**Вопрос №13**

**Психосоциальная работа и проблемы консультативного процесса.**

Когда люди сталкиваются с проблемами, которые не могут решить сами, когда близкие, члены семьи или чиновники не в состоянии помочь изменить ситуацию — возникает потребность в социальном посредничестве и консультировании, социальной работе и социальных работниках.

Функция социального работника как посредника заключается в том, чтобы объяснять и представлять интересы одной стороны другой стороне, а также создавать условия, при которых клиент социальной работы в максимальной мере может сам изменять свою ситуацию, быть полноценным участником собственной жизненной ситуации.

Посредническая деятельность социального работника начинается с диагностики социальной ситуации клиента, уточнения его проблемы, затем устанавливается связь с организацией, потенциально способной решить проблему клиента. Кроме того, социальный работник должен овладеть навыками сбора точной информации о то организации, к услугам которой он прибегает. На следующем этапе посреднического процесса социальный работник совместно с клиентом делают выбор учреждения, к услугам которого собираются обратиться. После осуществления выбора учреждения социальный работник помогает клиенту установить контакт с избранной организацией. Важным моментом последнего этапа является то, что социальный работник должен не просто направить клиента в организацию способную ему помочь, но и проконтролировать процесс установления и налаживания контакта между клиентом и специалистами учреждения, а затем оценить итоговый результат проделанной работы.

Зачастую социальный работник должен выступать посредником в конфликтной ситуации (трудовой спор, семейный кризис, межпоколенные конфликты). В данном случае необходимы определенные профессиональные умения и навыки, в том числе коммуникативные.

Коммуникации являются неотъемлемой частью посредничества. Совместные обсуждение позволяют людям достичь соглашения, уменьшают недоверие, обеспечивают их взаимную выгоду. Коммуникативные средства общения делятся на вербальные (лексика, стилистика, грамматика, формообразование, стиль) и невербальные (мимика, жесты, интонация голоса, паузы, покашливания, рукопожатия, касания, поглаживания, средства, связанные с запахом)

Существует ряд типичных механизмов воздействия общающихся друг с другом:

1. Заражение — бессознательное воспроизведение эмоционального состояния в условиях взаимодействия с другими людьми на основе сопереживания с ними.

2. Внушение — одностороннее целенаправленное заражение внушающим человеком посредством речевого воздействия. Мотивируются те или иные действия. Более внушаемы лица с инертной системой, до 15— 16 лет, у девушек конформность на 10—15% выше.

3. Убеждение — осознанное, аргументированное, логически и фактически обоснованное воздействие на систему взглядов, и представлений, а также мотивационно-ценностную систему другого человека. Существуют механизмы убеждающего воздействия - факторы, связанные с процессами информирования и аргументирования (объяснение, выдвижение тезиса, указание-демонстрация сравнение и различение); приемы аргументации — ссылки на авторитеты, доказательство фактами, аналогия, эксцесс, инцидент).

4. Подражание - усвоение формы поведения человека на основе как осознаваемой, так и неосознаваемой идентификации себя с ним – «поступать как другой».

Общение подразделяется на деловое и межличностное. Деловое - это взаимодействие людей, в котором его участники выполняют социальные роли, это формальное общение, основанное на статусной позиции. Межличностное общение не имеет жесткой регламентации поведения, эмоций, интеллектуальных процессов. Психологи утверждают, что именно дефицит межличностного общения и неспособность осуществлять его отрицательно влияют на деятельность и душевное самочувствие людей. Психологически полноценным общение становится только при взаимодействии партнеров на равных, когда не допускается ущемление достоинства каждого и делается поправка на своеобразие друг друга. Настоящее межличностное общение – это общение диалогическое. Для достижения позитивных результатов коммуникации важно помнить о некоторых принципах общения:

- равенство позиций общающихся, минимизация социальной дистанции, общение не основано на позициях превосходства и подчинения;

- доверительная взаимная открытость обеих сторон;

- отсутствие «оценочного» измеряющего отношения, к каким бы то ни было сторонам индивидуальности каждого;

- взаимное принятие друг друга как неповторимых и цельных личностей.

Только организация диалогического общения дает большие возможности творческого преобразования личности.

