаних з компенсацією батьківської тривоги і потреби в контролі, чим починати глибинний аналіз без можливості його успішно закінчити. Такою важливою поведінковою зміною є переорієнтація батька з постійного контролю на прояв власних почуттів і переживань, пов’язаних з дитиною, неадекватним вираженням яких, в якомусь

сенсі, являється гіперопіка. Така мета, на перший погляд, здається абсолютно простою. Це означає, що клієнт повинен замість „Не смій і думати про те, щоб кинути інститут!” сказати „Я так боюся, що ти зламаєш усе життя, якщо кинеш вчитися. Мені свого часу усі радили закінчити дисертацію, а я якраз заміж вийшла, часу абсолютно не було, а у результаті я залишилася ні з чим, і страшенно боюся, що у тебе теж так вийде”.

Здавалося б, різниця невелика, але дивно, наскільки клієнтам буває важко просто завершити фразу „Я відчуваю, що...”. Вираження власних почуттів буває дуже ефективно для вирішення ситуації, адже іноді саме тому, що власні почуття цими людьми рідко проговорюються перед ким-небудь або аналізуються, почуття і переживання інших залишаються для них також незрозумілими або тлумачаться досить примітивно: „Він поступає мені на зло”, „Вона нічого не розуміє”. Але як тільки клієнт зуміє розкрити іншому – в даному випадку власній дорослій дитині – свої почуття, йому, можливо, трохи відкриються і переживання дитини; і, розібравшись в них, батько, можливо, перестане відчувати потребу контролювати або тривожитися з будь-якого приводу (все, можливо, виявиться не таким страшним: дитина не занадто пасивна, друзі не такими розбещеними тощо).

У ході бесіди з клієнтом доречно не просто обговорити проблему почуттів, але і розповісти про те, чому так необхідно ділитися ними з оточенням, дати відчути, що означає виражати їх. Так, клієнтові можна запропонувати програти ситуацію, використовуючи техніку „порожнього стільця”, на якому він повинен представити тим, що сидять свого сина або дочку, тобто тих, кому необхідно розповісти, які почуття і переживання переживає він з приводу труднощів і сварок, що виникають в стосунках щодня. Використання з цією метою прийомів гештальт-терапії повинне обов'язково поєднуватися з обговоренням того, про що саме було важко говорити і чому, як ці труднощі можна здолати, як точніше сформулювати те, що клієнт хоче сказати, і так далі.

Організація довірчої розмови

Зміна відношення – надзвичайно складний процес, тому часто буває доречно дещо форсувати таку переорієнтацію, організувавши довірчу розмову батька з дитиною. Мета такої розмови – показати синові або дочці клієнта, що відношення до нього (до неї) змінилося, постаратися вийти на рівень глибшого, чим раніше, контакту і

взаємодії, розповівши про себе, про свої почуття і переживання, в основі яких лежить батьківське занепокоєння, тривога і любов до дитини. Така розмова, в якій обоє, – і батько, і дитина – мають можливість покаятися у своїх „гріхах”, трохи відкрити душу, позбавитися від образ, що накопичилися, може виявитися справжньою віхою в їх взаємовідносинах.

Якщо необхідно, щоб якась подія в житті клієнта відбулася, його слід максимально конкретно обговорити, а по можливості навіть призначити час її реалізації у ході бесіди. Конкретне обговорення – це вибір відповідного місця, часу, перебір можливих варіантів початку і так далі. Така конкретизація потрібна для того, щоб виявити можливі перешкоди на шляху виконання завдання, які можуть бути не помічені при поверхневому обговоренні, але досить швидко розкриваються, коли починається конкретне планування. Наприклад, клієнтка наважується поговорити з дочкою, але виявляється, що та дуже пізно повертається додому, коли батьки вже сплять, а на вихідні батьки від’їжджають на дачу. Таким чином, для того, щоб провести довгу, спокійну розмову, треба спеціально знайти і спланувати слухний для обох сторін час. Консультант, виступаючи в цій ситуації в якості „генератора ідей”, може значною мірою сприяти доцільному рішення цієї проблеми. Коли ж якась рішення прийняте не „в принцип”, а цілком конкретно (призначений його час, вибрана відповідна форма), то, по-перше, не виконати його набагато складніше, і, по-друге, аналіз причин невиконання може стати хорошою базою для глибшого розуміння причин розбіжностей. Так, наприклад, в нашому випадку клієнтці, можливо, доведеться одного разу лягти спати пізніше, для того, щоб дочекатися дочки і поговорити з нею. І навіть якщо до цієї години вона буде настільки роздратована, що нормально поговорити з дочкою їй не вдасться, ця розмова, що не відбулася, може стати прекрасним матеріалом для глибшого обговорення її взаємовідносин зі своєю дитиною, оскільки виникле під час очікування роздратування дуже показово і може стати основою для аналізу відношення клієнтки до дочки.

Гіперопікаюча позиція батька небезпечна і тим, що часто призводить до неправильної оцінки власної дитини: батько починає сприймати її поведінку як ненормальне, таке, що викликає серйозні побоювання тощо. Часом клієнт, звертаючись за допомогою, висуває настільки неадекватні аргументи, що вони починають здаватися

просто абсурдними. „Мені здається, що моя дочка наркоманка: вона іноді повертається пізно, і у неї так блищать очі!” чи „Мене дуже тривожить моральне обличчя моєї дівчинки. Кілька разів я бачила, як її проводжають молоді люди, і з двома з них вона цілувалася”. Але до будь-яких висловлювань клієнта консультантові слід відноситися уважно і стримано, оскільки, з одного боку, за ними може ховатися щось серйозніше, ніж перебільшення матері, а з іншого боку, вплинути на думку людини, заспокоїти тривоги можна тільки тоді, коли встановлений хороший довірчий контакт, який неможливий без прийняття усього того, що говориться на початку бесіди.

Подальша робота з клієнтом залежить від того, наскільки реальні страхи і міркування, що висловлюються клієнтом. Якщо підстав для них немає, причина звернення до соціального педагога найчастіше пов'язана з проблемами самого батька, скарги ж на дітей в такій ситуації виступають як свого роду соціально прийнятний привід приходу.

Зрозуміло, перш ніж ставити „діагноз”, консультант повинен зібрати досить конкретних фактів, що підтверджують побоювання батьків. На жаль, бувають випадки, коли сумніватися в серйозності проблем не доводиться. Наприклад, клієнт розповідає: „Моя дочка наркоманка, вона сама в цьому призналася. Вона намагалася кинути, але нічого не вийшло. Що нам тепер робити?”. Дуже часто проблеми, пов'язані з різними соціальними і психічними відхиленнями від норми, переплітаються із страхом звертатися в які-небудь офіційні (медичні, юридичні і тому подібне) інстанції. Подібні страхи, на жаль, дуже виправдані. Зрозуміло, соціальний педагог ні в якому разі не повинен підміняти собою медичні які-небудь установи, але при такому зверненні існує цілий ряд завдань, рішення яких може значною мірою сприяти поліпшенню життєвої ситуації клієнта і які можуть бути професійно вирішені тільки за допомогою консультанта. Серед них такі, як: 1) вислухати клієнта, дозволити йому виговоритися і підтримати його; 2) дати кваліфіковану рекомендацію, куди, навіщо і як слід звернутися; 3) допомогти знайти способи показати фахівцеві навіть найнезговірливу людину, якою в цій ситуації є дитина клієнта; 4) допомогти клієнтові налагодити нормальні відносини з власною дитиною.

Перше з цих завдань вирішується досить просто:

кваліфіковано вислухати клієнта може, напевно, навіть початкуючий консультант. Мабуть, в подібній ситуації є тільки один особливо важливий момент: людині в такій ситуації часто здається, що з нею відбувається щось жахливе, що ніде, ніколи і ні з ким таке не траплялося і вирішення цієї проблеми не існує. Таким страхам слід приділити особливу увагу, для того, щоб понизити відчуття унікальності і обнадіяти можливістю зміни існуючої ситуації.

Досить часто клієнт не знає, куди і як йому звернутися, де лікують наркоманів, де і як можуть надати практичну допомогу. Якщо соціальний педагог має необхідну клієнтові інформацію, він у даному випадку може виступити радником – куди і як йти, кому і що говорити, про що просити тощо. Часто у разі подібного звернення консультант покликаний виконати і ще одне неявне, але часто дуже важливе завдання. Адже клієнт перевіряє на ньому можливу реакцію соціального оточення. Можливо, він уперше розповів те, що явно компрометує і його самого як батька, і його дитину. І що ж при цьому сталося? Як прореагували? Що сказали? У цьому сенсі консультант повинен служити запорукою того, що оточення може і готове всіляко допомагати клієнтові, а звернення до інших фахівців принесе не лише переживання горя і сорому від розповіді про проблему, але і бажану допомогу.

Спрямування до фахівця людини, з яких-небудь причин того, що боїться відповідної консультації, завдання досить складне. Батько, що направляє свою дитину до фахівця, в такій ситуації часто не може знайти правильного тону і способів мотивації. У більшості випадків він погрожує, обіцяє, що „там тобі усі пояснять, хто ти є насправді”, тобто підкреслює передусім негативні моменти, пов'язані з майбутнім візитом, що природно, зовсім не мотивує, а лише підриває довіру дитини до батька або матері. Обговоривши з батьком, що і як він говорить своєму синові або дочці в ситуації, що склалася, консультант може постаратися по можливості зняти негативні і внести позитивні моменти у „процес мотивації”. Такими тут можуть виступати: а) допомога, яка має бути зроблена своєчасно, внаслідок чого дитина буде позбавлена від зайвих психічних або фізичних страждань; б) адекватна організація допомоги, яку може забезпечити батько, – анонімність (якщо це важливо), звернення не просто до когось, а до кваліфікованого, відомого фахівця; в) розповідь про почуття і переживання, що випробовуються батьком з приводу дитини (зрозуміло, вони мають

бути представлені у відповідній формі, без звинувачення когонебудь), які можуть послужити ще одним свідомством необхідності звернення („Ти у мене такий хороший. Те, що сталося з тобою, це випадковість, давай скоріше її виправимо і повернемося до нормального життя”).

У більшості випадків, окрім тих, коли йдеться про ендогенні захворювання, батько несе певну долю провини і відповідальності за те, що сталося з дитиною. Але аналіз ситуації, яка сама по собі складна і вимагає негайного рішення, ще і з цієї точки зору часто не представляється можливим, хоча існує категорія клієнтів, які прагнуть розібратися, „чому і як це сталося”. Основне, що треба зробити консультантові, незалежно від того, чи в процесі бесіди аналізуватимуться причини того, що відбувається або ні, це переорієнтувати клієнта з позиції звинувачення і невдоволення, яку він найчастіше усвідомлено або неусвідомлено займає, на позицію прийняття і підтримки.

На жаль, багато батьків у ситуації важких психічних або соціальних труднощів, що переживаються їхніми дітьми, бувають схильні повчати своїх дітей, критикувати їх, вказувати на якусь свою минулу правоту. А діти, яким і так доводиться не солодко, можуть надзвичайно болюче сприймати навіть такі нешкідливі, на перший погляд, зауваження, як „Я тебе попереджав, щоб ти з ними не зв'язувалася” або „Тепер тобі краще мовчати, а не міркувати” – і вважати їх свідомством відкидання і небажання допомогти. У таких випадках, як і в ситуаціях, пов'язаних з проявом гіперопіки, учити чому-небудь пізно і безглуздо. Дітям потрібна підтримка. І врятувати їх від подальшого „падіння” може не рада або тим більше покарання, а відчуття прийняття і співчуття з боку батька. Консультантові нерідко доводиться виступати в ролі своєрідного перекладача і тлумача сенсу того, що говорить і робить дитина, і пояснювати клієнтові, як важко дитині, доводити, що запальність і негативізм в поведінці свідчать не про неповагу і нахабство, а про тяжкість переживань і відсутність можливості кому-небудь розповісти про них. „Уявіть себе на його місці. Вам адже передусім хотілося б, щоб вам допомогли, правда?”

Тільки маючи хороші, довірчі відношення з дитиною, батько може на нього хоч якось вплинути і, таким чином, не порадою, а співпереживанням утримати від необачного кроку, прийому наркотиків, контактів з соціально небезпечними людьми та ін. За

наявності довірчих стосунків з батьками з одного боку, дитина схильна більше прислухатися до них, а з іншого боку, спрацьовує сильніший стримуючий засіб, боязнь заподіяти біль коханим людям: відчуваючи переживання батька/матері, важче заподіяти йому/їй біль, чим тоді, коли він/вона виглядає холодним і засуджуючим. Таким чином, ситуація довіри надає більше можливостей для контролю, але не для прямого, а для опосередкованого.

До консультанта нерідко звертаються батьки з приводу своїх дітей, розповідаючи про них і свої проблеми таким чином, що мимоволі виникає питання: навіщо і з якими дійсними проблемами прийшли на консультацію ці клієнти. Багато хто з них відразу ж повідомляє про те, що вони прийшли таємно від своїх дітей, упевнені, що ті їх вчинок швидше за все не схвалять, а розповідаючи про свої стосунки з сином (дочкою), повідомляють, що вони люди цілком самостійні, що часто живуть окремо і, в цілому, мало прислухаються до думки батьків.

Вислухавши розповідь такого клієнта, консультант може констатувати, принаймні, три моменти, що утрудняють надання допомоги: 1) не можна бути упевненим в тому, що проблема існує також і з точки зору дитини, а не тільки з точки зору батьків; 2) клієнт не має настільки великого авторитету, щоб його порада або допомога дійсно послужили зміні ситуації; 3) у консультанта немає можливості вступити в контакт з людиною, на чие життя йому пропонується вплинути. Заклопотаність, включеність клієнта у справи іншого, нехай навіть цим іншим є власна дитина, підозріла: чи відповідає істинна причина приходу тією явною, яка повідомляється клієнтом? Завдання консультанта при такому варіанті звернення – перекласти розмову на глибший рівень, знайти інші, часто неусвідомлювані клієнтом причини приходу. Вийти на цей глибший рівень можна, спираючись на: а) факти розповіді клієнта; б) певні прийоми ведення бесіди; в) думки про клієнта дітей або іншої людини.

Конкретизація проблемних ситуацій, що описуються клієнтом, часто призводить до того, що клієнт починає відчувати власну неувімкненість в описуванні події і неінформованість. Інтерес до своїх особистих переживань, що виникають лише з приводу тих проблем, які йому бачаться у дитини, швидко починає переважати у його розповіді над заклопотаністю проблемами дочки або сина. Так, наприклад, проблема дочки може бути виражена матір'ю

наступними словами: „Даремно вона так з чоловіком лається, залишиться, як я, одна з двома дітьми на руках”. Але нерідко тема власних проблем і невдач, самим батьком усвідомлюється погано. Проте для виявлення дійсної причини приходу в консультацію і допомоги клієнтові необхідно, щоб він сам відчув замішаючий характер своїх первинних скарг. Для цього консультант може зайняти активнішу позицію, використовуючи певні прийоми ведення бесіди, наприклад, ставлячи парадоксальні питання типу: „А чому Вас так турбують труднощі вашої дитини?” чи „Вам ніколи не здавалася така включеність в його справи надмірною?”. При роботі з клієнтом, не схильним до рефлексії, для якого занепокоєння батьків з приводу дітей, навіть надмірне, сприймається просто як частина батьківського боргу, можливий і інший захід:

Консультант: А Вам ваша дитина або якісь інші близько обізнані Вас люди ніколи не говорили, що Ви занадто сильно турбуєтеся про неї?

Клієнт: А про що мені ще турбуватися, як не про свою дитину? (чи: Можливо, Ви мені що-небудь ділове для неї порадите, а я їй, і вона мене більше поважати буде, слухатися).

Консультант: А Вам дійсно у своєму житті більше не про що турбуватися? (чи: А навіщо Вам потрібний авторитет і повага в очах Вашої дитини?)

У рамках подібного діалогу можна спробувати сформулювати істинну причину звернення. Кінець кінцем в основі звернення завжди лежать проблеми того, хто звертається. Які ж особисті проблеми і переживання можуть лежати в основі звернення батьків з приводу своїх дорослих дітей?

1. Відчуття свій порожнечі, непотрібності, невміння самому розпоряджатися своїм життям, почуття образи на оточенні і дітей („Ось, постарів, нікому не потрібний”).

2. Відчуття власної життєвої нереалізованості, невдачливості і проекція цих страхів на дітей („Нехай вони не повторять моїх помилок”).

3. Відчуття своєї батьківської некомпетентності, провини перед дитиною за прорахунки у вихованні, за дефіцит уваги до неї в дитинстві, спроба це компенсувати.

4. Глибші особові проблеми, страхи тощо.

Переформулювання проблем клієнтів таким чином, що локусом їх занепокоєння стають не їх діти, а вони самі, – важливий

крок в процесі роботи. При цьому у людини ні в якому разі не повинне створитися відчуття, що його змусили зізнатися, навіщо він прийшов. Переходячи до обговорення проблем самого клієнта, консультант може запропонувати клієнтові яку-небудь раціоналізацію типу: „Навряд чи варто так турбуватися про дорослих дітей, вони все одно цього не оцінять, краще подумати про себе” або „Досить Ви їх берегли, пора Вам і собою зайнятися”. Не варто наполягати на тому, щоб клієнт барвисто живописав своє життя як порожнє або нереалізоване. Досить того, щоб він переконався в тому, що головне, в чому йому потрібно допомога – це він сам, і що в зверненні по подібну допомогу або пораду немає нічого негідного або ганебного. Услід за цим можна переходити до детальнішого обговорення проблем.

Стратегіями роботи, залежно від причин приходу клієнтів, є такі.

1. За ситуації, коли клієнт відчуває порожнечу, незаповненість власного життя, завдання консультативної роботи – допомогти заповнити його життя, знайти справи, які йому цікаві і приємні. З цією метою його можна розпитати про те, що він любить або любив робити, що було цікаво, чи є щось, чим хотілося б зайнятися, але що довго відкладалося, а взятися за це тепер клієнт не вирішується. При такому детальному розпитуванні у людини зазвичай виникне безліч ідей про цікаві справи, якими варто було б зайнятися. Своєрідну допомогу консультанту у цій роботі надає соціальна бажаність, оскільки з точки зору загальноприйнятих представлень той, хто нічим не цікавиться (окрім сім'ї і дітей) – нецікава і порожня людина. А виглядати таким в очах значимого іншого – консультанта – природно, нікому не хочеться. Але соціальному педагогу не досить просто почути про те, що у клієнта є інтереси; необхідно зробити так, щоб він дійсно встав на активнішу позицію по відношенню до власного життя, почав сам заповнювати і організовувати свій час, займатися своїми справами. Гарантією такої активності клієнта найчастіше є наявність партнера, того, з ким можна було б робити щось разом і, таким чином, не просто цікаво жити, але ще і бути для когось потрібним і цікавим. В принципі, можна представити три можливі варіанти появи такого партнера – хтось з членів сім'ї, старі друзі й знайомі, якісь нові знайомства.

Як це ні парадоксально, в такій ситуації клієнти часто недооцінюють власну сім'ю, своїх родичів, дітей і онуків.

Намагаючись довести свою потрібність, втручаючись в їх справи, вони забувають про те, що можна знайти у сім'ї тих, кому вони самі будуть потрібні і цікаві. Так, в якості партнерів по культурних заходах і розвагах можуть виступати онуки клієнтів, на яких вони часто дивляться як на маленьких, не розуміючих, таких, що не цікавляться, і які можуть за допомогою консультанта виступити для них в іншій ролі – в ролі тих, хто хоче дізнатися нове про світ, кому дійсно потрібні опіка і настанови в розумінні світу мистецтва, життя, інших людей. Часто в сім'ї є й інші люди, кому потрібна участь, турбота, допомога і на кого клієнт з якихось причин не звертає уваги або не сприймає свою роль по відношенню до цієї людини як необхідну і важливу. Розмова про це з соціальним педагогом може допомогти поглянути по-іншому на свою позицію в системі сімейних взаємовідносин.

