

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

**ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ**

## **КОНСУЛЬТУВАННЯ У СОЦІАЛЬНІЙ СФЕРІ**

**Методичні рекомендації  
до практичних завдань  
та плани семінарських занять  
для студентів спеціальності  
232 "Соціальне забезпечення"  
першого (бакалаврського) рівня**

**Харків.  
ХНЕУ ім. С. Кузнеця  
2021**

УДК 364.442.2(07.034)

ПЗ4

**Укладач** Г. І. Писаревська

Затверджено на засіданні кафедри економіки та соціальних наук.  
Протокол № 6 від 29.12.2020 р

*Самостійне електронне текстове мережеве видання*

**Консультування** у соціальній сфері [Електронний ресурс] :  
ПЗ4 методичні рекомендації до практичних завдань та плани семінарських занять для студентів спеціальності 232 "Соціальне забезпечення" першого (бакалаврського) рівня / уклад. Г. І. Писаревська. – Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2021. – 50 с.

Подано тематичний план практичних завдань і плани семінарських занять, приклади виконання практичних завдань, спрямовані на формування компетентностей, необхідних для організації та проведення консультативної діяльності в організаціях і службах соціального захисту.

Рекомендовано для студентів спеціальності 232 "Соціальне забезпечення" першого (бакалаврського) рівня.

**УДК 364.442.2(07.034)**

© Харківський національний економічний  
університет імені Семена Кузнеця, 2021

## Вступ

В останні роки в Україні активно розвивається соціальна робота, основною метою якої є надання допомоги окремим людям, сім'ям, групам у реалізації їхніх соціальних прав, компенсації фізичних, психічних, інтелектуальних та інших недоліків, що перешкоджають повноцінному функціонуванню.

Соціальна робота містить такі аспекти:

надання допомоги окремій людині або групі осіб, які опинилися у складній життєвій ситуації, шляхом підтримки, консультування, реабілітації, використання інших видів соціальних послуг;

актуалізацію потенціалу самодопомоги осіб, які опинилися у складних життєвих ситуаціях.

Психологічне консультування населення – це новий вид практичної діяльності вітчизняних психологів у соціальній сфері й поки, на жаль, воно розвивається в досить скромних масштабах, хоча в багатьох закордонних країнах Європи, Америки, Азії вже багато років функціонує мережа муніципальних, міських, районних (комунальних), місцевих психологічних консультацій, що дають значний практичний ефект. У нашій країні функціонують пункти соціально-психологічної допомоги, центри для дітей з особливими потребами, реабілітаційні та психологічні центри, кабінети наркологічного та психологічного консультування, кабінети психотерапевтичної допомоги.

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 містить: інформування; навчання навичкам, що сприяє поліпшенню ситуації; допомога в аналізі проблем, проясненні конфліктних зон та пошук шляхів вирішення проблемної ситуації. Щоб така робота проводилася професійно, необхідне освоєння основ консультування, що стає важливою складовою навчання фахівця з соціальної роботи.

Консультування визначається як стратегія, технологія та метод професійної допомоги. Зміст поняття "консультування" містить особливий вид відносин між соціальним працівником і клієнтом.

Консультування можуть проводити психологи, соціальні працівники, педагоги або лікарі, які пройшли спеціальну підготовку.

Навчальна дисципліна "Консультавання у соціальній сфері" належить до циклу нормативних дисциплін для спеціальності 232 "Соціальне забезпечення".

Вивчення навчальної дисципліни дає можливість набуття досвіду в галузі організації консультативної допомоги громадянам, необхідних соціальному працівнику у його практичній діяльності, організації та проведення консультативної діяльності в організаціях і службах соціального захисту й обслуговування населення в різних сферах життєдіяльності та з різними особами та групами населення.

**Метою викладання навчальної дисципліни** є формування у студентів уявлення щодо теоретичних засад та набуття практичних навичок щодо консультавання у соціальній роботі та формування у них цілісного уявлення про соціальну, юридичну, педагогічну, психологічну допомогу, шляхи вирішення проблем клієнта.

**Завдання навчальної дисципліни:**

дослідити теоретичні аспекти консультавання у соціальній сфері; оволодіти понятійним апаратом, об'єктивними та суб'єктивними методами вивчення проблем клієнта;

дослідити основні сучасні напрями дисципліни; усвідомити сутність дисципліни у професійному становленні соціального працівника;

формувати вміння провести аналіз ситуації, визначити проблему та надати консультативну допомогу;

використовувати форми, рівні, технології консультативної роботи, її етапи, використовувати різні методи консультативної роботи з різними групами населення, а також використовувати різні методи консультативної роботи з окремими особами;

проводити консультативну роботу за результатами соціальної діагностики;

розкрити нові можливості підвищення ефективності навчально-виховного впливу на особистість, психопрофілактики нервових, соматичних та психічних захворювань.

**Об'єктом вивчення навчальної дисципліни** є: окрема особа, родина або група населення, що потребують психологічної допомоги.

**Предметом** є процес відновлення психологічного здоров'я, що здійснюється в умовах психологічного консультавання.

Вивчення навчальної дисципліни ґрунтується на знаннях інших фундаментальних, базових та нормативних навчальних дисциплін. Вивчення навчальної дисципліни "Консультавання у соціальній сфері" студентами починається після того, як розглянуто дисципліни гуманітарного циклу. Необхідною навчальною базою навчальної дисципліни є засвоєння знань з попередніх навчальних дисциплін ("Трудове право", "Психологія", "Управління конфліктами", "Соціологія").

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен:

**знати:**

предмет, мету та завдання консультавання та юридично-методологічні підходи і філософсько-антропологічні основи консультавання;

цілі, завдання, напрями, принципи, види, принципи, методи, техніки та конкретні методики, що застосовуються у консультаванні;

сфери застосування консультавання;

новітні досягнення в основних галузях консультативних практик проблеми консультавання;

функції соціального працівника-консультанта, професійні та особистісні вимоги до особистості, професійної підготовки соціального працівника-консультанта та його роботи;

схеми, основні фази, етапи та процедуру консультавання;

принципи роботи з проблемами, які найчастіше зустрічаються в консультаційній практиці, діагностичні особливості в різних вікових групах;

сутність психотерапевтичного впливу на особистість та особливості роботи з людьми з особливими потребами;

**вміти:**

організовувати та проводити психологічне консультавання;

будувати моделі ефективної поведінки клієнта у майбутньому;

використовувати основні техніки консультавання та методи впливу;

формулювати запит клієнта на консультативну допомогу, розрізняючи індивідуальні особливості розвитку психічних процесів клієнта;

оцінювати результати консультативної практики;

здійснювати консультативну роботу відповідно до її напрямів та запитів клієнта.

## Тематика практичних занять із розподілом годин за видами занять

**Практичне заняття** – це форма навчального заняття, за якої викладач організує детальний розгляд окремих теоретичних положень навчальної дисципліни і формує вміння та навички їх практичного застосування шляхом індивідуального виконання студентом сформульованих завдань. Тематика практичних завдань подана в табл. 1.

Таблиця 1

### Перелік тем практичних занять

Назва теми	Програмні запитання	Рекомендована література
1	2	3
<b>Змістовий модуль 1. Поняття, структура і технологія консультативної взаємодії</b>		
Тема 1. Основи соціального консультування	Ситуаційне завдання "Складання програми консультування". Вирішення завдань різного рівня компетентності	Основна [1]. Додаткова [18]
Тема 2. Стратегія консультування	Вирішення завдань різного рівня компетентності. Практичне завдання "Використання стратегій консультування"	Основна [2]. Додаткова [7; 11]
Тема 3. Соціологічне консультування	Ситуаційне завдання "Консультування за визначенням стану проблеми соціологічним методом"	Основна [2]. Додаткова [14]
Тема 4. Психологічні засади соціального консультування	Ситуаційне завдання "Тактики реагування на запити клієнтів"	Основна [3]. Додаткова [19; 21]
Тема 5. Техніки консультування клієнта	Ситуаційне завдання "Інструментарій та процедури консультування". Вирішення завдань різного рівня компетентності	Основна [2]. Додаткова [8; 20]

1	2	3
<b>Змістовий модуль 2. Консультативна робота в системі соціальних служб</b>		
Тема 6. Роль і місце консультаційної роботи в системі соціальної роботи	Вирішення завдань різного рівня компетентності. Ситуаційне завдання "Порівняльний аналіз консультування та профілактичної роботи, соціальної освіти, корекції і терапії як форм роботи соціального працівника"	Основна [2]. Додаткова [10; 18].
Тема 7. Взаємодія з клієнтом під час соціального консультування	Вирішення завдань різного рівня компетентності. Ситуаційне завдання "Навички підтримання консультативного контакту"	Основна [4]. Додаткова [12; 19]
Тема 8. Етико-професійні засади консультанта	Вирішення завдань різного рівня компетентності. Ситуаційне завдання "Міжнародні та вітчизняні стандарти консультативної практики"	Основна [5, 6]. Додаткова [9; 16]
Тема 9. Соціальне консультування клієнта в кризовій ситуації	Вирішення завдань різного рівня компетентності. Ситуаційне завдання "Консультування у різних кризових ситуаціях"	Основна [3]. Додаткова [13]

## Тематика семінарських занять із розподілом годин за видами занять

**Семінарське заняття** – це форма навчального заняття, за якої викладач організовує дискусію навколо попередньо визначених тем, до яких студенти готують тези виступів.

На кожному семінарському занятті викладач оцінює підготовлені студентами доповіді та презентації з окреслених питань (табл. 2), їх виступи, активність у дискусії, вміння формулювати і відстоювати свою позицію тощо.

Підсумкові бали за кожне семінарське заняття виставляються у відповідний журнал. Отримані студентом бали за окремі семінарські заняття враховуються в процесі накопичення підсумкових балів з даної навчальної дисципліни.

