Бабіч Наталія

**«ЗОШИТ»**

ПОРАДИ ТА ЛАЙФХАКИ КОНСУЛЬТУВАННЯ ДЛЯ СОЦІАЛЬНОГО ПЕДАГОГА

Запоріжжя

2020 рік

**ЗМІСТ**

1. Стандарти консультування: вимоги, права, обов’язки
2. Принцип конфіденційності та толерантності
3. Щодо етики?
4. Стратегії консультування
   1. Консультування на основі трансактного аналізу (ТА)
   2. Клієнт центроване консультування
   3. Гештальт консультування
5. Формулювання порад та рекомендацій
6. Мова тіла клієнта – про що розкаже консультанту / тці
7. Комплексна оцінка проблеми: етапи, інструменти для використання
8. Лайфхаки роботи з проблемними клієнтами
9. Сімейне консультування
   1. Сім’я
   2. Подружжя
   3. Батьківсько-дитячі стосунки
   4. Батьки у взаємовідносинах з дорослими дітьми
10. Клієнт/ка у кризі. Що робити?
11. Телефонне консультування
12. 32 Правила ведення консультації
13. Емоційне вигорання

КОРИСНА ЛІТЕРАТУРА

1. **СТАНДАРТИ КОНСУЛЬТУВАННЯ: ВИМОГИ, ПРАВА, ОБОВ’ЯЗКИ**

|  |
| --- |
| **СТАНДАРТИ КОНСУЛЬТУВАННЯ**– це норми, які визначають:   * Загальні вимоги до процесу консультування * Вимоги до місця консультування * Відповідальність консультанта * Права клієнта * Вимоги до особистості консультанта * Прийняття рішення за наявності етичних дилем |

**Загальні вимоги до процесу консультування (яким чином має бути організована взаємодія консультанта і клієнта):**

* процесі консультування консультант повинен провести знайомство, представитися і далі дотримуватися алгоритму консультації відповідно до обраної моделі.
* Під час консультації варто дотримуватися дистанції між консультантом та клієнтом, яка становить від 0,5 до 1 метра.
* Консультант має знаходитись на одному рівні з клієнтом (не треба стояти під час розмови з клієнтом, якщо він сидить, або ж не варто сидіти при клієнтові, який стоїть).
* Між консультантом та клієнтом не має бути предметів, які загороджують простір (столи, стільці тощо).
* Фізичного контакту (обійми, тримання за руку, торкання за плече) в процесі консультування варто уникати, однак в окремих випадках – під час знайомства, надання підтримки в критичному стані – його можна застосувати.
* Тривалість консультації в організації має становити: 40-60 хвилин для дорослих, до 20 хвилин – діти 5-7 років, до 30 хвилин – діти 8-12 років
* Тривалість вуличної консультації має становити 20-30 хвилин.
* Частота зустрічей – не рідше 1 разу на тиждень для первинних консультацій та 1 разу на місяць для повторних.
* Загальна кількість консультацій залежить від потреб клієнта.

**Вимоги до місця консультування (яким чином має бути організовано приміщення для консультації):**

* Окремий кабінет для консультацій, де не перебуватиме інший персонал під час розмови;
* Кабінет не дуже великий, пофарбований у спокійні теплі відтінки;
* Світло не повинно падати на клієнта;
* Інтер’єр не має бути перенавантаженим, щоб не відволікати увагу;
* На робочому столі не варто тримати особисті речі (фотокартки, предмети, які свідчать про вірування чи політичні уподобання консультанта (ікони, хрест, прапорці політичних партій);
* Кожного разу варто приймати клієнта в одному й тому самому кабінеті.

**Кожен клієнт має право на:**

* Отримання достовірної та вичерпної інформації;
* Доступні послуги та якість обслуговування;
* Поінформовану свободу вибору;
* Безпеку для здоров’я;
* Спілкування з консультантом наодинці;
* Анонімність консультування;
* Висловлювання своєї думки;
* Гідність і повагу;
* Комфорт.

**Вимоги до особистості консультанта (якості, знання, навики, якими має володіти фахівець, що проводить консультацію):**

* Фахівці, що надають консультативні послуги лжв, займаються професійною діяльністю лише в межах своєї компетенції, яка визначається освітою, формами підвищення кваліфікації і відповідним професійним досвідом у сфері надання соціальних послуг.
* Основними якостями консультанта є: розвинені комунікативні навички; емпатійність; толерантність; навички управління часом; навички дотримання професійних меж; витривалість щодо емоційних навантажень; навички емоційної саморегуляції; відповідальність щодо дотримання робочого режиму, погоджених інструкцій та правил роботи; уміння взаємодіяти у команді; прагнення покращувати свій професіоналізм, здатність до навчання.
* Консультант повинен володіти навичками уважного слухання, постановки запитань, надання інформації, підсумовування та роботи зі складною поведінкою клієнта.
* Консультант повинен дотримуватися відповідних норм корпоративної культури організації, зокрема вимог до зовнішнього вигляду на робочому місці.

При прийнятті рішення в ситуаціях з етичними дилемами консультант керується «Етичним кодексом спеціалістів із соціальної роботи України», затвердженим наказом міністерства у справах сім’ї, молоді та спорту України від 09.09.2005 р. №1965.

**Наказом «Державним стандартом соціальної послуги консультування»** затвердженимМіністерством соціальної політики України від 02.07.2015  № 678визначено вимоги до змісту, обсягу, якості, умов та порядку надання соціальної послуги консультування для суб’єктів різної форми власності та господарювання, що надають послуги.

**Даний стандарт визначає види, методи та форми консультування:**

* **види консультування**: інформаційно-мотиваційне; орієнтоване на вирішення завдання; за принципом «рівний-рівному»; психологічне; кризове;
* **методи консультування**: індивідуальне; групове; сімейне;
* **форми консультування**: контактне (віч-на-віч); дистанційне (телефонне, он-лайн).

**Фахівці-управлінці з експертно-консультативної діяльності мають засвоїти такі види та методи консультування:**

* **інформаційно-мотиваційне** — таке, що має на меті надання отримувачу інформації та підтримки, що допоможе йому прийняти усвідомлене рішення й оцінити ресурси щодо бажаних поведінкових змін;
* **орієнтоване на вирішення завдання** — короткочасний консультативний процес, покликаний допомогти отримувачу подолати визначені складні життєві обставини через постановку послідовних задач, виконання яких забезпечує досягнення бажаної мети;
* **індивідуальне**— персональна допомога отримувачу, спрямована на розвиток його компетентності щодо подолання складних ситуацій, мобілізацію ресурсів й потенціалу для подальшого запобігання їх виникненню;
* **групове** — його учасниками-отримувачами є дві чи більше осіб з подібними складними ситуаціями чи зі спільним запитом щодо очікуваної допомоги.

**Зміст соціальної послуги консультування складають такі основні напрями діяльності:**

* надання інформації з різних питань;
* допомога в аналізі життєвої ситуації, визначення основних проблем;
* надання підтримки у складанні плану виходу зі складної життєвої ситуації та прийняття рішень для розв’язання основних проблем;
* надання рекомендацій щодо отримання правової допомоги.

1. **ПРИНЦИП КОНФІДЕНЦІЙНОСТІ ТА ТОЛЕРАНТНОСТІ**

|  |  |
| --- | --- |
| ! | **Нетдотримання принципів** може призвести до труднощів у роботі з клієнтом, проблеми професійного вигорання фахівця, незадоволення з боку клієнтів тощо. Професійні цінності іноді можуть відрізнятися від особистих (персональних) цінностей консультанта. Якщо такі суперечності зумовлюють проблеми з належним виконанням професійних обов’язків або є причиною внутрішньо-особистісного конфлікту консультанта, то йому **варто звернутися до супервізії.** |

**ПРИНЦИП КОНФІДЕНЦІЙНОСТІ**передбачає, що інформація, отримана службою психологічного консультування (консультантом), не підлягає розголошенню.

|  |  |
| --- | --- |
| **КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ** – це контракт на словах між: двома людьми, в якому консультант обіцяє зберігати в таємниці все відомості, отримані в процесі консультування, а клієнт погоджується вірити цій обіцянці. Відносини не можуть розвиватися далі, якщо у вирішенні цього питання не досягнуті розуміння і довіра. | The HR Exchange – Brockholes 18th May | The HR Exchange |

**З цієї самої причини питання конфіденційності** завжди обговорюється вже на першій сесії як для того, щоб розвіяти деякі страхи клієнта з приводу збереження наданих під час роботи відомостей, так і для того, щоб переконати клієнта, що все, що відбувається під час роботи, залишиться в таємниці: ні зацікавленому батькові, ні чоловікові, ні роботодавцю чи судді не нададуть ніякої інформації.

Таким чином, психотерапевтичні відносини починаються із взаємної угоди – консультант обіцяє дотримуватись в роботі етичних норм, бути компетентним, робити все можливе в інтересах клієнта, зберігаючи при цьому конфіденційність, тоді як клієнт, зі свого боку, обіцяє, що він, наскільки це можливо, буде відкритим і буде ставитися до консультанта з довірою. Подібні угоди формують тимчасові рамки відносин доти, доки не з’являться близькість і повага, що виникають у процесі спільної роботи.

Психолог **зобов'язаний** додержуватися конфіденційності у всьому, що стосується взаємин з клієнтом, його особистого життя і життєвих обставин. **Виняток становлять випадки, коли виявлені симптоми є небезпечними для клієнта та інших людей, і психолог зобов'язаний поінформувати тих, хто може надати кваліфіковану допомогу.**

**ПРИНЦИП ТОЛЕРАНТНОСТІ** пов'язаний з повагою і чутливим ставленням до клієнта. Важливим при цьому є професійне вміння приймати клієнта таким, яким він є, спілкуватися з ним, не оцінюючи, не критикуючи його норми та цінності, стиль життя та поведінку. Таке ставлення протиставляється як надлишковій благородності, так і примітивному, але великодушному співчуттю.

|  |  |
| --- | --- |
| **ТОЛЕРАНТНІСТЬ** – це повага права іншого бути таким, яким він є. | Просування європейських принципів толерантності та недискримінації ... |

**БЕЗОЦІННІСТЬ** – один із самих важких у реалізації принципів. На його повне втілення у взаємодію з клієнтом консультант витрачає багато років. Безоцінне ставлення ні в якому випадку не означає байдуже, індиферентне ставлення. Супроти того, це спокійне, досить уважне і поважливе ставлення до повідомлень клієнта.