Багато клієнтів, які страждають від власної непотрібності і почуття самотності, що пов'язано з труднощами спілкування. Так, дуже часто у них є друзі, але з цими друзями вони зустрічаються досить рідко, бояться бути нав'язливими, не наважуються запропонувати власні варіанти проведення вільного часу. Таким чином, для того, щоб ситуація їх життя дійсно змінилася, консультанту треба по можливості ретельніше спланувати ці зміни, обговорити, як і до кого зі знайомих можна звернутися, що запропонувати, для кого дзвінок або зустріч з клієнтом можуть дійсно принести радість, хто може скласти компанію в проведенні вільного часу. Підтримка і увага консультанта в ході обговорення для такої самотньої людини вже самі по собі можуть зробити цілющу дію – допомогти замислитися про себе і свої бажання, почати діяти, відчувати себе активним і потрібним. На жаль, буває, що власних ідей у клієнта мало або вони досить аморфні, а серед його друзів і родичів важко знайти людину, котрий міг би виступити партнером по інтересах. Тому для успішної роботи консультант повинен уміти запропонувати для обговорення якісь свої ідеї, куди і як може клієнт піти, чим зайнятися, обов'язково враховуючи те, що хочеться або про що мріється клієнтові – стати потрібним, стати інформованим, культурним, помандрувати та ін. У якості матеріалу для обговорення консультант може запропонувати інформацію про різні клуби, об'єднання, вечори, при цьому важливе не те, наскільки цьому клієнтові підходить запропонований варіант, важливіше „розгойдати” його, спонукати на пошук нових ідей і варіанту життя,

орієнтувати на придбання нових знайомих і друзів. Відчувши можливість такого пошуку, людина вже без допомоги консультанта зможе знайти щось за власним смаком, хоча часто буває корисним спеціально обговорити з ним те, як можна заводити нові знайомства, розширювати і поглиблювати коло спілкування.

2. Почуття власної нереалізованості, невдало прожитим життям, а також бажання, щоб у своєму житті дитина досягла і зробила все, чого свого часу не вдалося зробити батькам, і страх, що їй це не вдасться, – досить поширена проблема. Зазвичай такі переживання батьків серйозно ускладнюють їх взаємовідносини з дітьми, роблячи з них мимовільних тиранів, що обмежують свободу своєї дитини. Змінити відношення до власного життя у досить літньої людини, що прожила вже велику її частину, завдання непросте, тим більше що часто у таких людей життя дійсно пройшло не зовсім просто і вдало. Тим паче, що зараз з'явився ще один зовнішній аспект цієї проблеми, пов'язаний з різкою зміною соціальних обставин, коли тисячі людей раптом зрозуміли, що те, чому вони роками служили, в що вірили, по суті, було брехнею, часу ж прожити життя по-іншому не залишилося.

Таких клієнтів передусім необхідно заспокоїти, підвищити в їх очах особисту цінність. Робота з подібними проблемами вимагає від соціального педагога великої майстерності. Що ж конкретно можна зробити? По-перше, виразити упевненість в тому, що він зробив у своєму житті все, що міг, що труднощі, які здолані клієнтом, були дійсно серйозними і немає нічого дивовижного, що на них було витрачено стільки зусиль. По-друге, підкреслити важливість життєвих досягнень клієнта, причому в якості реальних досягнень може виступити багато що: наукові результати, духовні цінності, допомога людям, діти, що вирости. І, по-третє, обговорити з клієнтом, що в житті важливе не те, чого досягла людина, а як він цього досягав, яких життєвих цінностей дотримувався. У цьому сенсі, наприклад, чесність, доброта, щирість клієнта можуть виступати як найважливіші цінності, які вдалося в житті реалізувати, не дивлячись ні на що. Велику допомогу в роботі з такими проблемами психологові може зробити спеціальна література.

3. Відчуття провини батька перед дитиною – досить поширений феномен, але ця провинна особливо недоречна в обговорюваних ситуаціях, оскільки пов'язана з вчинками і подіями з давнього минулого. Найбільш проста тактика роботи в даному

випадку – демонстрація безглуздя переживаного клієнтом почуття. Зробити це можна по-різному, наприклад, показавши клієнтові недоцільність, недоречність тих вчинків, з'ясувань і пояснень, які робляться їм з метою заглибити цю провину. Таке заглиблення, що часто набуває форми втручання, лише ускладнює стосунки з дитиною. Корисно також обговорити з клієнтом минуле і показати йому, що його вчинки в тих випадках, які нині є об'єктом занепокоєння і переживань, були єдино реальними і можливими, що їх негативні наслідки не можна було передбачити, що судити себе минулого з позиції себе нинішнього – в принципі безглузде заняття, що не призводить до вирішення ситуації.

Як приклад такого самоїдства є випадок з клієнткою, яка дуже рано, із її точки зору, віддала дочку в дитячий сад, оскільки потрібні були гроші, довелося вийти на роботу, а сидіти з дівчинкою було нікому. У саду дівчинка захворіла ангіною, що дала ускладнення на вуха, внаслідок чого на одне вухо вона практично не чує. Ця дівчинка давно вже доросла жінка, а клієнтка досі страчує себе за подію, вважає, що проблеми дочки з чоловіком – результат її глухоти.

Переживання батьком провини перед дитиною найчастіше посилюється страхами і переживаннями власної непотрібності та які також слід обговорити з клієнтом. Тим паче, що загострення відчуття провини зазвичай пов'язане з якимись реальними ситуаціями, що посилюють для клієнта проблеми власного життя і самотності. У наведеному вище прикладі клієнтка сподівалася, що, вийшовши на пенсію, вона нарешті зможе увесь свій час приділити дочці, щоб спокутувати свою провину, але тій, звичайно ж, давно не треба цього, подібна перспектива може лише налякати її.

Ключові поняття: дорослі діти, проблеми батьків з дорослими дітьми, особливості консультування батьків дорослої дитини.

Питання:

1. Які проблеми виникають між батьками та дорослою дитиною?
2. Розкрити тактики у взаємодії батьків і дорослої дитини.
3. Як треба конструювати соціальному педагогу

консультативну бесіду з батьком дорослої дитини?

4. Визначити стратегії роботи консультанта з батьками дорослої дитини.
5. Що лежить в основі конфліктів між батьками та їхньою дорослою дитиною?

Проблемне завдання. Проаналізувати як неадекватність позиції батьків (благополуччя – неблагополуччя, впевненість – невпевненість в собі) впливає на їхніх дітей.

ДОДАТКИ

ТРЕНІНГ НАВИЧКІВ КОНСУЛЬТУВАННЯ

ВПРАВА НА РОЗВИТОК НАВИЧОК СЛУХАННЯ

Вправа 1. Демонстрація ефективних дій у процесі слухання

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: дослідження того, які дії є ефективними в процесі слухання.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: всі учасники розбиваються на пари і сідають обличчям один до одного. Один з членів пари призначається „слухачем”, а інший – „оповідачем”. Усім „слухачам” видаються інструкції, і їх просять поводитися відповідно до описаних там дій, позначеними за допомогою акроніма СОПНР, тобто сісти прямо навпроти іншої людини, намагатися зберігати відкриту позу, трохи нахилитися до співрозмовника і розслабитися.

Далі „оповідач” починає розмовляти зі своїм партнером на одну (або більше) тем, наприклад: інтереси, не пов’язані з роботою; музику; відпустку.

„Слухачі” діють строго у рамках інструкції. Через 10 хв. відбувається обмін ролями в парах, тобто учасники, колишні „оповідачі”, стають „слухачами”, і навпаки; група працює в такому режимі ще протягом 10 хв.

Після других 10 хв. усі учасники сідають в загальне коло, і тренер ініціює обговорення, присвячене тому, що учасники змогли помітити, виконуючи цю вправу. Якщо кількість учасників непарне, то тренер також повинен брати участь у виконанні цієї вправи.

Оцінювання проводиться у два „кола”. У ході першого кола всі учасники по черзі говорять про те, що їм найменше сподобалося у цій вправі, в ході другого кола – про те, що найбільше в ній сподобалося. Тренер також повинен взяти участь в обговоренні й вирішити, варто чи ні проводити обговорення тих моментів, на які звернули увагу учасники.

Завершення: учасникам дається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Дії, пов’язані зі слуханням

Описані нижче дії, що позначаються за допомогою акроніма СОПНР, свідчать про той факт, що ви дійсно слухали іншу людину. Використовуйте їх як „основу”, яка дозволить вам контролювати те, як ви поведетеся у процесі консультування.

- Сядьте напроти людини, яку ви слухаєте.
- Розслабтеся, слухаючи співрозмовника.
- Зберігайте відкриту позу.
- Підтримуйте зоровий контакт.
- Трохи нахилийтеся до свого співрозмовника.

Вправа 2. Дії, які заважають процесу слухання

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: дослідження того, які дії є неефективними у процесі слухання.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: усі учасники розбиваються на пари і сідають обличчям один до одного. Один з членів пари призначається „слухачем”, а інший – „оповідачем”. Усім „слухачам” видаються інструкції з описом дій, які є неефективними у процесі слухання, і протягом кількох наступних хвилин їх просять поводитися згідно з тим, як ведуть себе „неефективні слухачі”.

Далі „оповідач” починає розмовляти зі своїм партнером на одну або декілька з наступних тем: обставини, які є для мене джерелом стресу; найщасливіший час у моєму житті; мої інтереси і хобі.

У той час, як завдання „оповідача” полягає в тому, щоб розповісти, завдання „слухача” полягає в тому, щоб, виконуючи усі описані в інструкції дії, в той же самий час слухати іншу людину. Учасники виконують завдання протягом 10 хв., після чого міняються ролями і працюють ще протягом 10 хв. На цей раз „слухач” розповідає, а „оповідач” слухає, діючи так, як діє „неефективний слухач”.

Після других 10 хв. усі учасники сідають в загальне коло, і тренер ініціює обговорення, присвячене емоційним переживанням членів групи, які були у ролі „оповідачів”. Тренер також може брати участь у виконанні цієї вправи, коли це можливо.

Оцінювання: усі учасники по черзі говорять про те, чому вони навчилися, виконуючи цю вправу, і що вони заберуть із собою в „реальне життя”, не пов’язане з життям групи.

Завершення: учасникам дається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло у процесі виконання вправи.

Дії, які заважають (не сприяють, перешкоджають) процесу слухання

У ході цієї вправи потрібно виконувати дії, багато з яких протилежні описаним діям, асоційованими з ефективним слуханням (див. вправа 1). Тобто, виконуючи цю вправу:

- не сідайте обличчям до людини, яку ви слухаєте;
- не зберігайте відкриту позу;
- не нахилийтеся трохи вперед до свого співрозмовника;
- не підтримуйте зоровий контакт.

Вправа 3. Ступінь близькості між співрозмовниками у процесі слухання

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: дослідження ступеня близькості, особистого простору і відстані між „слухачами” і „оповідачами”.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: всі учасники розбиваються на пари і сідають обличчям один до одного.

Кожна пара отримує інструкцію до цієї вправи. Потім члени групи приступають до їх виконання та досліджують питання, пов'язане з тим, якою повинна бути ступінь близькості між співрозмовниками у процесі слухання. Таким чином, члени кожної пари повинні:

- Сісти дуже близько один до одного, практично стикаючись колінами.
- Сісти на відстані не менше 5 футів (приблизно 1,5 метра один від одного).
- Сісти пліч-о-пліч.
- Сісти спиною до спини.
- Сісти один за одним.
- Сісти один навпроти одного, на зручній для обох відстані.

Учасників просять розмовляти один з одним, перебуваючи в кожній з позицій по 5 хв. Темі можуть бути наступними: ситуації, коли у мене виникало відчуття, що інша людина мене дійсно слухає; люди, які, на мою думку, є хорошими слухачами; особистий простір.

Після того, як кожен з учасників побуває у всіх перерахованих позиціях, усі сідають в загальне коло, і тренер ініціює обговорення, присвячене питанням ступеня близькості й особистого простору в консультуванні. Тренер також може брати участь у виконанні цієї вправи, виступаючи у якості одного з членів пари.

Оцінювання: всі учасники розбиваються на пари і протягом 5 хв. обговорюють, що у цій вправі сподобалося, а що не сподобалося. Через 5 хв. ця процедура проводиться у загальному колі.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло у процесі виконання вправи.

Вправа 4. Використання мовчання

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: надання учасникам можливості дослідження зорового контакту і мовчання.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: всі учасники розбиваються на пари і сідають обличчям один до одного. Потім протягом 5 хв. вони повинні у повній тиші виконати наступні дії:

- підтримувати повноцінний зоровий контакт;
- мовчати при відсутності зорового контакту;
- спілкуватися за допомогою міміки обличчя.

Під час цього п'ятихвилинного інтервалу учасники повинні усвідомлювати свої почуття, які виникають щодо того, що відбувається. Вони повинні відстежувати наступні почуття.

- Що для них є комфортним у мовчанні.
- Що для них є джерелом дискомфорту у мовчанні.
- Які дії, на їх думку, сприяють посиленню відчуття дискомфорту при мовчанні.
- Ситуації, в яких вони відчували необхідність відводити погляд від своїх партнерів.

Через 5 хв. учасники, залишаючись в тих же парах, повинні почати обговорення даної вправи. У їх завдання входить дослідження того, в якій мірі вони використовують мовчання в рамках терапевтичних відносин, а також того, які складності (а може, щось інше) у них виникають під час мовчання. Члени групи повинні звернути увагу на те, властиво їм „домовляти фрази” за

інших. Крім того, вони повинні спробувати визначити, що саме робить для них мовчання важкопереносимим. Потім вони повинні обговорити питання, пов'язане з тим, яким чином можна зробити мовчання терапевтичним або як ще використовувати його у рамках терапевтичних відносин.

Через 10 хв. усі учасники знову збираються в загальне коло і тренер ініціює обговорення результатів вправи і намагається виділити як негативні, так і позитивні аспекти мовчання в консультуванні. Особливу увагу група має приділити питанню значущості мовчання в консультуванні – особливо значущості мовчання консультанта. Доведено, що найбільш ефективне консультування характеризується тим, що більшу частину часу консультант мовчить. Якщо кількість учасників непарне, то тренер також повинен брати участь у виконанні цієї вправи.

Оцінювання: всі члени групи по черзі повідомляють, що цінного вони придбали у результаті виконання цієї вправи. При цьому обговоренні тренер виступає у якості фасилітатора.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло у процесі виконання вправи.

Вправа 5. Кивання головою

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: дослідження одного окремо взятого елемента невербальної комунікації – кивання головою.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: ми пропонуємо вправу, що передбачає роботу з одним окремо взятим аспектом невербальної комунікації.

Тренер просить всіх учасників розбитися на пари. Один з членів пари стає „оповідачем”, інший – „слухачем”. Завдання „оповідачів” полягає в тому, щоб повідомляти про щось своїм „слухачам” протягом 5 хв. У той же час завдання „слухачів” – використовувати різні варіанти даного елемента невербальної комунікації, а саме:

- практично постійно кивати головою;
- взагалі не кивати;
- кивати головою час від часу і явно перебільшено;
- кивати у відповідності з власним бажанням.

Ця вправа корисна тим, що дозволяє людям оцінити, наскільки „автоматично” вони використовують кивання головою у рамках терапевтичних відносин. Адже дуже просто „заразитися” тим, що можна назвати синдромом „собаки, що біжить слідом за машиною”. Метою даної вправи є надання учасникам можливості вибирати кількість скоєних ними кивань, а також зробити ці дії свідомо контрольованими.

Через 5 хв. відбувається обмін ролями, і „слухачі” стають „оповідачами”. Через 5 хв. учасники, залишаючись в тих же парах, переходять до десятихвилинного обговорення вправи. У ході цього обговорення тренер може нагадати або не нагадати учасникам, щоб вони відстежували кількість скоєних ними кивань.

По закінченні проведеного в парах обговорення усі учасники знову сідають в загальне коло і тренер проводить обговорення всієї вправи в цілому і значення кивання головою в процесі слухання. Коли це можливо, тренер також бере участь у виконанні цієї вправи.

Оцінювання: всі учасники розбиваються на пари і протягом 5 хв. обговорюють, що в цій вправі сподобалося, а що ні. Через 5 хв. всі учасники знову утворюють загальне коло і разом обговорюють цю вправу.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло у процесі виконання вправи.

Вправа 6. Вираз обличчя

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: дослідження окремих елементів, що становлять вираз обличчя.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: всі учасники розбиваються на пари і сідають обличчям один до одного. Потім, в парах, вони починають обговорювати хоч якусь тему і експериментувати з виразом обличчя, роблячи наступне:

- протягом 5 хв. обличчя учасників взагалі не мають нічого висловлювати;
- слухаючи свого партнера, один з членів пари робить вираження свого обличчя навмисно перебільшеним;
- збільшує частоту моргання;
- нахилиє голову;

- змінює положення голови;
- зберігає звичайний вираз обличчя.

Кожен вираз обличчя або положення голови необхідно зберігати протягом 3-4 хв. Вправу можна виконувати або одночасно двома учасниками, або по черзі. Мета вправи – визначити, який вираз обличчя допомагає в процесі слухання, а який заважає.

Ця вправа може послужити джерелом досить бурхливих веселощів, і важливо, щоб дозволити людям через сміх пропрацювати власні замішання. Зазвичай через деякий час більшість заспокоюються і знаходять цю вправу як корисну, так і надають матеріал для роздумів. Вона допомагає учасникам усвідомити терапевтичні значення таких невербальних засобів комунікації, як вираз обличчя і положення голови.

Коли учасники поекспериментують з усіма запропонованими їм параметрами, знову утворюється загальне коло і ініціюється обговорення щодо ролі та доцільності використання різних виразів обличчя у ході консультування і в процесі слухання. Якщо кількість учасників непарне, то тренер також повинен брати участь у виконанні цієї вправи.

Оцінювання: всі учасники по черзі говорять про те, чому вони навчилися, виконуючи цю вправу, і про те, що вони заберуть із собою в „реальне життя”, не пов’язане з життям групи.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 7. Активне слухання

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: дослідження різних складових процесу слухання.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: всі учасники розбиваються на пари і сідають обличчям один до одного. Один з членів пари призначається „слухачем”, а інший – „оповідачем”. Завдання „оповідачів” полягає в тому, щоб розповісти про щось, а завдання „слухачів” – слухати, використовуючи навички активного слухання. Таким чином, вони повинні використовувати такі інтервенції і стратегії:

- поводитися згідно з діями, позначеними за допомогою акроніма СОПНР (див. вправа 1): сісти прямо навпроти іншої людини, намагатися зберігати відкриту позу (не

схрещуючи руки і ноги), трохи нахилитися до співрозмовника, підтримувати зоровий контакт і розслабитися;

- використовувати „мінімальні підштовхування” для того, щоб підтримати свого співрозмовника.

Ось приклади такого „спонукання”:

- кивати головою у відповідних для цього місцях;
- включати у мову „мм” і „так”;
- задавати час від часу питання;
- використовувати відповідний у даній ситуації вираз обличчя.

Через 10 хв. „оповідач” дає „слухачеві” зворотний зв’язок про ефективність або неефективності такого слухання. Потім відбувається обмін ролями в парах: „слухачі” стають „оповідачами” і навпаки. Після цього вправа виконується протягом ще 10 хв. Після відведеного часу „оповідач” дає зворотний зв’язок про здібності „слухача” демонструвати навички ефективного слухання.

Після виконання завдання знову утворюється загальне коло і ініціюється обговорення, присвячене активному слуханню. Збирається також зворотний зв’язок про рівень розвитку навичок слухання у групі учасників просять прокоментувати те, як вони оцінюють якість власної роботи в ході вправи. Тренер також може брати участь у виконанні цієї вправи, виступаючи в якості одного з учасників.