## Плани семінарських занять

Назва теми	Програмні питання	Рекомендована література
1	2	3
<b>Змістовий модуль 1</b>		
<b>Основи соціального консультування</b>		
Тема 2. Стратегія консультування	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Макро- і мікроконсультування.</li> <li>2. Професійна та парапрофесійна модель.</li> <li>3. Консультування на основі "здорових систем".</li> <li>4. Тренінгова модель консультування.</li> <li>5. Консультування на основі соціальної ситуації клієнта.</li> <li>6. Соціально-активувальна сутність консультування в соціальній роботі.</li> <li>7. Соціалізувальна роль консультативної технології</li> </ol>	Основна [2]. Додаткова [7; 11]
Тема 5. Техніки консультування клієнта	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Клієнт-центроване консультування К. Роджерса.</li> <li>2. Реалістичне консультування У. Гласера.</li> <li>3. Консультування соціальної ефективності А. Бандури.</li> <li>4. Гештальтконсультація Ф. Перлса.</li> <li>5. Консультування на основі трансактного аналізу Е. Бернса.</li> <li>6. Еклектична модель Л. Бремера і Р. Кархафа.</li> <li>7. Модель М. Скалі і Б. Хопсона</li> </ol>	Основна [2]. Додаткова [8; 20]
<b>Змістовий модуль 2</b>		
<b>Консультативна робота в системі соціальних служб</b>		
Тема 6. Роль і місце консультативної роботи в системі соціальної роботи	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Діагностичні технології, які застосовуються у консультуванні.</li> <li>2. Особливості консультування різних груп населення.</li> <li>3. Особистість консультанта.</li> <li>4. Порівняльний аналіз консультування та профілактичної роботи, соціального освіти, корекції і терапії як форм роботи соціального працівника.</li> <li>5. Взаємодія соціального працівника-консультанта з іншими фахівцями (соціальним педагогом, психотерапевтом, співробітниками МВС і т. д.)</li> </ol>	Основна [2]. Додаткова [10; 18]
Тема 8. Етико-професійні засади консультанта	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Завдання та функції консультанта.</li> <li>2. Роль консультанта в роботі з клієнтом.</li> <li>3. Роль консультанта в захисті прав, веденні переговорів, втручанні в кризову ситуацію.</li> <li>4. Принципи консультування: конфіденційність, толерантність.</li> </ol>	Основна [5; 6]. Додаткова [9; 16]



1	2	3
	5. Система цінностей консультанта. 6. Вплив професійної діяльності на особистість консультанта. Попередження професійного вигорання. 7. Освітньо-фахова та проєктна підготовка консультанта	
Тема 10. Соціальна консультація як інноваційна технологія	1. Особливості соціальної роботи в мобільних технологіях. 2. Комплексна консультація фахівців мультидисциплінарної команди. 3. Функції і роль консультанта в розвитку самокерованої групової соціальної роботи. 4. Модель "рівного консультанта" у групах взаємодопомоги клієнтів. 5. Розвиток ресурсного забезпечення консультативного методу	Основна [3]. Додаткова [11; 18]

## Методичні рекомендації до практичних завдань за темами

### Змістовий модуль 1

#### Поняття, структура і технологія консультативної взаємодії

##### Тема 1. Основи соціального консультування

###### Ситуаційне завдання 1. "Складання програми консультування"

Причини звернення до консультанта можуть бути такими:

1. Роботодавець розуміє сутність проблеми, але не може вирішити цю проблему внутрішніми силами.
2. Роботодавець не довіряє якості вирішення проблеми внутрішніми силами.
3. Роботодавець не хоче відволікати внутрішні ресурси від вирішення основних завдань.
4. Кризова ситуація, коли розвиток організації не є можливим.

Таким чином, для складання програми консультування необхідно визначити завдання, ролі та ресурси. Необхідно скласти програму консультування за однією обраною моделлю.

**Методичні рекомендації до виконання завдання.** У процесі виконання завдання слід урахувати етапи процесу консультування.

Процес консультування складається з таких етапів:

1. Підготовка до консультування. На цьому етапі консультант і клієнт зустрічаються, намагаються дізнатися якомога більше один про одного, обговорити і визначити проблему, через яку був викликаний консультант, і на цій основі домовитися про обсяг завдання і обраному підході. Результати перших контактів, обговорень, досліджень і дослідів планування відображаються в контракті на консультування, підпис па якому вважається завершенням цього початкового етапу.

2. Діагноз проблеми клієнта. Його перша мета – вивчити проблему, що стоїть перед клієнтом, детально і глибоко, виявити фактори і сили, що впливають на дану проблему, підготувати всю необхідну інформацію для прийняття рішення про те, як організувати роботу щодо вирішення проблеми. Друга мета – ретельно вивчити важливі аспекти взаємозв'язку між розглянутою проблемою і загальними цілями і результатами діяльності організації клієнта, а також визначити, наскільки клієнт здатний здійснювати зміни й ефективно вирішувати проблеми.

3. Планування дій містить пошук ідей для можливих рішень діагностованої проблеми, розроблення і оцінювання альтернативних варіантів рішень, уявлення клієнту пропозицій щодо здійснення змін. Основи для ефективного планування дій закладаються висококваліфікованою діагностичною роботою, тобто детальним, точним і всебічним аналізом проблеми і її причин, а також фактів і сил, які впливають на процес перебудови в організації-клієнті. Діагноз дає основні орієнтири для вироблення програми дій. Бажано, щоб клієнт брав участь у плануванні дій, причому активніше, ніж на діагностичному етапі.

4. Упровадження змін є кульмінацією спільних зусиль консультанта і клієнта. З точки зору клієнта, впровадити зміни – основна мета будь-якого консультаційного завдання, що веде до реального поліпшення. Обидві сторони повинні представити свої аргументи "за" і "проти" такої участі і розглянути альтернативні рішення. До початку впровадження слід розробити детальну робочу програму.

5. Завершення консультаційних послуг. Кожне завдання або проєкт повинні бути доведені до кінця. Коли мета досягнута і допомога консультанта більше не потрібна, завершальний етап охоплює два однаково важливих аспекти консультативного процесу: роботу, для якої був запрошений

консультант, і взаємини між консультантом і клієнтом. Догляд консультанта не означає, що робота, в якій він брав участь – завершена, вона буде тривати, але без допомоги з боку консультанта. Оцінювання – найбільш важлива частина завершального етапу будь-якого консультативного процесу. Без неї неможливо встановити, чи виконані поставлені завдання і виправдовують отримані результати витрачені на них кошти.

Процес консультування передбачає спільну діяльність керівників і фахівців підприємства з консультантом. Від того, наскільки раціонально буде побудований цей процес, залежить якість очікуваних змін, ступінь досягнення необхідних підприємству результатів, ефективність використання задіяних ресурсів і, в кінцевому підсумку, успішність співпраці сторін.

У рамках процесу консультування виокремлюють такі стадії, етапи та фази.

*Попередня стадія.* На попередній стадії процесу консультування відбувається усвідомлення керівником наявності проблеми і необхідності її вирішення і визнання ним, що для вирішення проблеми необхідно залучити зовнішнього консультанта. На цій же стадії здійснюється пошук джерел інформації про консультантів, збір і аналіз інформації про самих консультантів, їх послуги, базових умовах співпраці. Труднощі полягають в тому, що, з одного боку, підприємство має гостру потребу в діагностиці та аналізі проблем, у виробленні рекомендацій щодо виходу з кризового стану, в залученні інвестицій для розвитку бізнесу, а з іншого боку, воно не в змозі залучити кваліфікованих консультантів, оплатити їх роботу, і тому, підприємство змушене залишатися в умовах загострення кризи.

*Предпроектна стадія* (фаза підготовки) характеризується початком роботи консультанта і клієнта, їх першим контактом. Обидві сторони проводять попередні переговори про можливість співпраці, відбувається перше обговорення проблеми і можливих шляхів її вирішення. Для проведення передпроектних переговорів особливо ефективні навчально-консультаційні заходи – семінари, виставки, конференції – за участю консультантів і майбутніх клієнтів. Ці заходи дозволяють скоротити стадію вироблення спільної мови і взаєморозуміння, а також сприяють усвідомленню потреби в консультуванні, і передбачають підписання майбутнього договору на надання консультаційних послуг між компанією-клієнтом і консультантом. Також на цій стадії призначається відповідальний за подальшу взаємодію робочої групи і консультанта.

*Проектна стадія.* На цій стадії консультанти починають етап діагностики (фаза діагнозу) підприємства-клієнта, збирання даних і в результаті –

формування комплексної картини життєдіяльності підприємства з метою аналізу даних і проведення діагностики й отримання фінансово-економічного, організаційно-технічного стану, діяльності та майбутнього стану підприємства. На етапі впровадження (фаза впровадження) проєкту з метою ефективною реалізації затверджених керівництвом організації-клієнта рекомендацій консультантів можна сформувати керуючу команду з числа керівників та фахівців компанії-клієнта і консультантів, яка, перш за все, повинна розробити оперативні заходи, процедури для створення сприятливого клімату (шляхом залучення, навчання, мотивації персоналу до усвідомлення, прийняття і підтримки змін) з метою проведення в подальшому стратегічних змін (організаційних, технологічних, кадрових) і приступити до їх реалізації.

*Післяпроєктна стадія.* Завданнями стадії завершення проєкту (фаза завершення) є оцінювання зробленого і порівняння фактично отриманих результатів з планованими. На цій стадії здійснюється аналіз масштабів відхилень і причин з виникнення; розробляються додаткові коректувальні заходи; формується звіт про виконану роботу, використання ресурсів; обговорюється звіт про роботу і підписується акт прийому-здачі робіт.

Робота консультантів, перш за все з керівниками вищої ланки, забезпечує сильну підтримку роботі консультантів на підприємстві, полегшує доступ до найбільш важливих документів і даних, дозволяє оперативно організувати зустрічі з практично будь-яким працівником підприємства. Але, з іншого боку, консультанти стають близькі до делікатних аспектів діяльності підприємства, що стосуються самих вищих керівників, які часто не підозрюють, що причини більшості проблем стратегічного управління підприємством – недолік у керівників сучасних знань і досвіду. Тому консультанти повинні передбачити опір керівників запропонованим варіантам виходу з проблемної ситуації і долати його. На даній стадії відбувається вихід консультанта з консультаційного проєкту, а також можливе проведення переговорів керівництва компанії-клієнта з консультантами щодо подальшої співпраці.

Модель взаємодії складається залежно від їх очікувань щодо один до одного, що передує досвіду, від індивідуально-психологічних характеристик осіб, які ведуть переговори.

Розрізняють такі різновиди моделі:

1. Нормативна (аудиторська). Консультант – пред'явник і раз'яснювач норм і законів. Тісно пов'язана з фінансовим і бухгалтерським аудитом, проводиться колишніми аудиторами.

2. Клінічна – від консультанта очікується постановка проблеми, "діагнозу" і пропозиції за рішенням, ґрунтується на повній довірі консультанту.

3. Модель навчання – обидві сторони знають, що є знання, які можна передати. Діяльністю консультанта є навчальні процедури.

4. "Східна" – турбота про зростання і розвитку клієнта. Будь-який досвід і знання можуть бути набуті самостійно, власним шляхом. Мінімум навчальних процедур, але консультанти беруть участь в нарадах та виїздах. Важливо "посіяти" у свідомості замовника, що всі ідеї належать йому. У свою чергу, консультант повинен підштовхнути до ідеї і відійти.

5. Модель "провокувальних ігор" – консультант бореться з добродушністю і спокоєм замовника, виконує функції провокатора.

Управлінське консультування – це послуги, що надаються незалежними і професійно підготовленими фахівцями, щоб допомогти керівнику в організації діагностики, аналізі та практичному вирішенні управлінських і виробничих проблем.

Основні моделі взаємодії консультанта і клієнта.

"Лікар-пацієнт". Консультант є в ролі лікаря, а до клієнта ставляться як до хворого. У лікаря є право поставити "діагноз" і зробити висновок. Модель особливо поширена в області психотерапії. В управлінському консультуванні працює рідко.

Консультант в ролі "судді". Така модель в основному працює в аудиті. Суддя вирішує, які правила, норми порушені, в чому невідповідність. Тут консультант є представником і роз'яснювачем законів і норм.

Модель "навчання". Консультант – вчитель, тренер, знає щось таке, що може бути передано учневі. Консультант знає більше і повинен його навчити. Досвід передається через дію. Акцент робиться на актуальних методах навчання – тренінги і семінари.

Модель "турботи про зростання і розвиток клієнта". Східна філософія, коли людину уявляють саджанцем. Консультант не суддя, не вчитель, а як дбайливий садівник. Методика – моделювання ділових ситуацій, ділові ігри.

