

СОЦІАЛЬНЕ ТА ПСИХОЛОГІЧНЕ КОНСУЛЬТУВАННЯ ЯК СКЛАДОВІ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В ГАЛУЗІ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

Кулик І.В. Соціальне та психологічне консультування як складові професійної діяльності в галузі соціальної роботи

У статті автор розкриває теоретичні засади соціального й психологічного консультування як складової професійної діяльності у галузі соціальної роботи. Консультування визначає як стратегію, технологію та метод професійної допомоги. Зміст поняття «консультування» на його думку включає особливий вид відносин між соціальним працівником і клієнтом.

Відповідно до Державного стандарту консультування, соціальна послуга консультування — це комплекс заходів, що здійснюються протягом робочого дня суб'єкта, який надає соціальні послуги, і спрямовані на створення умов для розвитку соціальної компетентності осіб/сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, допомогу в їх подоланні проблем. 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 у галузі соціальної роботи у своїй професійній підготовці мають засвоїти такі види та методи консультування: інформаційно-мотиваційне; орієнтоване на вирішення завдання; індивідуальне; групове.

Зміст соціальної послуги консультування на думку автора 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.

Характеризує структурні етапи консультування відповідно до Державного стандарту консультування.

Виділяє причини фундаментального зв'язку між психологією і консультуванням.

Розглядає відмінність психологічного консультування від інших його видів. Наголошує на принципах поведінки консультанта, дотримання яких не лише забезпечує етичність професійної діяльності, але й є запорукою успішності психологічного впливу.

Ключові слова: консультування, соціальне консультування, психологічне консультування, Державний стандарт консультування, соціальна послуга консультування, соціальна робота.

Кулик И.В. Социальное и психологическое консультирование как составляющие профессиональной деятельности в области социальной работы

В статье автор раскрывает теоретические основы социального и психологического консультирования как составляющей профессиональной деятельности в области социальной работы. Консультирование определяет как стратегию, технологию и метод профессиональной помощи. Содержание понятия «консультирование» по его мнению включает особый вид отношений между социальным работником и клиентом.

Соответствии с Государственным стандартом консультирование, социальная услуга консультирования — это комплекс мероприятий,

осуществляемых в течение рабочего дня субъекта, предоставляющего социальные услуги, и направлены на создание условий для развития социальной компетентности лиц /семей, находящихся в сложных жизненных обстоятельствах, помощь в их преодолении проблем. Данный стандарт определяет виды, методы и формы консультирования. Виды консультирования: информационно-мотивационное; ориентированное на решение задачи; по принципу «равный - равному»; психологическое; кризисное. Методы консультирования: индивидуальное; групповое; семейное. Формы консультирования: контактное (лицом к лицу) дистанционное (телефонный, он-лайн).

Специалисты-управленцы с экспертно-консультативной деятельности в области социальной работы в своей профессиональной подготовке должны усвоить такие виды и методы консультирования: информационно-мотивационное; ориентированное на решение задачи; индивидуальное; групповое.

Содержание социальной услуги консультирования по мнению автора составляют следующие основные направления деятельности: предоставление информации по различным вопросам; помощь в анализе жизненной ситуации, определение основных проблем; предоставление поддержки в составлении плана выхода из сложной жизненной ситуации и принятия решений для решения основных проблем; предоставление рекомендаций относительно получения правовой помощи.

Характеризует структурные этапы консультирования в соответствии с Государственным стандартом консультирования.

Выделяет причины связи между психологией и консультированием.

Рассматривает отличие психологического консультирования от других его видов. Отмечает принципах поведения консультанта, соблюдение которых не только обеспечивает этичность профессиональной деятельности, но и является залогом успешности психологического воздействия.

Ключевые слова: консультирование, социальное консультирование, психологическое консультирование, Государственный стандарт консультирование, социальная услуга консультирования, социальная работа.

Постановка проблеми. Консультування клієнта є одним з видів допомоги психосоціальної роботи. На практиці консультування проводить практично кожен фахівець соціальної сфери, працюючи з людьми, що знаходяться в кризовій ситуації, в умовах стресу. Надання допомоги клієнту у важкій життєвій ситуації включає інформування; навчання навичкам, що сприяє поліпшенню ситуації; допомога в аналізі проблем, поясненні конфліктних зон та пошук шляхів вирішення проблемної ситуації. Для того, щоб така робота проводилася професійно, необхідно освоєння основ консультування, що стає важливою складовою навчання фахівця з соціальної роботи.

