

# Индивидуальное консультирование в социальной работе

# Консультирование

- процесс диалога, ведущий к принятию решения.
- непосредственная работа с людьми, направленная на решение различного рода проблем, где основным средством воздействия является определенным образом построенная беседа.
- это процедура, часто используемая в социальной работе, в медицинской, юридической практике специалистами разных направлений с целью ориентации граждан, отдельных лиц, семей, групп, общин путем советов, указания на альтернативные формы оказания помощи, в определении целей и обеспечении необходимой информацией.

# Социальное консультирование

Социальное консультирование – это консультативная служба, оказывающая услуги гражданам и организациям с помощью специально обученных и квалифицированных лиц, которые помогают выявить социальные проблемы, проанализировать их, дают рекомендации по их решению и содействуют, при необходимости, выполнению решений.

# Консультирование

Консультирование как технологический способ решения социальных задач – процедура используемая в социальной работе с целью ориентации граждан, отдельных лиц, семей, групп, путем указания на альтернативные формы оказания помощи, определение целей и обеспечения необходимой информацией

# Цели консультирования

- 1.Повышение эффективности управления клиентом собственной жизнью и развитие способности клиента решать проблемные ситуации
- 2.развивать имеющиеся возможности . Иногда цели консультирования разделяют на цели, связанные с исправлением (коррекцией), и цели, связанные с обеспечением роста или развития, достижения состояния совершенства.

Конечная цель консультирования – научить клиентов оказывать помощь самим себе и таким образом научить их быть своими собственными консультантами

# Задачи консультирования

Перед консультантом в социальной сфере стоят разнообразные конкретные задачи, например помочь клиенту справиться с текущими социально-профессиональными или индивидуально-личностными проблемами либо помочь клиенту психологически и социально выйти из кризисной (экстремальной) ситуации, помочь семье в решении тех проблем, в которых они испытывает наибольшие затруднения.

# Подходы к определению сущности консультирования:

- **1. Функциональный**, при нём консультирование понимается как метод, обеспечивающий клиента практическими советами и помощью, как любая форма оказания клиенту помощи в отношении содержания, процесса или структуры решаемой задачи, когда сам консультант не отвечает за её решение, но помогает тем, кто несёт такую ответственность. (направление лечащим врачом пациента к узкому специалисту для получения дополнительной информации о состоянии его здоровья, это рассматривать как пример подобного консультирования. ) При таком подходе консультант выступает как помощник в решении какой-либо задачи или проблемы.
- **2. Профессиональный**, при нём консультирование рассматривается как особая профессиональная служба, оказывающая услуги гражданам и организациям с помощью специально обученных и квалифицированных лиц, помогающим выявить социальные проблемы клиента, проанализировать их, дать рекомендации по их решению и содействовать, при необходимости, выполнению принятых решений и полученных рекомендаций

# Функции консультирования:

Информация консультанта может реализовывать различные функции консультирования:

- быть катализатором ускоряющим и облегчающим работу,
- выступить средством мобилизации ресурсов личности,
- средством, формирующим мотивацию действий.
- предупреждать последствия его альтернативных действий
- помогают консультируемому комплексно и объективно оценить стоящие перед ним проблемы, глубже их уяснить и осуществить оптимальный выбор варианта действия, поведения

**Консультант способствует ликвидации дефицита информации об объекте и предмете исследования или преобразования, вооружает клиента новыми подходами, инновационной информацией и технологией.**



# По объекту воздействия выделяют :

- 1. индивидуальное консультирование,**  
предполагающее работу с отдельным человеком
- 2. групповое консультирование,** когда объектом воздействия специалиста является собой какая-либо группа или коллектив.

## **По характеру и содержанию обсуждаемых и решаемых с клиентом проблем:**

медико-социальное, социально-педагогическое, социально-психологическое, социально-правовое, управленческое

# Основные направления консультирования:

1. Общее консультирование клиентов специалистами в социальной работе.
2. Специальное консультирование клиента по направлению соц. работников, специальными социальными служб/учрежден.
3. Обучающее консультирование специалистов соц. служб и организаций . Включает работу с персоналом, разъяснение содержания законов, соцполитики, программ, процедур направленных на улучшение социального обслужив населения.
4. Договорное консультирование специалистами соц организаций по различным организационным, экономическим, профессиональным и иным вопросам.

# Основные характеристики социального консультирования

Социальное консультирование независимо от своей видовой принадлежности оказывается на добровольной основе тому, кто в этой услуге нуждается. В этом реализуются важные принципы социальной работы как вида профессиональной деятельности – уважение к личности человека, его правам, неприкосновенности частной жизни.