"Ігрова" модель. Придатна тільки для тих консультантів, які володіють акторською майстерністю. Консультант провокує клієнта. Використовуються провокації та ігри.

**Завдання 2.** Охарактеризуйте основні причини звернення до консультації: непевність у собі, загроза повторення важких переживань,

неможливість самотійно вирішити наявну життєву проблему, психічні розлади, самотність.

**Методичні рекомендації до виконання завдання.** Під час виконання завдання слід використовувати лекційний матеріал та літературні джерела за темою дослідження.

**Завдання 3.** Розкрийте необхідність інформування клієнта та вивчення клієнта як особистості, повідомлення клієнтові елементарних практичних психологічних знань. Доведіть на прикладах необхідність такої психологічної дії.

**Методичні рекомендації до виконання завдання.** У процесі виконання завдання слід використовувати лекційний матеріал та літературні джерела за темою дослідження.

**Завдання 4.** До психолога звернулася жінка з такою проблемою: "У неї не складається подружнє життя – чоловік їй зраджує". Яку стратегію консультування має обрати психолог?

**Методичні рекомендації до виконання завдання.** Під час виконання завдання слід використовувати лекційний матеріал та літературні джерела за темою дослідження.

**Завдання 5.** До психолога звернулися батьки дівчинки 11 років, яка ходить до спеціальної школи-гімназії з поглибленим вивченням іноземних мов. Сім'я живе у старому районі великого міста, де немає місця для прогулянок чи ігор. Наприкінці чверті дівчинка стомлюється, з'являються головні болі. У цей час вона частіше, ніж завжди, хоче ходити у кіно та дивитись детективи. Батьки ж змушують її читати серйозні книжки. Непорозуміння та напруга, що виникають внаслідок цього, пом'якшуються після канікул, але у кінці чверті все повторюється знову. Побудуйте гіпотези стосовно причин повторення такої ситуації. Що не враховують батьки у природі дівчинки? Що можна порадити батькам?

**Методичні рекомендації до виконання завдання.** У процесі виконання завдання слід використовувати лекційний матеріал та літературні джерела за темою дослідження.

**Завдання 6.** До сімейної консультації звернулися батьки дівчинки 8 років. Дівчинка страждала від жахливих видінь, що приходили до неї перед сном і які вона бачила досить часто. Коли вона залишається одна

у темній кімнаті, з'являються образи, які схожі на ті, що вона бачила у мультфільмах або про які читала у книжках. Батьки вважають, що це прояв капризу, оскільки це з'явилося нещодавно. У ранньому дитинстві дівчинка була жвавою, любила розказувати про все, що бачила. Більше ніяких скарг ні з боку дівчинки, ні з боку батьків, не було. Дівчинка пішла у школу в 7 років, з навчанням у неї проблем не було. Психолог розпитував про зміст її видінь. Дівчинка з задоволенням розповідала.

– Ці видіння тебе лякають? — поцікавився психолог.

– Лякають! Але вони такі яскраві, такі цікаві. Дивишся як у кіно.

– Вони тобі подобаються?

– Не знаю. Іноді дивишся і начебто мурашки шкірою бігають, але хочеться подивитись продовження.

Дайте психологічну інтерпретацію ситуації. Змалюйте психологічний портрет такого типу дитини. Про що у подальшому потрібно поговорити з дівчинкою? Що можна порадити батькам у цій ситуації?

**Методичні рекомендації до виконання завдання.** Під час виконання завдання слід використовувати лекційний матеріал та літературні джерела за темою дослідження.

**Завдання 7.** До консультації служби сім'ї звернулася жінка 35 років і розповіла, що нещодавно дізналась про те, що чоловік зраджує їй з іншою жінкою. Жінка не знає, що їй робити. Вона любить свого чоловіка, крім того, вони мають двох синів. Але як же бути зі зрадою чоловіка та чи можна її пробачити? Чи має право психолог-консультант у цій ситуації дати клієнтці якусь із двох порад: "розлучитись" або "зберегти сім'ю"? У чому має полягати психологічна допомога у цьому випадку?

**Методичні рекомендації до виконання завдання.** Під час виконання завдання слід використовувати лекційний матеріал та літературні джерела за темою дослідження.

**Завдання 8.** До психолога звернулася мати 15-річного сина. Вона принесла з собою "Малюнок сім'ї", виконаний її сином. На малюнку зображені мати й син спиною один до одного. Незвичайним було також те, що листок складався зі склеєних шматочків. Мати пояснила: "Після того, як син закінчив малюнок, я його запитала, коли він в останній раз тримав пилососа? (На малюнку син з пилососом.) На що він спитав: "Що, не подобається?!" і розірвав малюнка. Довелося клеїти". Додаткова інформація.

Сім'я розпалася майже зразу після народження сина. Тривалий час жили з бабусею та дідусем, які в основному й виконували батьківські ролі. Недавно отримали квартиру – відселились. Матері дуже важко спілкуватись із сином. Вона скаржиться на те, що він її не слухає, грубо розмовляє з нею. Дайте психологічну інтерпретацію сімейних проблем. Охарактеризуйте психологічний контакт матері з сином. Як їм допомогти налаштувати нормальні стосунки?

**Методичні рекомендації до виконання завдання.** Під час виконання завдання слід використовувати лекційний матеріал та літературні джерела за темою дослідження.

## Тема 2. Стратегії консультування

### Практичне завдання 9. "Використання стратегій консультування"

Серед наведених далі стратегій консультування необхідно обрати та обґрунтувати: професійна та парапрофесійна модель; консультування на основі "здорових систем"; тренінгова модель консультування; консультування на основі соціальної ситуації клієнта залежно від проблеми, з якою звернулися до консультанта.

**Методичні рекомендації до виконання завдання.** Необхідно врахувати фактори, що впливають на вибір стратегії консультування.

1. Особливості самого консультанта:

а) особистісні особливості – стать, вік, соціальний статус, набір життєвих цінностей, особистий досвід проживання проблемних ситуацій, рівень самооцінки та ін.);

б) методологічні та методичні переваги (до якої наукової школи себе зараховує, які професійні ідеї сповідує, якими принципами керується);

в) професійний досвід (вдалі/невдалі моделі професійної поведінки, типи бажаних клієнтів і тематичні уподобання, наприклад сімейна проблематика, бізнес-консультування, конфліктологія.

2. Особливості клієнта. Готовність клієнта отримувати психологічну допомогу:

а) його інформованість про можливості та специфіку консультативного процесу;

б) активне бажання змін (в собі, в не в інших людях);

в) наявність або відсутність попереднього досвіду психологічної допомоги, в разі наявності – її результативність.



Зона очікуваних змін:

- а) її величина (різниця між Я-реальним і Я-ідеальним);
- б) "ціна" таких змін (можливі і неминучі втрати);
- в) ресурси, засоби досягнень (у тому числі тимчасові і фінансові).

Якісні ознаки проблеми:

- а) місце фокусування напруги – внутрішні (емоційні переживання, установки) або зовнішні (поведінка);
- б) тривалість напруги;
- в) гострота переживання проблеми (гострий кризовий стан або приглушений, хронічний);
- г) контекст проблеми (на тлі чого виникла);
- ґ) можливий збіг проблеми клієнта з актуальною проблемою консультанта.

Особистісні особливості клієнта.

Освоєння психологічного консультування передбачає серйозну роботу майбутнього фахівця, пов'язану з розвитком відповідних компетентностей (знань, умінь).

**Завдання 10.** Наведіть приклади директив, що належить кваліфікованому та некваліфікованому фахівцеві-консультанту. Поясніть свою думку, базуючись на понятті про завдання психологічного консультування.

**Методичні рекомендації щодо виконання завдання.** Під час виконання завдання слід використовувати лекційний матеріал та опиратися на раніше набуті знання.

**Завдання 11.** Клієнт формулює мету консультування таким чином: "Усі мої знайомі дівчата мене обманювали!". Чи можна це вважати метою? Які запитання доцільно поставити, щоб допомогти сформулювати мету? Поставте всі можливі запитання.

**Методичні рекомендації щодо виконання завдання.** Під час виконання завдання слід використовувати лекційний матеріал та опиратися на раніше набуті знання.

**Завдання 12.** До служби сім'ї прийшла жінка з такою проблемою. Після розлучення вона та її перший чоловік створили нові сім'ї. Але у неї з'явилися проблеми з дочкою від першого шлюбу. Донці 8 років. Вона не хоче жити з вітчимом. У своїй неприязні до матері доходить до ненависті.

Вимагає змінити їй ім'я на грузинське (її рідний батько — грузин) не вважає матір за те, що вона не грузинка.

Батько дівчини має іншу сім'ю і брати її до себе не збирається. Дайте психологічну інтерпретацію ситуації, що виникла. Яка додаткова інформація потрібна для повноцінної консультації?

Сформулюйте можливі гіпотези щодо причин та подальшого розвитку проблеми та означте шляхи її вирішення. До формулювання якої батьківської позиції потрібно підштовхнути клієнтку?

**Методичні рекомендації щодо виконання завдання.** Під час виконання завдання слід використовувати лекційний матеріал та опиратися на раніше набуті знання.

**Завдання 13.** До психолога звернувся керівник торгової фірми з приводу конфліктної ситуації, що склалася з головним бухгалтером фірми.

Бухгалтер, за словами керівника, спеціаліст високої кваліфікації, людина чесна та добросовісна. Однак він має такі негативні якості, знову ж таки за словами керівника, як дратівливість категоричність, педантизм. Крім того, він рідко змінює свої рішення щодо питань фінансування (через надмірну економність). Усе це викликає роздратування у керівника фірми, створює напруження у стосунках та заважає робочому процесу. Керівник, що звернувся до психолога, не хоче звільнити бухгалтера з посади, але й працювати в ситуації, що склалася, дуже складно, у зв'язку з чим керівник попросив психолога допомогти розв'язати конфлікт. Як ви вважаєте, у кого існує психологічна потреба у допомозі психолога — у керівника чи у бухгалтера? Чи є для бухгалтера такі якості, як економність та педантичність, негативними? Як би психолог порекомендував керівнику припинити звертати увагу на недоліки бухгалтера та сконцентруватися на його перевагах, чи була б така порада кваліфікованою? Як можна допомогти керівникові фірми у цій ситуації?

**Завдання 14.** Завідувач відділу великої фірми, що займається наданням послуг телефонного зв'язку, звернувся до психолога-консультанта з приводу конфлікту між провідними співробітниками відділу, в який були втягнуті інші співробітники, внаслідок чого відділ розколовся на ворогуючі стани. Ситуація, що склалася, дуже заважає роботі. Завідувач відділом звернувся за допомогою до психолога, обіцяючи при цьому, що його фірма не пошкодує ні часу, ні коштів для оптимізації атмосфери у цьому трудовому колективі.

З чого необхідно розпочинати вирішення цієї ситуації? Які прийоми та методи ви можете запропонувати керівнику для налагодження стосунків між співробітниками? Які психологічні форми роботи бажано використати у відділі для згуртування колективу?

**Методичні рекомендації щодо виконання завдання.** Під час виконання завдання слід використовувати лекційний матеріал та опиратися на раніше набуті знання.

