

ТЕХНОЛОГІЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З РІЗНИМИ КАТЕГОРІЯМИ НАСЕЛЕННЯ

УДК 364 – 781. 72 : 364 – 43 – 021. 311

Т. С. Гаміна

СОЦІАЛЬНЕ КОНСУЛЬТУВАННЯ ЯК ВИД ПРАКТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПРАЦІВНИКА СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

Сучасне суспільство та процеси, які в ньому відбуваються висувають перед людством безліч проблем, з якими не стикалися навіть його близькі попередники. Це обумовлено такими факторами, як прискорення темпів соціальної мобільності, зміни базових норм та цінностей, розширення ціннісно-нормативних меж людської поведінки і діяльності, зростання рівня соціальної автономності особистості та ін. Зрозуміло, що низку проблем, з якими стикається людина, вона може успішно вирішити або самостійно, або з допомогою близьких до неї людей. Але в деяких випадках людині не вистачає знань, досвіду, інформації та ін. Тоді вона змушена звернутися по допомогу до спеціаліста, тобто отримати консультацію.

При цьому, про потребу у консультації можна говорити тільки в тому випадку, якщо людина не відмовляється від самостійного впливу на ситуацію, від самостійної діяльності по вирішенню проблеми, яка у нього виникла. Така потреба створює можливість для організації та здійснення соціального консультування як вида соціальної допомоги та як різновид професійної діяльності соціального працівника та інших спеціалістів.

В статті розкривається основні підходи до визначення сутності консультування; принципи, етапи, теоретичні моделі соціального консультування; форми та засоби діяльності соціального працівника з клієнтом в ході консультування

Сьогодні у теорії та практики соціальної роботи існує два основних взаємодоповнюючих підходи до визначення сутності консультування.

Функціональний – консультування розуміється як метод, що забезпечує клієнта практичними порадами та допомогою. Консультант надає будь-яку форму допомоги клієнту у відношенні змісту, процесу або структури завдання, що вирішується, але сам не відповідає за її вирішення. Він тільки допомагає тим, хто несе таку відповідальність. Це вузькі спеціалісти, які надають клієнту додаткову інформації (наприклад, про стан здоров'я та ін.). При такому підході консультант виступає як помічник у вирішенні будь-якого завдання або проблеми.

Професійний – консультування розглядається як особлива професійна служба, що надає послуги громадянам та організаціям спеціально навченими та кваліфікованими особами, які допомагають

виявити соціальні проблеми клієнта, проаналізувати їх, дати рекомендації по їх вирішенню та сприяє, при необхідності, виконанню прийнятих рішень та отриманих рекомендацій.

Різноманітні проблеми та складності, з якими стикається протягом свого життя кожна людина призводить до існування таких *видів консультування як медико-соціальні, соціально-педагогічні, соціально-психологічні, соціально-правові, управлінські та ін.* Ці види соціального консультування добре знайомі кожній людині, яка принаймі одного разу зверталася за допомогою у вирішенні різних проблем до відповідного спеціаліста (медика, юриста, службовця, соціального працівника та ін).

Ще однією підставою для виділення видів соціального консультування є *цільова установка клієнта*, тобто цілі, які він переслідує, звертаючись за допомогою до консультанта. В цьому випадку можна говорити про існування більш складних видів діяльності.

Рефлексивне консультування, тобто спільно з клієнтом відбувається осмислення будь-якої життєвої ситуації, її аналіз, пошук пріоритетів, можливості змін та розвитку. Процес консультування в цьому випадку перетворюється у спільне обмірковування, а основне завдання та функція консультанта – вислухати клієнта та зрозуміти причини його труднощів та складностей. Робота психоаналітика або психотерапевта часто здійснюється саме у такій формі. [8, с. 224].

Проектне консультування, включає пошук та побудову можливої програми (проекту) перетворення ситуації, яка склалася, її гармонізації та покращення. Прикладом такого консультування є консультація соціального працівника, який вибудовує разом із клієнтом оптимальну тактику поведінки у складній ситуації.

Технологічне консультування, передбачає пошук оптимальної послідовності дій для вирішення конкретної проблеми або завдання. Це консультація – рекомендація, де консультант – це людина, яка володіє необхідними знаннями та необхідним досвідом. Саме таку консультацію отримує у соціального працівника батьки, які зіштовхнулися з необхідністю гармонізувати стосунки зі своєю дитиною.