**Приймати клієнта, не оцінюючи його, можна тоді, коли консультант сам навчиться приймати себе*,*** не вдаючись до жорсткого, критичного самоаналізу, який досить часто повторюється; не використовуючи при цьому безкінцеві спонукання та безмежні самопотурання, без самозахоплення і роздратування, толерантно переглядаючи всі події власного життя.

Отже, доброзичливе, безоцінне ставлення може вибудувати лише той консультант, який сам здатен бути «добрим клієнтом», точніше, той, хто прагне час від часу знов і знов працювати в межах власного самоусвідомлення, саморозуміння і, врешті-решт, над власною персональною ідентичністю, власною свободою та особистісним зростанням.

1. **ЩОДО ЕТИКИ?**

|  |
| --- |
| **ЕТИЧНІ ПРИНЦИПИ КОНСУЛЬТУВАННЯ** *- це не просто професійні вимоги до діяльності психолога, але і свого роду «техніка безпеки», що забезпечує і клієнту, і самому психологу можливість уникнути неприємних і навіть важких наслідків некоректної роботи.* |

**! ДО ФУНДАМЕНТАЛЬНИХ ЕТИЧНИХ ПРИНЦИПІВ ВІДНОСЯТЬ ТАКІ:**

* **ДОБРОЗИЧЛИВЕ І БЕЗОЦІНОЧНЕ СТАВЛЕННЯ ДО КЛІЄНТА.**

Психолог повинен приймати клієнта таким, яким він є, і не оцінювати його. Оцінка психологом клієнта, навіть не висловлений вголос, руйнує консультативний контакт і унеможливлює подальшу роботу з клієнтом. У разі якщо психолог не може впоратися з негативним ставленням до клієнта або оценочностью, необхідна переадресація клієнта іншому психологу і подальша супервізія.

* **ОРІЄНТАЦІЯ НА НОРМИ І ЦІННОСТІ КЛІЄНТА (ВІДСУТНІСТЬ КРИТИКИ).**

Цей принцип тісно пов'язаний з попереднім. Консультант не повинен оцінювати дії клієнта, виходячи з власної системи норм і цінностей. Потрібно вміти побачити ситуацію очима клієнта, з точки зору його власних норм.

* **ПРИНЦИП ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ КЛІЄНТА.**

Так як консультування орієнтується на здорову особистість, здатну приймати рішення, необхідно стимулювати клієнтів до прийняття відповідальності за свої рішення і за своє життя в цілому. Зокрема, з цього принципу слід заборона давати прямі поради (на відміну від інших видів консультування, наприклад, юридичного, де поради є метою консультації). Маються на увазі поради щодо прийняття рішення, наприклад розлучатися чи не розлучається дружина. У той же час якщо клієнту потрібна певна інформація для прийняття рішення, її необхідно дати, це не розглядається як рада.

* **АНОНІМНІСТЬ І КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ.**

Найважливішим принципом консультування є конфіденційність. Порушенням професійної етики є повідомлення інформації про клієнта, отриманої під час консультації, третім особам, нехай навіть це будуть родичі або начальство клієнта. У разі необхідності передачі інформації клієнт повинен бути обізнаний про це і повинно бути отримано її згоду. Наприклад, це може бути у випадку, якщо психолог хоче викласти випадок клієнта в своїй статті або книзі, привести як приклад під час лекції. Зрозуміло, в цьому випадку справжнє ім'я клієнта не оприлюднюється. З даним принципом пов'язаний також заборона на використання будь-яких аудіо- або відеозаписів без згоди на те клієнта. Єдиним випадком, коли необхідно відступити від принципу конфіденційності, є ситуація, коли клієнт повідомляє про намір завдати шкоди здоров'ю або життю своєї або інших людей, проте клієнт повинен бути заздалегідь поінформований про таку можливість.

* **РОЗМЕЖУВАННЯ ОСОБИСТИХ І ПРОФЕСІЙНИХ ВІДНОСИН.**

Цей принцип має на увазі заборону на вступ з клієнтом в особисті відносини, і навпаки - не можна консультувати людей, з якими консультант знаходиться в особистих відносинах (дружніх, сімейних, ділових).

* **ПРИНЦИП ОБІЗНАНОГО ЗГОДИ КЛІЄНТА.**

Цей принцип має на увазі, що клієнт повинен бути обізнаний про методи і техніках впливу, які будуть застосовуватися психологом по відношенню до нього, і дати свою згоду на їх застосування. В тому числі, клієнт повинен дати свою згоду на запис консультації з використанням аудіовізуальних засобів. При відсутності такої згоди здійснення запису неприпустимо.

* **ПРИНЦИП «НЕ НАШКОДЬ».**

Відповідно до цього принципу, в консультуванні неприпустиме використання методів або технік, які можуть завдати шкоди клієнту.

* **ПРИНЦИП НЕРОЗПОВСЮДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНОГО ІНСТРУМЕНТАРІЮ.**

Психолог не повинен передавати третім особам, які не мають психологічної освіти, психологічний інструментарій, включаючи описи психологічних технологій і прийомів, тексти методик і тестів і ключі до них.

1. **СТРАТЕГІЇ КОНСУЛЬТУВАННЯ** 
   1. **КОНСУЛЬТУВАННЯ НА ОСНОВІ ТРАНСАКТНОГО АНАЛІЗУ (ТА)**

|  |  |
| --- | --- |
| **ТРАНСАКТНИЙ АНАЛІЗ** - це теорія особистості, концепція соціальної взаємодії і аналітичне керівництво для консультування. Основні положення та поняття теорії ТА розкриті в основних працях: «Трансактний аналіз у психотерапії» (Вегпе, 1961), «Ігри, в які грають дорослі» (1964), «Принципи групової терапії» тощо.  Розробка трансактного аналізу є власне зобов'язання Е. Берна, виконання якого було потрібне для того, щоб стати «справжнім лікарем». | **Ерік Берн** - засновник трансактного аналізу (1910-1970). |

**У практиці консультування використовуються такі положення:**

* позиція "о'кей" є висхідною життєвою позицією. Відзначається вплив ранніх періодів життя на зміну позицій особистості;
* Ego-стани як моделі переживань, мислення і поведінки. Мотивація формується під впливом стимулу визнання і структурного голоду;
* шість способів структурування соціального часу: відхід, здійснення ритуалів, діяльність, проведення дозвілля, ігри, створення інтимності;
* трансакції як обмін погладжуваннями або одиниці визнання між Ego-станами тих, хто бере участь у соціальній взаємодії;
* сценарії як підсвідомі життєві плани, за допомогою яких люди структурують свій час та визначають долю. Матриця сценарію;
* ігри як приховані трансакції і розплата;
* контракти як передбачення результату професійної взаємодії психолога і клієнта;
* структурний аналіз в ТА як діагностування та диференціювання моделей чи Ego-станів;
* психічна енергія та катексис;
* стимул, визнання та структурний голод;
* обмеження у вигляді наказів, атрибуцій та ігнорування. Життєві позиції.

|  |  |
| --- | --- |
| **ФУНКЦІЯ ТА:** | Трансактний аналіз намагається пояснити, чому люди поводяться неадекватно. Частково це відбувається тому, що і сценарії, й ігри пов'язані з отриманням певних нагород і одночасно - з «розплатою» за сценарій, за гру. Окрім того, людям важко відмовитись від ілюзій (автономії чи самостійності). |

**ПРАКТИКА ТРАНСАКТНОГО АНАЛІЗУ**- це допомога клієнту здобути життєву позицію «я о'кей - ти о'кей». Основні завдання: відчути себе краще або «зробити успіхи»; «досягнення одужання» або «одужання». Основні способи досягнення мети - отримання автономії або формування інтегрованого Дорослого.

**Підходи та методи, що використовуються в ТА:**

* структурний аналіз, який складається з діагностування і проведення диференціацій між однією моделлю "відчування-мислення-поведінки" (чи Ego-станом) і другою аналогічною моделлю;
* здійснення соціального контролю і надання можливості вирішувати;
* аналіз ігор і надання допомоги клієнту в розумінні того, в яку гру він грає, які робить ходи, яка розплата за цю гру і як гра сприяє виправданню життєвої позиції.
* конструктивне вираження природних позицій Дитини і почуттів, які вона звикла приховувати чи ігнорувати;
* аналіз сценарію як допомога у відмові від раніше прийнятих рішень.

|  |  |
| --- | --- |
| **ПЕРЕВАГИ ТА В ГРУПІ:** | Члени групи спостерігають за Ego-станами інших, існує можливість аналізу трансакцій і гри, аналіз сценарію може стати значущим для інших учасників. |

**ТА-консультант діє як викладач,** тренер, творча людина, включена в процес. Перед початком аналізу укладається контракт, який в ході консультування може змінюватись. Цілі контракту можуть стосуватись фізіологічних змін, зменшення вираження психічних станів, певних змін у поведінці, роботи на протязі певного часу, складання іспитів тощо.