**Завдання 15.** Після попереднього відбору на посаду кандидата завідувача залишилося два претенденти: жінка 35 років і чоловік 40 років. Жінка – виражений екстраверт – контактна та життєрадісна хороший спеціаліст, володіє трьома іноземними мовами, але відрізняється деякою побіжністю у судженнях та поспішністю у діях. Чоловік — інтроверт — типовий кабінетний вчений, добре знає свою справу, володіє іноземними мовами, але він відчуває деяку напругу під час чисельних контактів зі сторонніми людьми і важко сприймає часту зміну ситуацій. У цілому ж обидва відповідають вимогам до кандидатів на вакантні посади. Як краще розподілити посадові функції між означеними кандидатами для оптимального використання їхніх можливостей?

**Методичні рекомендації щодо виконання завдання.** Під час виконання завдання слід використовувати лекційний матеріал та опиратися на раніше набуті знання.

**Завдання 16.** Спеціалісту з реклами запропонували зробити рекламу для телебачення, у якій би рекламувалася нова газета. Зміст рекламного ролика, запропонованого спеціалістом, був таким: "Дівчина зі стрункими ніжками у туфельках на високих підборах піднімається сходами. На сходах лежать різні (вже відомі читачам) газети. Видно ноги дівчини, що безжально топчуть газети, видно назви газет. Нарешті, на останній сходинці лежить газета, що рекламується. Дівчина вже не топче її, а піднімає, дивиться на неї із захватом, притискає її до грудей і посміхається". Чи грамотно зроблено рекламного ролика? Обґрунтуйте свою відповідь.

**Методичні рекомендації щодо виконання завдання.** Під час виконання завдання слід використовувати лекційний матеріал та опиратися на раніше набуті знання.

### Тема 3. Соціологічне консультування

#### **Ситуаційне завдання 17. "Консультування за визначенням стану проблеми соціологічним методом"**

Необхідно обґрунтувати сутність та методи соціологічного консультування, а також презентувати звіт з результатами соціологічного консультування обраного підприємства. Звіт має містити:

1. Стратегічне управління (оцінювання компанії, обґрунтування проєктів злиття і поглинання, розроблення і обґрунтування нових проєктів, розроблення стратегії бізнесу, ревізія існуючої стратегії і бізнес-ідеї та ін.).

2. Системи менеджменту якості (розроблення і впровадження систем менеджменту, сертифікація та ін.).

3. Управління проєктами (розроблення корпоративного стандарту управління проєктами, проєкти розвитку, реінжиніринг бізнес-процесів компанії та ін.).

4. Інформаційні системи управління (автоматизація системи управління, діагностика стану інформаційних систем управління, розроблення стратегії розвитку інформаційних систем управління, розроблення технічного завдання на інформаційну систему управління, бізнес-моделювання).

5. Управління виробництвом (аудит виробничої діяльності, постановка системи бізнес-процесів, постановка оперативного планування, побудова оптимальної системи обліку собівартості виробництва, вдосконалення управлінського обліку).

6. Управління фінансами (впровадження бюджетування, системи управлінського обліку, системи управління витратами, розроблення бізнес-плану та ін.).

7. Управління персоналом (організація внутрішніх корпоративних центрів підготовки, розвиток системи управління персоналом, кадровий аудит менеджерів компанії, формування команди на підприємстві і т. д.).

8. Управління іміджем (створення і розвиток іміджу компанії, розроблення програми PR-просування, моніторинг інформаційного середовища, розроблення інформаційної моделі).

9. Управління збутом (аудит збутової діяльності, автоматизація управління збутом і т. д.).

10. Управління постачанням (аудит постачання компанії, розроблення постановки завдання, автоматизація управління постачанням).

11. Підвищення кваліфікації (стратегічне управління, системи менеджменту якості, управління проєктами, виробництвом, фінансами, іміджем і т. д.).

12. Експертне оцінювання майна (оцінювання рухомого і нерухомого майна, нематеріальних активів, цілісних майнових комплексів, формування об'єктів інтелектуальної власності, бухгалтерський облік і оподаткування нематеріальних активів і т. д.)

**Методичні рекомендації щодо виконання завдання.** Соціологічний підхід дозволяє оформити і закріпити такі установки управлінського консультування:

соціально позначені форми і види управлінських комунікацій;

норми права, що визначають соціально орієнтовані підстави управлінського консультування (у тому числі для альтернативної процедури медіації);

субординацію і повноваження керівників і виконавців за умовами дотримання форматів управлінського консультування в суспільній практиці;

актуальні для соціальної інженерії професійно документовані варіанти звітності та соціологічного проєктування в управлінському консультуванні.

Метою управлінського консультування є:

виявлення проблем організації;

вироблення рекомендацій з вирішення виявлених проблем;

сприяння у впровадженні вироблених рекомендацій.

У результаті консультування клієнт отримує звіт з описанням результатів діагностики, аналізом проблем організації, обґрунтуванням пропозицій щодо їх усунення тощо.

#### **Тема 4. Психологічні засади соціального консультування**

##### **Ситуаційне завдання 18. "Тактики реагування на запити клієнтів"**

Напишіть кілька листів, вибравши адресати з наступного списку, обговоріть тексти листів у групі.

1. Аматорці чистоти, яку дратує будь-який непорядок (38 років).

2. Хлопчиків (13 років), який не знає, як сподобатися дівчинці.

3. Дівчинці (9 років), що украла гроші й на них купила гостинців всьому класу.

4. Підліткові (15 років), який ненавидить людей.

5. Дівчинці (14 років), яка найбільше на світі боїться, що вона некрасива.

6. Дівчинці (13 років), що дуже гарна.
7. Мамі хлопчика (9 років), що не хоче бути хлопчиком.
8. Татові дівчинки (7 років), що не живе з нею.
9. Татові хлопчика (10 років), що не вірить у розум сина.
10. Бабусі дівчинки (7 років), яку вона виховує одна, і терпіння її вже на межі.

**Методичні рекомендації щодо виконання завдання.** Можливий алгоритм написання листа:

1. Позначити розподіл відповідальності.
2. Уточнити можливості психолога й адресата.
3. Повідомити (безоцінно) психологічну інформацію.
4. Позначити свою позицію через зворотний зв'язок.
5. Намітити перспективи адресата.

## **Тема 5. Техніки консультування клієнта**

### **Ситуаційне завдання 19. "Інструментарій та процедури консультування"**

Прочитайте такі варіанти психологічних рішень, для яких психологічних завдань вони можуть бути використані, на вашу думку, як альтернативи?

1. Станьте цікавою людиною! Для цього треба одержати нові знання. Доступ до них відкритий, вони ваші. Будь-яке нове знання збагатить і урізноманітнить ваше спілкування з іншими людьми. Учіться й спілкуйтеся на "навчальні" теми.

2. Цінують те, що добре. Навіть у найважчих ситуаціях є позитивні моменти. Їх треба знайти. Незважаючи ні на що, у вас обов'язково є справи, які виходять добре. Згадайте про них. У вас добре виходить готувати певну страву? Ви танцюєте? Співаєте? У вас розумний кіт? Ваш пес показує чудеса дресирування? А дитина своїм першим словом назвала вас? Хіба це не добре? Хіба це не залишиться таким?

3. "Якби я не був (він не був, ми не були)...". Уявний діалог про те, що було б, якщо... допоможе вам краще усвідомити ваші можливі втрати й надбання. Він дозволить вам подивитися на ваше життя інакше. Немов казка, він відкриє ваші нові почуття.

4. "Колаж з переваг" (я бачу, що вони є). Витратьте небагато часу й створіть його для себе. Виріжте з паперу (використайте для цього газетні й журнальні тексти) і наклейте красиво на великому аркуші список ваших достоїнств. Він прикрасить не тільки вашу кімнату, але й ваше життя.

5. "Гострий діалог". Посваріться з ним без нього. Виговоріть йому все, що хотіли б сказати, але не забувайте і його репліки. Це діалог, вас – двоє, хоча співрозмовник і уявний.

6. "Записки про гарний настрій". Пишіть їх собі й близьким. Пишіть тільки про гарне у своєму та їхньому настрої. Ви побачите, що його не так вже й мало. Розвивайте навички соціальної поведінки. Так, читайте книги про правила поведінки, про етикет. Ваша поведінка буде більше подобатися вам, та й оточуючі оцінять зміни у вас. Це додасть вам упевненості і шарму.

7. "Ви й ваша соціальна роль" (розмова з незнайомцем). Вам набридло бути вчителькою (мамою, куховаркою, дружиною та ін.). Поговоріть із цією вашою соціальною роллю. Вислухайте себе і її теж. Це допоможе вам уточнити, що ж ви – роль або жива людина?

8. Умійте розслаблятися! Для цього є багато шляхів, нагадаємо деякі. Методики відновлення емоційної рівноваги: рукоділля; музика; декламація віршів; танці; відвідування парної лазні; масаж; відвідування магазину; кіно; дихальні вправи; бокс із невидимим супротивником; спілкування з дітьми; логічний самоаналіз подій; читання детективів.

9. Учіться відпочивати від спілкування, створювати для себе періоди мовчання, хоча б 2 – 3 години на тиждень. При цьому корисно займатися аутогенним тренуванням.

10. Не слід допускати одноманітності у спілкуванні. Не можна постійно бути в рамках соціальної ролі – відпочиньте від себе як від партнера спілкування, побудьте якийсь час іншим.

11. Не можна надовго залишатися позбавленим духовного спілкування, щоб не механізувався внутрішній світ.

12. Одяг і зовнішність. Похід у перукарню й нова лінія в одязі перетворять ваше самовідчуття. Сталість у цій справі не найкращий помічник для життя.

13. Вітання. Навчіться виражати його по-різному.

14. Анонімна бесіда. Телефон довіри, незнайомиць у дорозі, випадковий сусід на алеї в парку, таксист – люди, яким ви можете сміло довіряти свої особисті проблеми. Виговорившись, ви відчуєте полегшення, а вони зрозуміють, що зробили добру справу, вислухавши вас.

15. Компліменти. Це знак уваги до інших людей. Умійте їх сказати, забажайте їх сказати.

16. Майте, що сказати... Ваші улюблені теми? Так, вони повинні бути. Але є й теми загальні. Такою загальною темою може бути те, що безпосередньо присутнє в ситуації, що поєднує всіх людей у ній. Це і є загальною темою.

17. Початок розмови. Не знаєте, із чого почати? Виявіть цікавість до співрозмовника. Це правило є давно відомим. Саме від інтересу до іншої людини можна перейти до будь-якої іншої теми.

18. Підтримка розмови. Говорять, що розмова стає нескінченною, якщо люди починають говорити про себе. Спробуйте задавати питання про співрозмовника.

19. Вчіться слухати активно. Кивок головою, погляд в очі, поза, спрямована до співрозмовника, репліки згоди й задоволення, уточнення думки мовця – це й наука, і мистецтво активного слухання.

20. Подорож. Про користь подорожей відомо давно. Відстань не має значення. Важливими є враження, які ви одержуєте, переміщаючись у просторі! Поїхали!

21. Ялинкові іграшки. Їхнє споглядання й перекладання задовго до Нового року викликає чудесний настрій, дозволяє побачити своє життя в новому світлі.