Оцінювання проводиться в два „кола”. У першому колі всі учасники по черзі говорять про те, що їм найменше сподобалося у цій вправі, а в другому – що найбільше сподобалося. Тренер також повинен прийняти участь у цьому процесі й вирішити, варто чи ні проводити обговорення тих моментів, на які звернули увагу учасники.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 8. Відволікання уваги

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: дослідження того, як відволікається увага у процесі слухання.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: всі учасники розбиваються на пари і сідають обличчям один до одного. Завдання учасників полягає в тому, щоб спокійно розмовляти в парах зі своїми партнерами і відслідковувати наступні моменти:

- подразники, відволікаючі увагу, джерело яких знаходиться в безпосередньому оточенні (цокання годинника, шум дорожнього руху, інші учасники і т.д.);
- внутрішні подразники, відволікаючі увагу (несподівані думки, ідеї, почуття і т.д.);
- подразники, відволікаючі увагу, джерело яких пов'язаний зі змістом розмови (асоціації, ситуації, що викликають занепокоєння, і т.д.).

Розмовляти один з одним учасники повинні тихо, спокійно і вдумливо. Ця вправа вимагає максимальної зосередженості і може сприяти більш глибокого пізнання себе і оточуючих. Через 15 хв. усі учасники сідають в загальне коло, і тренер допомагає групі виділити різні типи подразників, які відволікають увагу. Вони можуть бути зафіксовані на аркушах паперу або дошці. Після того як всі учасники отримують можливість висловитися про те, що вони розглядають як відволікаючі увагу фактори, тренер ініціює обговорення, присвячене тому, яким чином можна впоратися з цими подразниками в рамках процесу консультування. Якщо число учасників непарне, то тренер також повинен брати участь у виконанні даної вправи.

Оцінювання: всі учасники по черзі говорять про те, чому вони навчилися, виконуючи цю вправу, і про те, що вони заберуть з собою в „реальне життя”, не пов'язане з життям групи.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 9. Якості ефективного слухача

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: визначення якостей, якими повинен володіти ефективний слухач.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: всі учасники розбиваються на невеликі групи по 3-4 людини. Далі їх просять провести „мозковий штурм”: визначити і записати на великих аркушах паперу властивості особистості, які, на

їх думку, повинен мати хороший слухач. Їх кількість не обмежена, але учасники повинні вміти диференціювати навички і властивості особистості. Навички – це набуті вміння, а властивості особистості – наявні у людей особливості темперамент, характер, звички. Метою даної вправи є виділення властивостей особистості. Нижче ми наводимо ті якості, які були виділені членами груп, які виконували цю вправу:

- почуття гумору;
- душевна теплота;
- неупереджене ставлення;
- відкритість;
- вдумливе відношення;
- оптимізм;
- спонтанність;
- привітність;
- відсутність повчального тону.

Зауважте, що хід думок учасників не обов'язково повинен підкорятися якійсь схемі. Робота буде ефективнішою, якщо учасники зможуть виділити досить багато різних властивостей особистості, які, на їх думку, повинен мати хороший слухач.

Через 15 хв. кожна підгрупа представляє іншим учасникам результати виконаної роботи, і тренер ініціює обговорення, присвячене взаємозв'язку особливостей особистості і процесу слухання. Тренер може також провести обговорення, присвячене тому, чи вважають члени групи, що особистісні особливості можуть бути придбані у результаті тренувань, або вони вважають, що ці якості є вродженими.

Роль особистості консультанта часто обговорюється в літературі, присвяченій консультуванню. Успішне проведення тренінгу пов'язано не тільки з професіоналізмом ведучого, але і з його особистісними якостями. Здається цілком очевидним, що особисті відносини між консультантом і клієнтом набагато важливіше яких би то не було особливих навичок, які використовуються консультантом. Тренер також може брати участь у виконанні цієї вправи, виступаючи в якості одного з учасників.

Оцінювання: проводиться в два „кола”. У ході першого кола всі учасники по черзі говорять про те, що їм найменше сподобалося у цій вправі. У ході другого кола – що найбільше сподобалося. Тренер також повинен взяти участь у підведенні підсумків і

вирішити, варто чи ні проводити обговорення тих моментів, на які звернули увагу учасники.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 10. Оцінювання власних навичок слухання

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: надання допомоги учасникам у оцінці наявних у них навичок слухання.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: всі учасники отримують наведений опитувальник. Заповнені форми і підсумкові дані можуть бути оброблені одним з наступних способів. Можна підрахувати бали і зіставити отримані дані. Якщо буде вибрано цей метод обробки, тоді кожному з варіантів відповіді необхідно приписати деяке числове значення.

Абсолютно згоден – 5

Згоден – 4

Не знаю – 3

Не згоден – 2

Абсолютно не згоден – 1

Не заповнювати

Кожен учасник заповнює анкету, проставляючи цифри в графу „не заповнювати”. Після цього всі форми збираються, і далі тренер аналізує частоту різних відповідей, тобто підраховує, скільки осіб у групі відповіли „абсолютно згоден”, „згоден”, „не знаю” і т. д. Про отримані результати можна потім повідомити учасників. Якщо група досить маленька, то враховувати процентні співвідношення різних відповідей буде недоцільно.

- Учасники можуть в парах обговорити те, як вони заповнили запропонований опитувальник.

- Заповнені форми можна використовувати для виявлення потреб подальшого особистісного зростання та підвищення рівня професійної підготовки учасників тренінгу.

Оцінювання: всі учасники по черзі говорять про те, чому вони навчилися, виконуючи цю вправу, і про те, що вони заберуть із собою в „реальне життя”, не пов’язане з життям групи.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

ВПРАВИ НА ВИЯВЛЕННЯ І РОЗВИТОК ЗДАТНОСТІ ДО ЕМПАТІЇ

Вправа 11. Що означає поняття „емпатія”?

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: дослідження значення поняття емпатії.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: всі учасники розбиваються на пари. Далі, в парах, вони обговорюють значення поняття емпатії і відповідають на наступні питання:

- У чому полягає різниця між емпатією і симпатією?
- До якого ступеня можна бути емпатійним по відношенню до іншої людини?
- По відношенню до кого вам легше всього відчувати емпатію?
- По відношенню до кого вам складно відчувати емпатію?

Протягом 15 хв. учасники обговорюють ці питання і записують свої висновки. Через 15 хв. усі сідають в загальне коло. Тренер просить учасників поділитися зробленими висновками і потім ініціює обговорення, присвячене ролі емпатії в консультуванні. Наприкінці вправи роздаються призначені для учасників друковані матеріали.

Оцінювання: всі учасники розбиваються на пари і протягом 5 хв. обговорюють, що в цій вправі сподобалося, а що ні. Через 5 хв. знову утворюється загальне коло, і потім проводиться обговорення, присвячене оцінюванню даної вправи.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа на дослідження значення поняття „емпатія”

Розбившись на пари, розгляньте наступні питання. Записуйте свої думки і почуття, що з'являються у відповідь на кожне питання, і будьте готові повідомити зроблені вами висновки іншим членам групи.

- У чому полягає різниця між емпатією і симпатією?
- До якого ступеня можна бути емпатійним по відношенню до іншої людини?
- По відношенню до кого вам легше всього відчувати емпатію?
- По відношенню до кого вам складно відчувати емпатію?

Вправа 12. Вислови, які демонструють прояв емпатії консультанта.

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: надання тверджень, що демонструють прояв емпатії.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: всі учасники розбиваються на невеликі групи по 3-4 людини. Далі кожному групі просять провести „мозковий штурм” і запропонувати приклади висловлювань, що демонструють прояв емпатії. Емпатія – це розуміння емоційного стану іншої людини за допомогою співпереживання, проникнення в її суб’єктивний світ, позиція „я з вами”. Твердження, що сприяють побудові відносин, заснованих на емпатії, завжди шукаються досвідченим шляхом, ми наводимо деякі приклади,

- Ви говорите це так, як якщо б все це вас дуже розлютило...
- Здається, що зараз ви відчуваєте себе більш комфортно...
- Здається, що ви відчуваєте себе невпевнено відносно...

Кожна підгрупа також намагається сформулювати як можна більше подібних висловів. Через 15 хв. усі учасники сідають в загальне коло, і представники від кожної підгрупи по черзі повідомляють про те, які твердження були придумані ними у ході роботи. Інші члени групи вирішують, чи є ці висловлювання емпатійними. Після того як всі твердження будуть подібним чином проаналізовані, тренер ініціює більш загальне обговорення щодо природи, значущості та діапазону проявів емпатії в консультуванні.

Оцінювання: всі члени групи по черзі говорять про те, яку користь вони винесли для себе з цієї вправи. Потім проводиться загальне обговорення цієї вправи, в ході якого тренер виступає в якості фасилітатора.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 13. Оцінка ступеня емпатії навколишніх

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: дослідження особливостей особистості з високим рівнем прояву емпатії.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: всі учасники отримують таблицю, текст якої наведено нижче, і заповнюють її. Для цього необхідно оцінити ступінь прояву емпатії дев'яти людей зі свого оточення, використовуючи спеціальний ключ.

Після цього всі учасники розбиваються на пари і, працюючи з вже заповненими таблицями, намагаються виділити властивості особистості, які сприяють підвищенню емпатійних здібностей. Після 15 хв. все знову сідають в загальне коло, і на основі особистісних особливостей, виділених учасниками, тренер складає загальний список основних якостей людей з високим рівнем прояву емпатії.

Якщо є час, то наведені у списку якості можуть бути проранжовані за ступенем важливості членами групи, тобто якість, що вважається найбільш важливою, повинна перебувати на початку списку, а найменш важлива, – кінці. Тренер при цьому виступає в якості фасилітатора. Ця вправа сприяє визначенню ролі емпатії в консультуванні.

Оцінювання: всі учасники розбиваються на пари і протягом 5 хв. обговорюють, що в цій вправі сподобалося, а що ні. Через 5 хв. усі учасники знову утворюють загальне коло і потім проводиться обговорення, присвячене оцінюванню даної вправи.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 14. Проста рефлексія („віддзеркалювання”) змісту

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: розвиток навичок рефлексії змісту.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: всі учасники розбиваються на пари. Один стає „консультантом”, а інший – „клієнтом”. Завдання „клієнта” – розмовляти з „консультантом”, який в якості стратегії роботи використовує лише просту рефлексію змісту. Рефлексія – це процес, коли консультант повертає клієнту кілька останніх сказаних ним слів, з тим щоб допомогти йому продовжити розповідь і знайти

відповіді на свої запитання. Нижче ми наводимо приклад використання на практиці простої рефлексії змісту.

— Якийсь час ми жили в Ліверпулі. Нам обом подобався це місто, незважаючи на те, що мені було трохи складно там облаштуватися.

— Вам було складно там облаштуватися.

— Що ж, все це було новою для мене. А моя дружина була родом з тих місць, у неї були там друзі. У дітей також не було ніяких проблем. Їм сподобалася нова школа, а сам переїзд вони вважали досить хвилюючою подією. Здавалося, всі вони отримували від цього задоволення, але тільки не я.

— Усі вони отримували від цього задоволення, але тільки не ви.

— Не зрозумійте мене неправильно. Я не хочу сказати, що Ліверпуль мені не подобався. Просто мені було складно прийняти всі ці зміни. Після того як я пробув там шість місяців або близько того, все налагодилося. Озираючись назад, я думаю, що все було не так вже й погано, як я вам це намалював. Весь цей час було наповнено також і по справжньому хорошими подіями.

Якщо говорити про просту рефлексію, то основний момент тут полягає в тому, що інтонації, які звучать в голосі консультанта, повинні повторювати інтонації, з якими говорить клієнт. Рефлексія не повинна перетворюватися на питання, як в наступному прикладі:

— Якийсь час ми жили в Ліверпулі. Нам обом подобався це місто, незважаючи на те, що мені було трохи складно там облаштуватися.

— Вам було складно там облаштуватися?

— Так.

Тут все досить просто. Якщо рефлексія підміняється питанням, то швидше за все відповідь буде досить короткою. В даному випадку рефлексія використовується для того, щоб допомогти клієнту вибудувати ланцюжок міркувань.

Після 15 хв. відбувається обмін ролями, і тепер вже нові „консультанти” починають відпрацьовувати навички простої рефлексії змісту. Через 15 хв. усі учасники знову сідають в загальне коло і тренер ініціює обговорення, присвячене використанню навичок простої рефлексії та галузі їх застосування. Якщо кількість учасників непарне, то тренер також повинен брати участь у виконанні цієї вправи.

Оцінювання: всі учасники по черзі говорять про те, чому вони навчилися, виконуючи цю вправу, і про те, що вони заберуть із собою в „реальне життя”, не пов’язане з життям групи.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 15. Проста рефлексія почуттів

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: розвиток навичок рефлексії почуттів.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: рефлексія почуттів відрізняється від рефлексії змісту. У першому випадку консультант намагається вловити наявні у клієнта почуття і потім їх йому повертає. Багато в чому рефлексія почуттів схожа на емпатію. Далі ми наводимо приклад використання рефлексії почуттів.

— Раніше я працював у просторому офісі на Фліт-стріт. Там були сотні, а може, навіть і тисячі інших таких же офісів.

— Ми всі сиділи там, роблячи те, що ми повинні були робити. Ця робота добре оплачувалася, і я думаю, що зміг би пропрацювати там все своє життя.

— Ви кажете це так, як якщо б ця робота вам до смерті набридло...

— Так воно і було! Озираючись назад, зараз я розумію, що ненавидів кожна проведена там хвилину. Я звик сходити з поїзда, сідати на автобус і потім буквально тягнути себе в офіс. Я можу згадати, що весь бізнес...

— У вашому голосі чується злість...

— Я був злий на самого себе, що так довго мирився з усім цим.

Для виконання цієї вправи всі учасники розбиваються на пари і в парах протягом 15 хв. по черзі виступають в ролі „клієнта” і „консультанта”. Після того як навик рефлексії почуттів буде відпрацьований обома партнерами, знову утворюється загальне коло і ініціюється обговорення, присвячене процесу рефлексії почуттів і сфери його застосування. Тренер також може брати участь у виконанні цієї вправи, якщо вважає це необхідним.

Оцінювання: всі члени групи по черзі говорять про те, яку користь вони принесли для себе з цієї вправи. Потім проводиться

загальне обговорення цієї вправи, в ході якого тренер виступає в якості фасилітатора.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 16. Виборча рефлексія

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: розвиток навичок виборчої рефлексії.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: виборча рефлексія припускає виокремлення слова або фрази, яку клієнт яким чином виділив. Потім це слово або фраза повертається клієнту з тим, щоб він узяв її в якості „підказки”. Використовувана вміло і акуратно, виборча рефлексія може виявитися цінною терапевтичною інтервенцією. Нижче ми наводимо приклад використання даної інтервенції.

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

— Вам не здається вірним зберігати існуючі відносини...

— Але що я можу зробити? Кілька місяців тому ми дійшли до точки. Ми крупно посварилися. Я все це ненавидів. Але я думаю, що сварки трапляються у кожної людини. Неможливо прожити життя так, щоб в ній взагалі не було розбіжностей.

— Ви ненавиділи сварку...

— Це було просто жахливо. Ми обидва наговорили один одному стільки всього, чого насправді не мали на увазі. Принаймні, мені так здається.

Для виконання цієї вправи всі учасники розбиваються на пари; один стає „консультантом”, інший – „клієнтом”. Потім „консультант”, у той час як „клієнт” щось йому розповідає, починає відпрацьовувати навички виборчої рефлексії. Через 15 хв. відбувається обмін ролями. Через 15 хв. усі учасники знову утворюють загальне коло і по черзі дають зворотний зв'язок про роботу над вправою. Проводиться обговорення щодо використання виборчої рефлексії у консультуванні та її обмежень як терапевтичної

інтервенції. Тренер також може брати участь у виконанні цієї вправи у якості учасника.

Оцінювання: всі учасники розбиваються на пари і протягом 5 хв. обговорюють, що в цій вправі сподобалося, а що не сподобалося. Через 5 хв. всі учасники знову утворюють загальне коло і разом обговорюють вправу.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 17. Використання вивчених технік у роботі з умовним клієнтом (I)

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: використання ряду терапевтичних інтервенцій.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: всі учасники отримують роздруковані інструкції до цієї вправи і розбиваються на пари. Один стає „консультантом”, інший – „клієнтом”. Завдання „консультанта” полягає в тому, щоб працювати з клієнтом, використовуючи для бесіди лише ті терапевтичні інтервенції, які наведені в інструкції. Тобто консультант спочатку ініціює розмову, а потім підтримує її за допомогою зазначених інтервенцій. Через 20-30 хв. відбувається обмін ролями, і тепер інший учасник отримує можливість відпрацьовувати терапевтичні навички, використовуючи в якості основи цю інструкцію.

Важливо звернути увагу учасників на те, що, виконуючи цю вправу, вони повинні використовувати тільки наведені в інструкції інтервенції, оскільки вони є основним „набором інструментів консультанта”.

Через 20-30 хв. усі учасники сідають в загальне коло і обговорюють вправу. Тренер також може брати участь у виконанні цієї вправи, якщо вважає це необхідним.

Оцінювання: всі учасники по черзі говорять про те, чому вони навчилися, виконуючи цю вправу, і про те, що вони заберуть із собою в „реальне життя”, не пов’язану з життям групи.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Терапевтичні інтервенції, які мають емпатійну спрямованість

Нижче подані терапевтичні інтервенції, які мають емпатійну спрямованість. Використовуйте їх, виконуючи цю вправу.

- Проста рефлексія почуттів.
- Проста рефлексія змісту.
- Виборча рефлексія.
- Підведення підсумків.
- Слухання.

Вправа 18. Емпатія у повсякденному житті

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: використання емпатії в повсякденному житті.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: учасникам пропонують спробувати застосувати набуті навички побудови емпатійних відносин у повсякденному житті. Досягнення і невдачі можна фіксувати в спеціальному щоденнику, використовуючи наступний план:

- дата;
- місце;
- приклади використаних інтервенцій;
- результат;
- зауваження;
- подальші дії.

Під час наступної зустрічі групи щоденники необхідно взяти за основу, на якій буде будуватися обговорення. У цій вправі процедури оцінювання і завершення відсутні.

Вправа 19. Застосування емпатії у складних ситуаціях

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: дослідження діапазону застосування емпатії.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: ми не можемо бути емпатійними по відношенню до всіх людей без винятку. Наші почуття, переконання, система цінностей можуть вступати в протиріччя з образом думок і поглядами інших. За допомогою даної вправи можна досліджувати деякі обмеження застосування емпатії.

Учасники розбиваються на пари і, користуючись наведеним нижче списком осіб, зазначають ті якості, які перешкоджають прояву емпатії до них.

Після 15 хв. знову утворюється загальне коло і проводиться обговорення того, чому членам групи було складно співпереживати тій або іншій людині. Проводиться пошук альтернативних стратегій і, можливо, альтернативних установ консультативних служб, куди рекомендують звернутися клієнтам у разі, коли консультанту не вдається встановити відносини, побудовані на емпатії.

Оцінювання: всі учасники по черзі говорять про те, чому вони навчилися, виконуючи цю вправу, і про те, що вони заберуть із собою в „реальне життя”, не пов’язане з життям групи.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Емпатія в складних ситуаціях

Виконуючи цю вправу, вам необхідно оцінити діапазон проявів емпатії по відношенню до людей, що описуються нижче. Уявіть собі, що ви консультуєте кожного з них, і в ході роботи вони розповідають вам про своє життя і своє минуле. Спробуйте визначити як можна більш конкретно, що саме в цих людях є такого, що вам може бути складно (а може, й ні) відчувати по відношенню до них емпатію.

- Чоловік, якого звинувачують у скоєнні насильства над дітьми.
- Молода незаміжня жінка, яка бажає зробити аборт.
- Сімнадцятирічний хлопець, який розповідає вам про те, що він „блакитний”.
- Молода дівчина, регулярно приймаюча „екстазі”.
- Чоловік середніх років, який говорить вам про те, що він чує „голоси”.
- Жінка, повідомляє вам про те, що вона хоче себе вбити.
- Старший за положенням колега, який відчуває, що йому необхідно поговорити з вами конфіденційно про свою сімейну кризу.

