

## Сведения по дисциплине

### Технология консультирования

#### 1. Содержание дисциплины

##### **Лекционные занятия.**

##### **Тема 1. Понятие социального консультирования, его специфика.**

Социальное консультирование – это технология оказания социальной помощи путём преимущественно психологического воздействия на человека или малую группу в целях их социализации, восстановления и оптимизации их социальных функций, ориентиров, выработки социальных норм поведения и общения.

Консультирование может быть юридическим, медицинским, психологическим, социально-психологическим, социально-педагогическим в зависимости от ситуации, в которой необходимо принять решения.

Технология социального консультирования – это взаимодействие между двумя или несколькими людьми, в ходе которого консультант передаёт специальные знания и соответствующую информацию консультируемому лицу с целью помочь ему в решении трудной жизненной ситуации.

Особенность технологии консультирования заключается в том, что в результате её проведения должны быть мобилизованы внутренние ресурсы клиента, он должен взять на себя ответственность за принятое решение и его реализацию. В технике проведения консультации следует опираться на принципы, выделенные А. А.Осиповой и рядом других психологов, а именно: доброжелательное и безоценочное отношение к клиенту; ориентация на нормы и ценности клиента; запрет давать клиенту советы; анонимность консультирования; включённость клиента в процесс консультирования; разграничение личных и профессиональных отношений.

Консультирование в социальной работе может быть очным и заочным (дистантным). Дистантное консультирование не предполагает общения лицом к лицу, например практика работы телефонов доверия, переписка. Дистантное консультирование предполагает особое внимание и тщательный профессиональный подбор социальных работников, особое внимание стоит уделить развитию коммуникативных навыков социального работника, поскольку в процессе заочного консультирования особое значение имеют особенности и характеристики речи (тембр голоса, скорость речи, паузы, тон).

##### **Тема 2. Сущность и задачи консультирования, его этапы.**

Социальное консультирование – одно из направлений профессиональной деятельности, в ходе которого специалист по социальной работе помогает клиенту понять суть его трудной жизненной ситуации и предлагает различные варианты её решения.

В процессе консультирования решаются следующие задачи: а) оказание профессиональной помощи в связи с заявленной клиентом проблемой; б) информирование клиента о неиспользованных им возможностях; в) мобилизация скрытых ресурсов клиента, обеспечивающих самостоятельное решение проблемы; г) выявление основных направлений дальнейшего развития личности.

О.Б. Скрыбина в процессе социального консультирования выделяет подготовительный, основной и заключительный этапы.

Подготовительный этап консультирования. Устанавливается график и очередность консультаций. Консультант по возможности собирает информацию о будущих клиентах, на основе которой составляет предварительный план работы, намечает наиболее эффективные методы воздействия и определяет стиль общения с клиентом.

Основной этап консультирования. Беседа с клиентом представляет собой непрерывный процесс, мягко и тактично контролируемый и направляемый консультантом. Консультирование включает в себя несколько стадий переходящих друг в друга.

Первая стадия – психологическая подготовка консультанта.

Вторая стадия – взаимные приветствия будущих собеседников и их представление друг другу.

Третья стадия – заключение «договора-контракта» между консультантом и клиентом.

Четвертая стадия – «исповедь».

Пятая стадия – активный расспрос клиента и получение дополнительной информации.

Шестая стадия консультирования решающая, она требует от консультанта максимальной мобилизации, собранности, профессионального мастерства.

Седьмая стадия направлена на оптимизацию личностных механизмов саморегуляции и формирование новой модели поведения клиента.

Восьмая стадия – завершение общения с клиентом, оценка эффективности консультации её участниками.

Заключительный этап консультирования наступает после завершения совместной работы с клиентом. Консультант осмысливает полученные результаты, оформляет протокол консультации и при необходимости намечает меры воздействия на социальное окружение в интересах клиента.

### **Тема 3. Процедуры и методы социального консультирования.**

Социальное консультирование – технология оказания социальной помощи путём преимущественно психологического воздействия на человека или малую группу в целях их социализации, восстановления и оптимизации их социальных функций и ориентиров, а также выработки социальных норм поведения и общения.

Методологические основы консультирования заложены в фундаментальных исследованиях таких психологов, как З.Фрейд, А. Адлер, К. Юнг, Э. Бёрн, А. Эллис, Р. Пёрл, К. Роджерс, В. Франкл и др.

Методы консультирования подразделяются на:

1. Общие: а) диалектический; б) логический; в) эмпирический.