22. Сімейний альбом. Не забувайте про старі фотографії. Крім ностальгічних почуттів, вони допоможуть заново пережити вам і ваші життєві досягнення.

23. Хвилини спокою. Вони необхідні кожному, навчіться знаходити їх для себе й користуватися ними, розслабляючись до кінця. Зручно влаштувавшись, провівши кілька хвилин наодинці із собою, ви зможете привести ваші почуття до ладу, віддалить суєтне й випадкове від важливого, істотного для вас.

24. Навчіться виражати свої почуття словами. Пам'ятайте, що оточуючі просто не зобов'язані розгадувати їх, так до того ж вони ще й занурені у свої власні почуття.

Зробіть свої почуття відкритими – у цьому вам допоможуть ваші "Я-висловлення". Вони будуються так:

Я хочу...

Я можу...

Я збираюся... Я думаю...

Я почуваю себе...



Замість крапок, продовжуючи це висловлення, ви говоріть тільки про себе, про свої почуття, крім звертання до "ви", "ми" і "ти".

Не треба посилатися на когось або щось, нехай ваша відкритість буде вашим текстом, доступним для розуміння оточуючими.

25. Зміна життєвого простору. Перестановка меблів у будинку – це не тільки відновлення зовнішніх умов життя, це одночасно й подорож до власного "Я", пошук його нових, часто несподіваних для самого себе якостей.

26. Малюнок. Зробіть шедевр, виберіть спокійну хвилину й на чистому аркуші паперу олівцем, фломастером, фарбами – чим хочете – виразіть свій стан. Ваш шедевр може заслужити не тільки вашу увагу.

27. Танець для себе. Так, для себе під музику, що вам дуже подобається, а ви подобаєтеся (сподобаєтеся обов'язково) собі, коли тільки відчуєте її вплив на вас.

28. Порівняння. На кого ви зараз схожі, на що ви зараз схожі? Чи радує вас цей образ? Варто знайти більш симпатичне порівняння. "Я схожа зараз на...". Сподіваємося, що не на мокру курку.

29. Казки. Ви давно їх не читаете? Варто прочитати хоча б кілька казок Г. Андерсена. Він чекає на вас, поспішайте.

30. Знайдіть нове слово. Ви постійно думаєте про те, що ви "повинні", замініть у своїх думках це слово іншим, "я хочу", "я згодна".

31. Зробіть несподівану для себе дію, зробіть те, що вам хочеться, наприклад, підніміть із дороги камінчик і підкиньте його нагору. Подивитися, скільки несподіваних радостей ви можете подарувати собі. Поверніть на час своє дитинство.

**Методичні рекомендації щодо виконання завдання.** Під час виконання завдання слід використовувати лекційний матеріал та опиратися на раніше набуті знання.

**Завдання 20.** Проходить презентація товару косметичної фірми, що збирається завоювати новий ринок. Представник фірми почав з того, що розповів про недоліки своїх конкурентів, що зайняло у нього 30 хв, а потім перейшов до розповіді про переваги власної продукції і розповідав про це протягом години. Після цього презентація закінчилася. Чи правильно побудовано презентацію? Обґрунтуйте свою відповідь.

**Методичні рекомендації щодо виконання завдання.** Під час виконання завдання слід використовувати лекційний матеріал та опиратися на раніше набуті знання.

**Завдання 21.** Страховий агент, який отримав кілька відмов підряд на свої пропозиції зі страхування майна, не тільки вирішив покинути свою роботу, але й і впав у депресію. Друг порадив йому звернутися до психолога. Що може зробити психолог-консультант у цьому випадку? Які методи психологічного консультування тут можна використати?

**Методичні рекомендації щодо виконання завдання.** Під час виконання завдання слід використовувати лекційний матеріал та опиратися на раніше набуті знання.

**Завдання 22.** Спеціалістом з реклами було запропоновано рекламний плакат, на якому рекламувався новий миючий засіб. На плакаті зображалися два флакони з миючими засобами, один з яких був вже відомий споживачеві, а інший – новий рекламований засіб, перший – закреслено, а другий обведено кривою у формі сердечка. Дайте аналіз принципу створення цього рекламного плаката. Чи коректно він створений? Обґрунтуйте свою відповідь.

**Методичні рекомендації щодо виконання завдання.** Під час виконання завдання слід використовувати лекційний матеріал та опиратися на раніше набуті знання.

**Завдання 23.** Спеціалістом з реклами було запропоновано рекламний плакат, на якому рекламувався новий пральний порошок. На плакаті зображалися дві коробки прального порошку, на одній коробці написано – "Звичайний порошок", а на інший – назва нового рекламованого засобу. На плакаті показано, що новий порошок є більш ефективним. Дайте аналіз принципу створення цього рекламного плаката. Чи коректно він створений? Обґрунтуйте свою відповідь.

**Методичні рекомендації щодо виконання завдання.** Під час виконання завдання слід використовувати лекційний матеріал та опиратися на раніше набуті знання.

**Завдання 24.** До психолога-консультанта звернулася вчителька молодших класів зі скаргою на одного із учнів – Андрія. Андрій – здібний учень, він швидко запам'ятовує новий матеріал, але водночас, порушує дисципліну у класі – розмовляє із сусідом, бешкетує, б'ється. Вчителька неодноразово записувала зауваження у щоденник. Усі дії вчительки були

безрезультатними. Чи правильно сформульовано локус скарги? Чи правильні педагогічні заходи, що застосовувалися вчителькою? Запропонуйте свою гіпотезу причин поганої поведінки Андрія на уроках. Які заходи у цьому випадку були б ефективними?

**Методичні рекомендації щодо виконання завдання.** Під час виконання завдання слід використовувати лекційний матеріал та опиратися на раніше набуті знання.

**Завдання 25.** До психолога-консультанта звернулася мама третьокласника Ігоря. Ігор дуже повільно все робить, через це часто спізнюється до школи, не встигає виконувати завдання класної роботи і тому часто отримує погані оцінки. Суворі дисциплінарні заходи, які застосовуються мамою до хлопчика, результату не дають. Дайте психологічну інтерпретацію ситуації. Які заходи з боку батьків та вчителів у цьому випадку можуть бути ефективними?

**Методичні рекомендації щодо виконання завдання.** Під час виконання завдання слід використовувати лекційний матеріал та опиратися на раніше набуті знання.

**Завдання 26.** До журналу "Сімейний консультант" надійшов такий лист: "Шановний психолог журналу "Сімейний консультант", пишу Вам цього листа, тому що серце моє наповнене біллю, і крім Вас ніхто не зможе мені допомогти. Моя проблема – це мій 13-річний син. Слава останнім часом став дуже важкою дитиною: він пропускає заняття у школі, обманює, грубіянить. У мене таке враження, що він постійно щось від мене приховує, щось недоговорює... З учителями у школі практично не спілкуюсь, у них тільки одні скарги на Славу – погано вчиться, погано себе поводить. Шкільного психолога не хочу навіть питати, тому що: їм би зробити винними у всьому батьків або сім'ю. Мій перший чоловік після розлучення тільки надсилає аліменти і не цікавиться сином. Та і зі здоров'ям у Славчика якісь проблеми: як сідаємо у транспорт – втрачає свідомість. Що мені робити? До кого звертатися за допомогою? Складіть можливий перелік робіт, пов'язаних з наданням психологічної допомоги автору листа.

**Методичні рекомендації щодо виконання завдання.** Під час виконання завдання слід використовувати лекційний матеріал та опиратися на раніше набуті знання.

## **Змістовий модуль 2**

### **Консультативна робота в системі соціальних служб**

#### **Тема 6. Роль і місце консультаційної роботи в системі соціальної роботи**

##### **Ситуаційне завдання 27. "Порівняльний аналіз консультування та профілактичної роботи, соціальної освіти, корекції і терапії як форм роботи соціального працівника"**

Необхідно надати визначення соціально-психологічної профілактики, соціальної освіти, корекції і терапії, обґрунтувати напрями їх роботи, основні форми та навести приклади.

##### **Методичні рекомендації щодо виконання завдання**

Соціально-психологічна профілактика – це система заходів, спрямованих на охорону психічного здоров'я; попередження неблагополуччя у розвитку людини, групи, суспільства; створення психологічних умов, сприятливих для цього розвитку.

Важливо, що профілактика як психологічна допомога клієнту надається вже тоді, коли ще немає особливих труднощів та ускладнень у поведінці, житті та діяльності людини чи групи людей. Як правило, на основі моніторингу соціально-психологічних змін у житті суспільства, окремих його груп, особливостей та умов індивідуального розвитку людини прогнозують ті чи інші ускладнення і проводять попереджувальну роботу.

Головне завдання соціальної освіти – сформувати людину, яка може бути суб'єктом соціального діалогу, що постійно здійснюється і не завжди у конструктивних і рівноправних формах. Це діалог: між громадянським суспільством і державою; індивідом і суспільством, соціальною групою; різними соціальними прошарками, суспільними і державними організаціями, політичними та іншими силами.

Психологічна корекція передбачає подолання певних відхилень у поведінці та діяльності людини засобами вивчення індивідуальних особливостей особистості, їх відповідності вимогам навколишнього соціального та природного середовища, виявлення і подолання існуючих суперечностей, формування нових цілей, цінностей, мотивацій поведінки, розроблення програми зміни способу життя, перетворення в ході самопізнання і самовиховання, розвитку здатності до саморегуляції тощо.

Психологічна терапія та реабілітація – це система спеціальних психологічних методів оздоровчого впливу на людину для нормалізації її психічного стану – під час перебування у важкому стресі, у разі психогеніїв (непатологічних станах психіки). У процесі психологічної терапії та реабілітації широко застосовуються техніка гіпнозу, аутогенного тренування, арттерапія (оздоровлення мистецтвом), терапія творчим самовираженням, трудотерапія тощо.

**Завдання 28.** Учениця 3 класу Іра отримала напередодні 1 вересня персональне запрошення директора школи. Адже з лютого місяця вона відмовляється іти до школи. Минулої зими, коли Сніжана прийшла у клас, вона побачила, що її парту забруднена чимось неприємним. Вона сказала про це вчительці. Але вчителька відреагувала так: "Йди на місце, нема про що говорити". Ірина за свою парту сісти відмовилася. Вчительку це розсердило: "Не принцеса – прибереш". Учениця так і не сіла за парту. Вчителька обурилася і витерла парту сама. Іра про все розповіла вдома, мати забрала її із школи з ультиматумом: дівчинка прийде до школи тільки після того, як вчительку звільнять за "приниження гідності учениці". Вчительці було внесено догану за некоректність у спілкуванні з ученицею, директор вибачилася перед ученицею та її мамою. Але мати дівчинки не пускає її у школу, порушуючи тим самим Закон України "Про середню освіту". Дайте психологічний аналіз ситуації. Запропонуйте свій варіант дій психолога у цій ситуації.

**Методичні рекомендації щодо виконання завдання.** Під час виконання завдання слід використовувати лекційний матеріал та опиратися на раніше набуті знання.

**Завдання 29.** До консультації звернулася мама першокласника Петра. Проблема полягала у тому, що хлопчик писав гірше за усіх у класі – криво, неохайно. Мама неодноразово примушувала хлопчика переписувати домашнє завдання, але він у таких випадках починав писати ще гірше. Проаналізуйте ситуацію, що склалася. Що можна порекомендувати мамі учня у конструктивному плані?