Вправа 20. Етичні аспекти

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: дослідження етичних аспектів прояву емпатії.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: консультування – це не панацея. З його допомогою неможливо вирішити всі проблеми клієнта. Консультант повинен

бачити ситуації, що виходять за рамки його професійної компетенції. Всі учасники отримують перелік питань і, розбившись на підгрупи, докладно відповідають на них у письмовій формі. Особливу увагу вони повинні приділити розгляду наступних питань.

- У чому полягають деякі з обмежень консультування?
- У яких випадках ви повинні звертатися за додатковою допомогою?
- Які аспекти консультування є для вас найбільш складними?

Після 15 хв. усі учасники сідають в загальне коло і тренер ініціює обговорення питань, що містяться в опитувальнику, а також просить учасників розповісти про те, які висновки вони зробили, працюючи в малих групах.

Оцінювання: всі члени групи по черзі говорять про те, яку користь вони внесли для себе з цієї вправи. Потім проводиться загальне обговорення цієї вправи, в ході якого тренер виступає у якості фасилітатора.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло у процесі виконання вправи.

Контрольні питання

1. Оцініть ваш рівень професійної придатності для проведення консультування. Чи можна назвати вас людиною, підходящою для таких занять?

2. Оцініть свою здатність встановлювати довірчі відносини з клієнтом. Чи є відносини, які ви розвиваєте з клієнтами, надійними!

3. Як ви думаєте, чи ясно вам з тим, в яких випадках ви повинні звертатися за додатковою допомогою?

4. Якщо це доречно, то дайте відповідь на питання, чи є отримана вами підготовка достатньою для того, щоб ви могли працювати в рамках терапевтичних відносин?

5. Чи є у вас хтось, з ким ви в разі необхідності можете поговорити конфіденційно?

ВПРАВИ НА РОЗВИТОК НАВИЧОК НАДАННЯ ІНФОРМАЦІЇ І ПОРАД

Вправа 21. Різні типи інформації в консультуванні

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: дослідження процесу надання інформації в консультуванні.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: Коли в ході консультування зачіпається особисте життя клієнтів або їх проблеми, пов'язані з емоційною сферою, то в якості експертів зазвичай виступають самі клієнти. Разом з тим є моменти, в яких необхідно вміти надавати клієнтам чітку і зрозумілу інформацію. Для виконання цієї вправи всі учасники розбиваються на невеликі групи по 3-4 людини. Далі їх просять провести „мозковий штурм” і визначити всі можливі випадки, в яких, як їм здається, вони повинні будуть надати клієнтам конкретну інформацію. Нижче ми наводимо приклади ситуацій, які були виділені членами груп, також у свій час виконували цю вправу:

- коли клієнт хоче отримати інформацію про те, в які ще установи він може звернутися за допомогою;
- коли клієнт хоче отримати інформацію про політику компанії відносно будь-якого конкретного питання;
- коли студент хоче отримати інформацію про процедуру проведення іспиту.

Після 15 хв. усі учасники знову утворюють загальне коло, і представники кожної підгрупи повідомляють іншим учасникам про те, що ними було придумано в процесі роботи. Потім проводиться обговорення щодо проблем надання інформації, у ході якої тренер виступає у якості фасилітатора. Тренер також допомагає учасникам розібратися з тим, яким чином вони збираються бути завжди в курсі того, що відбувається на „інформаційному фронті”.

Оцінювання проводиться в два „кола”. У ході першого кола всі учасники по черзі говорять про те, що їм найменше сподобалося у цій вправі, в ході другого – що найбільше сподобалося. Тренер також повинен прийняти участь в процесі оцінювання і вирішити, варто чи ні проводити обговорення тих моментів, на які звернули увагу учасники.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 22. Аргументи „за” і „проти” при наданні порад

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: вивчення різних аспектів процесу надання інформації.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: всі учасники отримують друковані матеріали, що додаються до даної вправи, і заповнюють їх відповідно до наявних у них переконань щодо важливості надання інформації в різних ситуаціях. Після цього вони розбиваються на невеликі групи і протягом 15 хв. порівнюють результати виконаної роботи. Після відведеного часу знову утворюється загальне коло й ініціюється обговорення, в ході якого учасники розглядають аргументи „за” і „проти” надання інформації. Тренер також може брати участь у виконанні цієї вправи в якості одного з членів малої групи.

Оцінювання: всі учасники по черзі говорять про те, чому вони навчилися, виконуючи цю вправу, і про те, що вони заберуть із собою в „реальне життя”, не пов’язане з життям групи.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 23. Просте надання порад

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: дослідження процесу надання порад.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: всі учасники розбиваються на невеликі групи по 4-5 чоловік. Працюючи таким чином, вони повинні визначити умови, в яких процес надання інформації буде протікати ефективно. Потрібно виділити особистісні особливості консультанта, що допомагають чи заважають йому успішно радити щось. Далі ми наводимо приклад тих якостей, які можуть бути виявлені в результаті виконання цієї вправи.

Доступна і ненав’язлива форма викладання, уникнення великої кількості порад сприяють тому, що інформація, отримана клієнтом, буде почута. Поради, висловлені повчальним тоном, демонстрація переваги над співрозмовником можуть викликати відторгнення і неприйняття як консультанта, так і наданої ним інформації.

Оцінювання: всі члени групи по черзі говорять про те, яку користь вони винесли для себе з цієї вправи. Потім проводиться загальне обговорення цієї вправи, в ході якого тренер виступає у якості фасилітатора.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 24. Надання інформації

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: дослідження тих ситуацій з повсякденного життя, в яких учасники тренінгу пропонують іншим людям поради.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: всі учасники розбиваються на пари і по черзі працюють з опитувальником, наведеним нижче. Після того як все буде зроблено, учасники знову утворюють загальне коло і тренер ініціює обговорення, присвячене темі надання порад у повсякденному житті. Якщо кількість учасників непарне, то тренер також повинен взяти участь у виконанні цієї вправи.

Оцінювання: всі учасники розбиваються на пари і протягом 5 хв. обговорюють, що в цій вправі сподобалося, а що ні. Через 5 хв. всі учасники знову утворюють загальне коло, і потім проводиться загальне обговорення даної вправи.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа на дослідження теми надання порад

Ваше завдання полягає в тому, щоб завершити незавершені пропозиції, які зачитує вам партнер. Постарайтеся відводити якомога менше часу на кожну пропозицію. Потім ваш партнер працює над пропозиціями, які ви йому диктуєте.

- Я часто даю поради...
- Я отримав пораду від...
- Складніше всього мені давати поради відносно...
- Я б ніколи не дав пораду щодо...
- Коли мова заходить про поради, я зазвичай...
- Людиною, яка завжди дає мені хороші поради, був...
- На поради я реагую...
- Коли інші люди дають мені поради, я...
- Я ніколи не сумніваюся, даючи поради відносно...
- Я б описав себе як...
- Тип людей, яких я прагну уникати, – це...

Вправа 25. Надання негативної інформації

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: дослідження ситуації, в якій необхідно повідомити негативну інформацію.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: багатьом людям складно повідомляти іншим „погані” новини. Нижче ми наводимо як приклад ситуації, повідомлення при яких може викликати ускладнення:

- пониження на посаді;
- смерть близького родича;
- розрив відносин.

У цій вправі ми пропонуємо вам відпрацювати прийом, що допомагає зменшити біль переживань внаслідок отриманої негативної інформації. Це так званий метод „сендвічу”. Він складається з трьох елементів.

1. Спочатку людину необхідно попередити про те, що є „погані” новини („Будь ласка, сідайте, є дещо, про що я повинен вам сказати...”).

2. Потім їй повідомляють негативну інформацію („Я змушений повідомити вам про те, що з початку липня ви більше тут не працюєте”).

3. Після чого їй надається підтримка („Давайте посидимо і обговоримо ситуацію”).

Стосовно цього підходу можна зробити кілька зауважень. По-перше, елемент „попередження” дозволяє підготувати слухача. По-друге, саме повідомлення про неприємності мають бути зрозумілими і недвозначними. І, нарешті, третій шар дозволяє підтримати людину і допомогти їй оговтатися від шоку.

Для виконання цієї вправи всі учасники розбиваються на пари і відпрацьовують використання „методу сендвічу” в умовах тренінгу, при цьому один виступає в якості особи, яка звітує „погані” новини, а інша – у якості слухача. Потім відбувається обмін ролями в парах. Витративши якийсь час на відпрацювання „методу сендвічу”, учасники, залишаючись в тих же парах, обговорюють аргументи „за” і „проти” використання цього прийому. Можна роздати список з описом ситуацій, які можуть бути використані учасниками у ході роботи.

По закінченні роботи в парах утворюється загальне коло і ініціюється обговорення, що стосується процесу передачі негативної інформації.

Оцінювання проводиться в два „кола”. В ході першого кола всі учасники по черзі говорять про те, що їм найменше сподобалося у цій вправі, в ході другого – що найбільше сподобалося. Тренер також повинен прийняти участь в процесі оцінювання і вирішити, варто чи ні проводити обговорення тих моментів, на які звернули увагу учасники.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Повідомлення негативної інформації

У цій вправі ваше завдання полягає в тому, щоб відпрацювати використання „методу сендвічу” в ситуаціях, коли необхідно повідомити „погані” новини. Цей метод складається з трьох елементів:

- попередження про наявність поганих новин;
- повідомлення негативної інформації;
- надання підтримки.

Використовуйте одну або кілька з описаних нижче ситуацій для того, щоб відпрацювати „метод сендвічу”. Виконуючи цю вправу, відстежуйте як свої реакції, так і реакції партнера.

- Ви менеджер, що відчужує від роботи свого колегу.
- Ви викладач, доповідаючий студенту про відрахування.
- Ви працівник системи охорони здоров'я, який змушений повідомити матері або батьку про те, що з їхньою дитиною стався нещасний випадок.
- Ви менеджер, що карає за провину свого колегу.
- Ви викладач, що повідомляє аспіранта про провал його дисертації.

Вправа 26. Конфронтація (I)

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: дослідження процесу „негативної” конфронтації в консультуванні.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: ця вправа створена спеціально для того, щоб допомогти людям досліджувати свої почуття, що виникають у відповідь на конфронтацію або опозицію з боку іншої людини.

Усі члени групи розбиваються на пари, одні позначається літерою „А”, інші – літерою „Б”. Завдання учасника „А” полягає в тому, щоб задавати різні питання учаснику „Б”, який у відповідь вимовляє тільки слово „ні” з різним ступенем виразності, використовуючи різні інтонації. Через 5 хв. відбувається обмін ролями, і тепер вже учасник „Б” задає питання учаснику „А”.

Через 5 хв. тренер ініціює обговорення даної вправи і допомагає учасникам зрозуміти, які почуття вони відчувають, якщо клієнт вступає в конфронтацію. Тренер також може брати участь у виконанні цієї вправи в якості одного з членів пари.

Оцінювання: всі учасники по черзі говорять про те, чому вони навчилися, виконуючи цю вправу, і про те, що вони заберуть із собою в „реальне життя”, не пов’язане з життям групи.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 27. Конфронтація (II)

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: дослідження процесу „позитивної” конфронтації.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб

Методика: працюючи в парах, по черзі задавати один одному питання, даючи тільки позитивні відповіді. Тимчасові рамки відповідають описаним в попередній вправі. Членам групи пропонується зазначити, які почуття вони відчували, виконуючи цю вправу.

Після того як всі виконають дане завдання, знову утворюється загальне коло, і учасників просять обговорити можливості застосування позитивної і негативної конфронтації на практиці, відповівши на наступні питання.

- У яких ситуаціях ви завжди говорите „ні”?
- У яких ситуаціях ви завжди говорите „так”?
- Чи доводилось вам коли-небудь говорити „так”, маючи на увазі насправді відповідь „ні”?
- Яким чином ви повідомляєте про те, що маєте на увазі насправді?

- Яким чином ви можете стати більш зрозумілими відносно як позитивної, так і негативної комунікації з іншими людьми?

Якщо кількість учасників непарне, то тренер також повинен брати участь у виконанні цієї вправи.

Оцінювання: всі члени групи по черзі говорять про те, яку користь вони внесли для себе з цієї вправи. Потім проводиться загальне обговорення цієї вправи, в ході якого тренер виступає у якості фасилітатора.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 28. Надмірність порад

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: дослідження ситуації, коли дається дуже багато порад.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: всі учасники розбиваються на пари і вибирають одну з наведених в інструкції ситуацій. Потім один стає „консультантом”, а інший – „клієнтом”. Завдання „консультанта” полягає в тому, щоб протягом 10 хв. розмовляти з клієнтом, не роблячи при цьому практично нічого і даючи йому лише одні поради. Після відведеного часу відбувається обмін ролями в парах. По закінченні роботи знову утворюється загальне коло й ініціюється обговорення, що стосується питання про прийнятну і неприйнятну кількість наданих порад. Якщо кількість учасників непарне, то тренер також повинен брати участь у виконанні цієї вправи.

Оцінювання: всі учасники по черзі говорять про те, чому вони навчилися, виконуючи цю вправу, і про те, що вони заберуть із собою в „реальне життя”, не пов’язане з життям групи.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа на дослідження ситуації, коли дається дуже багато порад

Спочатку всі учасники розбиваються на пари, і виступають у ролі „клієнтів” починають грати одну з нижчеописаних ролей. Вони розповідають своїм „консультантам” про викликану ускладненням

ситуацію, ті, у свою чергу, підтримують бесіду, використовуючи тільки поради. Ситуації можуть бути, наприклад, такі:

- Ви студент (студентка), і не можете вирішити, продовжувати або перервати відносини зі своєю дівчиною/хлопцем).
- Ви менеджер, що міркує про доцільність продовження кар'єри.
- Ви колега, який бажає отримати інформацію про те, як можна розвинути навички планування часу.
- Ви студент (студентка), у якого (якої) виникли проблеми з навчанням.
- Ви працівник системи охорони здоров'я, і вас турбує загроза виникнення епідемії СНІДу.

Вправа 29. Перевірка правильності розуміння консультантом інформації, наданої клієнтом

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: дослідження навичок уточнення і перефразування для правильного розуміння інформації, отриманої від клієнта.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: всі учасники розбиваються на пари, один виступає у якості „клієнта”, інший – в якості „консультанта”. „Клієнт” розповідає про те, яка ситуація складається у нього на роботі на сьогоднішній день. Його мета полягає в тому, щоб якомога докладніше описати свою роботу. Час від часу „консультант” повинен перевіряти, наскільки правильно він зрозумів слова клієнта. Це можна зробити, наприклад, за допомогою наступних інтервенцій:

- Якщо я вас правильно зрозумів...
- Тобто, вочевидь, ви хочете сказати...
- Ви говорите це так, як якщо б...
- Тобто ви сказали, що...

Цю техніку рекомендується використовувати в тих випадках, коли зміст сказаного клієнтом не зовсім зрозуміло. У цій вправі „консультантові” дається досить багато часу на роздуми про своєчасності використання терапевтичних інтервенцій. У той же час „консультант” повинен бути впевнений у тому, що дійсно правильно зрозумів слова „клієнта”.

Через 10 хв. учасники міняються ролями, і робота триває в тому ж режимі протягом ще 10 хв. Коли описана інтервенція буде

відпрацьована всіма учасниками, знову утворюється загальне коло, і тренер ініціює обговорення щодо аргументів „за” і „проти” використання перевірки правильності розуміння консультантом інформації від клієнта. Тренер також може брати участь у виконанні цієї вправи в якості одного з учасників.

Оцінювання проводиться в два „кола”. У ході першого кола всі учасники по черзі говорять про те, що їм найменше сподобалося у цьому вправі, в ході другого кола – що найбільше сподобалося. Тренер також повинен прийняти участь в процесі оцінювання і вирішити, варто чи ні проводити обговорення тих моментів, на які звернули увагу учасники.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 30. Надання інформації в реальному житті

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: дослідження процесу надання інформації в реальному житті.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: в даному випадку учасників просять протягом тижня відстежувати ситуації, в яких вони будуть давати поради. Також учасників слід попросити поміркувати над тим, як вони поведуться, даючи іншим людям поради, і записати зроблені спостереження, орієнтуючись на такі заголовки:

- типи здобутих порад;
- ситуації, в яких ви утримувалися від того, щоб дати пораду, вважаючи його інтервенцією;
- яким чином ви давали поради;
- матеріал для самовдосконалення.

До кінця тижня або якийсь інший обумовлений час тренер просить членів групи дати зворотний зв'язок щодо питання про надання порад у повсякденному житті. Коли це можливо, тренер також бере участь у виконанні цієї вправи.

Оцінювання: всі учасники по черзі говорять про те, чому вони навчилися, виконуючи цю вправу, і про те, що вони заберуть із собою в „реальне життя”, не пов'язане з життям групи.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

ВПРАВА НА РОЗВИТОК НАВИЧОК ФАСИЛІТАЦІЇ

Вправа 31. Дослідження значення поняття „фасилітація”

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: дослідження значення поняття „фасилітація”.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: консультування багато в чому пов'язане з таким поняттям, як „фасилітація” або „надання можливості” іншим людям. Для виконання цієї вправи всім учасникам необхідно розбити на невеликі групи по 3-4 людини, і далі, працюючи вже всередині цих малих груп, провести „мозковий штурм”, присвячений темі фасилітації.

Кожній групі видається по великому аркуші паперу, на якому написано слово „Фасилітація”. Далі кожна група обирає серед своїх членів людей, які будуть виконувати функції „писаря”, після чого учасники починають говорити про те, які асоціації викликає у них слово „фасилітація”. Завдання „писаря” полягає в тому, щоб записувати слова учасників, не роблячи при цьому ніяких спроб як то їх коригувати. Через 10 хв. учасники знову утворюють загальне коло. Листи паперу з записами розкладають на підлозі в центрі кола, і ініціюється обговорення, присвячене процесу фасилітації. Тренер робить висновки, що стосується поняття фасилітація.

Оцінювання: всі учасники розбиваються на пари і протягом 5 хв. обговорюють, що в цій вправі сподобалося, а що ні. Через 5 хв. усі учасники знову утворюють загальне коло, і потім проводиться загальне обговорення даної вправи.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 32. Стилі фасилітації

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: дослідження існуючих стилів фасилітації.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: Джон Хірон проаналізував основні стилі фасилітації, відповідні, на його думку, шести типів консультанта:

- директивний стиль;
- інформативний стиль;
- конфронтаційний стиль;
- катартичний стиль;
- каталітичний стиль;
- стиль, який передбачає саморозкриття.

Людина директивно структурує консультаційні сесії. Людина інформативно пропонує масу різної інформації і порад. Конфронтуючий консультант просто вступає в конфронтації. Катартичний консультант допомагає клієнту у вираженні своїх почуттів, а каталітичний консультант – це той, хто „витає” іншу людину. Саморозкриваючийся резервний консультант – це консультант, який готовий поділитися з клієнтом особистою інформацією про себе. Хірон стверджує, що ефективний фасилітатор і консультант – це той, хто вміє грамотно використовувати будь-який з шести вищеописаних стилів роботи фасилітатора.

Після невеликої розповіді про основні стилі фасилітації тренер роздає учасникам до цієї вправи опитувальник і просить їх оцінити себе за шестибальною шкалою. Якщо учасник вважає, що у своїй роботі він використовує переважно катартичний стиль, то ставить навпроти цього стилю 6 балів. Наступний, найбільш часто використовуваний стиль роботи ставить 5 балів, і так далі, до 1 бала. Після того, як учасники прорангують таким чином всі шість стилів, тренер ініціює обговорення, присвячене суті запропонованої схеми і важливості гнучкості в консультуванні.