2. Локальные или специальные: а) методы технического аспекта, позволяющие осуществлять консультационные услуги по анализу информации, исследованию ситуации, поиску проблем, выработке альтернативных вариантов решений; б) методы человеческого аспекта, реализуются в системе консультант-клиентских отношений и базируются на психологии.

С точки зрения методов можно различать следующие формы консультирования: экспертное, процессное и обучающее.

Экспертное консультирование. Клиент сам формирует задачу, в роли эксперта выступает консультант-специалист.

Обучающее консультирование. Консультант не только собирает идеи, анализирует решения, но и подготавливает почву для их возникновения, предоставляя клиенту соответствующую теоретическую и практическую информацию в форме лекций, тренингов, деловых игр, конкретных ситуаций («кейсов») и т.д.

Процессное консультирование. Консультанты на всех этапах проекта активно взаимодействуют с клиентом, побуждая его высказывать свои идеи, соображения, предложения, критически соотносить с предлагаемыми извне идеями, проводить при помощи консультантов анализ проблем и выработку решений.

Процедура консультирования, которая имеет протяженность во времени, состоит из нескольких этапов. Основные из них:

- выявление причин, побудивших клиента к обращению за консультацией;
- анализ, оценка и диагностика проблемы;
- формулировка проблемы и определение целей консультации;
- установление стратегии и плана действий;
- осуществление соответствующих действий;
- оценка результатов консультации и выводы.

#### **Тема 4. Консультант. Требования к личности консультанта. Консультативная беседа.**

Консультант – специалист в какой-нибудь области, работающий в государственном или частном учреждении в качестве лица, дающего советы, заключения по вопросам своей специальности.

Консультирование занимает важное место в социальной работе. Так, автор одного из практических руководств по практике социальной работы, изданного Британской ассоциацией социальных работников в качестве учебника, В. Колшед в главе, посвященной консультированию, приводит следующий перечень качеств эффективного консультанта.

1. Эмпатия, или понимание, – усилие увидеть мир глазами другого человека.
2. Уважение – такое отношение к другому человеку, которое подразумевает веру в его способности справиться с проблемой.
3. Конкретность, или способность быть определенным и точным, – способ коммуникации с другим человеком, при котором имеет место все углубляющаяся ясность в отношении своих высказываний.
4. Знание себя и принятие себя, а также готовность помочь в этом другому.
5. Подлинность – способность быть настоящим во взаимоотношениях.
6. Конгруэнтность – совпадение того, что сообщается вербально, с языком тела.
7. Непосредственность – способность делать что-то немедленно, без оговорок, посредников и откладывания) – работа с тем опытом, который имеет место в процессе консультирования в настоящий момент, как с примером того, что имеет место и в повседневной жизни клиента.

Результаты консультирования могут регистрироваться в специальных формах учетной документации. Консультант может вести рабочие записи во время беседы, если это не мешает основной работе и не вызывает возражений клиента.

Процесс консультативной беседы можно условно разделить на четыре этапа:

Этап 1. Знакомство с клиентом и начало беседы.

Этап 2. Расспрос клиента, формирование и проверка консультативных гипотез.

Этап 3. Оказание воздействия.

Этап 4. Завершение консультативной беседы.

#### **Тема 5. Консультативная работа с различными категориями населения в социальной сфере.**

Консультативная работа с безработной молодежью.

Консультирование в социальной работе может быть дифференцировано в зависимости от предмета обсуждения, от проблемы, которая есть у клиента социальной службы:

1. Психологическое (консультирование как помощь практически здоровым людям при каких-либо имеющихся у них психологических проблемах).
2. Консультирование по правовым вопросам.

3. Консультирование по вопросам семьи (программа «Планирование семьи» и ей подобные) и брака.

4. Консультирование по материальным и жилищным вопросам.

5. Консультирование по вопросам трудоустройства и др.

Информирование и консультирование заключенных.

Направления информационной работы в пенитенциарном учреждении:

- о правах, которыми может пользоваться заключенный;
- об особенностях и условиях нахождения в заключении (внутренний распорядок, социальные услуги и т. д.);
- о внешнем мире, в который заключенный должен вернуться.

Учитывая, что в отечественной практике особую актуальность приобретает поддержание правового информирования и консультирования, требуется разработка мер по развитию этого направления с учетом зарубежного опыта и предложений по реформированию пенитенциарной системы в России.