* 1. **КЛІЄНТ ЦЕНТРОВАНЕ КОНСУЛЬТУВАННЯ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Карл Роджерс** (1902-1987) презентував новітню концепцію у психології (1940 рік, штат Міннесота) як «**клієнт-центровану терапію»** -недирективну терапію. Пізніше, 1974 року, з'явилась ще одна назва – «**особистісно-центрована терапія**», яка розширює рамки використання, особливо в ситуації психологічного консультування. Основні ідеї представлені в таких роботах: «Консультування і психотерапія» (Rodgers, 1942), «Терапія, центрована на клієнті» (1951), «На шляху до особистості» (1961). |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **ОСНОВНА СУТЬ ПІДХОДУ:** | Кожна людина володіє величезними резервами само-розуміння, прагнення до само-актуалізації як основного мотивуючого стимулу. Конфлікт між само-актуалізацією та Я-концепцією, що заважає адекватному засвоєнню досвіду, призводить до появи особистісних проблем та поведінкових порушень. |

**На думку Роджерса,** конструктивні зміни особистості клієнта можливі за умови створення певної атмосфери під час налагодження стосунків ***«консультант – клієнт»,*** яка забезпечує конгруентність у відносинах; безумовно позитивне ставлення та емпатію. Позиція клієнта передбачає процес становлення особистості і регулювання власного життя.

|  |  |
| --- | --- |
| **У процесі консультування важливо орієнтуватись на суб'єктивний досвід і його переживання.** | **!** |

Практика особистісно-центрованого консультування, перш за все, передбачає:

* узгодження цілей консультанта і клієнта;
* відкритість переживань;
* концентрованість на емоційних аспектах стосунків;
* раціональність;
* особисту відповідальність клієнта;
* самоповагу;
* здатність до підтримання добрих особистих стосунків та високий рівень прийняття інших;
* етичність і високу якість життя;
* взаємний вплив консультанта та клієнта (перетворення останніх на ефективних консультантів для самих себе та розвитку інших).

Особистісно-центроване консультування не акцентує свою увагу на використанні спеціальних технік***.* Головне - здатність консультанта встановити взаємини, адекватні реальним подіям, бути емпатійним і уважним слухачем, який беззаперечно приймає будь-яку особистість.**Психолог зосереджений на актуальному стані клієнта, сприяє його само-актуалізації.

Додаткове використання особистісно-центрованого консультування: групова робота, аудиторне навчання, навчання спеціалістів із менеджменту, вирішення конфліктів.

* 1. **ГЕШТАЛЬТ КОНСУЛЬТУВАННЯ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | На думку **Фріца Перлза**(1893-1970), творця теорії гештальт консультування, клієнти, які приходять до консультанта, перебувають в стані екзистенційної кризи і потребують навчання, як брати на себе відповідальність за своє існування. **ГОЛОВНА ПЕРЕДУМОВА ГЕШТАЛЬТПСИХОЛОГІЇ**: людська природа організована у вигляді набору багатьох зразків або «цільностей»; зрозуміти суть людської природи можна, лише уявивши її як функцію елементів, із яких вона складається. |

**ГЕШТАЛЬТ**- це органічна функція, основна емпірична одиниця. Основні характеристики гештальту: фігура, фон, закінченість, незавершеність.

**САМО-АКТУАЛІЗАЦІЯ**- це прояв відповідних ідентифікацій і відчужень.

**Перлз відзначає помилковість відокремленого розгляду систем «душа – тіло», «особистість - навколишнє середовище»*.*** Життя як безперервна зміна станів балансу і нестабільності, тому дуже важливо розвивати ідентифікацію конкретної людини з Я та забезпечувати збереження контакту з почуттями. Фрустрація може виступати, як мобілізуюча сила власних ресурсів для управління навколишнім середовищем, в той час як зона фантазії є проміжною зоною між сферою Я та середовищем.

У процесі гештальт консультування важливо враховувати:

* чотири основних невротичних механізми або розлади на межі контакту: інтроекцію, проекцію, ретрофлексію, злиття;
* п'ятирівневу структуру неврозу: кліше; ролі та ігри, які управляються (Е. Берн, 3. Фрейд); безвихідь; смертельний або імплозивний шар; експлозія.

|  |  |
| --- | --- |
| **МЕТА КОНСУЛЬТУВАННЯ:** | підтримка самого себе, контакт з власними почуттями та екзистенційним центром, само-актуалізація, розвиток відповідальності за своє життя, здатності робити вільний вибір, формувати  та завершувати сильні гештальти. |
| **ЕЛЕМЕНТИ ГЕШТАЛЬТПІДХОДУ В ПРАКТИЦІ КОНСУЛЬТУВАННЯ:** | використання методики усвідомлення, симпатії та фрустрації, виявлення фантазій, робота зі сновидіннями, використання методу драми, різних правил та гри. |
| **ОСОБЛИВІСТЬ ПРОЦЕСУ КОНСУЛЬТУВАННЯ:** | фіксування уваги на реальних, актуальних розладах (на цей момент). |

**У практиці роботи гештальтконсультантів** нерідко використовується психоаналітичне формулювання для описів структури характерів клієнтів.

**У досвіді клієнтів** часто спостерігається обмеження сфер контакту, що обумовлене відчуженням частини "організмічної" самості засобом хибних ідентифікацій (особливо під час захворювання). Ситуація - це єдина річ, здатна здійснювати зовнішній контроль.

**ІНТРОЕКЦІЇ** - це досвід, що приймається цілком, без додаткового переосмислення. В результаті засвоюються як корисні, так і непотрібні речовини, організм поступово слабшає. Подібні речі ми спостерігаємо у сім'ї, коли батьки, сповнені агресії, забезпечують своїм дітям сприймання досвіду без узгодження з потребами організму.

**У гештальтгрупах використовуються правила:** «тут і тепер», «я і ти», «заміна запитань твердженнями», «відсутність пліток», використання «мови відповідальності».

1. **ФОРМУЛЮВАННЯ ПОРАД ТА РЕКОМЕНДАЦІЙ**

|  |
| --- |
| Для того щоб клієнтові були цілком зрозумілі пропоновані психологом-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 психолога-консультанта слід дотримуватися таких правил. |

**ПРАВИЛО 1.** При формулюванні порад і рекомендацій по практичному вирішенню проблеми клієнта бажано, як і при інтерпретації сповіді, пропонувати йому не один-єдиний, а відразу декілька, по можливості - різних, порад і рекомендацій.

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

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

**ПРАВИЛО 2.** Психологу-консультанту слід пропонувати клієнтові не тільки поради як такі, але також і власні оцінки цих рад з погляду легкості або труднощі проходження їм у вирішенні виниклої проблеми.

**Пояснення.** Мова йде про те, що клієнт повинен мати достатньо повну інформацію про кожну конкретну рекомендації, пропонованої психологом-консультантом, тобто знати, чого йому буде коштувати проходження тієї чи іншої рекомендації і з яким ступенем ймовірності таке дотримання призведе до вирішення хвилюючою його проблеми.

**Приклад.**Після того як психолог-консультант запропонував клієнтові альтернативні поради щодо вирішення його проблеми, в голові у клієнта (в силу його психологічної, професійної непідготовленості і недостатності життєвого досвіду, а також з причини надмірності отриманої від консультанта інформації) далеко не відразу складається цілком адекватний образ ситуації . Для того щоб полегшити клієнтові пошук такого рішення, психолог-консультант в той час, коли клієнт ще розмірковує над отриманою інформацією, сам повинен запропонувати йому аргументовані власні оцінки ефективності різних способів поведінки, розкриваючи перед клієнтом їх позитивні і негативні сторони.

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

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

**Приклад.**Одна з дієвих форм надання практичної допомоги в даному випадку клієнтові з боку психолога-консультанта полягає в тому, що консультант і клієнт на деякий час як би міняються ролями: психолог-консультант просить клієнта пояснити йому зроблений вибір і обгрунтувати його, а сам, уважно слухаючи клієнта, задає питання.

**ПРАВИЛО 4.** На закінчення психологічної консультації дуже важливо забезпечити клієнта дієвими засобами самостійного контролю успішності вживаються практичних дій щодо вирішення проблеми.

**Пояснення.** Оскільки психологічне консультування є в основному методом самостійної психокорекційної роботи, розрахованої на власні сили і можливості клієнта, на те, що виправляти недоліки у власній психології та поведінці клієнтові доведеться самому, то дуже важливо забезпечити його засобами самоконтролю ефективності вжитих ним же дій.

**Приклад.**Саме в даному випадку мова йде про те, щоб точно повідомити клієнта, як він па практиці може проконтролювати себе і за якими ознаками він буде судити про те, що його поведінка правильне, а здійснювані дії насправді дають позитивний результат.

**ПРАВИЛО 5**. Надання клієнту додаткової можливості отримання від психолога-консультанта необхідних порад і рекомендацій вже в процесі практичного вирішення проблеми.

**Пояснення.** Це правило пов'язане 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 ховаю зрозумів, прийняв рекомендації психолога-консультанта і вже практично приступив до їх виконання, у процесі реалізації отриманих рекомендацій раптом виявляється безліч непередбачених обставин і додаткових питань, які потребують термінових відповідей.

**Приклад.**Для того щоб ці питання оперативно вирішувалися, необхідно, щоб клієнт мав можливість постійно підтримувати зв'язок з психологом-консультантом, у тому числі і після завершення консультації та отримання потрібних рекомендацій. А для цього психологу-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 клієнту можливість діяти самостійно, психолог-консультант зобов'язаний переконатися в тому, що клієнт дійсно все зрозумів правильно, прийняв і без сумнівів та вагань готовий діяти в потрібному напрямку.

**Пояснення та приклад.**Для того щоб практично переконатися в цьому, в кінці консультації бажано знову надати слово клієнту і попросити його відповісти на наступні, наприклад, питання:

* Чи все для вас зрозуміло і переконливо?
* Розкажіть про те, як ви збираєтеся діяти далі.

Іноді корисно поставити клієнтові ряд конкретних питань, у відповідях на які з'ясовується ступінь розуміння і прийняття клієнтом рекомендацій, отриманих від психолога-консультанта.