В коммуникативных профессиях, следовательно, и в социальной работе важным моментом выступает компетентность в общении. Компетентный означает «знаю в определенной области». Важным показателем компетентности в общении является отношение человека к собственным ценностям — насколько он их рефлексирует. Рефлексивная культура является составляющей компетентности. Именно рефлексивно - эмпатийное развитие человека обеспечивает позицию децентрализации в отношении с партнером, умение смотреть на ситуацию общения не только «со своей колокольни» Основа коммуникативной компетентности - социальный интеллект, т.е. способность понимать самого себя, других людей, их взаимоотношения и прогнозировать межличностные события.

Перечисленные принципы являются основой формирования толерантного отношения к любым проявлениям человеческой индивидуальности, что значительно влияет на характеристики социальных дистанций, устанавливаются индивидом, группой, обществами.

Под социальной дистанцией в социологии понимают восприятие различия социального статуса участниками социального взаимодействия. Инструментом эмпирического измерения социальной дистанции является так называемая шкала Богардуса. В социальной психологии социальная дистанция определяет расстояние, которое индивид стремится сохранить между собой и другим человеком. В социальной практике социальная дистанция поддерживается посредством всевозможных ритуалов и знаков различия, которые конструируются культурой, проявляются в виде всевозможных стереотипов, стигм, ярлыков и предрассудков и накладывают свой отпечаток на социокультурные отношения и транзакции. Этические принципы социальной работы и основные правила социального консультирования, общения с клиентом в первую очередь предполагают:

- доброжелательное, терпимое и безоценочное отношение к клиенту;

- уважение личности клиента и самоценности каждого человека;

- уверенность в человеческой способности к изменению, росту и улучшению;

- эмпатию, индивидуальный подход;

- уважение прав клиента, стремление к социальной справедливости;

- анонимность консультирования , соблюдение конфиденциальности.

Консультирование в социальной работе может быть очным и заочным (дистантным). Дистантное консультирование не предполагает общения лицом к лицу, например практика работы телефонов доверия, переписка. Дистантное консультирование предполагает особое внимание и тщательный профессиональный подбор социальных работников, особое внимание стоит уделить развитию коммуникативных навыков социального работника, поскольку в процессе заочного консультирования особое значение имеют особенности и характеристики речи (тембр голоса, скорость речи, паузы, тон). Существует разнообразие форм социального консультирования, например, психолого-педагогическое, семейно-терапевтическое, медико-социальное, социально-правовое, профессиональное консультирование. Консультирование как социальная технология имеет большие возможности и огромный потенциал использования для решения социальных проблем, смягчения и предотвращения социальных патологий.

Социальное консультирование — это квалифицированный совет, помощь лицам, испытывающим различные проблемы их социализации, восстановления и оптимизации их социальных функций, выработки социальных норм общения. В рамках социального консультирования можно выделить следующие направления: медико-социальное, психолого-педагогическое, социально-правовое, социально-управленческое и др. Вероятно, правомерно выделять и социономическое направление консультирования

Социальный работник в связи со спецификой своей профессиональной деятельности зачастую выполняет функции людей разных профессий: юриста, психолога, педагога, менеджера и даже священника, выслушивая порой исповеди своих подопечных. Следовательно, социономическое консультирование включает в себя элементы других направлений социальной консультативной деятельности. Но всё же по своей сути оно ближе к психологическому. Поэтому, как нам представляется, правомерно социономическое консультирование называть социально-психологическим.

Основной целью социономического консультирования является оказание помощи клиенту в решении его социальных проблем и в налаживании межличностных отношений с окружающими. Такая консультативная деятельность позволяет клиенту расширить представления о себе собственной ситуации, а затем пережить в себе свои новые возможности. Клиент в результате консультации должен принять ответственность на себя за происходящее с ним. Особенность технологии консультирования состоит в активизации резервов и внутренних сил клиента ля решения проблемных, кризисных или конфликтных ситуаций.

При проведении социономического консультирования важно придерживаться основных принципов этой деятельности, Ряд исследователей (А. А. Осипова и др.) вполне справедливо выделяют шесть основных принципов социально - психологического консультирования

- доброжелательное и безоценочное отношение к клиенту;

- ориентация на нормы и ценности клиента;

- запрет давать советы;

- анонимность консультирования;

- включенность клиента в процесс консультирования;

- разграничение личных и профессиональных отношений.

Социально-психологическое консультирование предполагает использование своеобразных приемов и методов работы с клиентами. К их числу обычно относят: наблюдение, тестирование, внушение, убеждение, информирование, метод художественных аналогий, минитренинг, консультационный инструктаж и др.