# Принципы организации социального консультирования

- 1.1. Принцип анализа подтекста,
- 1.2. Принцип отказа от конкретных рекомендаций
- 1.3. *Принцип системности*
- 1.4. *Принцип уважения личности клиента*

# Принципы организации социального консультирования.

1. Принцип заинтересованности клиента, предполагающий, что при работе с клиентом консультант должен, в первую очередь, убедить его в необходимости и полезности аксикреации или аксиокоррекции с целью последующего решения существующей проблемы.
2. Принцип ситуативного контроля, соблюдение которого позволяет консультанту даже в условиях напряжённой работы сохранять возможность трезвого и объективного взгляда на ситуацию, чтобы вмешаться в неё в случае возникновения негативных или деструктивных тенденций.
3. Принцип органичности и естественности, заключающийся в том, что консультанту не следует форсировать и искусственно ускорять процесс аксикреации. Он должен быть естественным результатом совместной деятельности консультанта и клиента по осмыслению и анализу возникшей проблемы.
4. Принцип незавершённости, направленный на то, чтобы оставить клиенту возможность принятия другого решения, формирования новых, дополнительных ценностей, пересмотра решений, принятых ранее.

# **Принципы осуществления социального консультирования**

- 1. Принцип компетентности и профессионализма,***
- 2. Принцип доверительности и сотрудничества***
- 3. Принцип конфиденциальности***
- 4. Принцип результативности***

# Профессиональные ценности консультанта

1. Открытость в общении и работе. Стремиться быть понятным.
2. Консультант и клиент должны вместе определять, какую работу необходимо провести.
3. Прямо и честно говорить то, что думаешь, обращая внимание на впечатление, которое твои слова производят. Не выражать свои мысли в грубой форме, неприятные вещи сообщать в подходящей ситуации.
4. Принцип взаимного выигрыша при рассмотрении конфликтных вопросов, то есть разрешение споров без ущерба для любой из сторон.
5. Строить работу в три этапа: действие, его осмысление, извлечение уроков (коррекция действий).
6. Постоянная обратная связь.
7. Стремиться к установлению атмосферы доверия.
8. С пониманием относиться к ситуации, когда люди говорят "нет".

# Этапы социального консультирования

1. Анализ проблемы, задача которого состоит в том, чтобы клиент мог «взглянуть на себя со стороны».
2. Постановка проблемы, при которой происходит непосредственное воздействие на систему ценностей клиента с целью её изменения
3. Формулировка целей,
4. Выработка решений
5. Реализация решения.



# **В консультировании используются следующие формы и способы деятельности:**

- монолог клиента и его последующий анализ совместно с консультантом;
- диалог, свободная беседа клиента и консультанта;
- ответы консультанта на прямые вопросы клиента;
- разнообразные тестирования;
- различные тренинги и обучения и т.п.

# Потребители социальных услуг

- Клиентом социальной службы может быть любой человек, независимо от гражданства, находящийся в трудной жизненной ситуации.
- Консультант социальной сферы работает не с какой-то одной категорией клиентов, а с несколькими, каждая из которых требует определенного подхода.

# Виды отношения клиентов к консультированию

1. Деловая ориентация (деловое отношение) клиента:
  - а) адекватная ориентация - клиент искренне заинтересован в изменении своей ситуации (в решении своей проблемы), он не сомневается в профессиональной компетентности консультанта, готов сотрудничать, доверяет учреждению, в которое обратился, ожидает помощи, возможной в его ситуации, не переоценивает вероятный эффект помощи;
  - б) неадекватная ориентация - клиент явно преувеличивает (неадекватно воспринимает) возможности консультанта ("Вы маг и волшебник, только Вы можете мне во всем и сразу помочь").

# Виды отношения клиентов к консультированию

2. Рентная ориентация (рентное отношение) клиента:

- а) тип клиента: "обаятельный рантье" - откровенность клиента, испытываемые им страдания и невзгоды, его обаяние, симпатия и доверие к консультанту - это тот некий психологический капитал, за который клиент неизбежно получит (ожидает обязательно получить) определенные "проценты" в виде, во-первых, "переложения" своей ответственности за консультирование "на плечи" консультанта, и в виде других подобного рода психологических выгод (феномен "вторичной выгоды");
- б) тип клиента "требовательный рантье" - клиент хочет получить "причитающийся" ему некий социально-психологический "процент" от самой клиентской позиции посетителя консультации. Клиент получает положительные эмоции от того, что о нем "заботятся", оказывают ему внимание, персонально и направленно осуществляют помощь именно ему и т.д.

# Виды отношения клиентов к консультированию

## 3. Игровая ориентация (игровое отношение) клиента.

Клиент только внешне заинтересован в изменении своей жизненной ситуации, что выражается прежде всего в контексте взаимодействия клиента с консультантом ("Посмотрим, такой ли Вы специалист, каким Вы представляетесь"). Доказательства компетентности консультанта клиент принимает с заметным оживлением, но при этом выдвигает новые "экзаменационные вопросы". Таким образом, клиент как бы социально-психологически "играет в консультирование". Такой клиент относится к консультированию несерьезно.

# Типы клиентов

«Посетитель» - как правило такого клиента направляют к консультанту, он приходит не по своей воле, своих проблем не видит или видит, но как отражение мнения других людей. Он отбывает повинность на консультации.