1. **МОВА ТІЛА КЛІЄНТА – ПРО ЩО РОЗКАЖЕ КОНСУЛЬТАНТУ / ТЦІ**

Про особу клієнта і про його психологічний стан можна судити за мовою тіла (Але це треба враховувати із іншими ознаками комплексно. Одна чи інша поза людини не може бути остаточною):

* поза «руки на пояс» характерна для рішучого, вольового людини;
* нахил тулуба вперед, сидячи па 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 володіє швидкою реакцією 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 згоден з тим, що йому в даний момент часу говорять;
* пряма голова під час розмови свідчить про нейтральний відношенні людини до того, що він чує;
* нахил голови в бік 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;
* іноді схрещування рук свідчить про те, що у людини виникало почуття страху;
* перехрещення ніг - ознака негативного або оборонного відносини;
* жест «погладжування підборіддя» означає, що дана людина намагається ухвалити рішення, пов'язане з тим, що йому тільки що сказали;
* відхилення назад на спинку стільця або крісла - рух, що свідчить про негативний настрої людини;
* якщо після того, як людину попросили повідомити про своє рішення, він бере в руки який-небудь предмет, то це означає, що він не впевнений у своєму рішенні, сумнівається в його правильності, що йому ще необхідно подумати;
* коли голова слухача людини починає схилятися до руки, щоб спертися на неї, то це означає, що у нього пропадає інтерес до том) ', що йому зараз говорять;
* якщо людина потирає потилицю долонею і відводить очі - це означає, що він говорить неправду;
* люди, часто потирають потиличну частину шиї, схильні виявляти негативне, критичне ставлення до оточуючих;
* ті люди, які часто труть свій лоб, зазвичай є відкритими і поступливими;
* постукування пальцями по кришці столу або по чому-небудь іншому під час слухання свідчить про нетерпіння людини;
* відкриті долоні асоціюються з щирістю, довірливістю і чесністю;
* приховані долоні, навпаки, говорять про закритість, нечесності, 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;
* зчеплені пальці рук під час розмови можуть означати розчарування.

**Ще деякі спостереження:**

* У міміці людини також може зустрітися ряд ознак, які з високим ступенем вірогідності можуть свідчити про його невротичности.
* Обмовка містить натяк на те, про що людина насправді думає, але не хоче говорити відкрито чи вголос.
* Пам'ять людини утримує в основному ті переживання, які пов'язані зі значимими для пего людьми і подіями.
* Якщо людина спізнюється па зустріч або зовсім забуває про неї, то з великою часткою впевненості можна припустити, що він несвідомо уникає цієї зустрічі.
* Якщо людина постійно забуває імена, то з достатньою впевненістю можна стверджувати, що у нього пет особливого інтересу до людей, і в першу чергу до тих, чиї імена він забуває.
* Якщо людина надмірно багатослівний по і так цілком ясному питання, якщо, крім того, в його голосі відчувається тремтіння і він, як кажуть, ходить навкруги, не висловлюючись виразно, значить, йому не цілком можна довіряти.
* Чітко звучний, ясний голос зазвичай говорить про відкритість і щирості людини.
* Якщо людина щось бурмоче про себе і виражається неясно, то він, напевно, не горить бажанням зблизитися з тим, кому він це говорить.
* Якщо людина говорить повільно, старанно підбираючи слова і ретельно контролюючи свою промову, то він відчуває внутрішнє психологічне напруження.
* Посилені заперечення клієнта психолога-консультанта можуть сприйматися як свідчення того, що клієнт не цілком упевнений у собі і в істинності тих слів, які сам вимовляє.

1. **КОМПЛЕКСНА ОЦІНКА ПРОБЛЕМИ: ЕТАПИ, ІНСТРУМЕНТИ ДЛЯ ВИКОРИСТАННЯ**

|  |
| --- |
| **ПСИХОЛОГІЧНЕ ОЦІНЮВАННЯ** - процес систематизованого збирання інформації про особистість і особливості навколишнього середовища, на основі якого здійснюється прийняття відповідного поставленим завданням рішення (висновку). |

**Психологічне оцінювання виконують у такій послідовності:**

* визначення предмету оцінювання;
* визначення мети оцінки;
* вибір критеріїв прийняття рішення;
* збирання даних;
* прийняття рішення і підготовка висновку;
* повідомлення інформації зацікавленим особам.

**СИСТЕМУ ОЦІНЮВАННЯ (ВИМІРЮВАННЯ)**оптимального (здорового) функціонування і життєвого успіху особистості позначають терміном «позитивне психологічне оцінювання». Воно ґрунтується на ідеях позитивної психології, зверненої передусім до сил і достоїнств людини (альтруїзм, сміливість" чесність, радість, здоров'я, відповідальність, гарний настрій тощо).

**Однією з цілей психолога є встановлення психологічного діагнозу** - оцінювання психологічного стану людини. Психодіагностика у психолого-педагогічному науковому дослідженні передбачає оцінювання психологічних властивостей і особливостей.

|  |  |
| --- | --- |
| ! | Фахівець, що займається психологічним консультуванням, повинен поставити правильний діагноз, оцінити суть психологічної проблеми, а вже потім давати поради клієнту. |

**ЕТАПИ:**

1. Під час першої зустрічі психолога-консультанта з клієнтом відбувається первинна діагностика проблеми клієнта.

Застосування психодіагностичного інструментарію залежить від того, наскільки свідоме звернення клієнта про допомогу, яке психолог-консультант може розглядати з двох позицій.

Перша полягає в тому, що клієнт розуміє, чого він хоче й відразу формулює запит: про корекцію певних якостей чи поведінки, про допомогу у саморозвитку, самопізнанні чи трансформцію чогось у власній структурі особистості тощо.

Друга позиція, коли клієнт не розуміє, що з ним відбувається, і сформулювати запит самостійно не може. Свій дискомфорт приблизно визначає так: «мені погано...».

|  |
| --- |
| **Запит**– це певним чином мотивоване звернення до психолога- консультанта з проханням надати конкретну форму психологічної допомоги. |

* 1. У разі звернення клієнта із запитом щодо неадекватності самооцінки психолог-консультант може обрати для діагностики методику особистісного диференціалу, яка призначена для вивчення самооцінки особистості, а також для визначення міжособистісного сприйняття та міжособистісних стосунків. Досліджуваному пропонують оцінити себе або іншу людину за допомогою набору із певних пар прикметників. Під час аналізу методики цікавими для консультанта є як окремі оцінки, так і три інтегральні показники: оцінка, сила, активність. У процесі співставлення декількох варіантів виконання методики порівнюються комплексні показники «оцінки», «сили», «активності», а також розрізняються за знаком у різних варіантах методики. Дана методика займає певне місце між формалізованими і мало формалізованими методиками і досить широко використовується психологами.

**ІНСТРУМЕНТ**

|  |
| --- |
| як «Я-реальний, Я- ідеальний», «Мої сильні й слабкі сторони», або із серії «Незакінчені речення»: «мені подобається..., мені не подобається..., я хочу бути..., я краще працюю, коли...» тощо. Співставлення двох варіантів (позитивного й негативного) відповідей і їх динаміка особливо цінна для психолога-консультанта, який у ході зустрічей з клієнтом прагне до зменшення розходження між реальним і ідеальним Я, до більш адекватної самооцінки клієнта. |

* 1. Під час діагностики стосунків батьків і дітей можна запропонувати дитині (підлітку) оцінити себе, а матері (батьку) оцінити свою дитину. Потім кожний із них може відгадувати відповіді іншого, після чого порівнюються усі варіанти відповідей. У роботі із подружніми парами доречними є інструкції: «Ідеальна (реальна) дружина (чоловік)», «Мій чоловік (дружина) думає, що я...», «Мій чоловік (дружина) оцінює мене...» тощо. Цікавим і корисним для психолога-консультанта є розмаїття отриманих даних, однак необхідно пам'ятати, що інтерпретація за проективними методиками вимагає певного досвіду, оскільки вони є мало формалізованими.

**ІНСТРУМЕНТ**

|  |  |
| --- | --- |
| Можна використати методику Філіпса "Шкільна тривожність", яка надає можливість отримати інформацію про ряд наступних характеристик особистості: загальний рівень тривожності учнів у школі, переживання соціального стресу, фрустрація потреби у досягненні успіху, страх самовираження, страх ситуації перевірки знань, страх невідповідності очікуванням оточення, низька фізіологічна опірність стресу, проблеми й страхи у стосунках із вчителями. | Можна використати методику Ч.Д. Спілбергера "Дослідження тривожності", яка дає змогу визначити рівень особистісної чи ситуативної тривожності особистості. |

* 1. У другому випадку (у разі скарги), коли немає чіткого запиту, психологу-консультанту, який здійснює діагностику, необхідно класифікувати проблему та сформулювати гіпотезу, тобто зробити припущення: у якій з основних підструктур загальної структури особистості знаходиться' причина проблеми клієнта? Який психодіагностичний інструментарій застосувати спочатку? У ході наступних консультативних зустрічей та за допомогою даних психодіагностики психолог-консультант перевіряє своє припущення та розкриває причини негараздів із клієнтом.

**ІНСТРУКЦІЯ**

|  |
| --- |
| Як приклад, можна розглянути використання особистісного підходу до визначення проблеми на етапі первинної діагностики.  Діагностика цієї підструктури забезпечується широким спектром тестів, опитувальників і методик для визначення, як окремих рис характеру особистості, так і певних типологій характеру та відхилень у ньому (акцентуацій характеру), дисгармоній тощо. |

**Таким чином, на етапі первинної діагностики** клієнта психолог-консультант може на основі особистісного підходу класифікувати проблему та кваліфіковано підібрати необхідний психодіагностичний інструментарій.

1. **У результаті класифікації проблеми та відповідно підібраного психодіагностичного інструментарію психолог-консультант може здійснювати безпосередню (поточну) діагностику клієнта.** Фахівець може проводити поточне діагностування змін особистості, що виявляються шляхом порівняння показників діагностики, отриманих на перших консультаційних зустрічах та на останніх (або проміжних). При цьому психолог-консультант, який здійснює психодіагностику, має простежувати як позитивні так і негативні зміни, спостерігати та фіксувати динаміку цих змін, відповідно корегувати програму дій.
   1. Так, до основних показників спілкування особистості відносять рівень комунікаційних навичок, емпатію, поєднання окремих характерологічних особливостей.