Действия социального работника по информированию и консультированию:

1. Помощь в оценке проблемы.
2. Разъяснение последствий и различных альтернатив решения.
3. Сообщение в доступной форме о новой информации, ранее не доступной заключенному (семье, организации) или способах ее получения.
4. Обучение приемам, технологиям, необходимым заключенному для пребывания в тюрьме и по освобождении.

#### **Семинарские занятия.**

Тема 1. Понятие социального консультирования, его специфика.

Тема 2. Сущность и задачи консультирования, его этапы.

Тема 3. Процедуры и методы социального консультирования.

Тема 4. Консультант. Требования к личности консультанта. Консультативная беседа.

Тема 5. Консультативная работа с различными категориями населения в социальной сфере.

## **2. Учебно-методическое обеспечение дисциплины**

### **а) основная литература:**

1. Бадхен А. А., Бадхен М. В. [и др.] Мастерство психологического консультирования. СПб., 2007. 240 с.
2. Галимова А.Ш. Функционально-ролевой подход к консультированию как новая модель деятельности специалиста социальной работы // Вестник СамГУ. 2008. № 5/2 (64). С. 210-215.
3. Гулина М.А. Словарь-справочник по социальной работе. СПб., 2008. 400 с.
4. Золотарева Л. К. Социальное консультирование: Учеб. пособие / Л. К. Золотарева. Хабаровск, 2007. 196 с.
5. Иванова Л.К. Основы психологии семьи и семейного консультирования: курс лекций: [в 2 ч.]. Тамбов, 2008. Ч. I - 134 с.; Ч. II - 129 с.
6. Красило А.И. Психологическое консультирование: проблемы, технологии: Учеб. пособие / А.И. Красило. М., Воронеж, 2007. 504 с.
7. Минигалиева М.Р. Психологическое консультирование: теория и практика / М.Р. Минигалиева. Ростов н/Д, 2008. 603 с.
8. Сафонова Л.В. Содержание и методика психосоциальной работы: Учеб. пособие для студ. вузов. М.: Академия, 2008. 224 с.

9. Семенова О.В. Психологическое консультирование: Конспект лекций. М., 2010. 160 с.
10. Социальная работа в вопросах и ответах: Учеб. пособие / под ред. д-ра филос. наук, проф. Е. П. Агапова. Ростов-на-Дону, 2009. 324 с.
11. Социальная работа и сестринское дело в системе здравоохранения: проблемы профессиональной деятельности и инновации в подготовке кадров: Сборник статей и тезисов докладов участников второй Межрегиональной научно-практической конференции 17-19 ноября 2009 г. / Уральская государственная медицинская академия / Под ред. К.В.Кузьмина. Екатеринбург, 2009. 386 с.
12. Технологии социальной работы в различных сферах жизнедеятельности: Учеб. пособ. / под ред. П.Д. Павленка. М.: ИТК "Дашков и К", 2008. 607 с.
13. Холостова Е. И. Социальная работа: Учеб. пособие / Е. И. Холостова. 4-е изд. М., 2008. 860 с.
14. Холостова Е.И. Социальная работа с инвалидами: Учеб. пособие. М.: ИТК "Дашков и К", 2007. 238 с.

**б) дополнительная литература:**

1. Абрамова Г.С. Практикум по психологическому консультированию. Екатеринбург, 1995. 128 с.
2. Алешина Ю. Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. М., 2004. 159 с.
3. Бурменская Г.В., Карабанова О.А., Лидере А.Г. Возрастно-психологическое консультирование. М., 1990. 160 с.
4. Буцыкина Е. Ю. Консультирование как форма работы с переживающими утрату пожилыми людьми / Е. Ю. Буцыкина // Работник социальной службы. 2008. № 1. С. 23-44
5. Лодкина Т. В. Социальная педагогика. Защита семьи и детства: учебное пособие / Т. В. Лодкина. - 2-е изд., испр. и доп. М., 2007. 208 с.
6. Мэй Ролло Искусство психологического консультирования/ Пер. с англ. М., 1994. 144с.
7. Самоукина Н. Практический психолог в школе: лекции, консультирование, тренинги. М., 1997. 225 с.
8. Семья в психологической консультации. Опыт и проблемы психологического консультирования // Под ред. А.А. Бодалева, В.В. Столина. М., 1989. 208 с.
9. Социальная психология: учебное пособие / под ред. А. Н. Сухова, А. А. Деркача. - 5-е изд. М., 2007. 600 с.
10. Справочник социального работника / В.Д. Альперович [и др.]; под общ. ред. Е.П. Агапова, В.А. Шапинского. Ростов н/Д., 2006. 336 с.
11. Фирсов М.В., Шапиро Б.Ю. Психология социальной работы: Содержание и методы психосоциальной практики. – М., 2002. 192 с.