Одним из оснований для классификации консультативного воздействия является пространственная организация консультаций. С этой точки зрения ученые (В. Ю. Меновщиков и др.) выделяют два вида консультирования: контактное («очное») и дистантное («заочное») Для контактного консультирования характерно то, что консультант встречается с клиентом, и между ними проходит беседа. Дистантный вид консультативной деятельности предполагает прямого общения с клиентом лицом к лицу. В данном случае общение происходит по телефону или по переписке.

Контактная беседа является наиболее распространенным видом консультационного процесса. Одной из основных норм является интервью. Оно предполагает оказание воздействия на клиента с помощью вопросов и специальных заданий, раскрывающих его потенциальные возможности.

Технология проведения консультативного интервью включает в себя определенные этапы. Прежде всего, консультант решает проблему установления контакта, достижение взаимопонимания с клиентом. Представляясь клиенту, консультант разъясняет свои профессиональные возможности.

Затем начинается процесс сбора информации о клиенте и решается вопрос о том, в чем же состоит его проблема. В ходе интервью консультант может выдвинуть, сколько гипотез о проблеме клиента и обсудить их, задавая вопросы. Потом консультант излагает одну проверенную фактами гипотезу и уясняет возможности клиента в решении проблемы.

На следующем этапе интервью консультант вместе с клиентом определяют желаемый результат, обсуждая то, каким клиент хочет стать, что изменится в его жизни, когда желаемое будет достигнуто. На этом этапе важно, чтобы у клиента возникли переживания, связанные с осознанием собственных возможностей в ситуации интервью. Консультант дает рекомендации, которые способствуют тому, чтобы переживаемые клиентом в ходе беседы изменения, привели к изменениям в его поведении. Затем с клиентом обсуждаются различные варианты решения его проблемы, создаются условия для выбора им альтернатив.

На завершающем этапе интервью консультант обобщает результаты взаимодействия с клиентом по поводу его проблемы. При этом необходимо учитывать индивидуальные особенности клиента. И, наконец, консультант предпринимает усилие по изменению мыслей, действий, чувств клиента вне ситуации интервью, в его повседневной жизни. Для этого очень важно, чтобы интервью заканчивалось своеобразным домашним заданием по закреплению установок на поведения клиента. Причем консультант особо выделяет необходимость клиента отчитаться о выполнении задания, определяя для этого сроки. В ряде случаев на данном этапе интервью консультант может порекомендовать клиенту, обратиться к специалисту из смежной области или прочитать определенную книгу, которая может быть ему полезна.

Следует также отметить, что на завершающей стадией интервью некоторые консультанты подключают и метод минитренинга. Его применение позволяет сформировать у клиентов необходимые им навыки поведения путем кратковременных тренировок. Например, консультант может предложить клиенту “проиграть” ситуацию схожую с его проблемой и затем обсудить его ошибки и ограничения в поведении. Такая работа с клиентом будет способствовать изменению его мыслей и действий в реальной жизни.

Специфическим видом консультативной деятельности является дистанционное консультирование. Телефонное консультирование как основная его форма позволяет многим гражданам, не решающимся обратиться за помощью напрямую к специалисту-консультанту или не имеющим такой возможности, получать заочно советы и рекомендации по волнующим их социальным проблемам.

Особенностью телефонного консультирования является принцип анонимности, который формирует у клиента фантазийный образ консультанта. Отсутствие зрительных впечатлений усиливает нагрузку на звуковой канал восприятия. 3начение приобретает не только сам текст сообщения, но и то тембр, скорость речи, паузы, продолжительность молчания. Основные же приемы и методики телефонного консультирования (выслушивание, перефразирование, резюмирование и др.) совпадают с теми, что используются при контактном консультативном процессе.

Своеобразной формой дистанционного консультирования является консультирование по переписке или скрибо - терапия. Оно применяется в тех случаях, когда телефонное консультирование затруднено из-за отсутствия в том или ином городе (районе) службы «телефона доверия», телефона у клиента, а также из-за его нежелания с глазу на глаз встречаться с социальным консультантом. К тому же, как справедливо отмечает ряд исследователей (В. Ю. Меновщиков и др.), для отдельных категорий населения консультирование по переписке во многих случаях быть единственной возможностью получить жизненно важный совет, средством, способным предотвратить беду. При этом следует признать, что консультирование по переписке во многих случаях служит лишь начальным, переходным этапом к непосредственной социальной помощи.