Прогностичне консультування, представляє собою побудову ідеальної моделі можливого, імовірного стану конкретної ситуації. Це консультація – передбачення, а консультант – це людина, яка здатна піднятися над ситуацією та її теперішнім станом, здатний побачити приховані в ній можливості розвитку, як позитивного, так і негативного характеру. В такому випадку з'являється можливість виявити перспективи, які має клієнт та виробити певну програму дій. [2; 3].

Види соціального консультування мають ряд універсальних характеристик. Однією з них є те, що будучи методом надання соціальної допомоги, видом соціальних послуг, соціальне консультування незалежно від своєї видової приналежності надається на добровільній основі тому, хто цієї послуги потребує. В цьому реалізуються важливі

принципи соціальної роботи як виду професійної діяльності – повага до особистості людини, його правам, недоторканості приватного життя [3].

Людина, яка стикається з будь-якою проблемою і яка не має можливості вирішити її самостійно, може усвідомити та визначити зону особистих труднощів, але, як правило, не уявляє, що саме та яким шляхом необхідно змінити, щоб проблема була вирішена. Отже, він не в змоззі точно указати яка саме допомога або послуга йому необхідна для подолання життєвих труднощів, які виникли. У такій ситуації консультант приходить на допомогу, реалізуючи на практиці вищезазначені види соціального консультування.

Ще однією універсальною характеристикою соціального консультування є його принципи. Стислий розгляд основних видів соціального консультування дозволяє припустити, що в процесі своєї професійної діяльності консультанту доводиться бути достатньо компетентним з цілого ряду соціальних та особистих проблем; довірливо спілкуватися з клієнтом; брати на себе певну відповідальність за рішення його проблеми. Для того, щоб така діяльність була ефективною та результативною, вона повинна спиратися на наступні групи принципів: принципи *організації* соціального консультування і принципи його *здійснення*.

Кожна з цих груп, включає певні елементи.

Принципи організації соціального консультування:

Принцип аналізу підтексту, який передбачає наявність у консультанта здібності та уміння розрізняти у запитих і словах клієнта декілька „прошарків”, своєрідне уміння „читати поміж рядками”. Це дозволяє спеціалісту не переривати та не напружувати питаннями клієнта, зрозуміти, в чому сутність його проблеми або труднощів.

Принцип відмови від конкретних рекомендацій, які спрямовані на те, щоб виключити нав'язування клієнту будь-якого одного способу поведінки або діяльності. Консультант повинен запропонувати певний спектр можливостей. Вибір з того, що пропонується – прерогатива клієнта і тільки його.

Принцип системності, який дозволяє консультанту в роботі з клієнтом виділити своєрідну „одиночку аналізу проблеми, що обговорюється”: сім'я, певні цілі та потреби клієнта, особливості його особистості та ін. Це дозволяє визначити основу формування проблеми, з якою стикнулася людина і можливі шляхи її вирішення.

Принцип поваги особистості клієнта, який спрямований на припинення будь-яких спроб консультанта „перевиховати” або „переробити” клієнта у відповідності з особистими уявленнями про людину, його властивостях та якостях.

Принципи здійснення соціального консультування.

Принцип компетентності та професіоналізму, який передбачає наявність у консультанта необхідних знань, умінь та навичок, які він

„надає” у розпорядження клієнту. Особистісні інтереси консультанта повинні бути підкорені інтересам клієнта.

Принцип довірливості та співпраці, реалізація якого на практиці дозволяє створити атмосферу взаємної довіри між консультантом та клієнтом. За таких умов можливість вирішення проблеми клієнта стає реальною. Окрім цього, атмосфера довіри та довірливості є запорукою того, що у разі виникнення подібних проблем та труднощів у майбутньому, клієнт знову звернеться за допомогою до консультанта.

Принцип конфіденційності, гарантує, що отримана консультантом у процесі консультації інформація про клієнта не буде розповсюджена без згоди і дозволу останнього. Порушення цього принципу є для консультанта недопустимим перевищенням своїх повноважень. Принцип конфіденційності забезпечується спеціальними процедурами зберігання отриманої інформації, анонімністю звернення клієнта, професійним етичним кодексом і може бути порушена лише в тих випадках, коли виникає загроза життю та безпеки самого клієнта.

Принцип результативності спрямований на те, щоб зусилля консультанта або допомогли клієнту вирішити проблему, яка в нього виникла, або створили для цього необхідні умови. При цьому, провідна роль у оцінці результативності роботи консультанта належить клієнту.