"Жалобщик" - винит во всех своих неудачах и проблемах окружающих, судьбу, обстоятельства. Он может охотно приходить на консультацию и охотно рассказывать о своих проблемах. Однако изменений он ожидает прежде всего от других людей, в его представлении, если изменятся окружающие, то в его жизни все наладится.

"Клиент" - знает, что у него есть проблемы, имеет представление о том, что ему хотелось бы изменить в себе самом и своей жизни, обладает довольно сильным желанием активно действовать

# Техники консультирования

Базовой основой любого вида консультирования являются коммуникативные техники.

Владение консультантом знаниями невербального языка и навыками рефлексии собственного невербального поведения помогает созданию доверительных отношений и более глубокому пониманию клиента.

Одна из основных функций невербальной коммуникации - с помощью внешнего поведения проявлять эмоции.

Способность консультанта с помощью знания невербального языка озвучивать переживания клиента является важным инструментом консультирования.

Вербальная активность всегда происходит параллельно с теми или иными телодвижениями: позой, жестами, мимикой, взглядом.

# Техника молчания

Особого внимания заслуживает техника молчания, или паузы. Паузы необходимы в работе с клиентом, необходимо освоить наиболее общие приемы реагирования в ситуации молчания: кивок, повторение последних слов (своих или клиента); перефразирование последнего высказывания (своего или клиента).



# Приемы слушания можно разделить по группам:

- нерефлексивное слушание;
- рефлексивное слушание;
- активное слушание (расспрашивание);
- эмпатическое слушание.

!!! Основным инструментом работы  
консультанта является слушание

# Нерефлексивное слушание

- Нерефлексивное слушание определяется как простой способ сохранения заинтересованности и внимания в процессе устного общения.
- Особенно полезно применять приемы нерефлексивного слушания в начале беседы, а также при выражении клиентом таких глубоких чувств, как гнев или горе.
- Задачи такого слушания: понимать текст; побуждать продолжение разговора; запоминать сказанное; управлять собственным вниманием.

# Рефлексивное слушание

- Рефлексивное слушание направлено на понимание рационального компонента сообщения, в порядке возрастания их силы: пауза, молчание; подбадривание, поддержка; непонимание; отражение (эхо); парафраза (переформулирование); резюмирование; прояснение.
- Задачами рефлексивного слушания являются: проверка правильности понимания консультантом слов и высказываний клиента; поддержка рассказа клиента; проявление заинтересованности по отношению к клиенту.

# Активное слушание

- Активное слушание позволяет консультанту занять активную позицию, задавать клиенту вопросы.
- Закрытые
- Расширяющие
- Проясняющие

# Задачи эмпатического слушания закключаются:

в оказании помощи клиенту в выражении чувств и желаний, демонстрации понимания их со стороны консультанта и проверке правильности этого понимания. Для этого используется две группы техник:

- 1) эмоциональное присоединение к состоянию партнера;
- 2) вербализация его чувств.

Эмоциональное присоединение включает:

внимательное наблюдение за невербальным состоянием;  
повторение невербального поведения клиента - отзеркаливание эмоционального состояния.

Вербализация чувств заключается:

- в назывании чувств клиента словами;
- акцентировании внимания клиента на употребляемые им слова, отражающие чувства, например: печаль, гнев, радость и т. д.;
- присоединении к невербальным проявлениям клиента, стремлении понять, что он чувствует.

# Требования к специалистам

- искреннего желания помочь человеку,
  - деликатности при контакте с ним,
  - тщательности, осторожности и постепенности в работе.
- Независимо от индивидуальных особенностей консультанта, существует ряд необходимых личностно-профессиональных качеств, определяющих поведение консультанта:
- эмпатия;
  - гибкость (в убеждениях, в эмоциональных реакциях, в поведении и т.п.);
  - активность (инициативная и продуктивная личностная позиция);
  - способность к рефлексии (склонность к самоанализу);
  - уместное (профессионально адекватное) чувство юмора;
  - нацеленность на результат и направленность на процесс.

# Профессиональная пригодность консультанта обеспечивается

деликатностью, аутентичностью,  
открытостью, конкретностью,  
непосредственностью,  
коммуникабельностью, инициативностью,  
гуманностью, доброжелательностью,  
выдержкой и самообладанием,  
артистичностью, эрудицией, педагогическим  
тактом. Процесс обучения профессии  
консультанта подразумевает работу будущего  
специалиста по развитию у себя данных  
качеств.

# Профессионально вредные личностные черты консультанта:

- авторитарность ("деспотичность", директивность);
- зависимость (как личностная черта);
- пассивность (безынициативность);
- замкнутость (закрытость);
- склонность использовать клиентов для  
удовлетворения (реализации) своих потребностей  
(нужд);
- неумение быть терпимым (толерантным) к различным  
личностным побуждениям и проявлениям клиентов;
- низкое самообладание (слабый самоконтроль).