Аналіз останніх досліджень Необхідність розв'язання зазначеної проблеми підтверджують роботи зарубіжних учених: дослідження окремих теоретико-методологічних засад консультативної діяльності висвітлені у працях Б.Гершунського, А.Пригожина, М.Поташнік; питання психоконсультування розглянуто у дослідженнях Ю.Альшиної, О. Бодальова, Р.Кочюнас, Л.Петровської, В.Століна. Разом з тим теоретичні та практичні засади консультування як складової професійної діяльності управлінців у галузі соціальної роботи залишаються малодослідженими в нашій країні.

Формулювання мети статті. Мета статті полягає у розкритті теоретичних засад соціального й психологічного консультування як складової професійної діяльності у галузі соціальної роботи.

Виклад основного матеріалу дослідження. Консультування визначається як стратегія, технологія та метод професійної допомоги. Зміст поняття «консультування» включає особливий вид відносин між соціальним працівником і клієнтом.

Більшістю сучасних дослідників консультування розглядається як соціальне та економічне явище, що ставить за мету вирішення різноманітних завдань і надання інтелектуальної допомоги в найрізноманітніших сферах життєдіяльності суспільства [1]. Державним стандартом консультування визначено вимоги до змісту, обсягу, якості, умов та порядку надання соціальної послуги консультування для суб'єктів різної форми власності та господарювання, що надають послуги. Передусім варто визначити поняття «соціальна послуга консультування». Так, згідно із цим стандартом, соціальна послуга консультування — це комплекс заходів, що здійснюються протягом робочого дня суб'єкта, який надає соціальні послуги, і спрямовані на створення умов для розвитку соціальної компетентності осіб/сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, допомогу в їх подоланні проблем [2]. Даний стандарт визначає види, методи та форми консультування [2]:

- 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).

На нашу думку, фахівці-управлінці з експертно-консультативної діяльності у галузі соціальної роботи у своїй професійній підготовці передусім 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.

Відповідно до Державного стандарту консультування існують такі етапи консультування. Так, для етапу дослідження проблеми характерні встановлення контакту з клієнтом, обговорення його запиту щодо отримання допомоги, очікувань, збір інформації про потреби. На етапі визначення проблеми конкретизується власне проблема отримувача, з'ясовуються причини її виникнення. На наступному етапі встановлюються шляхи вирішення проблеми, виробляються альтернативні варіанти поведінки, обговорюються їхні переваги та недоліки. Далі настає етап планування, на якому надавач послуги консультування допомагає отримувачу визначитися з бажаним шляхом вирішення проблеми, прийняти рішення щодо того, як він буде досягати запланованого результату. На етапі діяльності відбувається безпосередня реалізація індивідуального графіка надання соціальної послуги консультування. На заключному етапі оцінки роботи й зворотного зв'язку оцінюється рівень досягнення мети й задоволення потреб отримувача, його готовність припинити отримання соціальної послуги консультування [2].

Важливо зазначити, що вид, форма, обсяг, метод, тривалість надання такої соціальної послуги, як консультування визначається завжди

індивідуально для кожного отримувача за результатами оцінки його запиту. Завершення ж надання отримувачу соціальної послуги консультування відбувається за таких умов: досягнення поставленої мети; систематичне недотримання отримувачем індивідуального графіка надання послуги; добровільна відмова отримувача від отримання соціальної послуги консультування.

Визначають такі причини фундаментального зв'язку між психологією і консультуванням:

1) консультування спрямоване на аналіз проблеми клієнта, що безпосередньо пов'язане з почуттями, думками і діями, що сприяють зміні ситуації;

2) процес консультування носить психологічний характер: отримана при консультації інформація проявляється у свідомості клієнта безпосередньо в момент консультації, в періоди між зустрічами з консультантом, а також після того, як консультування закінчено і клієнт починає допомагати собі сам;

3) теорії консультування базуються на відомих психологічних школах, напрямках.

Розглянемо відмінність психологічного консультування від інших його видів. Психологічне консультування — це сфера практичної професійної діяльності психолога, пов'язана з наданням допомоги потребуючим її людям у вигляді порад, рекомендацій щодо вирішення життєвих психологічних проблем [4]. Такі рекомендації клієнт отримує на основі особистого спілкування з ним психолога-консультанта як підсумок аналізу проблеми, вивчення того, як вона виникла в житті клієнта, що слугувало першопричиною. Психологічне консультування прийнято розглядати як одну з трьох можливих спеціалізацій психолога-практика, поруч із корекцією та діагностикою. На думку Ю. Альшиної, Р. Немова [4], В. Федорчука та ін., психологічне консультування суттєво відрізняється від індивідуальної та групової психотерапії, психокорекції. Сутність психологічного

консультування полягає у наданні спеціалістом на основі спеціальних професійно-наукових знань безпосередньої допомоги через створення умов, за яких клієнт відкриває (усвідомлює) нові можливості у розв'язанні своїх психологічних проблем [3, 127].