**ІНСТРУМЕНТ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Для цього використовують методику «Виявлення комунікаційних та організаторських здібностей» (КОЗ-2). | Також доцільно використовувати методику діагностики «Перешкод» в налагодженні емоційних контактів В. В. Бойко, яка може вказати на можливі емоційні проблеми в спілкуванні. | «Методика діагностики комунікативної упередженості» В. В. Бойко визначає рівень комунікативних здібностей. | Рівень емпатійних здібностей, як правило, визначають за методикою В. В. Бойко «Методика діагностики рівня емпатійних здібностей». |

* 1. Визначити показники спрямованості особистості та інтелекту.

**ІНСТРУМЕНТ**

|  |
| --- |
| Методика "Карта інтересів" А. Е. Голомштока |
| Диференційний опитувальник Є. О. Клімова (ДДП) |
| Методика Л. Йовайші |
| Опитувальник Л. Кабардової |
| Опитувапьник спрямованості професійних інтересів ОДАНІ (орієнтовно-діагностична анкета інтересів), створений С. Я. Карпіловською на основі модифікації анкети інтересів А. Голомштока та О. Мешковської. Він дозволяє виявити рівень інтересів учнів до 15 навчальних предметів та видів професійної діяльності. |
| Загальновідомий тест, який призначений для діагностики акцентуацій характеру у підлітків, розроблений О. Є. Лічко |
| Методика «Самооцінка особистості» О. І. Моткова |
| Методика «Проективні матриці Равена» дозволяє визначити високий, середній та низький рівень розумового розвитку особистості. |

***Таким чином,*** для безпосереднього та поточного діагностування психолог-консультант може користуватися широким спектром напрацьованих вченими методів та методик, дотримуючись одного з важливих правил: обов'язково застосовувати в психодіагностиці лише валідні, науково обґрунтовані методики.

1. ***Після проведення поточної психологічної діагностики настає вирішальний етап – завершальна психодіагностика.*** На цьому етапі психолог-консультант має здійснювати наступні дії:

* збір отриманих психодіагностичних показників за усіма попередніми стадіями;
* співставлення та інтерпретація отриманої інформації; встановлення (уточнення) психологічного діагнозу;
* уточнення програми розвивальної чи корекційної допомоги клієнту.

**Отже,** на етапі проведення завершальної діагностики психологу- консультанту необхідно повідомити клієнту основні отримані дані, класифікувати проблему, звернути увагу на необхідність корегування певних показників та ознайомити з моделлю подальшої роботи тощо.

|  |  |
| --- | --- |
| ! | Залежно від цілей дослідження результати його можуть бути передані іншим фахівцям, які самі приймають рішення про їхнє використання у своїй роботі. Поставлений психологічний діагноз може супроводжуватися рекомендаціями та призначатися не тільки фахівцям, але й самим обстежуваним, їхнім батькам. |

1. **ЛАЙФХАКИ РОБОТИ З ПРОБЛЕМНИМИ КЛІЄНТАМИ**

**РОБОТА З ТРИВОЖНИМ КЛІЄНТОМ**

|  |  |
| --- | --- |
| Прояви і причини | В роботі варто |
| * перейменування: «Я роздратований; я в напрузі; у мене слабкість; я боюся; я не відчуваю себе самим собою»; * певні дії: стукіт пальцями по столу, кручення гудзиків; * багатомовність: клієнт прагне приховати свою тривожність; * контроль над тим, що сказати. * Клієнт говорить більш загальні та «правильні» думки, або позиції інших. | * тактовно звертати увагу на ухиляння клієнта («Ви зараз знову говорити не про себе»); • виявити максимум розуміння і терпимості; * продемонструвати вашу зацікавленість у ньому; * для того, щоб допомогти. Щоб не розповідав клієнт ви буде на захисті його інтересів. |

**РОБОТА З НЕМОТИВОВАНИМ КЛІЄНТОМ**

|  |  |
| --- | --- |
| Прояви і причини | В роботі варто |
| * властиво особам, які потрапляють на консультування не з власної волі, або ж приходять на консультацію довести, що ніхто не може йому допомогти; * пропуски зустрічі, спізнення, байдужість до всього, що робиться під час консультування, відмова взяти на себе частину відповідальності; * мовчання. | * продемонструвати клієнту, що ви приймаєте його таким, як він є; * запевнити його у відсутності у вас наміру насильно працювати з ним; * поясними суть і можливості консультації, які він може отримати; * щиро прагнути допомогти клієнту, коли він це буде відчувати, його мотивація зміниться. |

**РОБОТА З АГРЕСИВНИМИ КЛІЄНТОМ**

|  |  |
| --- | --- |
| Прояви і причини | В роботі варто |
| * часто за демонстративною ворожістю клієнти намагаються приховати свою тривожність; * не подобається вигляд чи слова, консультанта, консультант надто молодий; * є засобом самозахисту, крім того, вона значно дієвіша, ніж страх; * причини озлобленості кожного клієнта приховані в його життєвих обставинах. | * варто допомогти розібратися у справжніх почуттях і подолати ворожість; * не відповідати агресією – вона провокуватиме ще більшу ворожість; * консультант зобов’язаний усвідомити свої відчуття, ідентифікувати свою незадоволеність, щоб ефективніше допомогти клієнтові подолати його озлобленість. |

**РОБОТА З КЛІЄНТОМ В СТАНІ КРИЗИ**

|  |  |
| --- | --- |
| Прояви і причини | В роботі варто |
| * максимальна напруга фізичних і моральних сил для подолання перешкоди; * почуття тривоги, невпевненості з приводу майбутніх дій; * нездатність справлятся з повсякденними обов’язками; * утруднений елементарний вибір через порушення критичності; * часто просять поради та ображаються на неї; * існує небезпека емоціонального зараження. | * консультант, при всій емоційності розмови, повинен внутрішньо бути дещо дистанційованим від клієнта; * необхідно зберігати внутрішній спокій; * дати можливість клієнту звільнитися від почуттів, які його переповнюють; * уникати нереалістичних узагальнень і прогнозів, які продиктовані бажанням заспокоїти клієнта; * висловлювати підтримку. |

**РОБОТА З КЛІЄНТОМ, ЯКИЙ МАНІПУЛЮЄ**

|  |  |
| --- | --- |
| Прояви і причини | В роботі варто |
| * частіше до маніпуляцій вдаються клієнти, які відчувають залежність від консультанта. Вони звикли спирається на фахівця, а не на себе; * клієнт не співпрацює з консультантом, бо вірить у його могутність. Він каже, що «нічого у нього не змінюється», що «йому нічого не допомагає», та насправді прагне уникнути розставання, тому пропонує продовжувати спілкування якомога довше. | * час від часу займатися обговоренням самих стосунків. Це означає, що консультанту і клієнту треба відкрито обговорювати те, що між ними відбувається; * дотримуватись часових рамок та процесу. Маніпуляції частіше розвиваються тоді, коли консультант не знає, як структурувати час і вести розмову. Тоді клієнт отримує великі можливості для маніпуляцій. |

**РОБОТА ІЗ ЗАХИСНИМИ МЕХАНІЗМАМИ**

|  |  |
| --- | --- |
| Прояви і причини | В роботі варто |
| * клієнт постійно запізнюється на зустріч або забуває про неї; * відволікається під час розмови, * не помічає в розмові того, що є для нього неприємним; * перебиває, вступає в суперечку, не погоджується з тим чи іншим відходить від теми розмови; * пропонує для обговорення те, що прямо від нього не залежить; * подає ситуацію як проблемну для когось (рідних, близьких), але заперечує свою роль в ній. | * звернути увагу клієнта на прояви його опору; * продемонструвати на прикладах як вони проявляються; * роз’яснити чому виникають такі захисні механізми і які функції вони виконують. |

**РОБОТА ІЗ КЛІЄНТОМ, ЯКИЙ ПЛАЧЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| Прояви і причини | В роботі варто |
| * вираження емоцій найчастіше приводить до терапевтичного ефекту. Більшість людей придушують свої почуття, тому відчувають полегшення, коли дозволяють собі плакати. Плач рідко «виходить з-під контролю». | * емоційна розрядка – це процес, який сам зупиняється, і якщо клієнту надають можливість виразити свої почуття в теплій та підтримуючій атмосфері, то вони самі доходять до певного рівня і тоді, настає момент, коли плач зупиняється. |

Інколи клієнти в особі консультанта бажають мати постійного порадника у житті. **Зіткнувшись із такими нереалістичними вимогами клієнтів, насамперед слід відповісти собі на кілька запитань:**