**Методичні рекомендації щодо виконання завдання.** Під час виконання завдання слід використовувати лекційний матеріал та опиратися на раніше набуті знання.

**Завдання 30.** Десятирічна учениця музичної школи має гарні музичні здібності, сама намагається писати музику. Але під час занять за фахом (фортепіано) поводить себе неадекватно. У відповідь на зауваження вчителя або його прохання виправити помилки, вона зовсім припиняє працювати і сидить, насупившись, або продовжує грати, не звертаючи уваги на те, що говорить педагог. Вчитель вимушений більшу частину уроку витратити на вмовляння та спроби налагодити стосунки з ученицею. Поведінка дівчинки залежить від настрою, який може зіпсуватися через будь-яку дрібницю. Вчитель звернувся до психолога з проханням допомогти розібратися у тому, що робити і чого не робити у таких випадках, як поводити себе з ученицею? Побудуйте гіпотези стосовно характерологічних особливостей дівчинки. Як реагувати вчителю на подібні поведінкові реакції дівчинки?

**Методичні рекомендації щодо виконання завдання.** Під час виконання завдання слід використовувати лекційний матеріал та опиратися на раніше набуті знання.

**Завдання 31.** До психологічної консультації звернулася жінка 30-ти років. Вона впевнена, що чоловік зраджує їй зі своєю співробітницею, хоча він заперечує цей факт. Жінка не знає, що їй робити. Вона кохає свого чоловіка, до того ж у них двоє синів. Але як же бути зі зрадами чоловіка і чи можна їх пробачити? Чи має право психолог консультант у цьому випадку дати клієнтці якусь одну із двох порад: "розлучитися" або "зберегти сім'ю"? У чому полягатиме психологічна допомога у ситуації, що склалася?

**Методичні рекомендації щодо виконання завдання.** Під час виконання завдання слід використовувати лекційний матеріал та опиратися на раніше набуті знання.

**Завдання 32.** До психолога звернулася жінка зі скаргою на сина-старшокласника. За словами матері, у сина погана поведінка та негативне ставлення до неї. Останнім часом, коли до закінчення школи залишається трохи більше, ніж півроку, син почав прогулювати заняття, а згодом і зовсім перестав вчитися. На критику матері і навіть на дружні поради відповідає грубістю. Мати впевнена, що у сина є порушення психіки. Виховувала вона його сама, без батька. З чоловіком розлучилася, коли ще дитина не народилася. "Я для сина нічого не шкодувала, все життя йому ні в чому не відмовляла. Навіть заміж вдруге не вийшла через нього", – ця думка референном проходила через усю розповідь матері. Сформулюйте попередні

гіпотези стосовно можливих причин поведінки юнака. Що, на вашу думку, потрібно з'ясувати психологу про юнака? Проаналізуйте причини конфлікту матері з сином? Знайдіть шляхи поліпшення психологічної ситуації.

**Методичні рекомендації щодо виконання завдання.** Під час виконання завдання слід використовувати лекційний матеріал та опиратися на раніше набуті знання.

## **Тема 7. Взаємодія з клієнтом під час соціального консультування**

### **Ситуаційне завдання 33. "Навички підтримання консультативного контакту"**

Необхідно визначити та обґрунтувати навички підтримання консультативного контакту в процесі соціального спілкування.

#### **Методичні рекомендації щодо виконання завдання**

Під час виконання завдання слід урахувати невербальні навички, а саме: контакт очима, позу, розслабленість, вміння слухати клієнта. Вербальне спілкування передбачає використання технік прояснення проблеми клієнта, висунення гіпотез у консультуванні, техніки інтерпретації (навички усвідомлення і вираження почуттів, перенесення, конфронтації). Також слід ураховувати позицію консультанта під час взаємодії (рівності, зверху, знизу). Так, можуть бути додатково виокремлені:

доброчлива позиція прийняття партнера;

нейтральна позиція;

ворожа позиція неприйняття партнера.

Крім уже розглянутих видів позицій консультанта, можуть бути виокремлені позиції, що задаються стратегічними цілями і методами, що використовуються психологом в ході консультування: на підтримку та зміни.

Вибір тієї чи іншої стратегічної спрямованості консультантом у кожному конкретному консультативному випадку повинен бути дуже гнучкий, визначатися не тільки професійним стереотипом консультанта, а й характером запиту, змістом проблеми й індивідуальними особливостями клієнта.

**Завдання 34.** Визначте, яка з реплік психолога сприяє структуруванню предмета професійної взаємодії, а яка, на вашу думку, перешкоджає цьому. Поясніть свої відповіді, використовуючи свої знання про властивості психічної реальності як предмета професійної взаємодії психолога.

Репліки психолога:

1. Ну, кажіть, кажіть хоч що-небудь про це.
2. Хіба з вами, дорослою людиною, це було вперше?
3. Схоже, що ви погано орієнтуєтесь в конкретних фактах.
4. Вам що, важко згадати те, що було вчора?
5. Так, я це й сама побачила, не треба зайвих слів, далі.
6. Розповідайте про нього докладніше.
7. Хто для вас ця людина?
8. Було б непогано почати все заново.
9. Ви не вірите мені?
10. Не бачу нічого незвичайного у ваших словах.
11. Так, це вже давно було відомо Фрейдіві.
12. Кажіть, кажіть, це піде вам на користь.
13. Докладніше, будь ласка, про вчительку вашого сина.
14. Я слухаю вас.

**Методичні рекомендації щодо виконання завдання.** Під час виконання завдання слід використовувати лекційний матеріал та опиратися на раніше набуті знання.

**Завдання 35.** Проаналізуйте, яке з висловлювань психолога орієнтоване на:

- вплив;
- маніпулювання;
- керування;
- формування;

Використайте для аналізу цих висловлювань такі уявлення про зміст цих понять:

1. Вплив – це зміна психічної реальності іншої людини з метою створення для неї нових переживань і якостей. Припускає цінність іншої людини як міру зміни психічної реальності.

2. Маніпулювання – зміна психічної реальності людини відповідно до мети і завдань когось або чогось. Припускає сховане або явне знецінювання людини.

3. Керування – зміна психічної реальності людини відповідно до її властивостей. Припускає відсутність у людини можливості адекватної саморегуляції.

4. Формування – зміна психічної реальності людини відповідно до уявлення про її соціальну й індивідуальну норму. Передбачається, що сама людина не може досягти цієї норми.



Для відповіді використайте поняття про професію психолога – консультанта.

1. Треба розібратися вам з ним – хто за що відповідає, так, добре, повернемося до цього пізніше?

2. Невже вам хочеться мені про це говорити стільки разів!

3. Ви ж знаєте, що перед вами дитина, чому ви її навантажуєте дорослими проблемами?

4. Ваші побоювання для мене є ясними, але що ви робили, щоб їх не було? Робили що-небудь?

5. Ви кажете, що всі її не люблять. Думаю, що це перебільшення.

6. Постарайтеся пригадати все, до подробиць, я допоможу вам у цьому, це моє завдання.

7. Як людина я вас розумію, але ви самі сказали, що не почуваєте себе людиною, давайте змінимо тему.

8. Було б непогано дізнатися думку й іншої сторони. Ви можете проаналізувати його думки, а не свої.

9. Ви говорите, що ви не психолог, але рівні простого здорового глузду зрозуміло, що якщо дитині важко, то їй треба допомагати, а не лаяти її, її треба жаліти, а не карати.

10. Про це важко говорити, спробуйте впізнати себе в цих завданнях.

11. Ви не можете говорити? Давайте помовчимо, а потім зробимо нову спробу.

12. Ви не могли б краще зосередитися на моїх питаннях?

13. Добре, більше нічого не кажіть, я сама вас буду про все запитувати.

14. Хто вам сказав, що дитина повинна бути такою, якою її хтось хоче бачити? Нехай навіть це й близькі люди.

15. Ви вже встигли сказати їй, що не любите її?

16. Це була бажана для вас дитина?

17. Вона вам ніколи не говорила, що боїться втратити вашу любов?

18. Вам треба точно відповідати на мої питання, я ще раз вам це повторюю.

19. Ви сказали, що лікарі називають її "примхливою", вони добре знайомі з вашою дівчинкою?

20. Ви краще налаштуйтеся на себе, тоді нам буде легше говорити.

21. Мені було б зрозуміліше, якби ви говорили послідовно.

22. Вам обов'язково треба довідатися про ці думки вчительки й зіставити свої вимоги з її.

23. Що ви їй сказали, коли почули від неї, що вона не хоче йти в школу?

**Методичні рекомендації щодо виконання завдання.** Під час виконання завдання слід використовувати лекційний матеріал та опиратися на раніше набуті знання.

**Завдання 36.** Проаналізуйте, яке з висловлень на першому етапі належить психологові, а яке – не психологові.

Висловлення:

1. У мене дар, талант розуміти людей, це ніхто не заперечує.
2. Я обов'язково допоможу вам змінити себе.
3. Ми разом з вами постараємося побачити ваші проблеми іншими очима.
4. Хто б міг подумати, що така молода й гарна жінка буде думати про смерть.
5. Ви серйозно ставитеся до всього, що з вами відбувається?
6. Ви можете розраховувати на мої професійні знання й досвід.
7. Важко починати роботу за умови такого опору з вашого боку.
8. Ви б себе пожаліли. Чим швидше будете говорити правду, тим легше знайдемо рішення.
9. Думаю, що із цим завданням ефективніше впорається колега.
10. Ви вже розчаровані! Чим?

**Методичні рекомендації щодо виконання завдання.** Під час виконання завдання слід використовувати лекційний матеріал та опиратися на раніше набуті знання.

## **Тема 8. Етико-професійні засади консультанта**

**Ситуаційне завдання 37. "Міжнародні та вітчизняні стандарти консультативної практики"**

Необхідно обґрунтувати міжнародні та вітчизняні стандарти консультативної практики.

**Методичні рекомендації щодо виконання завдання**

Під час виконання завдання доцільно проаналізувати окремі міжнародні та вітчизняні стандарти консультативної практики, наприклад Державний стандарт соціальної послуги консультування.

Стандарти консультування – це норми, які визначають:

1. Загальні вимоги до процесу консультування.
2. Вимоги до місця консультування.

3. Відповідальність консультанта.
4. Права клієнта.
5. Вимоги до особистості консультанта.
6. Прийняття рішення за наявності етичних дилем.

**Завдання 38.** Визначте, яка директива належить кваліфікованому психологові, а яка – не психологові, поясніть свою думку, ґрунтуючись на понятті про завдання психологічного консультування.

Вам обов'язково потрібно перевіритися у психіатра.

Ви повинні щодня підходити до дзеркала й говорити собі: "Я розумна, я гарна, я щаслива".

Я вважаю, що вам надто важливо змінити зовнішність.

Ніколи не пізно почати все спочатку. Вам треба про це подумати...

Ви вже повинні почуватися інакше, адже ви стільки всього передумали...

Ви схожі зараз на колючого їжачка, думаю, що вам це й самій не дуже подобається...

Хотілося б запропонувати вам таке.

Думаю, що ви погодитеся зі мною, вам треба почати таке.

Ваші почуття повинні негайно змінитися...