**в) Интернет-ресурсы:**

1. Григорьева Н.Н. Организационное консультирование // 3. Виды и формы консультирования. Типология организационного консультирования: Учебный курс (учебно-методический комплекс). URL: [http://www.e-college.ru/xbooks/xbook187/book/index/index.html?go=part-005\\*page.htm](http://www.e-college.ru/xbooks/xbook187/book/index/index.html?go=part-005*page.htm) (дата обращения 23.06.2011).
2. Казаков Ю.Н. Инструментарий социальных технологий (психологические аспекты): Учебное пособие. URL: <http://abc.vvsu.ru/Books/instrum/default.asp> (дата обращения 26.06.2011).

3. Консалтинг / Виды консультирования [Электронный ресурс]: Информационный сайт «Sherpa Business Consulting». URL: [http://www.sherpaconsulting.ru/consulting/vidi\\_consultirovania.htm](http://www.sherpaconsulting.ru/consulting/vidi_consultirovania.htm) (дата обращения 18.06.2011).

4. Методы и виды консультирования [Электронный ресурс]: Сайт «Центр информационной поддержки малого бизнеса». URL: <http://smallbusinesses.ru/content/4/1/> (дата обращения 24.06.2011).

5. Процесс консультирования / Собрание статей по социальной работе: Тематические учебно-методические материалы. URL: <http://soc-work.ru/article/83> (дата обращения 10.06.2011).

6. Профессиональное консультирование, направления консультирования. URL: <http://www.hr-portal.ru/article/professionalnoe-konsultirovanie-napravleniya-konsultirovaniya> (дата обращения 26.06.2011).

7. Щербаков Г.В. Социальная работа с несовершеннолетними осужденными к наказаниям без изоляции от общества / Сайт российско-швейцарского проекта «Социальная работа в уголовно-исправительной системе». URL: [http://www.socialworks.ru/index.php?option=com\\_content&task=view&id=62&Itemid=31](http://www.socialworks.ru/index.php?option=com_content&task=view&id=62&Itemid=31) (дата обращения 17.06.2011).

### **3. Требования к уровню освоения программы, формы текущего, промежуточного контроля по дисциплине**

#### **Задания:**

**Тема 1.** 1) Подготовьте реферат на тему: «Социальное консультирование и его виды». 2) Охарактеризуйте роль консультирования в различных науках (психологии, социологии, социальной работе и т.д.). 3) Подготовьте реферат на тему: «Принципы социального консультирования». 4) Эссе на тему: «Профессиональная деятельность социального работника в сфере социального консультирования».

#### **Контрольные вопросы:**

1. Что такое социальное консультирование?
2. В чём заключается особенность технологии консультирования?
3. На какие принципы следует опираться в технике проведения консультации?
4. Перечислите виды социального консультирования.
5. Для успешной и эффективной организации и осуществления процесса социального консультирования необходимо соблюдение следующего ряда принципов...?
6. По форме различают следующие типы консультирования...?
7. По содержанию следующие типы консультирования...?

**Тема 2.** 1) Проанализируйте основные определения понятия «социальное консультирование». 2) Подготовьте реферат на тему: «Сущность социального консультирования, его задачи и этапы». 3) Подготовьте реферат на тему: «Отличие вынужденной адаптации от добровольной адаптации».

#### **Контрольные вопросы:**

1. Какие задачи решаются в процессе консультирования?
2. Какие стадии включает в себя консультирование?
3. Какие этапы выделяет О.Б. Скрыбина в процессе социального консультирования.
4. Основные задачи социального консультирования направлены на...?

5. В настоящее время в теории и практике социальной работы существуют два основных взаимодополняющих друг друга подхода к определению сущности консультирования. Какие это подходы?

6. В процессе социальной адаптации клиента, социальный работник должен помнить о том, что рассматриваемый процесс представляет собой единство следующих стадий. Перечислите их.

**Тема 3.** 1) Рассмотрите работы психологов в области социального консультирования. 2) Раскройте более подробно 2 уровня (содержательный и психологический) взаимодействия клиента и специалиста. 3) Приведите примеры взаимодействия клиента и специалиста. 4) Составьте схему, определяющую классификацию методов консультирования. 5) Подготовьте реферат на тему: «Роль специалистов социальной работы в качестве консультантов». 6) Раскройте сущность специализированных и универсальных методик консультирования.