По мере становления в нашей стране системы социальной работы как профессиональной деятельности консультирование находит все большее применение в различных ее сферах. В рамках социономического консультировании можно выделить такие виды: консультирование пожилых людей, инвалидов, семейное консультирование, консультирование по вопросам занятости населения, корректирующее консультирование специалистов (супервизорство). Среди категорий граждан страны, которые нуждаются в консультационной помощи, особое место занимают люди пожилого возраста и инвалиды. В соответствии с Законом РФ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов” (1995 г.) в стране стали создаваться специальные социально-консультативные службы. Такие отделения функционируют при многих муниципальных центрах социального обслуживания. Работники этих отделений выявляют лиц, нуждающихся в социально-консультативной помощи, работают с семьями, в которых живут граждане пожилого возраста и инвалиды, организуют их досуг. Они также оказывают правовую помощь в пределах своей компетенции, проводят консультации по вопросам обучения, профессиональной ориентации и трудоустройства инвалидов, занимаются профилактикой различного рода социально-психологических отклонений.

Людей пожилого возраста и инвалидов волнуют вопросы, связанные с предоставлением льгот на различные виды услуг перерасчетом и индексацией пенсий, оформлением завещания, дарственной. Социальные работники должны быть готовы дать ответы на эти и другие вопросы, волнующие клиентов. Целесообразно постоянно накапливать для своих подопечных новую информацию.

Хотя консультативная беседа с пожилым человеком индивидуальна, однако есть и типичные моменты, которые следует учитывать. В частности, с первых минут беседы социальному работнику нужно проявить доброжелательность спокойствие. Обращаться к клиенту следует уважительно имени и отчеству. Иногда целесообразно использовать шутку, комплимент, что также позволяет расположить пожилого человека к беседе, совместному поиску решения его проблем. В ходе беседы социальному работнику очень важно показать клиенту свою заинтересованность и его проблемах, проявить желание помочь, Люки возраста порой бывают забывчивыми, мнительными, что требует от социального работника не только понимания и особого терпения.

Важнейшим направлением социономического консультирования является семейное консультирование. Оно охватывает такой спектр проблем, как взаимоотношения между супругами, между ними и их родителями, детьми и родителями. В последние годы в нашей стране создаются и начинают функционировать психолого-педагогические консультационные центры. Значительное количество лиц, обращающихся в них за помощью, это родители, которым проблемы воспитания и развития детей, конфликты во взаимоотношениях с ними. Как показывает практика, но бессмысленно консультировать детей до 14-15 участия родителей. Ведь их проблемы просто решать без анализа общего контекста семейного учета специфики общения детей с родителями.

Опыт работы психолого-педагогических консультационных центров свидетельствует, что школьная успеваемость входит в основное содержание запроса родителей в более чем в половине всех обращений. Приемы работы консультанта и родителями могут быть разными в зависимости от индивидуально-личностных особенностей клиентов. Однако есть некоторые правила, которые должны быть реализованы консультантом практически во всех консультациях родителей по поводу их детей. Как справедливо заключают некоторые ученые (Т.Н. Овчинникова), к таким правилам можно отнести:

- обязательное наполнение родительской жалобы-запроса содержанием путем получения от родителей подробного описания поведенческой ситуации, явившейся основой запроса;

- использование принципов «стереоскопичности» взгляда на ситуацию, т. е. фиксацию этого взгляда как субъективно, с позиций, связанных с ситуацией членов семьи, так и объективно, с позиции консультанта;

- совместное с родителями выдвижение консультантом гипотезы об истории развития «отрицательного» качества у ребёнка и возможных путях его преодоления.

Особую значимость семейное консультирование приобретает в случаях, когда в семье воспитывается ребенок, имеющий нарушения в психофизическом развитии. Семьи с детьми-инвалидами испытывают тяжелый психологический стресс. Особые трудности ложатся на матерей таких детей. Как свидетельствует печальная статистика, до 30% отцов, не выдержав тягот воспитания ребенка-инвалида, оставляют семьи. В настоящее время в нашей стране практически отсутствуют учреждения воспитательного или госпитального типа для кратковременного содержания ребенка с особо тяжелыми формами инвалидности. В этих условиях практические советы социального работника-консультанта могут оказать неоценимую помощь таким семьям.