Швидше за все, вам треба зайнятися не самокатуванням, а самовивченням...

Уявіть собі, що про ваші почуття довідалися всі люди, яких ви любите, хіба після цього вам не захочеться їх виразити по-іншому?

Ніколи більше йому цього не говоріть, я вам категорично забороняю.

Вам необхідно вибрати для себе нові способи вираження почуттів до нього.

Я засмучена, що ви не змогли впоратися зі своїми бажаннями.

Я знаю, що ви приймете правильне для себе рішення – у вас є всі підстави для цього.

У вас є всі дані, щоб прийняти правильне рішення й зрозуміти його наслідки.

Чому б вам не зайнятися цим відразу зараз?

Я хочу запропонувати вам такий варіант, можливо він вас улаштує.

Я б рекомендувала вам робити це регулярно...

Ніхто за вас це не зробить, робіть це самі, саме ви й це зробіть...

Припиніть істерику, замовчіть!

Я збираюся запропонувати вам кілька варіантів, але вибирати будете ви самі.

Не можна повторювати це без кінця – це не сеанс чорної магії.

### **Методичні рекомендації щодо виконання завдання**

Під час виконання завдання слід використовувати лекційний матеріал та опиратися на раніше набуті знання.

**Завдання 39.** Визначте, який з варіантів повідомлення психологічної інформації є некваліфікованим, а який – кваліфікованим, що відображає професійну позицію психолога (табл. 3). Доведіть свій вибір, використовуючи поняття про завдання психологічного консультування.

**Методичні рекомендації щодо виконання завдання.** Під час виконання завдання слід використовувати лекційний матеріал та опиратися на раніше набуті знання.

Таблиця 3

### **Варіанти повідомлення психологічної інформації**

Зміст психологічної інформації	Варіанти повідомлення
1	2
Акцентуація характеру	1. Ваша дитина завжди буде такою, навряд чи ви щось зможете змінити. 2. Як говорять, у кожного свій хрест. 3. Деякі риси характеру вашої дитини виражені яскравіше, ніж у її однолітків
Аутичність	1. Так, ви живете за принципом "Пішов у себе й надовго". 2. У вас у характері є якості, які утруднюють спілкування з людьми. 3. Вам, звичайно, легше й спокійніше, коли ви один
Агресивність	1. Так, про вашу дитину не скажеш, що він миролюбна людина. 2. Хто й любить побитися, так це ваша дитина, вона без цього жити не може. 3. Вашій дитині складно виражати свої сильні негативні почуття до людей
Тривожність	1. Ви увесь час у напрузі, навіщо це вам? 2. Ваше хвилювання вже передалося мені, навіщо так тривожитися? 3. Ви турбуєтеся з кожного приводу
Конформність	1. Для вас не є складним відмовитися від власної думки. 2. Ви спокійно, без напруги переживаєте свою залежність від інших людей. 3. Можна тільки позаздрити, що ви не конфліктуєте з іншими людьми

1	2
Ідентифікація	1. Пошук себе, свого місця в житті – це одне з головних завдань для людини. 2. Ви так хочете створити свій імідж, що забуваєте про себе сьогодні. 3. Хто б міг подумати, що навіть дорослій людині важко відповісти на запитання: "Хто Я?"
Функціональне недорозвинення	1. Ваша дитина ще не така доросла, щоб могла справлятися із цими вимогами. 2. Він у вас просто недорозвинений. 3. Рости йому ще треба, щоб усе вийшло як треба

**Завдання 40.** Визначте, які з варіантів саморозкриття психолога ви вважаєте професійно необхідними, а які, на вашу думку, перевищують межі професійного впливу психолога?

У моїй практиці зустрічалися схожі ситуації...

Я знайома з багатьма психологічними теоріями, але ближче за все мені такі ідеї...

Я довго міркувала над вашою ситуацією, думаю, що можу вам запропонувати таке...

Ваша розповідь викликала в мене суперечливе враження, я хотіла б уточнити таке...

Мені здалося, що ви не завжди щиро розповідали про свого сина...

У моєму житті також були випадки, коли я не могла впоратися зі своїми почуттями.

Мені здається, що я почуваю, як вам важко виразити це.

Я б не стала так робити, якби була на вашому місці, це нічого не дає, тому що...

Я не бачу логіки у ваших словах, по-моєму, було трохи інакше, так...

Ви хочете, щоб я вас пожаліла, так, я вам зараз співчуваю, тому що ви щиро страждаєте.

Не лякайте мене, я вас не боюся.

Я хочу вас зрозуміти, а не засудити.

Думаю, що моя біографія тут ні при чому.

Так, я багато чого можу, але, як всі люди, я можу й помилятися, як відомо, це не відбувається тільки з тими, хто нічого не робить.

Вас цікавить моя дитина? Так, у неї є проблеми в школі, але це вже інша розмова, чи не правда.

Вибачте, але я б не хотіла обговорювати з вами свою біографію.

Спасибі за пораду, я нею обов'язково скористаюся.

Краще не треба, правда? Я теж це дуже люблю.

Приємно чути, але це моя робота.

Ні, я не біжу від своїх почуттів, це ж щастя, що можеш ще переживати, хвилюватися, це краще, ніж байдужість.

**Методичні рекомендації щодо виконання завдання.** Під час виконання завдання слід використовувати лекційний матеріал та опиратися на раніше набуті знання.

**Завдання 41.** Проаналізуйте резюме психологів-консультантів, визначте за п'ятибальною шкалою ефект їхнього впливу (5 – максимальний вплив, 0 – мінімальний вплив). Дайте обґрунтування своєї оцінки на основі особистого враження від впливу резюме:

"Ми повинні попроситися. Сподіваюся, що ви зрозуміли, наскільки були неправі, коли оцінювали вашу ситуацію як безнадійну. Тепер для вас є надія, правда? "

"Думаю, що ви задоволені тим рішенням, що зараз прийняли. Воно принесе вам нові почуття. Удачі вам, до побачення".

"Ми з вами знайшли стільки нових якостей у ваших відносинах з дитиною. Не забувайте про них, це допоможе вам не витратити сили на повторення старого".

"Бачите, не все так погано, як здавалося. У вас ще стільки можливостей почати нове життя".

"Сьогодні ви прийдете додому й обов'язково скажете, що дуже їх любите. Скажете це так, як ми з вами тут говорили... Я впевнена, що ви це зробите".

"Так, ви повинні попросити в дитини вибачення. Це єдине, що ви ще не встигли сьогодні зробити. Ви це зробите сьогодні, саме сьогодні".

"Я впевнена, що ви знайшли правильне рішення. Слідуйте йому".

"Не будемо більш витратити час на дискусії, спробуйте той "рецепт", що ви самі собі прописали. Я його повністю схвалюю й підтримую".

"Немає сенсу у подальшому обговоренні. Ми давно вже ходимо з вами по колу, пора з нього зійти. Робіть сьогодні таке... "

"Не бійтеся виконати, не бійтеся себе. Усе буде добре. Дійте! "

**Методичні рекомендації щодо виконання завдання.** Під час виконання завдання слід використовувати лекційний матеріал та опиратися на раніше набуті знання.

**Завдання 42.** Визначте, які почуття викличуть у батьків такі варіанти повідомлення психологічної інформації про їх дитину. Сформулюйте словами можливі почуття батьків.

1. "Удома працював, намагався, але не все вийшло".
2. "Ваша дочка, як кожна дитина, розвивається своїми темпами, вони не набагато відстають від тих, які є можливими в її віці".
3. "Вона часто не справляється під час виконання наших спільних завдань".
4. "Ваша дитина не повністю використовує свої можливості".
5. "Видно, ви сильно переживаєте із приводу неуспішності вашого сина".
6. "Мені здалося, що завдання ваша дитина не завжди виконує правильно".
7. "Я відчуваю, вас не все радує у вашій дитині".
8. "Я відчуваю, вас турбує, як розвинена ваша дитина".
9. "Напевно, ваша дитина не дуже любить займатися самоосвітою".
10. "Незважаючи на обмежені можливості вашої дитини, ми хотіли б докласти всіх зусиль, щоб допомогти їй перебороти цей бар'єр".

**Методичні рекомендації щодо виконання завдання.** Під час виконання завдання слід використовувати лекційний матеріал та опиратися на раніше набуті знання.

**Завдання 43.** Передайте своє враження від таких парадоксальних інструкцій психологів. Постарайтеся виразити своє переживання як результат впливу саме цієї інструкції.

1. Думаю, що вам треба не ослабляти напругу, а підсилювати її.
2. Чому ви вирішили, що треба міняти, краще залишити все як було дотепер.
3. Зробіть це ще кілька разів.
4. Поріть його наступного разу ще сильніше.
5. Лайка інший раз підсилює почуття.
6. Відштовхніть його від себе ще далі.
7. Ви зобов'язані за нього завжди відповідати? Відповідайте й зараз.
8. Ви повинні це повторювати собі і йому якнайчастіше. Саме це і частіше.
9. Ви кинули в нього тарілку? Наступного разу це повинна бути каструля.
10. Ви залишили його одного на годину, наступного разу залишіть відразу на дві.

**Методичні рекомендації щодо виконання завдання.** Під час виконання завдання слід використовувати лекційний матеріал та опиратися на раніше набуті знання.

## **Тема 9. Соціальне консультування клієнта в кризовій ситуації**

### **Ситуаційне завдання 44. "Консультування у різних кризових ситуаціях"**

Існує три базові складові консультативного процесу в практичній психології – досвід, життя й любов. Слід уявити себе клієнтом й розповісти його історію від першої особи.

Ситуація 1. Парубок, що не виявив ніяких здібностей у житті. Нічого до ладу він не вміє, нічого в нього не виходить, ніяких особливих здібностей не виявилось. Інші люди йому про це теж говорять. Він їм вірить. Відчуває розчарування в житті, втратив до неї інтерес.

Ситуація 2. Жінка посварилася зі своїм чоловіком. Вони насварилися, і чоловік сказав, що він іде й забирає із собою сина. Вона подумала, що він погрожує. Але чоловік дійсно забрав дитину. Він забрав сина таємно, поки її не було. Більше вона їх не бачила. Зараз у неї нова родина. Але вона увесь час думає про першого чоловіка, хоче його повернути.

Ситуація 3. Дівчинка-підліток страждає через сімейні конфлікти. Причиною цих сварок є вона сама, а точніше – її виховання. Батьки дорікають один одному, обвинувачують, скандалять. Кожний вважає, що провина в тому, що дочка "відбивається від рук", лежить на іншому. Дівчинка важко переживає ці сварки, дуже емоційно реагує на них. Головне полягає в тім, що вона вважає себе гарною і їй прикро, коли в неї не вірять.

Ситуація 4. Батько постійно лає свого сина, "гризе" його із приводу й без. Син же просто губиться, тому що не знає, як тому догодити. Почуває себе приниженим, метушиться щораз, коли батько кричить на нього. Йому дуже гірко, що його ніхто не захищає й не любить.

Ситуація 5. Жінка зазнає великих навантажень на роботі, крім того, їй постійно й безпричинно роблять зауваження, докоряють. Їй здається, що всі налаштовані проти неї. На неї кидають косі погляди, перешіптуються за спиною, але в очі ніхто нічого не каже. Вона дуже дорожить своєю роботою, але умови в колективі стають нестерпними.