**Контрольные вопросы:**

1. Фундаментальные исследования каких психологов заложены в методологических основах консультирования?

2. Методы консультирования подразделяются на...?

3. Из каких этапов состоит процедура исследования, которая имеет протяженность во времени?

4. В практике социальной работы встречаются и широко используются несколько типов консультирования, а именно...?

5. Решение многих проблем в практике социальной работы требует прежде всего информационного обмена со многими специалистами. Какие это специалисты?

**Тема 4.** 1) Подготовьте реферат на тему: «Место консультирования в социальной работе». 2) С вашей точки зрения, какими качествами должен обладать консультант? 3) Кто такой консультант (дайте своё определение)? 4) Подготовьте доклад на тему: «Протокол консультирования». 5) Подготовьте реферат на тему: «Консультативная беседа». 6) Подготовьте реферат на тему: «Требования, предъявляемые к личности консультанта».

**Контрольные вопросы:**

1. Какими качествами, по мнению В. Колшед, должен обладать эффективный консультант?

2. На сколько этапов можно разделить процесс консультативной беседы?

3. Что должно быть отражено в протоколе консультирования?

4. Можно выделить две поведенческие роли консультанта, это...?

5. Всем формам консультации — будь то консультирование руководителя или коллеги либо беседа с клиентом — присущи некоторые общие принципы. А именно...?

6. Консультант совместно с клиентом обсуждает незначительные и существенные проблемы своего подопечного. Каким образом консультант стремится помочь клиенту?

**Тема 5.** 1) Подготовьте реферат на тему: «Консультирование в социальных службах». 2) Подготовьте реферат на тему: «Консультативная работа с молодёжью в Тамбовской области». 3) Подготовьте реферат на тему: «Консультативная работа с пожилыми людьми в Тамбовской области». 4) Рассмотрите законодательную базу в

отношении консультирования (например, Закон РФ «О занятости населения в Российской Федерации»).

#### **Контрольные вопросы:**

1. Особенности взаимодействия консультанта и клиента в ходе социального консультирования.
2. Какие действия осуществляет социальный работник по информированию и консультированию?
3. Консультанты службы социального обеспечения имеются в каждой тюрьме и в каждой колонии для малолетних правонарушителей. Что входит в их задачи?
4. Какие существуют направления информационной работы в пенитенциарном учреждении?
5. Есть некоторые правила, которые должны быть реализованы консультантом практически во всех консультациях родителей по поводу их детей. К таким правилам можно отнести...?
6. К функциональным обязанностям консультанта по трудоустройству относится...?

#### **Примерная тематика рефератов:**

1. Социальное консультирование и его виды.
  2. Сущность социального консультирования, его задачи и этапы.
  3. Роль консультирования в различных науках (психологии, социологии, социальной работе и т.д.)
  4. Уровни (содержательный и психологический) взаимодействия клиента и специалиста.
  5. Место консультирования в социальной работе.
  6. Протокол консультирования.
  7. Консультирование в социальных службах.
  8. Консультативная работа с молодёжью в Тамбовской области.
  9. Принципы социального консультирования.
  10. Профессиональная деятельность социального работника в сфере социального консультирования.
- Отличие вынужденной адаптации от добровольной адаптации.
11. Роль специалистов социальной работы в качестве консультантов.
  12. Консультативная беседа.
  13. Требования, предъявляемые к личности консультанта.
  14. Консультативная работа с пожилыми людьми в Тамбовской области.
  15. Законодательная база в отношении консультирования.

#### **Примерный перечень вопросов к экзамену:**

1. Понятие социального консультирования, его специфика.
2. Виды социального консультирования.
3. Принципы социального консультирования.
4. Сущность и задачи консультирования.
5. Этапы консультирования.
6. Методы социального консультирования.
7. Формы консультирования.
8. Консультант. Требования к личности консультанта.
9. Консультативная беседа.
10. Навыки профессионального консультирования.



11. Протокол консультирования.
12. Вынужденная и добровольная консультация.
13. Законодательная база в отношении консультирования.
14. Консультирование пожилых людей.
15. Консультативная работа с пожилыми людьми в Тамбовской области.
16. Консультирование по вопросам занятости населения.
17. Консультативная работа с безработной молодежью.
18. Информационно-консультационная работа в пенитенциарных учреждениях
19. Семейное консультирование.
20. Место консультирования в социальной работе.