Розглянуті вище види соціального консультування, принципи його організації і здійснення дозволяють побачити процес консультування як напрямок соціоінженерної діяльності, об'єктом якої виступає система цінностей, норм та установок людини або групи. Важливе завдання консультанта в тому, щоб сприяти перетворенню внутрішнього світу клієнта на підставі переосмислення їм своїх життєвих цінностей. Подібний процес отримав у теорії та практики соціальної роботи назву *аксикреакції*. У дослівному перекладі цей термін означає „створення, творення цінностей”. *Аксикреакція – це процес породження, формування та закріплення у людині або групи нових цінностей, а також регенерація переосмислення та прийняття переосмислених попередніх цінностей.* [3].

Зміна ціннісних структур відбувається у результаті довготривалого і систематичного спілкування клієнта з консультантом, в процесі реалізації різноманітних видів консультування.

Довготривалість цього процесу дозволяє виділити послідовний ряд етапів соціального консультування, кожен з яких спрямований на рішення певних завдань та досягнення відповідних цілей.

1. **Аналіз проблеми**, завдання якого в тому, щоб клієнт змог „поглянути на себе з боку”. Такий погляд дозволяє зрозуміти, що багато труднощів пов'язані не стільки з об'єктивними труднощами та обставинами, скільки з суб'єктивними установками, прагненнями, цілями та ідеалами людини

2. **Постановка проблеми**, при цьому відбувається безпосередній вплив на систему цінностей клієнта з метою її зміни. Саме тут

починається процес аксикреації і особистісної реінтеграції, тобто встановлення зв'язків між суб'єктом і оточуючим його світом. Успішним та результативним такий вплив стає тоді, коли послідовно будуть вирішуватися важливі завдання процесу аксикреації, а саме:

- „розблокування” попередньої системи цінностей, тобто її перегляд та переоцінка, в ході яких властиві людині ціннісно-нормативні структури беруться під сумнів, стають не такими стійкими, як раніше. В результаті чого створюється простір з формування нової системи ціннісних норм і установок.

- „зміни” існуючої системи цінностей, коли людина отримує можливість апробувати нові цінності і норми, які раніше були їй не властиві; при цьому, вона може випробувати себе ідентифікувати з цими суб'єктами, для котрих її норми та цінності є звичними, таки чином оцінив їх переваги та недоліки;

- „заблокування” нової ціннісно-нормативної системи, тобто, кінцеве прийняття людиною нових цінностей, норм та установок, які стають невідємним елементом його особистості [2].

Необхідно пам'ятати, що для вирішення всього комплексу завдань потрібен час, протягом якого клієнту надається підтримка, заохочення, необхідна допомога.

Новий ціннісний та мотиваційний комплекс, який формується у людини у процесі вирішення вищеназваних завдань, продовжує розвиватися в процесі подальшого спілкування з консультантом та наступної життєдіяльності, набуваючи все нові й нові елементи, риси та властивості. Єдність цих процесів може бути визначено як аксигенез, тобто послідовне та неперервне удосконалення та розвиток системи цінностей суб'єкта. Цей процес здійснюється на протязі всього життя людини і безпосередньо впливає на те, які шляхи та засоби самореалізації він для себе обирає.

3. **Формування цілей.** На цьому етапі клієнт, за допомогою та підтримки консультанта, отримує можливість поставити перед собою нові цілі у відповідності до нової системи цінностей, які були вироблені на попередньому етапі.

4. **Вироблення рішень.** В ході спільної разом з консультантом діяльності, клієнт має можливість виробити певний діапазон можливих рішень і при їх практичній реалізації стає можливим досягнення ним нових життєвих цілей.

5. **Реалізація рішення.** На етапі здійснюється процес вибору та реалізації людиною будь-якого з вже прийнятих раніше рішень по досягненню нових цілей. Цілі, як і нові мотиви діяльності людини стають основою для його наступної життєдіяльності, виконання ним нової системи соціальних ролей та засвоєння нових соціальних позицій і статусів.

В залежності від умов відбувається процес аксикреації, який представляє собою проблеми і потреби клієнта та можливості

консультанта; виділяються наступні основні форми та засоби соціального консультування. При цьому, найбільшу істотну роль у виборі конкретних засобів та форм роботи в кожному випадку виконують розглянуті вище цільові установки клієнта.

Сьогодні в практики соціальної роботи в цілому та соціального консультування у частковості використовують наступні форми та засоби діяльності:

- монолог клієнта та його наступний аналіз спільно з консультантом;
- діалог, вільна бесіда клієнта і консультанта;
- відповіді консультанта на відверті запитання клієнта;
- різноманітні тестування;
- різні тренінги та навчання та ін.