1. Який мій стан, коли від мене вимагають так багато?
2. Чи можу я сказати клієнту «ні», коли хочу цього?
3. Які вимоги я ставлю перед собою і наскільки вони співпадають у вимогами клієнта?
4. Чи можу я протистояти підвищеним вимогам клієнтів, чи дозволю маніпулювати собою?
5. **СІМЕЙНЕ КОНСУЛЬТУВАННЯ**
   1. **СІМ’Я**

|  |
| --- |
| **ТЕХНІКА “Я-ПОВІДОМЛЕННЯ”**  Потрібно ділитися з членами сім’ї власними почуттями і позитивними, і негативними. Важливо не приховувати негативні почуття через погану поведінку того члена сім’ї, з яким спілкуєшся. При цьому потрібно говорити від першої особи, повідомляючи про себе і власні почуття (“Я-повідомлення”).  Техніка “Я-повідомлень” хоч і здається лише “грою слів”, проте насправді вона зовсім інакше розставляє акценти у спілкуванні. Психологічна відмінність між висловлюванням “Ти повинен це зробити” і “Я дуже хочу, щоб ти це зробив”, “Я буду щиро вдячний” — величезна.   * У першому варіанті співбесідник відчуває, що йому щось нав’язують, що він на підвладній позиції, а це автоматично викликає опір, навіть незалежно від змісту висловлювань. * У другому варіанті співрозмовник відчуває себе суб’єктом своєї життєдіяльності, оскільки в нього з’являється вибір — робити чи ні. |

|  |
| --- |
| **“ПЕРЕОРІЄНТАЦІЇ НА ПОЗИТИВ”**  Психолог може запропонувати й інші вправи з техніки “переорієнтації на позитив”. Переорієнтація передбачає уміння сприймати невдачі або свої недоліки не як негатив, а як ресурс для самовдосконалення та уникнення помилок на майбутнє.  Наприклад, кожен учасник складає список своїх недоліків (вразливих місць). Один із присутніх читає за чергою кожний недолік зі свого списку, а сім’я має “перетворити” їх, тобто придумати ситуації, у яких ця риса вже не буде виглядати як недолік, або способи, за яких вона може стати сильною стороною. Так, хтось із сім’ї може вважати, що його вразливим місцем є його гнівливість. Сім’я може сказати: “Є ситуації, коли неможливо не гніватись. Якщо з тобою чи з кимось іншим поводяться нечесно, то розізлитися буде дуже до місця”. Або учасник твердить, що його легко одурити, а сім’я переконує, що він просто довірливий. |

|  |
| --- |
| **ТЕХНІКУ “ЖУРНАЛ УСПІХІВ”**  Мета застосування цієї техніки — створити позитивний клімат у сім’ї, який сприятиме усвідомленню кожним власної цінності та дати підкріплення позитивному ставленню до себе. Консультант пропонує вести “Журнал успіхів” сім’ї. У журналі, достатньому за обсягом, відводять для кожного члена сім’ї кілька сторінок, а також місце для фотографій та інших матеріалів. Варто передбачити сторінки для записів про досягнення всієї сім’ї. Журнал має бути привабливим зовні. На кожній сторінці члена сім’ї потрібно зазначити його ім’я. На обкладинці великими буквами зробити напис “Журнал наших успіхів”. Він має стояти на видному місці в домі, де найчастіше збираються всі члени сім’ї, родичі, гості. Попередньо психолог обговорює з усією сім’єю, що саме вони розцінюють як “успіх” і вважають за доречне внести до журналу. Можна провести “мозковий штурм” на тему “Події, які ми зафіксуємо в журнал”. |

|  |
| --- |
| **ФОРМУВАННЯ ПОЗИТИВНОГО ОБРАЗУ “Я”**  Формування позитивного образу “Я” неможливе без уміння людини правильно сприймати негативні відгуки про неї інших. Тому наступний напрям сімейного консультування — навчити членів сім’ї створювати умови для усвідомлення впливу негативних відгуків інших на самооцінку.  Психолог має запропонувати обговорити на консультації такі питання:   * Як впливає на вас негативне оцінювання ваших дій? * Що ви думаєте про себе, якщо отримуєте надто багато негативних оцінок? Чи виникає у вас почуття приниженості? * Якщо когось постійно принижують, як він буде оцінювати себе, інших, як буде поводитися з іншими людьми?   Після консультації психолог пропонує кожному учаснику сімейного консультування протягом наступного тижня аналізувати те, що відбуватиметься в їхніх стосунках з іншими членами сім’ї. Звертати увагу на ситуації, в яких вони відчули приниження або самі поставили когось у принизливе становище, і на наступній зустрічі розказати про це. Матеріал з особистого досвіду дасть можливість обговорити з членами сім’ї, як можна справитися з ситуаціями приниження і відшукати шляхи уникнення аналогічних інцидентів у майбутньому. Потім дітям і батьками пропонують домовитися не ображати і не ставити один одного в принизливе становище жодного разу, принаймні протягом тижня, а ставитися один до одного більш позитивно, і потім проаналізувати, як вони почувалися протягом цих днів. На наступній консультації аналізують цей досвід і роблять відповідні висновки. З метою формування відчуття згуртованості сім’ї та уміння координувати взаємодію функції прогнозу можна використовувати методику “Лінія життя сім’ї” (інструкція наведена в додатку).  Ця вправа допоможе членам сім’ї проаналізувати сімейне життя і сконцентруватися на досягненнях і невдачах, усвідомити їх причиннонаслідкові зв’язки. |

|  |
| --- |
| **ТЕХНІКА АКТИВНОГО СЛУХАННЯ**  Дуже важливою є техніка активного слухання. Вона доцільна у спілкуванні з усіма членами сім’ї, а з дітьми вкрай необхідна.  Дорослому треба:   * стати до дитини обличчям, щоб бачити її, а поза беззаперечно підтверджувала готовність вислухати її; * формулювати висловлювання і звернення до дитини у стверджувальній формі, оскільки фрази, оформлені як запитання, не відображають співчуття; * після кожного висловлювання витримувати паузу, дати дитині змогу повніше розібратися у власних переживаннях і усвідомити готовність дорослого її вислухати та зрозуміти; * корисно повторювати сказане дитиною і позначати словами її переживання, усвідомлені дорослим, щоб показати їй, що дорослий розуміє її переживання саме такими, якими вони є насправді.   Для подолання конфліктів з дитиною батькам потрібно:   * опанувати власні емоції й активно вислухати дитину, застосовуючи техніку активного слухання, тобто перетворити конфліктну сутичку на обговорення того, що дитина хоче, чого не хоче, що для неї важливо, а що ні; * висловити дитині власні бажання або погляд на ситуацію, використовуючи техніку “Я-повідомлення”; * підсумувати всі пропозиції та побажання: свої, дитини (а за необхідності — інших членів сім’ї), поважаючи будь-яку думку дітей. Слід заохочувати висловлення пропозицій загальними питаннями на кшталт “Що нам робити? Як нам бути?”; * шляхом спільної оцінки обрати той варіант дій, який найбільше відповідає інтересам обох сторін, а якщо питання стосується сім’ї в цілому — то всіх членів сім’ї. |

* 1. **ПОДРУЖЖЯ**

|  |
| --- |
| **ПЕРЕВАГИ РОБОТИ З ПОДРУЖЖЯМ**   1. Насамперед, бесіда з двома, а не з одним членом подружжя, більш діагностична, дозволяє одразу ж побачити ті проблеми й труднощі, на які клієнти скаржаться. Так, особливості їхньої взаємодії у консультації розкривають багато чого з того, про що буває важко говорити, і дозволяють наочно вирізнити те, що визначає характер стосунків і що самим членам подружжя важко позначити більш чітко. 2. Присутність обох клієнтів дозволяє з успіхом використовувати цілу низку особливих технік і прийомів, таких, наприклад, як сімейна скульптура, висновок контракту Й ін., що сприяють більш успішному й ефективному веденню подружньої терапії, застосування яких при наявності лише одного клієнта або в принципі неможливо, або дещо ускладненено. 3. Робота з обома партнерами дозволяє в ході прийому безпосередньо апелювати до зразків їхніх стосунків, що виявляється в особливостях взаємодії чоловіка й жінки в консультації. 4. Прихід чоловіка й жінки в консультацію часто означає їх більш серйозну мотивацію до роботи, припускає, що робота буде більш тривалою й поглибленою. Крім того, при одночасній роботі з обома партнерами можна в разі потреби підтримувати робочу мотивацію одного з них "за рахунок" іншого. 5. Консультування подружньої пари часто є більш ефективним. Адже якщо обоє членів подружжя серйозно налаштовані на перебудову своїх стосунків і прагнуть у своєму спільному житті реалізувати все те, що обговорюється і відзначається під час прийомів, то зміни у стосунках настають значно швидше й у принципі можуть бути значними й стабільними, ніж при роботі з кимсь одним - чоловіком або жінкою. В останньому випадку, для того щоб дочекатися яких-небудь змін, чоловіку часто необхідно набратися терпіння і дещо довго без якої-небудь взаємності демонструвати кращі зразки поведінки, перш ніж інший відчує і якось відреагує на це. |
| **ТРУДНОЩІ ТА НЕДОЛІКИ**   1. Насамперед, вести прийом, у якому беруть участь двоє клієнтів, а не один, звичайно, сутужніше, особливо на перших етапах консультативного процесу, оскільки присутність другого члена пари так чи інакше позначається на ході бесіди. Чоловік і жінка можуть перебивати один одного, починати переговори і сперечатися, прагнучи щось пояснити або довести насамперед один одному, а не консультантові, виступати в коаліції проти консультанта і т. д. Хоча можлива і зворотна реакція, коли присутність партнера призводить до того, що чоловік або дружина стають неговіркими, кожен із них може чекати, що щось важливе буде сказане іншим. І в тому, І в іншому випадку від консультанта потрібні особливі навички й уміння, щоб переорієнтувати чоловіка й жінки на спільну роботу, організувати й направити процес консультування. 2. Робота з обома членами сім'ї, хоча і є більш ефективною, найчастіше має менш глибокий, поверхневий характер. У цьому випадку рідше зачіпаються серйозні особисті проблеми, що лежать в основі тих або інших подружніх розбіжностей. 3. Робота з обома членами сім'ї більш уразлива. З одним чоловіком легше працювати, ніж з двома, вибравши той темп роботи, що у більшому ступені відповідає клієнтові. |

* 1. **БАТЬКІВСЬКО-ДИТЯЧІ СТОСУНКИ**

«Нормами» батьківсько-дитячих стосунків на даний момент є авторитарна, домінантна поведінка батьків, пригнічення дитячих потреб, заборона прояву емоцій і почуттів, використання дітей для задоволення своїх незадоволених потреб, що в комплексі формує співзалежну поведінку і веде до дисфункційного розвитку особистості.