Особым видом социономической консультативной деятельности является консультирование по вопросам занятости населения. В соответствии с Законом РФ «О занятости населения в Российской Федерации» гражданам нашей страны предоставлено право на бесплатную консультацию в целях выбора сферы деятельности, трудоустройства, возможности профессионального обучения.

Консультативный процесс по проблемам занятости населения включает в себя несколько этапов. Для упорядочения работы консультантов центров занятости, безработный сначала попадает к диспетчеру, который осуществляет первичную консультацию. В его обязанности входит: получить информацию у клиента о цели обращения в службу населения; предложить клиенту ознакомиться с информацией, расположенной в информационном зале на экранах монитора; ознакомиться с документами клиента; направить обратившихся граждан к соответствующему специалисту-консультанту; равномерно регулировать поток впервые обращающихся граждан, выдавая им памятки (номерки) с указанием даты и времени приема того или иного листа. Если первичная информация для клиента оказывается недостаточной, то он направляется на более обстоятельную информационную беседу, которая продолжается до 30 минут. В ходе ее проведения консультант предоставляет клиенту информацию о наличии вакантных мест, предприятиях, где они имеются, о соответствующих этим специальностях, а также сведения о том, где можно пройти переобучение и обучение.

Важным этапом консультативной работы по вопросам занятости является профессиональное консультирование, может включать в себя две или три встречи с клиентом и продолжаться 1,5 часа и более. В ходе его проведения изучаются профессиональные интересы клиента, выявляются психологические и психофизические особенности личности доставляются рекомендации по наиболее приемлемой для клиентов сфере деятельности, направлению профессионального обучения. На этом этапе может выясниться, что клиент нуждается в психологической поддержке. Личностная психологическая консультация необходима тем безработным, которые находятся в состоянии депрессии со сниженной активностью поведения, пессимистическим настроением плохим самочувствием. Такие люди испытывают определённые трудности в общении как с близкими людьми, так и потенциальными работодателями.

Во время профессионального консультирования с целью выявления лиц, способных успешно работать по той или иной специальности может проводиться профотбор. С помощью компьютерного или других видов тестирования определяют возможности, личностные качества, способности безработного. Они соотносятся с требованиями, предъявленными профессией к человеку. Анализ результатов по определенным критериям позволяет решить, может ли он успешно работать по интересующей его специальности. В ходе профессионального консультирования широко применяется тестирование клиентов по методике «Карта интересов». С её помощью определяется их склонность к одному из направлений деятельности: «человек-природа», «человек-техника», «человек — художественный образ», «человек-человек». Затем идет совместное обсуждение профессий, входящих в направление, и определяет та из них, которую выбирает клиент.

Профессиональное консультирование завершается выбором профессии, аргументацией в пользу выбранной профессии и направлением клиента к консультанту по трудоустройству. Профессиональное консультирование позволяет повышать обоснованность выбора гражданами вида деятельности и формы занятости в соответствии с личными склонностями и рынка труда.

Консультант по трудоустройству, используя имеющийся компьютерный банк данных по вакансиям, осуществляет поиск подходящей работы для обратившихся граждан. Он выдаёт направления на работу и осуществляет контроль за своевременной явкой безработных к работодателю. К функциональным обязанностям консультанта по трудоустройству относится выявление причин отказа предприятий и организаций в приеме на работу граждан, направленных службой занятости, а также причин личного отказа граждан от предложенной им работы. При необходимости консультант по трудоустройству вправе направить безработного к профконсультанту для выбора нового вида деятельности или осуществления профессиональной переподготовки. Консультант по трудоустройству также может рекомендовать своему клиенту встретиться со специалистом по оргнабору и работам или со специалистом по самозанятости в целях участия в специальных программах занятости населения.

Таким образом, консультирование располагает большими возможностями позитивного воздействия на граждан, нуждающихся в социальной поддержке и испытывающих трудности в социальном общении. Все большее применение консультативная деятельность получает в различных сферах социальной работы, в формировании ее инновационных технологий.

**Литература**

1. Алексеева Л.С. Психологическая служба в системе социальной работы. - М., 1996.

2. Социальная работа: теория и практика. / Под ред. Е. И. Холостовой — М., 2001.

3. Технология социальной работы. / Под ред. А.А. Чернецкая. Ростов н/Д., 2006.