Оцінювання: всі члени групи по черзі говорять про те, яку користь вони винесли для себе з цієї вправи. Потім проводиться загальне обговорення цієї вправи, в ході якого тренер виступає у якості фасилітатора.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 33. Клієнт-центроване консультування

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: вивчення клієнт-центрованого консультування.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: клієнт-центроване консультування було розроблено Карлом Роджерсом і засновано на тому, що консультант дозволяє клієнтові самостійно приймати рішення в рамках терапевтичних відносин.

Спочатку тренер пропонує учасникам невелику за обсягом теоретичну інформацію, присвячену клієнт-центрованому консультуванню, потім учасники розбиваються на невеликі групи для того, щоб обговорити аргументи „за” і „проти” використання клієнт-центрованого підходу в сучасних умовах. Через 15 хв. учасники знову утворюють загальне коло і тренер ініціює обговорення, присвячене позитивним і негативним аспектам клієнт-центрованого консультування і використання принципів даного підходу з урахуванням різних умов роботи. Членів групи можна попросити також визначити наступні моменти:

- особливості консультанта, який застосовує клієнт-центрований підхід у консультуванні;
- навички, необхідні консультанту для того, щоб він міг працювати в рамках клієнт-центрованого підходу.

Оцінювання проводиться в два „кола”. У ході першого кола всі учасники по черзі говорять про те, що їм найменше сподобалося у цій вправі, в ході другого кола – що найбільше сподобалося. Тренер також повинен прийняти участь в процесі оцінювання і вирішити, варто чи ні проводити обговорення тих моментів, на які звернули увагу учасники.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 34. Навчання фасилітації

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: дослідження процесу навчання фасилітації.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: всі учасники розбиваються на пари. Далі, працюючи вже в парах, вони відповідають на питання: яким чином ви придбали навички фасилітації?

Підходити до дослідження даного питання можна з різних позицій:

- вплив досвіду, набутого в дитинстві;
- формальне навчання і підготовка;

- майстер-класи та курси тренінгів;
- курси навчання менеджменту;
- придбаний на роботі досвід;
- повсякденне життя;
- сімейне життя.

Завдання кожного учасника полягає в тому, щоб, працюючи в парі, по черзі найбільш повно відповісти на питання: яким чином ви придбали навички фасилітації? Через 10 хв. відбувається обмін ролями в парах. Після відведеного часу всі учасники знову сідають в загальне коло й ініціюється обговорення, присвячене способам придбання навичок фасилітації.

Оцінювання: всі учасники по черзі говорять про те, чому вони навчилися, виконуючи цю вправу, і що вони заберуть із собою в „реальне життя”, не пов’язане з життям групи.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 35. Групова фасилітація

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: експериментування з груповою фасилітацією.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: фасилітативний підхід можна використовувати при роботі з групою, наприклад при проведенні групового обговорення. Для виконання цієї вправи необхідно знайти в групі одного або двох волонтерів і провести групове обговорення будь-якої теми, обраної ними самими. Далі їх завдання полягає в тому, щоб фасилітувати обговорення, використовуючи протягом півгодини такі інтервенції:

- відкриті питання;
- перевірка правильності розуміння наданої інформації;
- прояв емпатії;
- рефлексія.

Потім учасник або пара учасників, які займалися фасилітацією обговорення, припиняють використовувати інтервенції і отримують від інших членів групи зворотний зв’язок про виявлені ними навички (або, можливо, про їх відносну відсутність). Далі тренер ініціює обговорення, присвячене процесу групової фасилітації, в ході якого також необхідно порушити питання про те, яким чином

учасники могли б використовувати групову фасилітацію у своїй повсякденній практиці. Тренер також може взяти участь у виконанні цієї вправи, якщо вважає це необхідним.

Оцінювання: всі учасники розбиваються на пари і в парах протягом 5 хв. обговорюють, що в цій вправі сподобалося, а що ні. Через 5 хв. учасники знову утворюють загальне коло, і потім проводиться загальне обговорення даної вправи.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 36. Що означає бути „реципієнтом”

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: дослідження переживань „фасилітуючого”.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: всі учасники розбиваються на пари, один призначається „консультантом”, інший – „клієнтом”. Завдання „консультанта” полягає в тому, щоб, використовуючи інтервенції, описані в попередній вправі, „розговорити” свого „клієнта”. Через 10 хв. „клієнт” дає „консультанту” зворотний зв’язок про рівень розвитку навичок застосування фасилітативних інтервенцій. Дана процедура проводиться лише для того, щоб оцінити ступінь розвитку навичок використання фасилітативних інтервенцій у консультанта. Через 5 хв. відбувається обмін ролями в парах, „клієнт” стає „консультантом” і тепер вже його навички оцінюються через 5 хв.

Далі всі учасники знову утворюють загальне коло і дають зворотний зв’язок, повідомляючи про отриманий при роботі в парах досвід іншим членам групи. „Консультанти” насамперед розповідають про рівень розвитку своїх навичок, а клієнти роблять акцент на своїх переживаннях, почуттях. Ця вправа корисна в тому плані, що з її допомогою вдається виявляти аргументи „за” і „проти” використання фасилітативного консультування і клієнт-центрованого підходу взагалі. Тренер також може брати участь у виконанні цієї вправи, якщо вважає це необхідним.

Оцінювання: всі члени групи по черзі говорять про те, яку користь вони отримали з цієї вправи. Потім проводиться обговорення цієї вправи, в ході якого тренер виступає в якості фасилітатора.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 37. Обмеження застосування фасилітації

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: пошук і дослідження ситуацій, які обмежують застосування фасилітації.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: всі учасники розбиваються на невеликі групи по 4-5 чоловік і намагаються визначити ситуації, в яких використання фасилітативного підходу було б недоречним і неефективним, при цьому їх просять звернути особливу увагу на випадки зі своєї практики. Необхідно відзначити, що цю вправу особливо корисно застосовувати в рамках проведення майстер-класів, націлених на підготовку учасників у різних галузях.

Через 10 хв. кожній групі видається по великому аркуші паперу і маркери. Група обирає серед своїх членів „писаря” – людину, яка буде записувати висновки, зроблені учасниками в ході обговорення. Через 5 хв. знову утворюється загальне коло і листи паперу з записами учасників розкладаються на підлозі в центрі кола так, щоб всі могли їх бачити. Після цього тренер ініціює обговорення, що стосується ситуацій, в яких використання фасилітативного підходу є неефективним. Розбираючи всі ці ситуації, тренер просить учасників зіграти в гру, відому під назвою „адвокат диявола”. Суть її в наступному: якщо кому з учасників здається, що в даній конкретній ситуації фасилітативний підхід можна було б використовувати, то він повинен сказати про це і навести приклад, як це могло б відбуватися. Тренер також може взяти участь у виконанні цієї вправи, якщо вважає це необхідним.

Оцінювання: всі учасники по черзі говорять про те, чому вони навчилися, виконуючи цю вправу, і про те, що вони заберуть із собою в „реальне життя”, не пов’язане з життям групи.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 38. Як стати ефективним консультантом

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: пошук тактик і стратегій, які підвищують ефективність учасників як консультантів.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: всі учасники розбиваються на пари. Завдання одного з них полягає в тому, щоб три рази поставити своєму партнерові наступні питання і вислухати його відповіді у всіх трьох випадках: що вам необхідно для того, щоб стати більш ефективним консультантом?

Даючи кілька відповідей на це питання, учасник отримує можливість з кожним разом все більш і більш докладно його досліджувати. Потім відбувається обмін ролями в парах.

Після того, як всі учасники виконають завдання, знову утворюється загальне коло і ініціюється обговорення, присвячене тому, що учасникам необхідно робити для того, щоб стати більш ефективними консультантами. Результати обговорення тренер записує на великому аркуші паперу або дошці і допомагає учасникам намітити особисті цілі, пов'язані з прагненням стати більш ефективними консультантами. Тренер також може брати участь у виконанні цієї вправи в якості одного з членів групи.

Оцінювання: всі учасники розбиваються на пари і протягом 5 хв. обговорюють, що в цій вправі сподобалося, а що ні. Через 5 хв. усі учасники знову утворюють загальне коло, і потім проводиться загальне обговорення даної вправи.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 39. Використання вивчених технік в роботі з умовним клієнтом (II)

Час виконання: 1-1,5 год.

Мета: закріплення отриманих знань.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: всі учасники розбиваються на пари; один призначається „консультантом”, інший – „клієнтом”. Завдання „консультанта” полягає в тому, щоб протягом півгодини застосовувати отримані навички фасилітації, тобто підтримувати розмову з клієнтом і обговорювати все, що виникає в процесі роботи. „Консультант” „слідкує” за „клієнтом” і надає йому можливість говорити на будь-яку тему. Через півгодини робиться

невелика перерва, після чого відбувається обмін ролями в парах, і „консультанти” стають „клієнтами”.

Через 30 хв. знову утворюється загальне коло, і тренер просить учасників обговорити цю вправу і позначити свої як сильні, так і слабкі сторони, що виявляються при використанні фасилітативного підходу. Якщо кількість учасників непарне, то тренер також повинен брати участь у виконанні цієї вправи.

Оцінювання: робиться два „кола”. В ході першого кола всі учасники по черзі говорять про те, що їм найменше сподобалося у цій вправі, в ході другого – що найбільше сподобалося. Тренер також повинен прийняти участь в процесі оцінювання і вирішити, варто чи ні проводити обговорення тих моментів, на які звернули увагу учасники.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 40. Що робити, коли виникають непередбачені обставини

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: визначення стратегії дій у складних ситуаціях.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: за допомогою фасилітативного консультування можна домогтися значного саморозкриття з боку клієнта. Але іноді клієнти діляться дуже інтимними і складними проблемами. Ця вправа дозволяє учасникам визначити можливі стратегії дій саме в таких випадках.

Усі учасники розбиваються на невеликі групи по 4-5 чоловік. Кожному члену групи видається перелік складних ситуацій і пропонується відповісти на питання, як би вони стали діяти в таких випадках. Учасники повинні прагнути до того, щоб відповіді були різноманітними, можливо, суперечливими. Кожна підгрупа повинна вибрати серед своїх членів людину, яка буде по ходу обговорення записувати його основні моменти.

Через півгодини знову утворюється загальне коло, і тренер проводить обговорення, присвячене тому, які стратегії дій можна використовувати у випадку виникнення непередбачених обставин, звертаючи особливу увагу на те, що „вірних” відповідей тут не існує. Кожен член групи має право висловити власну думку. Тренер також

може брати участь у виконанні цієї вправи, якщо вважає це необхідним.

Оцінювання: всі учасники по черзі говорять про те, чому вони навчилися, виконуючи цю вправу, і про те, що вони заберуть із собою в „реальне життя”, не пов’язане з життям групи.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Складні ситуації

Ваші дії, якщо в ході терапевтичних відносин вам будуть зроблені наступні визнання.

- Молода колега повідомляє вам про те, що вагітна і не може більше нікому про це сказати.
- Молодий колега повідомляє вам про те, що він „блакитний”.
- Ваш колега протилежної статі повідомляє вам про те, що він(а) у вас закоханий(а).
- Молодий колега повідомляє вам про те, що один з ваших колег, що займає порівняно з вами більш високе становище, пристає до нього з домаганнями.
- Один з ваших колег, що займає досить високе становище, повідомляє вам про те, що він скоїв злочин.
- Один з ваших колег, що займає досить високе становище, під час розмови з вами починає плакати.

ВПРАВИ НА РОЗВИТОК НАВИЧОК ВИРІШЕННЯ ПРОБЛЕМ

Вправа 41. Типологія проблем

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: дослідження того, з якими типами проблем учасники стикаються в консультуванні.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: як ми вже говорили раніше, існують різні види консультування. Точно так само існують різні типи проблем. Метою даної вправи є надання учасникам можливості визначити, що загальне і в чому полягають відмінності між основними видами проблем.

Усі учасники розбиваються на невеликі групи. Кожна підгрупа вибирає собі „писаря” – людину, яка буде записувати на великому аркуші паперу думки, висловлені членами цієї підгрупи. Далі учасників просять провести „мозковий шторм” на тему: „Типи проблем, з якими клієнти приходять на консультування”. Необхідно виділити як можна більше різних типів проблем. Нижче ми наводимо в якості прикладу деякі з них:

- студенти з проблемами, що мають відношення до здачі іспитів;
- сімейні проблеми;
- проблеми, пов’язані з професійною діяльністю;
- сексуальні проблеми;
- труднощі у взаєминах;
- грошові проблеми.

Учасники проводять „мозковий шторм” протягом приблизно 15 хв., після чого знову утворюють загальне коло. Всі аркуші паперу, на яких є записи, прикріплюються до стіни, тренер просить учасників переглянути їх і відзначити дві найбільш часто проблеми, які зустрічаються.

Далі тренер ініціює обговорення щодо деяких найбільш поширених типів проблем, і потім разом з іншими членами групи досліджує менш поширені проблеми. Також разом з іншими членами групи він обговорює твердження, зроблене Карлом Роджерсом: „Те, що є особистим, насправді є найпоширенішим”. (Згідно Роджерсом, речі, які хвилюють тебе й мене, – це ті ж самі речі, які хвилюють більшість людей).

Оцінювання: всі члени групи по черзі говорять про те, яку користь вони отримали для себе з цієї вправи. Потім проводиться загальне обговорення цієї вправи, в ході якого тренер виступає у якості фасилітатора.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 42. Визначення наявних проблем

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: дослідження прийомів, за допомогою яких можна допомогти клієнтам у визначенні наявних проблем.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: всі учасники розбиваються на пари, одні позначається літерою „А”, інший – літерою „Б”. Завдання учасника „Б” полягає в тому, щоб слухати учасника „А”, завдання якого, у свою чергу, полягає у визначенні того, яким чином він буде допомагати своїм клієнтам окреслювати коло наявних проблем. Далі ми описуємо деякі прийоми, які були виділені учасниками тренінгу. Отже, це можна зробити:

- задаючи прямі запитання;
- за допомогою саморозкриття, коли консультант розповідає про власні проблеми;
- слухаючи клієнта;
- надаючи клієнтові підтримку, необхідну для того, щоб він почав розповідати про труднощі;
- допомагаючи клієнту зосередити свою увагу на обговоренні труднощів.

Через 10 хв. відбувається обмін ролями в парах. Тепер учасник „А” слухає учасника „Б”, який розповідає про те, як він буде допомагати своїм клієнтам визначати коло наявних проблем. Через 10 хв. тренер просить учасників знову утворити загальне коло і, виступаючи у якості фасилітатора, проводить обговорення, присвячене темі „Визначення кола наявних проблем”. Тренер також може брати участь у виконанні цієї вправи, працюючи у якості одного з членів групи.

Оцінювання проводиться в два „кола”. У ході першого кола всі учасники по черзі говорять про те, що їм найменше сподобалося у цій вправі, в ході другого – що найбільше сподобалося. Тренер також повинен прийняти участь в процесі оцінювання і вирішити, варто чи ні проводити обговорення тих моментів, на які звернули увагу учасники.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 43. Послідовність дій при вирішенні проблем

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: дослідження послідовності дій при вирішенні проблем.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: тренер після виконання попереднього вправи ініціює обговорення, в ході якого члени групи відповідають на

питання „Як ми допомагаємо клієнтам вирішувати проблеми?” і просить учасників постаратися визначити конкретний спосіб вирішення проблем. Тренер може запропонувати техніку поетапного вирішення проблем, що представляє собою певну послідовність дій консультанта і клієнта. Якщо учасникам не вдається самостійно розробити послідовність дій для вирішення проблем, то їм пропонується додати до цієї вправи алгоритм. Потім проводиться загальногрупове обговорення аргументів „за” і „проти” використання такої послідовності дій в ситуаціях повсякденного консультування.

Оцінювання: всі учасники по черзі говорять про те, чому вони навчилися, виконуючи цю вправу, і про те, що вони заберуть із собою в „реальне життя”, не пов’язане з життям групи.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Послідовність дій при вирішенні проблем

I етап: Прояснення проблеми. Консультант і клієнт обговорюють проблему до тих пір, поки її суть не стане зрозумілою для обох;

II етап: Придумування можливих рішень. Консультант і клієнт проводять „мозковий штурм”, визначаючи всі можливі рішення;

III етап: Вибір рішення. Клієнт визначає, яке з рішень є для нього найбільш переважним;

IV етап: Практика. Клієнт намагається вирішити проблему за допомогою вибраної стратегії;

V етап: Оцінка. Клієнт і консультант оцінюють ефективність використаної стратегії. Якщо обрана стратегія не була ефективною, вони повертаються до I та II рівнів, переформулюють проблему і придумують нові рішення.

Вправа 44. Прояснення проблем

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: дослідження процесу прояснення проблем клієнта.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: в ході виконання попереднього вправи ми з’ясували, що I етапом роботи з проблемою є її прояснення. У консультуванні нерідко виникає ситуація неефективного пошуку

вирішення проблеми у зв'язку з недостатньо чітким її визначенням і формулюванням.

Усі учасники розбиваються на пари. Завдання одного з них полягає в тому, щоб провести обговорення якої проблеми партнера, яка була б пов'язана з його професійною діяльністю або сімейними відносинами. Під час такого обговорення можуть бути задіяні такі стратегії.

- „Слухач” надає „оповідачеві” підтримку, необхідну для того, щоб він у загальних рисах описав „проблемну ділянку”.
- Далі „слухач” пропонує „оповідачеві” підсумувати все сказане і в одному реченні викласти всю проблему.
- Потім „слухач” запитує, чи є у „оповідача” будь-які суміжні проблеми.

Пройшовши через всі вищеописані етапи роботи, що працюють в парах учасники можуть прояснити конкретну проблему і спростити її до цілком у вирішенні питань. Звичайно, ця техніка підходить не для всіх виникаючих в життя ситуацій, але багато особистісних й емоційних проблем можуть бути вирішені подібним чином.

Через 10 хв. відбувається обмін ролями в парах, „слухачі” стають „дослідниками” і займаються опрацюванням вищеописаних етапів. Через 10 хв. усі учасники знову утворюють загальне коло, і тренер, виступаючи у якості фасилітатора, проводить обговорення щодо теми прояснення проблем, приділяючи при цьому особливу увагу наступним моментам:

- надання клієнту підтримки, необхідної для того, щоб він розповів про передумови появи проблеми;
- проведення фасилітації, спрямованої на те, щоб клієнт виклав всю проблему в одному реченні;
- надання клієнту допомоги, необхідної для того, щоб він намітив цілі на майбутнє;
- спільне з клієнтами обговорення стратегій вирішення проблем;
- оцінка ефективності використаної стратегії вирішення проблеми.

Оцінювання: всі учасники розбиваються на пари і протягом 5 хв. обговорюють, що в цій вправі сподобалося, а що ні. Через 5 хв.

усі учасники знову утворюють загальне коло, і потім проводиться обговорення даної вправи.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 45. Як ви вирішуєте власні проблеми

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: визначення того, яким чином учасники вирішують власні проблеми.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: для ефективного надання консультативної, психологічної допомоги клієнтам консультанту важливо вміти визначати і вирішувати свої власні проблеми. Відсутність особистісного зростання, недостатня самокритичність будуть перешкоджати успіхам.

Усі учасники розбиваються на пари і протягом 10 хв. кожен з них тричі задає своєму партнерові питання: „Як ви вирішуєте власні проблеми?”.

Відповідаючи кілька разів на питання, учасник отримує можливість з кожним разом більш докладно його досліджувати. Через 10 хв. партнери обмінюються ролями, і це ж питання задається ще три рази. Через 10 хв. фасилітатор просить учасників поділитися висновками, які вони зробили в ході виконання цієї вправи.