В основу практичного дослідження проблеми дитячо-батьківських стосунків покладені такі положення:

* має системний характер. При цьому систему дитячо-батьківських стосунків можна уявити у вигляді трьохрівневої системи дуальних векторних зв'язків утворюючих її підструктур;
* будь-які зміни, опосередковані динамікою несвідомих психічних процесів суб'єктів стосунків, на одному із системних рівнів відбиваються і на інших рівнях і в цілому впливають на функціюювання родинної системи.;
* формування і розвиток починається з розриву первинної тотожності дитини з батьками і встановлення з ними символічної референції. Таким чином, символізація у дитячо-батьківських стосунках є одним з найважливіших процесів, що визначають зміст стосунків дітей і батьків;
* процес символоутворення і символічна референція здійснюється на рівні концепту, а не простого номінативу. Внаслідок цього структура язика, у яку дитина включається на визначеному етапі свого психічного розвитку, є первинною для системи дитячо-батьківської взаємодії;
* формування імагінативного простору дитячо-батьківських стосунків. Саме в цій галузі первинна недиференційована тотожність дитини і батьків змінюється ідентифікацією з образом. Ця ідентифікація залучає особистість дитини, що формується, в цілу гаму різноманітних проективних процесів, серед яких провідну роль відіграють асоціація/дисоціація, розщеплення, втілення, уособлення і т.д.;
* відбувається семіотична трансформація і передача від батьків до дітей досвіду взаємодії з реальним універсумом. У результаті зазначених трансформацій батьківський досвід взаємодії з реальністю об'єктивується в системі значень і сенсів дитини, що опосередкує взаємодію майбутньої особистості з її оточенням;
* передача сенсів від батьків до дітей визначається як міжпоколінні родинні трансмісії в системі дитячо-батьківської взаємодії. У силу цього різноманітні за формами і проявами проблеми і конфлікти батьків стають проблемою, яку переживає дитина. Індивідуальність дитини, що формується в таких умовах, часто має батьківські риси і батьківські вади;
* несвідомі інтенції відношення до дитини, зумовлені проблемою, що переживають батьки, в сукупності формують фонові умови розвитку індивідуальності дитини. В свою чергу, дитина у стосунках з батьками формує власну систему значень і сенсів за зразком та подобою батьківської, тобто концептуалізує батьківський досвід взаємодії з реальністю.
  1. **БАТЬКИ У ВЗАЄМОВІДНОСИНАХ З ДОРОСЛИМИ ДІТЬМИ**

**Дуже умовно скарги батьків на дітей можна поділити на такі чотири групи:**

1. Відсутність контакту з дітьми: нерозуміння того, як вони живуть, чим цікавляться, неможливість відверто поговорити з ними, відчуття своєї батьківської неспроможності т. д. Для клієнтів із такими проблемами характерні висловлення типу: "Я його (її) зовсім не розумію" або "Я нічого про її не знаю, де вона буває, хто її друзі" або "Він мені нічого про себе не розповідає, не довіряє" і т. д.
2. Неповажне, різке ставлення дітей до батьків, постійні суперечки й конфлікти з ними через дрібниці. Для таких скарг характерні висловлювання типу: "Він починаєте постійно мене ображати", або "Він абсолютно зі мною не погоджується"
3. Тривога за дітей, викликана тим, що вони живуть не так, як повинно було б бути, з погляду батьків. Часто при цьому батьки сприймають своїх дітей як нещасливих, невдачливих, самотніх і т. д., що і є причиною для звернення в консультацію. Скарги, звичайно, формулюються так: "У моєї дочки дуже погані стосунки з чоловіком, я б дуже хотіла допомогти їй налагодити сімейні стосунки, але не знаю, як це зробити" або "Мій син залишив інститут, у якому навчався чотири роки" або "Дочці дев'ятнадцять років, а вона вже зробила два аборти".
4. Проблеми, пов'язані з такими обставинами як: "Моя дочка вживає наркотики, як можна їй допомогти кинути?", "Мій син - член банди" що займається спекуляцією й злодійством, що мені робити?" Природно, якою б не була скарга клієнта, перше завдання консультанта - розібратися в суті проблеми, зрозуміти, наскільки претензії й оцінки батька відповідають дійсності, поставити свій діагноз проблеми. Найбільш очевидний шлях для цього - збір конкретних фактів. Найчастіше прийшовши на прийом, батько як балакучий клієнт, охоче, без навідних запитань розповідає свою історію. І все-таки для того, щоб одержати інформацію про конкретні ситуації, консультантові доводиться спеціально ставити питання про те, як саме розгортається взаємодія дитини з батьком, що вони говорять один одному, чому і як спалахують суперечки, що саме служить підставою для занепокоєння й підозр.

**Важливими моментами в постановці точного психологічного діагнозу, що дозволяє висувати й формулювати подальші гіпотези, є**

* з'ясування того, наскільки серйозна причина занепокоєння батька з приводу дитини, інакше кажучи, чи є дитина "нормальною", тобто чи є її труднощі, вади або особливості поведінки з проявами незалежності, самостійності, уявленнями про життя, відмінними від батьківських, або в її поведінці, висловлюваннях і реакціях дійсно є деякі особливості, що свідчать про будь-які психічні й соціальні відхилення;
* розуміння того, яка дійсна позиція батька стосовно дитини, що лежить в основі приходу в консультацію - власні проблеми або занепокоєння за сина (дочку), прагнення допомогти Йому (їй) або бажання знайти допомогу й підтримку для себе і позбутися власних страхів, переживань провини, непотрібності і т. д.

Почасти зустрічаються ситуації, коли вірно і те й інше, тим більше, що неблагополуччя, непевність у собі, неадекватність позиції самого батька - це завжди підстави для того, щоб у дитини в житті також були труднощі й проблеми.

1. **КЛІЄНТ/КА У КРИЗІ. ЩО РОБИТИ?**

**КРИЗОВЕ КОНСУЛЬТУВАННЯ** — консультування, спрямоване на полегшення вираження афекту (сильної негативної емоції), налагодження спілкування, досягнення розуміння клієнтом його проблем і відчуттів, демонстрацію турботи й емпатії, підвищення самооцінки, підтримку поведінки, зорієнтованої на подолання його проблем.

Соціальному працівникові під час кризового консультування доцільно використовувати такі техніки психологічної підтримки.

1. Методика вербалізації емоційних станів. Соціальний працівник просить розповісти про особисті, сімейні проблеми, відносини із соціальним оточенням тощо. При цьому він має на меті переконати клієнта в тому, що багато людей, маючи подібні проблеми, змогли їх подолати, змінити своє життя, життя сім'ї. Важливо, щоб в обговоренні проблем брали участь клієнти.

2. Програвання взаємних ролей. Ця техніка покликана допомогти клієнтові опанувати дії, необхідні для налагодження стосунків. Суть її полягає у спонуканні клієнта програти роль його партнера по взаємодії, обґрунтуванні необхідності цих зусиль. У процесі програвання клієнтами цих ролей консультант коментує їх дії.

3. Інструкція (порада). Соціальний працівник пропонує клієнтові перелік і зміст дій, які необхідно здійснити для досягнення своїх цілей. За певних обставин соціальний працівник може запропонувати інший спосіб виконання традиційних для клієнта дій. Інструкції можуть бути прямими і парадоксальними (такими, що мають на меті стимулювання поведінки, протилежної заявленій).

4. Методика опосередкованого спілкування. Суть її полягає у запровадженні в усталені стосунки клієнта важливих нововведень, які б скоригували ці стосунки у бажаному руслі. Найчастіше цією методикою послуговуються фахівці, які надають кризову допомогу сім'ї. Прийомами опосередкованого спілкування є обмін клієнта записками зі своїми партнерами (серед членів сім'ї), запровадження певних правил поведінки і спілкування за принципом «конструктивної боротьби», коли, наприклад, подружжя намагається проявити агресію один щодо одного. Для оволодіння цією методикою, яка послаблює страх перед конфліктами, позбавляє страхів перед проявами агресії, необхідне спеціальне навчання (цикл занять).

5. Сімейне обговорення. Завданням його є обговорення членами сім'ї найгостріших проблем сімейного життя та можливих шляхів їх розв'язання. Воно корисне на початку роботи з сім'єю і може стосуватися способів розв'язання сімейних конфліктів, планування й організації різноманітних аспектів життя сім'ї. Результатом його може стати руйнування певних поглядів членів сім'ї, що змушує їх переглянути свою позицію, скоригувати свої погляди і дії, навчитися неупереджено мислити і реагувати на поведінку своїх родичів.

6. Техніка формування навичок і вмінь. Під час вивчення клієнта, який перебуває у кризовому стані, інколи з'ясовується, що у нього відсутні необхідні для успішного функціонування навички й уміння. За такої ситуації соціальний працівник інформує клієнта, які уміння та навички йому слід сформувати, і критерії, за допомогою яких можна оцінити результативність його старань. Особливу увагу приділяють при цьому формуванню інверсійного мислення, тобто клієнту ставлять завдання висунути якомога більше версій, мотивів, що пояснюють вчинки людей. Про сформованість цієї навички свідчить здатність клієнта без зусиль одразу запропонувати багато версій. Цю техніку використовують під час корекції багатьох порушень.

1. **ТЕЛЕФОННЕ КОНСУЛЬТУВАННЯ**

ЕТАПИ КОНСУЛЬТУВАННЯ:

1. Вступ у діалог. Ним починається спілкування. Активне вислуховування на цьому етапі проявляється перш за все розумінням, емпатією та відвертістю по відношенню до абонента.
2. Дослідження почуттів та проблем. Воно повинно включати заохочення до розкриття почуттів та проблем, по можливості чітке їх визначення, обговорення і роздуми над шляхами зміни почуттів та корекції проблем
3. Дослідження рішень та альтернатив. Вирішальне значення належить «брейнстормінгу» - спільній роботі над пошуком рішенЬ, обговорення, реорганізація емоційного і раціонального ставлення абонента до проблеми..
4. Завершення діалогу. Слід коротко, жорстко зробити висновки про результати бесіди і закріпити позитивні емоційні зміни у співрозмовника, показати позитивну перспективу.