Психологічне консультування відрізняється від інших видів діяльності психолога та видів консультування (зокрема, управлінського та соціального) низкою особливостей. Зокрема, психологічне консультування носить короткочасний і епізодичний характер особистих контактів фахівця і клієнта. Психологічне консультування орієнтоване на допомогу клієнтові в реорганізації його міжособистісних стосунків. При проведенні психологічного консультування психолог-консультант дає поради клієнтові, але їх практична реалізація є справою клієнта. Метою психологічного консультування є допомога клієнтові у дослідженні власної особистості, у розумінні своїх стосунків з оточуючим світом, оцінці своїх проблем та в пошуку альтернативних варіантів їх подолання [3, 68], що є важливими проблемами в освітньому середовищі.

Мета психологічного консультування, за Р. Немовим, реалізується через розв'язання таких основних завдань [4]:

1) конкретизацію (з'ясування) проблеми, з якою стикнувся клієнт. Це завдання полягає у вислуховуванні клієнта, спостереженні за ним. Внаслідок використання спеціальних прийомів вислуховування консультант приходиться до висновку про те, в чому полягає проблема клієнта;

2) інформування клієнта про сутність проблеми, яка у нього виникла, про реальний ступінь її серйозності. Тобто консультант не лише аргументовано пояснює клієнтові, у чому полягає його проблема, але й пояснює, чому ця проблема виникла і як її можна практично вирішувати;

3) вивчення психологом-консультантом особистості клієнта. Таке вивчення дає змогу з'ясувати, наскільки повно і глибоко розуміє клієнт свої проблеми та наскільки готовий до їх розв'язання;

4) чітке формулювання порад і рекомендацій клієнтові з приводу того, як найкраще розв'язати проблему. При цьому враховуються індивідуальні особливості клієнта та специфіка розуміння проблеми психологом. Поради та рекомендації повинні бути простими, короткими та зрозумілими клієнтові, а також придатними до виконання в реальних умовах життя клієнта та з відповідним контролем з його боку;

5) не завжди клієнт може одразу і з розрахунком на успіх перейти до реалізації порад і рекомендацій, отриманих від психолога. Іноколи через недосвідченість та невміння клієнт припускається помилок і потребує оперативної допомоги з боку психолога. Тому завданням психолога-консультанта є надання допомоги клієнтові у вигляді додаткових практичних порад, які пропонуються тоді, коли він вже розпочав розв'язання проблеми;

6) якщо з тих чи інших причин клієнт відмовляється від виконання порад та рекомендацій, які надає психолог, то останній не несе відповідальності за кінцевий практичний результат психологічного консультування, а лише за правильність даних рекомендацій;

7) навчання клієнта тому, як найкраще уникнути в майбутньому подібних проблем. Це, зокрема, одна із задач психопрофілактики. Розв'язуючи її, психолог-консультант домагається того, щоб клієнт самостійно міг попереджувати повторне виникнення подібної проблеми;

8) у ході психологічного консультування відбувається також психолого-просвітницьке інформування клієнта. Воно полягає у передачі клієнтові елементарних, життєво необхідних психологічних знань та вмінь, оволодіння й правильне застосування яких клієнтом можливе без спеціальної психологічної підготовки.

Для ефективності психологічного консультування, на думку І.М. Цимбалюк [6], істотне значення має просторова й часова організація бесід, хоча, звичайно, багато що з того, що можна сказати з цього приводу, стало вже прописними істинами психоконсультування. Також варто пам'ятати, що існують певні принципи поведінки психолога-консультанта і що дотримання

їх не лише забезпечує етичність професійної діяльності, але й є запорукою успішності психологічного впливу. Особливо важливими є такі етичні вимоги [5, 14-16]: доброзичливе й неоцінне ставлення до клієнта; орієнтація на норми й цінності клієнта; заборона давати поради; анонімність; розмежування особистих і професійних стосунків.

Висновки і перспективи подальших досліджень. З огляду на важливість дослідження розглянутої проблеми можна стверджувати, що проблема підготовки фахівців у галузі соціальної роботи набуває важливого значення для розвитку освітньої системи України. Оволодіння навичками соціального й психологічного консультування сприятиме якнайповнішому розвитку фахівця у галузі соціальної роботи та стане умовою досягнення ним вершини у власному становленні як особистості та досягнення ним найвищого рівня професійної компетентності.