Оцінювання проводиться в два „кола”. У ході першого кола всі учасники по черзі говорять про те, що їм найменше сподобалося у цьому вправі, в ході другого – що найбільше сподобалося. Тренер також повинен прийняти участь у процесі оцінювання і вирішити, варто чи ні проводити обговорення тих моментів, на які звернули увагу учасники.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 46. Обмеження стратегії, яка полягає в наданні порад

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: дослідження стратегій, відмінних від стратегії надання порад.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: тренер просить учасників розбитися на пари і розглянути ситуації, описані в додатку до цієї вправи. Члени групи повинні виділити і обговорити, які стратегії консультування, відмінні від стратегії надання порад, можна було б використовувати для надання допомоги людям у зазначених ситуаціях. Завдання учасників полягає в тому, щоб спробувати визначити як можна більше стратегій.

Через 10 або 15 хв. усі учасники знову утворюють загальне коло, і тренер ініціює обговорення альтернативних стратегій консультування. Тренер також може брати участь у виконанні цієї вправи, виступаючи у якості одного з членів групи.

Оцінювання: всі учасники по черзі говорять про те, чому вони навчилися, виконуючи цю вправу, і про те, що вони заберуть із собою в „реальне життя”, не пов’язане з життям групи.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Стратегії консультування

Прочитайте опис наступних ситуацій і визначте як можна більш конкретні стратегії консультування, відмінні від стратегії надання порад, які можна було б використовувати для надання допомоги людям, задіяним у цих ситуаціях. Тут немає правильних відповідей – придумуючи стратегії, намагайтеся рухатися в різних напрямках – „як всередину, так і вшир”.

- Колега, який займає порівняно з вами нижче положення, хоче отримати у вас рада з приводу купівлі будинку, так як він займається цим вперше. Він збирається одружитися, і його турбують фінансові проблеми, які можуть виникнути після того, як буде зроблено таке придбання.

- Колега, статус якої не відрізняється від вашого, хоче поговорити з вами про свій шлюб. У розмові вона повідомляє вам про те, що, як їй здається, чоловік має зв’язок з іншим чоловіком.

- Колега, який займає порівняно з вами більш високе становище, скаржиться на деяку пригніченість і розраховує на розмову з вами. Під час бесіди він виглядає спокійним і врівноваженим, говорить мало, але при цьому повідомляє вам про те, що цінує можливість поділитися з вами своїми почуттями.

Вправа 47. Розробка плану вирішення проблеми

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: визначення етапів планування вирішення проблеми.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: однією з складових процесу вирішення проблеми є вироблення плану дій, що включає три етапи:

- прояснення проблеми;
- визначення шляхів вирішення;
- постановка цілей.

Для виконання цієї вправи всі учасники розбиваються на невеликі підгрупи, що складаються з 4-5 людей. Завдання полягає в тому, щоб, працюючи в малих групах, визначити, якими повинен володіти навичками консультант, щоб допомагати клієнтам розробляти план вирішення проблеми. Крім того, вони повинні визначити труднощі, пов'язані з подібним плануванням та знайти відповіді на наступні питання.

- Яким чином можна допомогти клієнту прояснити наявні у нього проблеми?
- Як допомогти клієнту спектр можливих рішень проблеми?
- Яким чином формулювати мету? У даному випадку необхідно, щоб мета описувалася у вигляді однієї дії або одного компонента бажаного зміни.

Після 15 хв. знову утворюється загальне коло. Тренер отримує від членів групи зворотний зв'язок, обговорюючи зроблені ними висновки.

Оцінювання: всі учасники розбиваються на пари і протягом 5 хв. обговорюють, що в цій вправі сподобалося, а що ні. Через 5 хв. усі учасники знову утворюють загальне коло, і потім проводиться загальне обговорення даної вправи.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 48. Реалізація плану дій

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: визначення ролі консультанта в той момент, коли клієнт реалізує розроблений план вирішення проблеми.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: дія, що відбувається при реалізації стратегій вирішення проблеми, часто розвивається у деякому віддаленні від відносин консультант-клієнт. При розробці плану консультант виступає в ролі помічника клієнта. Але ось реалізовувати цей план і змінюватися повинен сам клієнт.

Усі учасники розбиваються на пари і, працюючи в парах, відповідають на запитання: яка роль консультанта при реалізації клієнтом плану вирішення проблеми?

Особлива увага повинна бути приділена наступним моментам:

- консультанту слід прагнути до збереження низького профілю;
- консультант не повинен намагатися зайняти одну з „батьківських” позицій;
- консультант повинен надавати підтримку клієнта;
- бути доступним;
- якимось чином реагувати на зміни.

Після 10 хв. роботи в парах учасники знову утворюють загальне коло. Тренер ініціює обговорення, присвячене підтримуючій ролі консультанта в рамках терапевтичних відносин. Крім того, можна розглянути і обговорити тему завершення відносин консультант-клієнт і, відповідно, проблем, які можуть виникнути на цьому делікатному етапі роботи. У даному випадку особлива увага повинна бути приділена наступним моментам:

- способи завершення відносин;
- хто повинен їх завершувати;
- попроситися;
- чи слід підтримувати відносини з колишніми клієнтами;
- відділення;
- залежність.

Оцінювання проводиться в два „кола”. У ході першого кола всі учасники по черзі говорять про те, що їм найменше сподобалося у цій вправі, в ході другого – що найбільше сподобалося. Тренер також повинен прийняти участь в процесі оцінювання і вирішити, варто чи ні проводити обговорення тих моментів, на які звернули увагу учасники.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 49. Оцінка ефективності вирішення проблем

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: дослідження того, яким чином можна оцінити ефективність процесу вирішення проблем.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: один з найважливіших аспектів консультування – це оцінка його успішності. Кожен учасник отримує опитувальник, який він повинен заповнити. По завершенні роботи тренер ініціює обговорення цих питань і потім допомагає учасникам прояснити наявні у них подання щодо оцінки ефективності вирішення проблем і консультування взагалі.

Оцінювання: всі учасники по черзі говорять про те, чому вони навчилися, виконуючи цю вправу, і що вони заберуть із собою в „реальне життя”, не пов’язане з життям групи.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Оцінка ефективності вирішення проблем

Прочитайте питання і поруч напишіть свої відповіді. Будьте готові обговорити написане після того, як всі учасники знову утворюють загальне коло.

- Чи слід оцінювати ефективність вирішення проблеми?
- Чому?
- Чи слід оцінювати ефективність консультування?
- Яким чином можна оцінити ефективність вирішення проблеми?
- Яким чином можна оцінити ефективність консультування?
- Чи ви оцінюєте ефективність власної роботи в якості консультанта?
- Які методи ви для цього використовуєте?
- Які критерії ви використовували б для оцінки ефективності вирішення проблеми?
- Яким чином ви використовували б цілі, поставлені клієнтом, у процесі оцінювання?
- На якому етапі роботи ви припускаєте оцінити ефективність вирішення проблеми?
- Що б ви стали робити, якщо б виявилось, що застосовані клієнтом стратегії вирішення проблеми не були успішними?

- Якою мірою за результати консультування відповідальний консультант?
- У якій мірі за результати консультування відповідальний клієнт?

Вправа 50. Надання підтримки

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: дослідження значення надання особистої підтримки в консультуванні.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб

Методика: крім усього іншого, консультант повинен уміти надавати підтримку. Роль друга і помічника є в консультуванні однією з найважливіших. За допомогою даної вправи учасники отримують можливість досліджувати власне вміння надавати підтримку і її межі.

Усі учасники розбиваються на пари. Далі один з членів кожної пари зачитує своєму партнерові незакінчені пропозиції, що додаються до даної вправи, і пропонує їх закінчити. Потім відбувається обмін ролями в парах.

Після виконання завдання всіма учасниками, знову утворюється загальне коло. Тренер, виступаючи в якості фасилітатора, проводить обговорення, присвячене темі підтримки в консультуванні, пропонуючи учасникам поміркувати над питанням, в якій підтримки потребують вони самі як консультанти, і обговорює ідею організації супервізорської групи або системи особистої підтримки для консультантів.

Оцінювання: всі учасники розбиваються на пари і в протязі 5 хв. обговорюють, що в цій вправі сподобалося, а що ні. Через 5 хв. усі учасники знову утворюють загальне коло, і потім проводиться загальне обговорення даної вправи.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, Що виникло в процесі виконання вправи.

Підтримка в консультуванні

У цій вправі ваше завдання полягає в тому, щоб зачитати своєму партнерові незавершені пропозиції, наведені нижче. Ваш партнер повинен придумати всім цим твердженням закінчення. Постарайтеся виконати це завдання досить швидко, не затримуючись занадто довго на окремих висловлюваннях. Після

того як ви закінчите, поміняйте ролями зі своїм партнером і ще раз виконайте запропоновану інструкцію.

- Найефективніший у наданні підтримки чоловік, якого я знаю, – це...
- Я міг би бути більш ефективним у наданні підтримки, якби...
- Основна проблема, пов'язана з тим, щоб надавати підтримку, є те, що...
- Я відчуваю, що мені надають підтримку, коли...
- Я звик до того, що підтримку мені надає...
- У даний час підтримку мені надає...
- Якщо підтримки занадто багато, то це може призвести до того, що...
- Якщо я буду дуже сильно залежати від інших людей, то я...
- Якщо б я відчував велику підтримку, то я...
- Обмеження людей, які надають підтримку, полягають у тому, що...
- Я б не став надавати підтримку іншій людині, якщо б думав, що він...
- Тип людей, яким я не можу надавати підтримку, – це...
- Я відчуваю максимальну підтримку тоді, коли...
- Люди, найменше надають підтримку...
- Я потребую підтримки тому, що...
- Я часто надають підтримку іншим людям тому, що...

РОБОТА З ПОЧУТТЯМИ

Вправа 51. Типологія почуттів

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: дослідження панелі почуттів у рамках групового контексту.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: тренер знаходить серед членів групи людину, яка була би згодна виконувати функції „писаря”. Завдання „писаря” полягає в тому, щоб записувати все, що буде придумано учасниками під час виконання цієї вправи.

Далі тренер просить учасників називати слова, що описують „почуття”. Упускати щось не можна: допустимі всі слова. До кінця відведеного часу або коли фантазія учасників вичерпається, тренер допомагає учасникам рознести всі записані слова по категоріях, викладом почуття. За допомогою цього прийому можна виділити достатньо різноманітну палітру почуттів і далі досліджувати її в процесі обговорення. Категорії можуть бути, наприклад, такими:

- позитивні почуття;
- негативні почуття;
- поширені почуття;
- рідко мої почуття;
- складні почуття.

Оцінювання: всі члени групи по черзі говорять про те, яку користь вони винесли для себе з цієї вправи. Потім проводиться загальне обговорення цієї вправи, в ході якого тренер виступає в якості фасилітатора.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 52. Слова, що позначають почуття

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: дослідження природи почуттів і способів їх вираження.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: кожен з учасників отримує по друкарському аркушу зі списком „почуттів”. Такий список може бути складений або на основі попередньої вправи, або скомпоновано самим тренером. Завдання учасників полягає в тому, щоб, переглянувши отриманий список, відзначити галочкою почуття, які їм доводилося переживати у своєму житті.

Після того, як цю частину вправи виконує всі учасники, вони повинні розбитися на пари, об'єднавшись з сусідами, які сидять праворуч. Працюючи в парах, учасники повинні порівняти свої записи, зроблені під час попереднього етапу роботи. Через 5 хв. знову утворюється загальне коло і проводиться обговорення, присвячене темі природи почуттів і способів їх вираження. Тренер також може брати участь у виконанні цієї вправи, якщо вважає це необхідним.

Оцінювання: всі учасники розбиваються на пари і протягом 5 хв. обговорюють, що в цій вправі сподобалося, а що ні. Через 5 хв. всі учасники знову утворюють загальне коло, і потім проводиться загальне обговорення даної вправи.

Завершення: учасникам надається 5 хвилин на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 53. Вираження почуттів

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: дослідження поглядів учасників на вираження емоцій.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: завдання тренера полягає в тому, щоб провести обговорення теми „Робота з почуттями”. В ході обговорення даного він просить учасників звернути особливу увагу на наступні питання.

- Вираз яких почуттів вважається соціально прийнятним?
- З якими почуттями легше всього працювати, коли інша людина їх висловлює?
- Які почуття вам складно висловлювати?

Якщо піти запропонованим шляхом, то учасники досить швидко перейдуть від загальних питань до обговорення більш конкретних і особистих тем. Ніхто з учасників не повинен відчувати, що його примушують взяти участь у виконанні цієї вправи; найкраще прагнути до того, щоб у групі панувала атмосфера легкості і ненав'язливості. Якщо обстановка в групі стане занадто „важкою” або емоційно напруженою, то, швидше за все, обговорення просто на просто припиниться. В ході обговорення почуття учасників будуть певним чином змінюватися.

Оцінювання: всі учасники по черзі говорять про те, чому вони навчилися, виконуючи цю вправу, і що вони заберуть із собою в „реальне життя”, не пов'язане з життям групи.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 54. Дати дозвіл

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: дослідження почуттів у рамках підтримуючої атмосфери групи.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: цю вправу можна пропонувати учасникам лише в тому випадку, якщо вони дійсно добре знають один одного і коли тренер упевнений, що зможе впоратися з виразом емоцій у групі.

У ході цієї вправи тренер просто надає членам групи можливість виражати свої емоції, що виникають у процесі обговорення або під час виконання якогось іншого завдання. Наприклад, коли учасники працюють над вправами, спрямованими на розвиток навичок консультивання, тренер може випередити виконання цих вправ пропозицією, суть якої полягає в тому, щоб ввести нову групову норму, що дозволяє учасникам виражати емоції, що виникають – сміятися, плакати або, наприклад, злитися. І якщо це відбувається, то важливо, щоб людині, що виражає емоції, була надана підтримка, яка полягає в тому, що людині спочатку дається можливість повністю висловити свої емоції, а потім трохи часу на те, щоб він міг все-таки „розібратися” з тим, що сталося. Цей період часу іноді називають періодом „зняття ролей”, він також є важливою складовою будь-якого вправи, яка передбачає вільне вираження почуттів.

Тренер також може брати участь у виконанні цієї вправи і виступати в якості рольової моделі, пред’являючи готовність висловлювати відповідні емоції в ході виконання вправи.

Оцінювання проводиться в два „кола”. В ході першого кола всі учасники по черзі говорять про те, що їм найменше сподобалося у цьому вправі, в ході другого – що найбільше сподобалося. Тренер також повинен прийняти участь в процесі оцінювання і вирішити, варто чи ні проводити обговорення тих моментів, на які звернули увагу учасники.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 55. Парадокс

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: дослідження парадоксальної природи почуттів.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: часто відбувається так, що ми говоримо абсолютно протилежне тому, що насправді відчуваємо. У цій вправі тренер пропонує учасникам скористатися однією з стратегій для

дослідження цього парадоксу. В ході обговорення, під час якого йдеться про почуття, тренер час від часу просить учасників досліджувати „протилежний полюс” висловлюваних почуттів за допомогою зміни змісту тих висловлювань, які вони роблять. Тобто хтось з учасників говорить, що відчуває те або інше почуття, а потім тренер просить його сказати „протилежне тому, що він тільки що сказав”. Далі ми наводимо приклад використання тренером такої інтервенції.

- Відносно цього питання я відчуваю себе абсолютно спокійно. У ньому немає нічого такого, що могло б мене турбувати...
- Спробуй сказати протилежне тому, що ти тільки що сказав.
- Я зовсім не відчуваю себе спокійно... Як дивно! Виявляється, я дійсно не відчуваю себе спокійно!

Оцінювання: всі члени групи по черзі говорять про те, яку користь вони отримали для себе з цієї вправи. Потім проводиться загальне обговорення цієї вправи, в ході якого тренер виступає у якості фасилітатора.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 56. Фокусування

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: дослідження конкретного способу вирішення проблем за допомогою фокусування.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: „фокусування” – це досить простий метод вирішення проблем за допомогою релаксації і концентрації уваги на почуттях. Сам процес, коли тіло і розум приходять у розслаблений стан, досить простий, його результатом є „зворушливе осмислення” проблеми іншої людини. Фокусування сприяє протіканню природного процесу вирішення проблем. Описаний нами підхід заснований на методі, розробленому Юджином Джендлингом. У цій вправі тренер використовує ряд інструкцій для того, щоб провести групу через процес фокусування.

Оцінювання: всі учасники по черзі говорять про те, чому вони навчилися, виконуючи цю вправу, і що вони заберуть із собою в „реальне життя”, не пов’язану з життям групи.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Фокусування

1. Сядьте зручніше і кілька хвилин робіть глибокі вдихи. Дозвольте собі повністю розслабитися. Відстежуйте з'являються у вас думки і почуття. Повільно і спокійно подумайте про кожну думку і кожне почуття.

2. Придумайте який-небудь спосіб, за допомогою якого можна було б „упакувати” кожну думку і кожне відчуття. Деяким людям легше всього уявити, як вони пакують їх в окремі пакунки, інші представляють, як вони складають їх в коробки і перев'язують мотузками. Незалежно від того, яким чином це ви будити робити, нехай кожна з ваших думок і кожне ваше почуття виявляться „упакованими”. Потім уявіть, що вони лежать прямо перед вами. Відчуйте спокій, що виникає при цьому.

3. Зараз подивіться на всі ці „пакування” і знайдіть те, яке найбільше потребує вашої уваги.

4. Почніть розпаковувати вибраний вами згорток. Не поспішаєте відразу ж давати назву або з чим-то співвідносити його зміст, просто дозвольте собі зануритися в те, що виявиться в межах виділеної „упаковки”.

5. Провівши кілька хвилин у такому стані, задайте собі таке питання: який сенс у мене асоціюється з змістом даного „пакування”? Не поспішаєте відразу називати його, спочатку просто приміртесь, спробуйте один-два можливих варіанти. Дозвольте асоціації виникнути спонтанно. Почуття, яке з'являється таким чином, можна назвати „чуттєвим осмисленням” тієї або іншої проблеми або питання, що викликає складності.

6. Після того як у вас з'явилося „зворушливе осмислення” проблеми, витратьте деякий час на його дослідження. Які ще почуття асоціюються з ним? Які думки? І так далі.

7. Дослідивши „зворушливе осмислення”, задайте собі таке питання: що складає суть цієї проблеми? Поставивши його, дозвольте реальній проблемі, що стоїть за всіма вашими думками, „проявитися і піднятися на поверхню”. Часто виявляється, що те, до чого ви прийшли, абсолютно відмінно від того, з чим ви починали працювати.

8. Виділивши суть проблеми, трохи дослідіть її. Потім визначте те, яким буде ваш наступний крок. Не приймайте поспішних рішень. Перед тим як зупинитися на якомусь одному варіанті рішення, подумки перегляньте всі інші можливі варіанти. Ваше завдання – не вибирати, який наступний крок ви зробите, а просто дати йому можливість проявитися самому. Як тільки ви визначитеся з тим, що вам потрібно зробити, це буде для вас моментом, що позначає завершення справи.

9. Зробіть кілька глибоких вдихів, розслабтеся і потихеньку повертайтеся у коло.

Вправа 57. Перебільшення

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: дослідження почуттів у контексті групової роботи.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: Суть даної вправи проста і полягає в тому, що учасників, які займаються обговоренням тієї чи іншої теми, пов'язаної з почуттями, просять максимально посилювати відчуття, що виникають у процесі обговорення. Таким чином, людина, яка легко роздратована, повинна поводитися так, як якщо б вона насправді була дуже роздратованою; а людина, якій було приємно почути чий-то слова, повинна радіти їм від усієї душі. Такого роду вправи іноді називають „грою” у почуття. Буває, що такий прийом, як перебільшення, сприяє висловом справжніх почуттів. Але навіть якщо цього не відбувається, то учасники все одно отримують можливість поміркувати над різними уявленнями про почуття і над тим, яким чином можна допомагати людям їх висловлювати. Пропоноване вправа є особливим видом рольової гри, і після її завершення необхідно проводити „зняття ролей”. Тренер також в обов'язковому порядку повинен брати участь у виконанні цієї вправи.