ЯК КОНСУЛЬТУВАТИ ЛЮДИНУ ІЗ СУЇЦИДАЛЬНИМИ НАМІРАМИ:

1. Не впадайте у паніку.
2. Ввічливо і відкрито прийміть його особистість.
3. Стимулюйте бесіду, не випускаючи з поля зору жодної значущої інформації.
4. Тактовно шукайте ситуації, в яких клієнт був би потрібним.
5. Ведіть розмову так, наче ваш час нічим не обмежений.
6. Відроджуйте надію і шукайте альтернативи виходу.
7. Не проявляйте ані тіні негативних емоцій.
8. Дозвольте клієнту проявляти жаль.
9. Суїцид, який почався, належить розглядати як прохання про активну допомогу.
10. Блокувати суїцидальні дії, використовуючи інтервенцію.
11. Бути впевненим, що зроблено усі необхідні дії.
12. Обговорити розмову і свій стан із супервізором

ЩО РОБИТИ ІЗ ЗАВИСАЮЧИМИ АБОНЕНТАМИ?

1. Якщо ви виявили у себе постійного клієнта, запитайте себе:
   * «Чим я його підтримую?»;
   * «Навіщо я залишаю його поруч з собою?».
2. Знайдіть служби, які можуть допомогти хоча б частково розвантажити вас. Переадресуйте абонента туди.
3. Пам'ятайте, що у «зависають» є проблеми, але немає бажання з ними справлятися, тому спонукайте абонента до вирішення проблем.
4. Не беріть відповідальність на себе, повертайте абоненту його питання, пропонуйте розібратися самостійно:

* «Що ти сам думаєш робити?»
* «А що б саме тобі хотілося?»
* «Що Ви збираєтесь робити?»
* «Вам потрібно моє схвалення?»

1. Введіть ліміт часу на дзвінки, систему умов (по суті, це договір про спільну роботу):
   * «Ми з тобою говоримо вже годину про дрібниці, а там, можливо, дзвонить людина, у якого біда»
   * «Давай, ти будеш дзвонити тільки один раз в день»
   * «Поки не зробиш те, про що ми домовилися, не дзвони»
2. Відзначайте і заохочуйте поява нової інформації, нового погляду на життя.
3. Ще раз запитайте себе, що ви отримуєте від цих дзвінків.

пОСТІЙНІ КЛІЄНТИ ПОМІТНІ ПО РЕГУЛЯРНИМ ДЗВІНКІВ, ТРИВАЛИМ БЕЗПРЕДМЕТНИМ РОЗМОВАМ, ЗАЛЕЖНО ВІД ДУМКИ КОНСУЛЬТАНТА.

1. **32 ПРАВИЛА ВЕДЕННЯ КОНСУЛЬТАЦІЇ**

|  |
| --- |
| 1. Встановлення контакту й приєднання консультанта до клієнтів (мовними формами консультативного приєднання того, хто повідомляє проблему), фіксація на домінуючому членів сім’ї. |
| 1. Дотримання умов безпечного сімейного консультування: консультант з членами сім’ї визначають правила, за якими вони взаємодіють (немає агресії, немає зла). |
| 1. Для збору інформації про проблему родини необхідно задавати питання: «Які Ваші очікування?», «Що Ви хочете?». |
| 1. Для уточнення проблеми необхідно задавати питання: «Як Ви раніше справлялися з труднощами?», «Що Вам у цьому допомагало?». |
| 1. Проведення консультації необхідно в умовах зміцнення віри в успішність і безпеку процедури консультування. Має значення досвід роботи консультанта. |
| 1. 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. |
| 1. Консультант повинен також з’ясувати, які ситуації у минулому і сьогоденні допомагали клієнтові розкритися і блиснути, а які пред’являли до нього непосильні вимоги. Усе це дозволить консультантові краще зрозуміти такі професійно значимі 41 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. |
| 1. Для розв'язання проблеми клієнтові слід пропонувати декілька варіантів виходу із проблеми. |
| 1. Давати не лише рекомендації, але й оцінку їх складності у виконанні. Клієнт повинен знати, чого буде вартий той чи інший варіант. |
| 1. Потрібно пересвідчитися, що клієнт правильно зрозумів рекомендації. |
| 1. Запропоновану рекомендацію клієнт повинен обирати самостійно. |
| 1. У ході виконання рекомендації необхідно консультувати клієнта. |
| 1. Клієнт може вносити зміни у хід процесу. |
| 1. Вибирати місце свого розташування при зустрічі клієнта таким чином, щоб у момент зустрічі опинитися віч-на-віч з клієнтом і проводити його на місце. |
| 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. |
| 1. 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. |
| 1. 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. |
| 1. Соціальний педагог-консультант не повинен розглядати клієнта так, як, наприклад, слідчий розглядає свого підслідного, тобто намагатися його «розколоти» або «переграти». |
| 1. 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. |
| 1. 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. |
| 1. 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. |
| 1. 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. |
| 1. Чим менше професійного досвіду у соціального педагога консультанта, тим більше часу він повинен приділяти уважному вислуховування сповіді клієнта і тим обережніше формулювати свої висновки. |
| 1. 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. |
| 1. Консультант – повинен допомогти клієнту з готовністю взяти на себе соціальну відповідальність, звільнитися від. почуття неповноцінності, спрямувати його прагнення у соціально-корисне русло. |
| 1. Консультант може допомогти клієнту знайти своє справжнє «Я» і знайти в собі мужність стати цим «Я». |
| 1. 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. |
| 1. 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. |
| 1. 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. |
| 1. Професія соціального педагога-консультанта вимагає відомого самозречення, тимчасової відмови від власної особистості (коли йде процес консультування). |
| 1. На стадії сповіді консультант повинен ретельно зважувати кожне своє слово. |
| 1. 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. |

1. **ЕМОЦІЙНЕ / ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ**

Термін «ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ» з’явився у психологічній літературі відносно недавно. Його ввів американський психіатр Дж.Фрейденбергер у 1974 році для характеристики психічного стану здорових людей, які інтенсивно спілкуються з клієнтами, пацієнтами, постійно перебувають в емоційно завантаженій атмосфері при наданні професійної допомоги. Це люди, які працюють у системі «людина-людина»: лікарі, юристи, соціальні працівники, психіатри, психологи, педагоги.

Вигорання – процес, який відбувається дуже повільно:

І стадіятриває 3-5 років,

ІІ стадія5-15 років,

ІІІ стадія– від 10 до 20 років.

Причини «синдрому згорання»

* напруженість і конфлікти у професійному оточенні, недостатня підтримка з боку колег;
* недостатні умови для самовираження, експериментування та інновацій;
* одноманітність діяльності й невміння творчо підійти до виконуваної роботи;
* вкладання в роботу значних особистісних ресурсів за недостатнього визнання і відсутності позитивного оцінювання з боку керівництва;
* зверхність у ставленні до вчителів початкових класів;
* робота без перспективи, неможливість побудувати професійну кар’єру;
* невмотивованість учнів, результати роботи з якими «непомітні»;
* невирішені особистісні конфлікти.

Фактори, що сприяють виникненню професійних стресів

* високий рівень відповідальності за дітей
* дисбаланс між інтелектуально-енергетичними витратами та морально-матеріальними винагородами
* напруженість і конфлікти у професійному оточенні
* недостатні умови для самовираження
* одноманітність діяльності
* відсутність позитивного оцінювання
* відсутність перспектив у роботі
* «непомітність» результатів роботи
* Невирішені особисті проблеми.

Різниця між стресом і вигоранням

|  |  |
| --- | --- |
| **СТРЕС** | **ВИГОРАННЯ** |
| * Характеризується гіпернавантаженням * Емоції гіперактивні * Продукує терміновість і гіперактивність у роботі * Приводить до відчуття тривоги * Втрата енергії * Найбільша шкода на фізичному рівні * Може привести до передчасної смерті | * Уникання навантаження * Емоції притупляються * Продукує безпорадність і безнадійність * Приводить до пригніченості і депресії * Втрата мотивації, ідеалів і сподівання * Найбільша шкода на емоційному рівні * Може привести до втрати почуття цінності життя |

**КОРИСНА ЛІТЕРАТУРА**

1. Харченко С. Я. Соціально-педагогічне консультування : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / С. Я. Харченко, Н. П. Краснова, Я. І. Юрків. – Л., 2012. – 403 с.
2. Скавинская Е.Н. С 42 Алгоритмы психологического консультирования в формате телефона доверия : учеб. пособие. – Томск : Томский государственный университет, 2012 – 162 с.
3. Пожидаєва О.В. Сутність та види консультування в соціально-педагогічній діяльності / О.В. Пожидаєва // Вісник Запорізького національного університету : зб. наук. пр. 2012. №1(17). – Сер. Педагогічні науки. С. 22–25
4. Попович В.М. Особливості вуличної соціальної роботи: регіональний аспект. Сучасні суспільні проблеми у вимірі соціології управління : збірник наукових праць ДонДУУ. С. 219
5. Савчук Олена, Сініцина Каріна. Основи консультування ЛЖВ: посібн. – ВБО «Всеукраїнська мережа ЛЖВ». – К., 2013 . – 52 с.

**Від авторки:**

*«Розробляючи цей зошит я опиралася на дослідження видатних практиків та творців своєї справи у галузі психології, таких як Ерік Берн, Карл Роджерс, Фріц Перлз, Дейл Карнегі та інших послідовників.   
В цьому зошиті зібрані та стисло описані важливі деталі консультування з прикладами та їх роз’ясненнями, з правилами, дотримуючись всіх стандартів та етики ділового спілкування фахівця/чині з соціально роботи та психології.*

*Дуже сподіваюсь, що ця шпаргалка стане у нагоді вам, шановний та шановна консультант/ка із соціальних питань, під час підготовки до консультування або самоаналізі своєї роботи!»*