Будь-яка форма роботи з клієнтом потребує від спеціаліста щире бажання допомогти людині; бути делікатним в процесі спілкування; а в роботі – старанним, дбайливим. То, якою буде співпраця консультанта і клієнта, наскільки директивним або демократичним буде консультант, залежить як від мотивації клієнта, його особистісних особливостей, так і реалізуємої консультантом теоретичної **моделі консультування**. Можно виділити три основні позиції: „на рівних”, „консультант зверху”, „клієнт знизу”. *Варіант „на рівних”* передбачає рівноправну співпрацю консультанта і клієнта, в якій консультант достатньо компетентний, щоб надати клієнту всю необхідну інформацію для прийняття рішення, а клієнт зацікавлений у вирішенні цієї проблеми. *Варіант „консультант зверху”* передбачає нерівні відношення директивності – залежності, коли консультант директивний, він є носієм унікального знання, бере на себе прийняття рішення та відповідальності за нього, клієнт – залежний виконавець, який готовий підкоритися рішенню консультанта. *Варіант „клієнт зверху”* виявляє прагматичну орієнтацію клієнта, який припускає, що надання послуг відкриває для нього можливість диктувати свої вимоги та розглядає консультанта виключно як засіб утілення у життя своїх рішень заради досягнення його, клієнта, цілей. Функція консультанта – забезпечити реалізацію рішення клієнта [1].

Необхідно аналізувати *характер мотиваційної спрямованості клієнта та його відносин з консультантом*. Найбільш типовими є наступні установки:

- установка „споживача”, яка реалізує прагнення перекласти тягар відповідальності на консультанта і отримати „готовий рецепт”;
- установка стурбовано-помисленого, невпевненого клієнта, який прагне до емоційної підтримки і підтвердження „правильності” та доцільності своєї поведінки;
- установка саморозвитку, коли ситуація консультування використовується клієнтом як ресурс особистісного росту;
- установка залежності, коли клієнт реалізує мотив задоволення потреби у безпеці, опіки та налагодження прихильності.

Виявлення підтексту звернення клієнта – необхідна умова грамотної побудови стратегії і тактики проведення консультування.

Для успішної та ефективної організації і здійснення процесу соціального консультування необхідно дотримуватися низки принципів:

- *принцип зацікавленості клієнта*. Консультант повинен переконати клієнта у необхідності та корисності аксикреації або аксиокорекції з метою подальшого вирішення існуючої проблеми

- *принцип ситуативного контролю*, дотримання якого дозволяє консультанту в умовах напруженої роботи зберігати можливість об'єктивного погляду на ситуацію, щоб втрутитися в нею у випадку виникнення негативних або деструктивних тенденцій;

- *принцип природності* – консультанту не слід форсувати та штучно прискорювати процес аксикреації. Він повинен бути природнім результатом спільної діяльності консультанта та клієнта по осмисленню та аналізу проблеми, яка виникла;

- *принцип незавершеності*, спрямований на те, щоб залишити клієнту можливість прийняття іншого рішення, формування нових, додаткових цінностей, перегляд рішень, які були прийняті раніше.

Реалізуючи ці принципи в практиці своєї професійної діяльності консультант повинен пам'ятати, що ведуча роль в процесі консультування належить клієнту. Саме він обирає конкретний вид консультування, форми і методи його здійснення. Завдання консультанта полягає у тому, щоб спонукати клієнта до прийняття адекватного в даній ситуації рішення, не демонструючи при цьому свою перевагу та й не переймати на себе роль лідера.

Соціальне консультування передбачає виконання низки важливих для суспільства і людини *функцій*: передача певних норм, цінностей та уявлень про оптимальні моделі поведінки і способи діяльності; надання необхідної клієнту інформації; аксикреація, аксиогенез; контроль за реалізацією нових цінностей і норм у повсякденному житті клієнта; формування у клієнта адекватних уявлень про себе, своїх можливостей, цінностях і ідеалах; навчання людини ефективним та адекватним засобам вирішення ціннісно-нормативних конфліктів.

Розвиток у суспільстві системи органів та закладів, які здійснюють професійну діяльність у сфері соціального консультування, прискорення у суспільній та масовій свідомості уявлень про ефективність подібної допомоги, розвиток системи підготовки відповідних спеціалістів дозволить у майбутньому значно підвищити рівень соціальної захищеності як суспільства у цілому, так і кожної окремої людини.

Список використаної літератури

1. Карабанова О. А. Психология семейных отношений и основы семейного консультирования / О. А. Карабанова. – М. : Гардарики, 2007.