Список використаної літератури:

1. Братищенко І.В. Управлінське консультування як інструмент організаційного розвитку навчального закладу [Електронний ресурс] / І.В. Братищенко. — Режим доступу : <http://lib2.znaimo.com.ua/docs/400/index-981895.html>
2. Державний стандарт консультування, затверджений Міністерством соціальної політики України 2013 року [Електронний ресурс]. — Режим доступу : http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art_id=153555&cat_id=102036
3. Дуткевич Т.В. Практична психологія: Вступ у спеціальність : навч. посіб. / Т.В. Дуткевич, О.В. Савицька. — К. : Центр учбової літератури, 2007. — 256 с.
4. Немов Р.С. Основы психологического консультирования / Р.С. Немов. — М. : Владос, 1999. — 528 с.

5. Основи психологічного консультування (лекційний курс) : навч.-метод. посіб. для студ. спец. «Практична психологія» / уклад. Б.А. Якимчук, І.П. Якимчук. — Умань : ПП Жовтий О.О., 2013. — 204 с.

6. Цимбалюк І.М. Психологічне консультування та корекція. Модульно-рейтинговий курс : навч. посіб. / І.М. Цимбалюк. — К. : ТОВ «Видавничий дім «Професіонал»», 2009. — 544 с.

Spisok vikoristаниh dzherel

1. Bratyshhenko I.V. Upravlins'ke konsul'tuvannja jak instrument organizacijnogo rozvytku navchal'nogo zakladu [Elektronnyj resurs] / I.V. Bratyshhenko. — Rezhym dostupu : <http://lib2.znaimo.com.ua/docs/400/index-981895.html>

2. Derzhavnyj standart konsul'tuvannja, zatverdzenyj Ministerstvom social'noi' polityky Ukrainy 2013 roku [Elektronnyj resurs]. — Rezhym dostupu : http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art_id=153555&cat_id=102036

3. Dutkevych T.V. Praktychna psihologija: Vstup u special'nist' : navch. posib. / T.V. Dutkevych, O.V. Savyc'ka. — K. : Centr uchbovoi' literatury, 2007. — 256 s.

4. Nemov R.S. Osnovy psihologicheskogo konsul'tyrovanyja / R.S. Nemov. — M. : Vldos, 1999. — 528 s.

5. Osnovy psihologichnogo konsul'tuvannja (lekciynij kurs) : navch.-metod. posib. dlja stud. spec. «Praktychna psihologija» / uklad. B.A. Jakymchuk, I.P. Jakymchuk. — Uman' : PP Zhovtyj O.O., 2013. — 204 s.

6. Cymbaljuk I.M. Psihologichne konsul'tuvannja ta korekcija. Modul'no-rejtyngovyj kurs : navch. posib. / I.M. Cymbaljuk. — K. : TOV «Vydavnychyj dim «Profesional»», 2009. — 544 s.

Kulyk I.V. Social and psychological counseling as components of professional activity in the field of social work

The author of this article reveals theoretical principles of social and psychological counseling as component of professional activity in the field of social work. The counseling defines strategy, technology and method of professional help. The meaning of “counseling” in his opinion includes a special kind of relationship between the social worker and the client.

According to the State standard of counseling, social counseling services is a complex of measures taken during the working day of a person, who provides social services, aimed at creating of conditions for the development of social competence of persons / families, who are in difficult life circumstances, assistance in overcoming their problems. This standard defines the types, methods and forms of counseling. Types of counseling: informative and motivational; focused on the task solution; by principle of “equal for equal”; psychological; crisis. Methods of counseling: individual; group; family. Forms of counseling: contact (face to face); distance (telephone, online).

The specialists-managers in expert advisory activity in the field of social work in their professional training should adopt the following types and methods of counseling: informative and motivational; focused on the task solution; individual; group.

The content of social counseling services according to the author includes the following main activities: provision of information on various issues; assistance in the analysis of life situations, identifying key issues; support in the planning of way out from difficult life situations and making decisions to solve basic problems; provision of recommendations on legal assistance.

The article characterizes structural stages of counseling according to the State counseling standard.

Highlights the reasons of fundamental connection between psychology and counseling.

Examines the difference of psychological counseling from its other types. Accentuates the principles of consultant behavior, the compliance with which not

only provides the ethics of professional activity, but also is key to the success of the psychological impact.

Keywords: counseling, social counseling, psychological counseling, State counseling standard, social counseling services, social work.

Отримано 06.05.2016 р.