Оцінювання: всі учасники розбиваються на пари і протягом 5 хв. обговорюють, що в цій вправі сподобалося, а що ні. Через 5 хв. усі учасники знову утворюють загальне коло, і потім проводиться загальне обговорення даної вправи.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 58. Найбільш ранні спогади

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: дослідження можливого джерела деяких почуттів.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: представники психодинамічного напрямку стверджують, що наші почуття, які відчувають у дорослому віці, тісно пов'язані з нашими ранніми дитячими переживаннями. У рамках даної вправи тренер пропонує учасникам звернутися до своїх найбільш ранніх спогадів і поділитися ними з іншими членами групи. Після цього тренер просить кожного учасника описати почуття, асоційовані з цими ранніми спогадами, і подумати над тим, яким чином спогади і переживання дитинства пов'язані з цим.

Тут можна піти по одному з двох шляхів: або зробити так, щоб учасники говорили „по колу”, або, зробивши структуру цієї вправи неформальною, запропонувати їм висловлюватися в довільному порядку. Тренер також може брати участь у виконанні цієї вправи, якщо вважає це необхідним.

Оцінювання проводиться в два „кола”. У ході першого кола всі учасники по черзі говорять про те, що їм найменше сподобалося у цій вправі, в ході другого – що найбільше сподобалося. Тренер також повинен прийняти участь в процесі оцінювання і вирішити, варто чи ні проводити обговорення тих моментів, на які звернули увагу учасники.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 59. Профілактика „згоряння”

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: пошук способів профілактики „згоряння” в консультуванні.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: консультування вимагає емоційного залучення консультанта в проблеми і життя клієнта, що може призвести до емоційного та фізичного виснаження, так званого синдрому „згоряння”. Консультанти, чия робота пов'язана насамперед з спілкуванням, схильні до цього більше, ніж люди інших професій. Метою даної вправи є надання учасникам можливості пошуку способів, за допомогою яких можна проводити профілактику

„згоряння”. Усі учасники розбиваються на невеликі підгрупи, що складаються з 4-5 людей. Їх завдання полягає в тому, щоб, працюючи в малих групах, провести „мозковий штурм” і постаратися виділити як можна більше різних способів, що дозволяють запобігти „згорянню”. Методи, виділені в результаті такої роботи, записуються „писарями” на великих аркушах паперу. Нижче ми наводимо в якості прикладу комплекс дій, придуманий членами груп, які брали участь у виконанні цієї вправи. Отже, щоб запобігти „згорянню”, необхідно:

- обговорювати з колегами що виникають в процесі роботи труднощі;
- організовувати перерви в роботі;
- поєднувати роботу і повноцінний відпочинок;
- працювати з одним клієнтом протягом однієї сесії;
- використовувати методи релаксації;
- використовувати медитативні техніки;
- у вільний від роботи час займатися чимось далеким від консультування;
- слухати музику;
- планувати життя і керувати ним;
- керувати часом;
- висловлювати почуття, що виникають по відношенню до іншої людини;
- займатися спортом.

Після 15 хв. знову утворюється загальне коло, і листи з записами розкладаються на підлозі в центрі кола. Тренер пропонує учасникам поділитися цими ідеями з іншими членами групи, а також скласти план по профілактиці „згоряння” в рамках власної консультативної практики.

Оцінювання: всі члени групи по черзі говорять про те, яку користь вони отримали для себе з цієї вправи. Потім проводиться загальне обговорення цієї вправи, в ході якого тренер виступає в якості фасилітатора.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 60. Подолання стресу

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: дослідження одного конкретного прийому, за допомогою якого можна послабити дію стресу.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: ми пропонуємо вам просту техніку, яка допомагає послабити дію стресу, з цією технікою можна познайомити учасників будь-якого тренінгу. Також її можна використовувати для завершення складного або емоційно напруженої вправи або майстер-класу. Тренер лише зачитує нижченаведену інструкцію учасникам, які лежать на підлозі в зручних позах.

Інструкцію складено таким чином, що дозволяє як би відчувати зсередини власне тіло і розслабитися, перебуваючи практично „усередині себе”.

Ляжте на спину; розташували руки вздовж тіла; витягніть ноги так, щоб відстань між ступнями було близько одного фута; зверніть увагу на своє дихання, зробіть два-три глибокі вдихи; вдихайте повітря через ніс; і видихайте його через рот; а зараз хай ваше дихання стане спокійним і розслабленим; зараз я хочу, щоб ви прийшли до усвідомлення свого тіла; почніть з кінчиків пальців на ногах; спробуйте зловити відчуття в ступнях і пальцях ніг; спробуйте зробити це так, як якщо б ви були всередині своїх ступень і пальців ніг; зараз перемістіть фокус свого усвідомлення трохи вище;

відчуйте цю частину тіла зсередини; зараз відчуйте тазову і поперекову області перейдіть до колін; потім почніть усвідомлювати свої стегна; відчуйте їх так, як якщо б ви були всередині них; зробіть це так, як якщо б ви були там усередині; зверніть увагу на свою грудну клітку; спробуйте зловити відчуття, що йдуть із грудної клітини; зараз руки; спочатку пальці рук; потім кисті; лікті; передпліччя; уявіть, що ви перебуваєте всередині власних рук; зараз відчуйте свої плечі; а тепер відчуйте ключицю; спробуйте зловити відчуття всередині вашої шиї;

тепер зверніть увагу на свій потилицю; а зараз перемістіть фокус свого усвідомлення безпосередньо на голову; відчуйте своє обличчя; м'язи на обличчі; губи; ніс, очі; і нарешті; шкіру голови; спробуйте уявити, що ви відчували б, якщо б перебували всередині власної голови; тримайте у фокусі свого усвідомлення всі частини свого тіла; відмітьте для себе, які частини тіла повністю перебувають у фокусі вашого усвідомлення; а також, які частини вислизують від вашої уваги; подивіться, чи можете ви це як щось

змінити, а зараз просто спокійно лежите і розслабляйтеся; зробіть кілька глибоких вдихів; а тепер повільно, вибравши для цього потрібний момент; сядьте і відкрийте очі.

Оцінювання: всі учасники розбиваються на пари і протягом 5 хв. обговорюють, що в цій вправі сподобалося, а що ні. Через 5 хв. всі учасники знову утворюють загальне коло, і потім проводиться загальне обговорення даної вправи.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

ВПРАВИ НА РОЗВИТОК НАВИЧОК ОЦІНЮВАННЯ

Вправа 61. Самоспостереження

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: надання допомоги учасникам у відстеженні власного професійного зростання.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: всі учасники розбиваються на пари і відповідають на питання, наведені в доданому до даного вправи опитувальнику. Після того як всі члени групи виконують завдання, знову утворюється загальне коло. Далі тренер ініціює обговорення, в ході якого учасники діляться своїми думками щодо того, як вони могли б відслідковувати прогрес в розвитку себе як консультантів.

Оцінювання проводиться в два „кола”. У ході першого кола всі учасники по черзі говорять про те, що їм найменше сподобалося у цій вправі, в ході другого – що найбільше сподобалося. Тренер також повинен прийняти участь в процесі оцінювання і вирішити, варто чи ні проводити обговорення тих моментів, на які звернули увагу учасники.

Відстеження прогресу

Важливо постійно прагнути до професійного зростання та визначати способи самовдосконалення. Перегляньте наведені нижче питання і, обговоривши їх з партнером, продумайте свої відповіді на кожне з них.

- Що ще вам необхідно робити для удосконалення наявних у вас навичок слухання?

- Якою мірою ви можете назвати себе ефективним консультантом?
- Які ще навички консультування вам необхідно відпрацьовувати?
- Консультантом якого типу ви хотіли б бути?
- Які навички в консультуванні є базовими?
- Чи володієте ви цими навичками?
- Які складові консультування представляються вам найбільш складними?
- Що вам найбільше подобається в консультуванні?
- Яких ситуацій ви вважали за краще б уникнути в консультуванні?
- Що ви будете робити для того, щоб відслідковувати прогрес в розвитку себе як консультанта?
- Яку ще підготовку ви плануєте отримати?
- Що ви думаєте з приводу організації групи підтримки для консультантів?
- Чи будете ви зустрічатися з іншими учасниками після закінчення даного майстер-класу?
- Якщо ваша відповідь на попереднє питання „так”, то які конкретні кроки ви зробите в цьому напрямку?

Вправа 62. Самооцінювання

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: надання учасникам можливість оцінити свої навички консультування.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: кожен учасник отримує опитувальник, який необхідно заповнити. Після того як це завдання буде виконано, знову утворюється загальне коло і проводиться обговорення кожного пункту опитувальника.

Оцінювання: всі учасники по черзі говорять про те, чому вони навчилися, виконуючи цю вправу, і про те, що вони заберуть із собою в „реальне життя”, не пов’язане з життям групи.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 63. Оцінювання, яке проводиться з допомогою колег

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: надання членам групи підтримки, необхідної для того, щоб вони дали один одному зворотний зв'язок.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: кожен учасник отримує опитувальник, який необхідно заповнити. Після того як це завдання буде виконано, знову утворюється загальне коло і проводиться обговорення кожного пункту опитувальника.

Оцінювання: всі учасники розбиваються на пари і в парах протягом 5 хв. обговорюють, що в цій вправі сподобалося, а що ні. Через 5 хв. усі учасники знову утворюють загальне коло, і потім проводиться загальне обговорення даної вправи.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 64. Оцінювання, проведене в парах

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: оцінювання майстер-класу, проведене в рамках роботи в парах.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: всі учасники розбиваються на пари, одні позначається літерою „А”, інший – літерою „В”. Після цього учасник „А” оцінює роботу майстер-класу у відповідності з наступними критеріями:

- зміст;
- навчальний/освітній досвід;
- чому я навчився;
- мій особистий внесок.

Після того як учасник „А” оцінить майстер-клас, відбувається обмін ролями в парах, і потім вже учасник „В” приступає до оцінювання роботи майстер-класу згідно з вищеописаними критеріями.

Після цього тренер просить учасників сісти в загальне коло. Далі проводиться обговорення цієї вправи, в ході якого зазвичай розглядаються два аспекти; по-перше, процес виконання вправи (з якими труднощами зіткнулися учасники під час виконання вправи), по-друге, зміст (те, про що учасники говорили, виконуючи цю

вправу). Як завжди, процес більш важливий, ніж зміст, та іноді тренер може приймати рішення проводити обговорення тільки процесу. Також тренер повинен допомагати групі у визначенні способів, за допомогою яких знання, набуті в результаті виконання цієї вправи, можуть бути співвіднесені з особистим або професійним життям учасників. Тренер також бере участь у виконанні цієї вправи, якщо вважає це необхідним.

Оцінювання: всі члени групи по черзі говорять про те, яку користь вони отримали для себе з цієї вправи. Потім проводиться загальне обговорення цієї вправи, у ході якого тренер виступає у якості фасилітатора.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 65. Оцінювання номінальної групи

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: оцінювання групи, роботи майстер-класу або курсу тренінгів.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: тренер просить учасників знайти ті аспекти тренінгового курсу, які вони порахували корисними для себе, використовуючи техніку „мозкового штурму”. Учасники можуть виділити, наприклад, наступні моменти:

- теорія за групової динаміки;
- обговорення щодо самопізнання;
- можливість попрацювати в парах.

Ці аспекти, у міру свого позначення, записуються на дошці або аркушах паперу.

Після завершення „мозкового штурму” кожного з учасників просять підійти до дошки або аркушів паперу і відзначити ті три пункти, з якими вони найбільше згодні. Потім проводиться обговорення „найбільш популярних техніки, методик або інших особливостей минулого тренінгу”.

Оцінювання проводиться в два „кола”. У ході першого кола всі учасники по черзі говорять про те, що їм найменше сподобалося у цій вправі, в ході другого – що найбільше сподобалося. Тренер також повинен прийняти участь в процесі оцінювання і вирішити,

варто чи ні проводити обговорення тих моментів, на які звернули увагу учасники.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 66. Оцінювання, що проводиться самостійно і за допомогою колег

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: оцінювання групи, майстер-класу або курсу тренінгів.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: ця вправа передбачає наявність двох аспектів: перший – це оцінювання, що проводиться самостійно, другий – оцінювання за допомогою колег. Один із членів групи починає вправу з максимально повного аналізу власного внеску в роботу групи, майстер-класу або курсу тренінгів, при цьому ні колеги, ні тренер не коментують почуте.

Потім цей же учасник отримує від своїх колег один з наступних видів зворотного зв'язку відносно його ролі в групі, майстер класі або курсі тренінгів:

- позитивні аспекти;
- негативні аспекти;
- як позитивні, так і негативні аспекти. Зворотній зв'язок може бути, наприклад, такий:
- Я оцінив свою здатність припиняти що виникають у групі суперечки.
- Мені сподобалося те, як ти повага людям підтримку.
- Мені б хотілося, щоб ти брав більшу участь у виконанні деяких вправ.

Після того, як один з учасників оцінить таким чином себе і отримає зворотний зв'язок від своїх колег, до виконання вправи приступає наступний учасник. Тренер також може брати участь у виконанні цієї вправи, проводити аналіз своєї роботи і отримувати зворотний зв'язок від членів групи.

Оцінювання: всі учасники по черзі говорять про те, чому вони навчилися, виконуючи цю вправу, і про те, що вони заберуть із собою в „реальне життя”, не пов'язане з життям групи.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 67. Щоденник

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: оцінювання роботи майстер-класу або курсу тренінгів.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: у перші дні роботи групи, майстер-класу або курсу тренінгів всіх учасників просять вести щоденникові записи. Щоденник можна використовувати як записну книжку або блокнот. Кожен день, по закінченні роботи тренінгу або майстер-класу учасники повинні робити записи, що включають такі пункти:

- чому я сьогодні навчився;
- які були використані методи викладання і навчання;
- роздуми з приводу власного вкладу;
- нові посилання на журнальні статті або книги;
- додаткові коментарі.

Ці щоденникові записи можна використовувати при оцінюванні роботи:

- щоденник можна використовувати як матеріал для щоденного обговорення на початку роботи групи, майстер-класу або тренінгу;

- його можна робити предметом обговорення протягом останніх годин майстер-класу або тренінгу;

- його можна використовувати як матеріал для оцінювання, проведеного в письмовому вигляді кожним з учасників наприкінці серії, групових зустрічей, роботи майстер-класу або семінару.

Тренер також може брати участь у виконанні цієї вправи і вести щоденник, якщо вважає це необхідним.

Оцінювання: всі учасники розбиваються на пари і протягом 5 хв. обговорюють, що в цій вправі сподобалося, а що ні. Через 5 хв. усі учасники знову утворюють загальне коло, і проводиться загальне обговорення даної вправи.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 68. Краще і гірше

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: проведення миттєвого оцінювання вправи, майстер-класу або курсу тренінгів.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: цю вправу можна використовувати після проведення окремих вправ, наприкінці тренінгу або майстер-класу. Всі учасники по черзі повинні закінчити наступні пропозиції:

- Найменше у даному (дні роботи, майстер класі) мені сподобалося...
- Найбільше у даному (дні роботи, майстер класі) мені сподобалося...

Коли це є можливим, тренер також бере участь у виконанні цієї вправи і говорить про те, що йому менше і найбільше сподобалося у вправі, дні роботи або майстер-класі у цілому.

Оцінювання: всі члени групи по черзі говорять про те, яку користь вони вивнесли для себе з цієї вправи. Потім проводиться загальне обговорення цієї вправи, в ході якого тренер виступає у якості фасилітатора.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 69. Чому я навчився

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: оцінювання вправи, майстер-класу або курсу тренінгів.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: тренер просить всіх учасників по черзі розповісти про три речі, яких їм вдалося навчитися на групі або в ході тренінгу або майстер-класу. Коли це можливо, тренер також бере участь у виконанні цієї вправи і повідомляє про свої надбання в процесі роботи.

Оцінювання: всі учасники по черзі говорять про те, чому вони навчилися, виконуючи цю вправу, і що вони заберуть із собою в „реальне життя”, не пов’язане з життям групи.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 70. Плани на майбутнє

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: надання учасникам майстер-класу або тренінгу можливості скласти плани на майбутнє.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: для проведення даної вправи щодня відводиться певний час (або вона проводиться у кінці зустрічі групи).

Тут використовується підхід „струс для групи” (див. вправу 74). Спочатку учасників просять сказати про те, у виконанні яких вправ вони хотіли б взяти участь під час наступної зустрічі групи, наступного майстер-класу або тренінгу. Після того як учасник вносить свою пропозицію, інші члени групи можуть його „модифікувати” таким чином, щоб вона відповідала їх інтересам. Потім група переходить до наступного розгляду пропозиції. Ось приклад, що ілюструє внесення і подальшу модифікацію пропозиції.

- Я пропоную провести завтра досить тривале обговорення, присвячене тому, яким чинимо з’являється у нас у групі почуття гніву...
- Я пропоную обмежити це обговорення за півгодини часу...
- Я б вважав за краще пересидіти під час цього обговорення...
- Я вважаю, що всі ми повинні взяти в ньому участь...
- Тиша.

Тренер: „Таким чином, приймається наступна пропозиція: всі ми повинні взяти участь в обговоренні того, яким чинимо з’являється у нас почуття гніву...”.

Оцінювання: проводиться в два „кола”. В ході першого кола всі учасники по черзі говорять про те, що їм найменше сподобалося у цій вправі, в ході другого – що найбільше сподобалося. Тренер також повинен прийняти участь у процесі оцінювання і вирішити, варто чи ні проводити обговорення тих моментів, на які звернули увагу учасники.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

ВПРАВИ, СПРЯМОВАНІ НА ПРОФЕСІЙНЕ ЗРОСТАННЯ КОНСУЛЬТАНТА

Вправа 71. Оцінка навичок консультування

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: надання учасникам майстер-класу можливості оцінити наявні навички консультування, а також уявлення про консультування.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: всі учасники отримують по копії опитувальника. Його необхідно заповнити, не витрачаючи на відповіді багато часу. Далі у тренера є два варіанти дій. По-перше, заповнені форми можна зробити предметом подальшого обговорення. Правильних або неправильних відповідей тут не існує, разом з тим різноманітність відповідей може сприяти активній дискусії у групі. Є й альтернативний варіант, при якому учасникам пропонують оцінити наведені в опитувальнику ствердження за п'ятибальною шкалою, проставивши потрібні цифри там, де написано „залишити порожнє місце”. У цьому випадку кожному варіанту відповіді відповідає наступне числове значення.

Після того як всі наведені в опитувальнику ствердження будуть оцінені подібним чином, тренер порівнює отриману інформацію з даними спеціальних бланків для підрахунку балів. За допомогою такого бланка тренер визначає, скільки осіб у групі дало на той чи інше питання відповідь „абсолютно згоден”, „згоден”, „не знаю”, „не згоден” або „абсолютно не згоден”. Використовуючи цей прийом, можна отримати узгоджене уявлення про те, що учасники думають з приводу того чи іншого конкретного питання. З вже заповненого бланка для підрахунку балів можна зняти ксерокопії і роздати їх учасникам для проведення подальшого обговорення.

Оцінювання: кожен учасник по черзі говорить про те, що йому найменше сподобалося у цій вправі.. Потім учасники говорять про те, що їм більше всього в ній сподобалося. Тренер або фасилітатор також висловлює свою думку.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 72. „Гарячий стілець”

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: надання учасникам можливості ближче познайомитися один з одним і попрактикуватися у постановці питань в рамках групового контексту.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: учасники виконують наступні інструкції.

- Кожен учасник протягом 2 хв. сидить на гарячому „стільці”.
- Коли один з учасників виявляється на гарячому „стільці” (можна або залишатися сидіти на своєму місці, або поставити „гарячий стілець” в центр кола), інші отримують право задавати йому будь-які питання.
- Якщо член групи не хоче відповідати на поставлене питання, то він може просто сказати „пропускаю”.
- Через дві хвилини учасник, що сидить на гарячому „стільці”, пропонує зайняти це місце іншому члену групи.
- Подібна процедура триває до тих пір, поки всі члени групи не побувають на гарячому „стільці”.