2. **Российская** энциклопедия социальной работы. В 2-х т. – М., 1997.
3. **Словарь-справочник** по социальной работе. – М. : Юристъ, 1997.
4. **Социальные** технологии : Толковый словарь. – М., 1994. – 286 с.
5. **Социальная** работа : теория и практика / отв. ред. Е. И. Холостова, А. С. Сорвина. – М. : ИНФРА-М, 2001. – 427 с.
6. **Социальная работа** / общ. ред. проф. В. И. Курбатова. – Ростов-на/Д : Феникс, 1999. – 576 с.
7. **Справочное** пособие по социальной работе / отв. ред. А. М. Панов, Е. И. Холостова. – М. : Юристъ, 1997. – 168 с.
8. **Теория** и практика социальной работы. В 2-х т. – М. : Союз, 1994.

Гаміна Т. С. Соціальне консультування як вид практичної діяльності працівника соціальної сфери

В статті розглядається соціальне консультування як вид соціальної допомоги та як різновид професійної діяльності соціального працівника та інших спеціалістів; розкриваються принципи здійснення консультування та його етапи, універсальні характеристики видів соціального консультування. Особлива увага звертається на фактори успішної і ефективної організації та здійснення процесу консультування, характеристику його теоретичних моделей. В статті визначені основні функції, які соціальне консультування виконує як для суспільства так і окремої людини.

Ключові слова: соціальне консультування, принципи, аксикреція, аксигенез, моделі консультування.

Гамина Т. С. Социальное консультирование как вид практической деятельности работника социальной сферы

В статье рассматривается социальное консультирование как вид социальной помощи и как разновидность профессиональной деятельности социального работника и других специалистов; раскрываются принципы осуществления консультирования и его этапы, универсальные характеристики видов социального консультирования. Особое внимание обращается на факторы успешной и эффективной организации и осуществления процесса консультирования, характеристику его теоретических моделей. В статье определены основные функции, которые социальное консультирование выполняет как для государства, так и для отдельного человека.

Ключевые слова: социальное консультирование, принципы, аксикреция, аксигенез, модели консультирования.

Gamina T. S. Social counseling as a form of activity practical social worker

The article rassmatirivaetsya social counseling as a form of social assistance as a form of professional social workers and other professionals, revealed principles of the consultation and its stages, universal characteristics of social counseling. Special attention is paid to the factors of successful and

effective organization and implementation of the consultation process, the characterization of its theoretical models. In the article the basic functions that counseling performs both for the state and for the individual.

Key words: social counseling, principles, aksikreatsiya, aksigenez, counseling model.

Стаття надійшла до редакції 06.02.2013 р.

Прийнято до друку 29.03.2013 р.

Рецензент – д. п. н., проф. Л. Ц. Ваховський

УДК 37.013.42

Е. Г. Ємцева

ОРГАНІЗАЦІЯ СОЦІАЛЬНО-ВИХОВНОЇ РОБОТИ В УМОВАХ ТРУДОВОГО ЗАГОНУ СТАРШОКЛАСНИКІВ

Процес становлення незалежної демократичної України з її прагненням стати повноправним членом європейської спільноти передбачає всебічне утвердження в суспільному та індивідуальному бутті цивілізованого життя на основі загальнолюдських цінностей та духовних, моральних і культурних засад життя українського народу. Тому сьогодні перед сучасними соціально-освітніми інституціями стоїть мета – не тільки сформувати в особистості необхідні компетенції та надати їй ґрунтовні знання з різних предметів, а й формувати громадянина, патріота, інтелектуально розвинену, духовно і морально зрілу особистість, готову протистояти асоціальним впливам, управлятися з особистими проблемами, творити себе та оточуючий світ [1].

Праця завжди була і є одним з найважливіших засобів соціального розвитку та становлення підростаючої особистості, а правильне соціальне виховання взагалі неможливо собі уявити як нетрудове, тому трудова діяльність (інтелектуальна, творча, фізична) у багатьох виховних системах залишається головною. Щоб цей засіб давав позитивний результат – праця повинна базуватися на цікавому, емоційно-забарвленому, активному спілкуванні, залучати індивіда до певної соціальної групи, і допомагати засвоювати важливі зразки суспільно-сприйнятної поведінки. Зазначені умови для соціального виховання можливо забезпечити завдяки позанавчальній діяльності, унаслідок її високої технологічності під час організації, керування та контролю. Однією з таких позанавчальних форм діяльності є трудові загони старшокласників (далі ТЗС), які створюються на добровільній основі з числа молоді, що виявляє бажання у вільний від навчання час брати участь у роботах на виробничих, сільськогосподарчих об'єктах та у сфері послуг.