Оцінювання: робиться два „кола”. У ході першого кола всі учасники по черзі говорять про те, що їм найменше сподобалося у цій вправі, в ході другого – що найбільше сподобалося. Тренер також повинен прийняти участь у процесі оцінювання і вирішити, варто чи ні проводити обговорення тих моментів, на які звернули увагу учасники.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 73. Самоопис

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: надання учасникам можливості досліджувати образ власного „Я”.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: всі учасники розбиваються на пари. Завдання одного з них полягає в тому, щоб описати себе своєму партнерові, причому це описання має бути зроблено в третій особі. Почати можна, наприклад, так: „Джеймс Джонсон – чоловік тридцяти чотирьох років, який...”

Учасники описують себе таким чином 5 хв. Далі відбувається обмін ролями в парах і те ж саме завдання виконується ще протягом 5 хв. Потім знову утворюється загальне коло, і тренер, виступаючи у якості фасилітатора, проводить обговорення даної вправи. Тренер також може брати участь у виконанні цієї вправи у якості одного з членів групи.

Оцінювання: всі учасники по черзі говорять про те, чому вони навчилися, виконуючи цю вправу, і що заберуть із собою в „реальне життя”, не пов’язане з життям групи.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 74. Струс для групи

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: дослідження одного конкретного стилю прийняття групових рішень у рамках майстер-класу з розвитку навичок консультування.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: ця вправа дуже добре підходить для використання в ситуаціях, коли під час роботи майстер-класу з розвитку навичок консультування необхідно приймати якісь рішення. Для цього спочатку формулюється проблема, і учасників просять пропонувати можливі варіанти її вирішення. Цей процес продовжується до тих пір, поки не прозвучить останнє речення, яке і стає остаточним рішенням, після чого вправа завершується. Далі ми наводимо як приклад ситуацію, що ілюструє процес прийняття демократичних рішень. У даному випадку група намагається вирішити питання про доцільність додаткових зустрічей після закінчення даного тренінгу.

- Я пропоную, щоб ми всі збиралися регулярно, можливо неофіційно, скажімо, кожен вихідні...
- Я вважаю, що варто обмежитися лише цією зустріччю. Думаю, для більшості з нас цього буде цілком достатньо...
- Я пропоную збиратися раз на два тижні у когось вдома...
- Я вважаю за доцільне проводити зустрічі тривалістю півдня раз на шість місяців, тоді у нас буде достатня кількість часу для того, щоб перевірити на практиці нові ідеї...

Оскільки ніхто з учасників не побажав нічого додати до вищесказаного, останнє внесена пропозиція стало остаточним рішенням обговорюваної проблеми.

Оцінювання: всі учасники розбиваються на пари і протягом 5 хв. обговорюють, що в цій вправі сподобалося, а що ні. Через 5 хв. усі учасники знову утворюють загальне коло, і потім проводиться загальне обговорення даної вправи.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 75. Мова тіла

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: дослідження того, як учасники користуються мовою жестів.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: оскільки дуже складно робити однозначні висновки про те, яку інформацію „передає” тіло, корисно досліджувати те, як люди сприймають їх посилають їм невербальні повідомлення. Під час виконання цієї вправи учасники повинні просто мовчки сидіти на своїх місцях. Потім одного добровольця з групи, просять „посадити зручніше” інших учасників тренінгу, тобто змінити положення їх тулубів таким чином, щоб вони відчули себе більш комфортно. Наприклад, якщо доброволець бачить, що у одного з учасників руки перехрещені, то він може привести їх в нормальне положення або опустити трохи нижче плечі у іншого учасника, або повернути трохи в бік голову третього. Після 2-3 таких змін тренер ініціює обговорення того, що кожен з присутніх думає і відчуває щодо зроблених змін. Тренер також може брати участь у виконанні цієї вправи, якщо вважає це необхідним.

Оцінювання: всі члени групи по черзі говорять про те, яку користь вони отримали для себе з цієї вправи. Потім проводиться загальне обговорення цієї вправи, у ході якого тренер виступає у якості фасилітатора.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 76. Закінчи пропозиції

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: дослідження виступів учасників про низку питань, що належать до самопізнання і консультування.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: завдання тренера полягає в тому, щоб користуючись наведеним нижче списком незавершених пропозицій просити по черзі кожного з учасників придумати закінчення цим пропозиціям, зачитуючи або все підряд, або вибираючи їх у випадковому порядку. Ось ці незавершені пропозиції.

- Хороший консультант завжди...
- Найважливіше правило в консультуванні – це...
- Те, що я найбільше хотів би змінити в собі, – це...
- Людина, яка найбільше у цій групі схожа на мене, – це...
- Людина, яка найбільше у цій групі не схожа на мене, – це...
- Наступним етапом моєї підготовки в області консультування буде...
- Найбільше мені хотілося б...
- Якщо б я міг вибрати, де мені жити, я б вибрав...
- Якщо б я міг помінятися місцями з людиною, яку знають всі присутні тут, я б помінявся місцями з...
- Моя найцінніша якість – це...
- Консультування вимагає того, щоб...
- Найбільш ефективні консультанти завжди...
- Найскладніше для мене – це...
- Речі, які мені подобаються найбільше, – це...
- Люди, якими я захоплююся, – це...

Тренер може вносити свої доповнення в цей список. У кінці одного або декількох кіл учасники повинні проводити обговорення, підводячи підсумки того, що вийшло.

Оцінювання проводиться в два „кола”. У ході першого кола всі учасники по черзі говорять про те, що їм найменше сподобалося у цій вправі, в ході другого – що найбільше сподобалося. Тренер також повинен прийняти участь у процесі оцінювання і вирішити, варто чи ні проводити обговорення тих моментів, на які звернули увагу учасники.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 77. Центрування

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: дослідження поняття „центрування”.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: поняття „центрування” використовується для того, щоб показати, що людина перебуває в контакті з самою собою і не зазнає тиску з боку інших людей. Зрозуміло, що це одна з найважливіших складових процесу консультування. Бути „центрування” – означає контролювати себе, відчувати, що інші люди не маніпулюють тобою, і їх присутність не приносить особливого дискомфорту.

Для виконання цієї вправи всі учасники розбиваються на пари і, сидячи обличчям один до одного, закривають очі. Потім їм пропонують прислухатися до себе, кілька разів глибоко дихати і поринути у себе. Як тільки учасники відчують себе більш „центрованими”, вони можуть відкрити очі і встановити зоровий контакт зі своїм партнером. Якщо хтось з учасників відчувається некомфортно або йому здається, що інша людина не дає йому можливості бути „центрованим”, він повинен знову закрити очі і ще раз повернутися до себе. Ця вправа продовжується до тих пір, поки обидва партнера в кожній з пар не почнуть відчувати себе в достатній мірі комфортно, просто сидячи обличчям один до одного.

Після цього тренер пропонує учасникам повернутися в загальне коло. Далі проводиться обговорення цієї вправи, в ході якого зазвичай розглядаються два аспекти: по-перше, процес виконання вправи (з якими труднощами зіткнулися учасники під час виконання вправи), по-друге, зміст (те, про що учасники говорили, виконуючи цю вправу). Як завжди, процес більш важливий, ніж зміст, й іноді тренер може приймати рішення проводити обговорення тільки процесу. Також тренер повинен допомагати групі у визначенні способів, за допомогою яких знання, набуті в результаті виконання цієї вправи, можуть бути співвіднесені з особистим або професійним життям учасників. Тренер також бере участь у виконанні цієї вправи, якщо вважає це необхідним.

Оцінювання: всі учасники по черзі говорять про те, чому вони навчилися, виконуючи цю вправу, і про те, що вони заберуть із собою в „реальне життя”, не пов’язане з життям групи.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 78. Підтримка зорового контакту

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: надання учасникам можливості дослідження зорового контакту.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: ця вправа – це модифікація однієї дитячої гри. Всі учасники розбиваються на пари і сідають обличчям один до одного. Їх завдання – у повному мовчанні підтримувати зоровий контакт з партнером, відстежуючи його переривання. Можна запропонувати інший варіант цієї вправи: розмовляти один з одним, підтримуючи зоровий контакт.

Після цього тренер пропонує учасникам сісти в загальне коло. Далі проводиться обговорення цієї вправи, в ході якого зазвичай розглядаються два аспекти: по-перше, процес виконання вправи (з якими труднощами зіткнулися учасники під час виконання вправи), по-друге, зміст (те, про що учасники говорили, виконуючи цю вправу). Як завжди, процес більш важливий, ніж зміст, й іноді тренер може приймати рішення проводити обговорення тільки процесу. Також тренер повинен допомагати групі у визначенні способів, за допомогою яких знання, набуті в результаті виконання цієї вправи, можуть бути співвіднесені з особистим або професійним життям учасників. Тренер також бере участь у виконанні цієї вправи, якщо вважає це необхідним.

Оцінювання: всі учасники розбиваються на пари і протягом 5 хв. обговорюють, що в цій вправі сподобалося, а що ні. Через 5 хв. всі учасники знову утворюють загальне коло, і потім проводиться загальне обговорення даної вправи.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 79. Майбутнє

Час виконання: від 45 хв. до 1 год.

Мета: дослідження планів учасників на майбутнє.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: мета цієї вправи надати членам групи допомогу у визначенні перспектив застосування наявних у них навичок консультування. Цю вправу корисно пропонувати учасникам наприкінці роботи майстер-класу.

Усі учасники розбиваються на пари. Кожен повинен розповісти своєму партнерові про плани щодо застосування на практиці навичок консультування. Для цього можуть бути використані наступні опорні пункти:

- плани з точки зору повсякденного життя;
- плани з точки зору отримання додаткової підготовки;
- плани з точки зору особистісного зростання.

Через 5 хв. відбувається обмін ролями в парах. Ця вправа не просто розмова двох людей, а структурована вправа, що виконується в парах. Тренер також може брати участь у виконанні цієї вправи, якщо вважає це необхідним.

Після других 5 хв. учасники знову сідають в загальне коло, і тренер проводить обговорення, присвячене темі планів на майбутнє. Тренер також повинен звертати увагу учасників на те, які почуття вони відчують відносно складених планів.

Оцінювання: всі члени групи по черзі говорять про те, яку користь вони винесли для себе з цієї вправи. Потім проводиться загальне обговорення цієї вправи, в ході якого тренер виступає у якості фасилітатора.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

Вправа 80. Прояснення значення поняття „консультування”

Час виконання: 2-4 год.

Мета: вивчення всіх аспектів консультування.

Кількість учасників: від 5 до 25 осіб.

Методика: всі учасники розбиваються на пари, одні виступає в якості „консультанта”, інший – у якості „клієнта”. Завдання „консультанта” полягає в тому, щоб, використовуючи всі придбані навички консультування, допомогти „клієнту” розповісти все, що він

знає про консультуванні. Таким чином, навички консультування використовуються для дослідження всіх аспектів консультування. Дане завдання виконується протягом години. Після відведеного часу відбувається обмін ролями в парах.

Через годину учасники знову утворюють загальне коло, й ініціюється обговорення, в ході якого зачіпаються всі аспекти консультування. На це обговорення слід залишити достатню кількість часу, щоб у всіх учасників була можливість поговорити про ті аспекти консультування, які викликають у них труднощі. Даній вправі можна присвятити всю другу половину дня майстер-класу з розвитку навичок консультування. Тренер також може брати участь у виконанні цієї вправи, якщо вважає це необхідним.

Оцінювання: робиться два „кола”. У ході першого кола всі учасники по черзі говорять про те, що їм найменше сподобалося у цій вправі, в ході другого – що найбільше сподобалося. Тренер також повинен прийняти участь в процесі оцінювання і вирішити, варто чи ні проводити обговорення тих моментів, на які звернули увагу учасники.

Завершення: учасникам надається 5 хв. на задавання питань, вираження почуттів, звернення до інших учасників групи і промовляння всього того, що виникло в процесі виконання вправи.

ЛИТЕРАТУРА

1. Абрамова Г. С. Практикум по психологическому консультированию / Г. С. Абрамова. – Екатеринбург : Деловая книга, 1995. – 167 с.
2. Алешина Ю. Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование / Ю. Е. Алешина. – М. : Независимая фирма „Класс”, 2000. – 208 с.
3. Ануфриев А. Ф., Бусарова О. Р. Случаи из школьной консультативной практики / А. Ф. Ануфриев, О. Р. Бусарова. – М. : МГОПИ, „Альфа”, 1994. – 74 с.
4. Ахола Т., Фурман Б. Психотерапевтическое консультирование. Беседа, направленная на решение / Т. Ахола, Б. Фурман. – СПб. : „Речь”, 2001. – 160 с.
5. Владимирова Н., Спаньяд Х. Шаг за шагом: индивидуальное консультирование выпускников детских домов и школ-интернатов / Н. Владимирова, Х. Спаньяд. – М. : Генезис, 2007. – 176 с.
6. Возрастно-психологическое консультирование / Г. В. Бурменская, О. А. Карабанова, А. Г. Лидерс. – М. : МГУ, 1990. – 186 с.
7. Горноста́й П. П., Васьковская С В. Теория и практика психологического консультирования: Проблемный подход / П. П. Горноста́й, С В. Васьковская. – К. : Наук. думка, 1995. – 128 с.
8. Грюнвальд Б. Б., Макаби Г. В. Консультирование семьи / Б. Б. Грюнвальд, Г. В. Макаби. – М. : Когито-Центр, 2004. – 416 с.
9. Гулина М. Основы индивидуального психологического консультирования / М. Гулина. – СПб. : Питер, 2000. – 267 с.
10. Дети-сироты: консультирование и диагностика развития / Под ред. Е. А. Стребелевой. – М. : Владос, 1998. – 246 с.
11. Добров В. В. Консультативная работа: опыт и проблемы // Конструктивная психология. Опыт и перспективы / Под ред. Б.И. Хасана. – Красноярск, 1990. – 214 с.
12. Елизаров А. Н. Родительско-юношеский конфликт в работе молодежного телефона доверия / А. Н. Елизаров // Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы. Журнал. – 1995. – №2. – С. 31 – 45.
13. Елизаров А. Н. Телефон доверия: работа психолога-консультанта с родителями в ситуации родительско-юношеских

- конфликтов / А. Н. Елизаров // Вопросы психологии. Научный журнал. – 1995. – №3. – С. 38 – 45.
14. Елизаров А. Н. Основы индивидуального и семейного консультирования: учеб. пособие / А. Н. Елизаров. – М. : „Ось-89”, 2003. – 431 с.
 15. Завацька Л. М. Технології професійної діяльності соціального педагога. Навч. посібник для ВНЗ / Л. М. Завацька. – К. : Видавничий дім „Слово”, 2008. – 240 с.
 16. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования / Р. Кочюнас. – М. : Академический проект, 2000. – 371 с.
 17. Краси́ло А. И. Психологическое консультирование: проблемы, технологии: Учебное пособие / А. И. Краси́ло. – М. : МПСИ МОДЭК, 2007. – 504 с.
 18. Крыжановская Л. М. Психолого-педагогическая диагностика и консультирование: учебное пособие / Л. М. Крыжановская. – М. : Московский психолого-социальный институт, 2008. – 584 с.
 19. Ландшафт детской души. Психоаналитическое консультирование в школах и клиниках / Под общ. ред. В. В. Зеленского. – СПб. : Русь., 1997. – 256 с.
 20. Меновщиков В. Ю. Психологическое консультирование: работа с кризисными и проблемными ситуациями / В. Ю. Меновщиков. – М. : Академия, 2002. – 528 с.
 21. Минигалиева М. Р. Психологическое консультирование: Теория и практика / М. Р. Минигалиева. – М. : Феникс, 2008. – 603 с.
 22. Мэй Р. Искусство психологического консультирования / Р. Мэй. – М. : Изд-во Апрель пресс, ЭКСМО-ПРЕСС, 2002. – 256 с.
 23. Навайтис Г. Семья в психологической консультации / Г. Навайтис. – М. : Моск. псих.-соц. институт; Воронеж: Изд-во НПО „МОДЭК”, 1999. – 244с.
 24. Нельсон-Джоунс Р. Теория и практика консультирования / Р. Нельсон-Джоунс. – СПб. : „Питер”, 2000. – 464 с.
 25. Немов Р. С. Основы психологического консультирования / Р. С. Немов. – М. : Владос, 1999. – 246 с.
 26. Обозов Н. Н. Психологическое консультирование / Н. Н. Обозов. – СПб. : „Питер”, 1993. – 142 с.
 27. Повереннова А. Г. Подростковый телефон доверия. Руководство для волонтеров / А. Г. Повереннова. – Одесса : МП ЦСП „Оптимум”, 1999. – 64 с.

28. Подростковый телефон доверия как форма работы практического психолога // Рабочая книга школьного психолога / Под ред. И. В. Дубровиной. М. : Педагогика, 1991. – 164 с.
29. Психологическое консультирование и диагностика. Практическое руководство. – М. : Генезис, 2001. – 160 с.
30. Психологическое консультирование специалиста. – Кишинев : ИПФ „Центральная типография”, 1997. – 192 с.
31. Психология семейных отношений и основы семейного консультирования: Учебное пособие. / О. А. Карабанова. – М. : Гардарики, 2004. – 320 с.
32. Психолого-медико-педагогическая консультация / Под ред. Л. М. Шипицыной. – СПб. : „Питер”, 2001 428 с..
33. Сальникова Л. С. Телефон доверия / Л. С. Сальникова. – М. : Знание, 1990. – 192 с.
34. Самоукина Н. В. Практический психолог в школе: Лекции, консультирование, тренинги / Н. В. Самоукина. – М. : Интор, 1997. – 192 с.
35. Семья в психологической консультации: опыт и проблемы психологического консультирования. – М. : Педагогика, 1989. – 146 с.
36. Симонова И. Е. Психологическое консультирование. Учебно-практ. пособие / И. Е. Симонова. – М. : МГУТУ, 2004. – 80 с.
37. Социально-психологическая и консультативная работа с семьей: Хрестоматия / Сост. Л. Б. Шнайдер: В 2 ч. – М. : МПСИ; Воронеж: МОДЭК, 2004. – Ч. 2. – 728 с.
38. Телефонное консультирование / Под ред. А. Н. Моховикова. – М. : Смысл, 2001. – 494 с.
39. Технології соціально-педагогічної роботи : навч. посіб. / За заг ред. проф. А. Й. Капської. – К. : УДЦССМ, 2000. – 372 с.
40. Хачатурян С. Д. Консультирование в деятельности „Телефонов доверия” при правоохранительных органах: Учеб.-метод. пособие / С. Д. Хачатурян. – Владимир : ВЮИ Минюста России, 2000. – 219 с.
41. Хухлаева О. В. Основы психологического консультирования и психологической коррекции: Учеб. пособие для студентов высш. пед. учеб. заведений / О. В. Хухлаева. – М. : Издательский центр „Академия”, 2001. – 208 с.
42. Хэмбли Г. Телефонная помощь / Г. Хэмбли. – Одесса, 1992. – 84 с.

Навчальне видання

ХАРЧЕНКО Сергій Якович
КРАСНОВА Наталія Павлівна
ЮРКІВ Ярослава Ігорівна

СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНЕ КОНСУЛЬТУВАННЯ

*Навчальний посібник
для студентів вищих навчальних закладів*

За редакцією авторів
Комп'ютерна верстка – Юрків Я. І.

Здано до склад. 30.08.2011 р. Підп. до друку 30.09.2011 р.
Формат 60x84 1/16. Папір офсет. Гарнітура Times New Roman.
Друк ризографічний. Ум. друк. арк. 23,42. Наклад 1000 прим. Зам. № 143.

Видавець і виготовлювач
Видавництво Державного закладу
„Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”
вул. Оборонна, 2, м. Луганськ, 91011. Т/ф: (0642) 58-03-20.
e-mail: alma-mater@list.ru
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 3459 від 09.04.2009 р.