Ситуація 6. Дівчинки-сестри ворогують між собою. Старша насміхається над молодшою, знущається з її зовнішності, манери одягатися,



зачісуватися, говорити. Вона виставляє у смішному світлі все, чим займається молодша. Коли вдома нікого немає, обзиває молодшу й навіть б'є. На спроби молодшої сестри шукати захист і підтримку в батьків, ті відповідають їй, що вона це все вигадує.

Ситуація 7. Старшокласниця скаржиться на відсутність друзів, з нею ніхто не хоче дружити, з компаній її просто проганяють. Вона думає, що це пов'язано з її некрасивою зовнішністю, що усіх відштовхує. Надію знайти друзів вона вже втратила. Самотність стала такою всеосяжною, що їй уже не хочеться жити.

**Методичні рекомендації щодо виконання завдання.** Під час виконання завдання слід використовувати лекційний матеріал та опиратися на раніше набуті знання.

**Завдання 45.** До психолога-консультанта звернувся чоловік 40-ка років, який програв на виборах в депутати міської ради. У своїй поразці він звинувачував "нечесних конкурентів та продажних виборців". При цьому він не відмовлявся від боротьби за депутатський мандат на наступних виборах і просив допомогти йому у цьому психолога. Чи адекватно відображено клієнтом локус скарги? На чому потрібно зосередитися під час підготовки цього претендента на виборах?

**Методичні рекомендації щодо виконання завдання.** Під час виконання завдання слід використовувати лекційний матеріал та опиратися на раніше набуті знання.

**Завдання 46.** До психологічної консультації звернувся молодий політик з проханням допомогти йому підвищити ефективність публічних виступів. Клієнт вважає, що його виступи недостатньо переконливі та дохідливі, до того ж він, коли виступає перед великою аудиторією, відчуває скутість та невпевненість. Яким психологічним проблемам, перш за все, потрібно приділити увагу в цій консультації? Які методи підвищення ефективності публічного виступу можна запропонувати клієнту?

**Завдання 47.** Підприємству потрібен бухгалтер. З наведеного переліку психологічних якостей зазначте п'ять, які необхідні, насамперед, для успішного виконання бухгалтерської роботи і п'ять, що заважають успішній реалізації його діяльності: високе переключення уваги, висока концентрація уваги, логічне мислення, образне мислення, екстравертованість, інтровертованість, сангвінічний темперамент, холеричний темперамент, флегматичний

темперамент, меланхолічний темперамент, усидливість, чесність, залежність від впливу сторонніх, невпевненість у своїх силах, заздрість. Політичному діячу, що представляє одну з відомих партій, необхідно було виступити підряд перед двома зовсім різними аудиторіями: перед працівниками культури та мистецтва та перед інженерно-технічними працівниками. У зв'язку з цим він звернувся до психолога-консультанта з проханням пояснити специфіку та особливості публічного виступу залежно від складу аудиторії. У чому полягає консультативна допомога у цій ситуації? Яким вимогам, перш за все, повинні відповідати публічні виступи, що розраховані на "раціональну" аудиторію і яким – на "емоційну"?

**Методичні рекомендації щодо виконання завдання.** Під час виконання завдання слід використовувати лекційний матеріал та опиратися на раніше набуті знання.

**Завдання 48.** До психолога звернувся чоловік 45-ти років, що балотувався на вибори до Верховної Ради і програв ці вибори. На передвиборчу кампанію було витрачено багато сил, коштів і часу. Він був налаштований тільки на перемогу і не міг уявити такого, що він може програти. Оскільки його надії не справдилися, він відчув себе спустошеним, загубив орієнтири у житті, впав у депресію. Проясніть психологічну ситуацію, що склалася. Які додаткові відомості необхідно отримати про особистість клієнта для успішної консультації? Які психологічні консультативні методи можна використати у цьому випадку, щоб допомогти клієнту впоратися з проблемами, зокрема, з депресією?

**Методичні рекомендації щодо виконання завдання.** Під час виконання завдання слід використовувати лекційний матеріал та опиратися на раніше набуті знання.

**Завдання 49.** Батько п'ятнадцятирічного хлопчика поскаржився психологу на боягузтво та несміливість свого сина. Ці якості, як зазначив батько, були притаманні сину з раннього дитинства, і батько давно намагався боротися з ними. Він змушував хлопчика перемагати свій страх – кидав його у воду у глибокому місці, щоб навчити його плавати, посилав увечері до лісу. Хлопчик у цих випадках боявся, плакав, але батько наполягав, виховував у ньому "мужчину". Незважаючи на це, хлопчик залишався нерішучим та боязким. Він так і не навчився долати свої страхи, більш того, з роками вони посилювалися. Поясніть причини невдалих спроб батька. Які небажані наслідки обумовив хибний стереотип виховання? На що, у першу чергу, повинна бути спрямована консультативна допомога?

**Методичні рекомендації щодо виконання завдання.** Під час виконання завдання слід використовувати лекційний матеріал та опиратися на раніше набуті знання.

**Завдання 50.** Фахівець у сфері створення реклами запропонував рекламний плакат, де рекламувався одяг. На плакаті переважав чорний колір і було написано – "одяг за помірними цінами". Чи вдале, на ваш погляд, рекламне рішення?

**Завдання 51.** До психолога звернулася жінка і розповіла таке. "Моя семирічна донька ревнує мене до свого молодшого братика. Коли він був зовсім маленьким, це не особливо проявлялося, а зараз наші стосунки дуже загострилися. Тільки я зроблю їй якесь зауваження, як вона починає скиглити: "Ти мене не любиш, а любиш тільки свого Сашка". Я починаю себе ловити на тому, що як тільки візьму молодшого на руки, так зразу й опускаю, щоб дочка не ревнувала. Також менше намагаюсь звертати увагу на сина за присутності доньки. Але все одно чую: "Мама, чому ти поклала йому більший шматок торту?", "Ти знову з ним граєшся, а хто гратиметься зі мною?" і таке інше".

Проаналізуйте психологічний клімат сім'ї. Що можна порадити матері?

**Методичні рекомендації щодо виконання завдання.** Під час виконання завдання слід використовувати лекційний матеріал та опиратися на раніше набуті знання.

## **Плани семінарських занять**

### **Змістовий модуль 1. Поняття, структура і технологія консультативної взаємодії**

#### **Семінарське заняття за темою 2. Стратегія консультування**

*Мета заняття* – обґрунтувати та охарактеризувати стратегії консультування.

1. Проблеми планування досягнення результатів.
2. Консультування як засіб вирішення проблем адаптації та інтеграції.
3. Основні поняття про ролі консультантів і методи взаємодії з клієнтами.

*Теми доповідей для поглибленого вивчення матеріалу*

1. Макро- і мікроконсультування.
2. Професійна та парапрофесійна модель.
3. Консультація на основі "здорових систем".
4. Тренінгова модель консультування.
5. Консультація на основі соціальної ситуації клієнта.
6. Соціально активувальна сутність консультування в соціальній роботі.
7. Соціалізувальна роль консультативної технології.

### **Семінарське заняття за темою 5. Техніки консультування клієнта**

*Мета заняття* – обґрунтувати та охарактеризувати техніки консультування клієнта.

1. Основні техніки консультування клієнта. Клієнт-центроване консультування.
2. Проблема консультування в модифікації соціальної поведінки клієнта.

*Теми доповідей для поглибленого вивчення матеріалу*

1. Клієнт-центроване консультування К. Роджерса.
2. Реалістичне консультування У. Гласера.
3. Консультація соціальної ефективності А. Бандури.
4. Гештальтконсультація Ф. Перлса.
5. Консультація на основі трансактного аналізу Е. Бернса.
6. Еклектична модель Л. Бремера і Р. Кархафа.
7. Модель М. Скалі і Б. Хопсона.

### **Змістовий модуль 2. Консультативна робота в системі соціальних служб**

#### **Семінарське заняття за темою 6. Роль і місце консультаційної роботи в системі соціальної роботи**

*Мета заняття* – обґрунтувати та охарактеризувати роль і місце консультаційної роботи в системі соціальної роботи.

1. Визначення поняття "консультування в соціальній роботі".
2. Види і форми соціального консультування: індивідуальне (інтимно-особистісне), сімейне, психолого-педагогічне, групове.

*Темати доповідей для поглибленого вивчення матеріалу*

1. Діагностичні технології, які застосовуються у консультуванні.
2. Особливості консультування різних груп населення.
3. Особистість консультанта.
4. Порівняльний аналіз консультування та профілактичної роботи, соціальної освіти, корекції і терапії як форм роботи соціального працівника.
5. Взаємодія соціального працівника-консультанта з іншими фахівцями (соціальним педагогом, психотерапевтом, співробітниками МВС і т. д.).

### **Семінарське заняття за темою 8. Етико-професійні засади консультанта**

*Мета заняття* – обґрунтувати та охарактеризувати етико-професійні засади консультанта.

1. Професійний статус консультанта в соціальній роботі.
2. Поняття про техніки, методи і прийоми в арсеналі консультанта.
3. Етичні вимоги до надання рекомендацій.

*Темати доповідей для поглибленого вивчення матеріалу*

1. Завдання та функції консультанта.
  2. Роль консультанта в роботі з клієнтом.
  3. Роль консультанта в захисті прав, веденні переговорів, втручанні в кризову ситуацію.
  4. Принципи консультування: конфіденційність, толерантність.
  5. Система цінностей консультанта.
  6. Вплив професійної діяльності на особистість консультанта.
- Попередження професійного вигорання.
7. Освітньо-фахова та проєктна підготовка консультанта.

### **Семінарське заняття за темою 10. Соціальна консультація як інноваційна технологія**

*Мета заняття* – обґрунтувати та охарактеризувати поняття соціальної консультації.

1. Інноваційні моделі соціальної роботи.
2. Зарубіжний досвід соціальної консультації в русі "споживачів" і "користувачів" соціальних послуг.

### *Теми доповідей для поглибленого вивчення матеріалу*

1. Особливості соціальної роботи в мобільних технологіях.
2. Комплексна консультація фахівців мультидисциплінарної команди.
3. Функції і роль консультанта в розвитку самокерованої групової соціальної роботи.
4. Модель "рівного консультанта" у групах взаємодопомоги клієнтів.
5. Розвиток ресурсного забезпечення консультативного методу.

## **Рекомендована література**

### **Основна**

1. Агапов Е. П. Теория социальной работы : учебное пособие / Е. П. Агапов. – Москва : Дашков и К<sup>о</sup>, 2015. – 280 с.
2. Варлакова Є. О. Навчальна програма дисципліни "Психологічне консультування" (для бакалаврів) / Є. О. Варлакова. – Київ : ДП "Вид. дім "Персонал", 2013. – 27 с.
3. Венгер А. Л. Психологическое консультирование и диагностика : практическое руководство. Ч. 2 / А. Л. Венгер. – Москва : Генезис, 2007. – 128 с.
4. Кочюнас Р. Психологическое консультирование и групповая психотерапия / Р. Кочюнас. – Москва : Академический Проект: Трикста, 2004. – 464 с.
5. Соціальна робота в Україні : навч. посіб. / за заг. ред. І. Д. Зверєвої, Г. М. Лактіонової. – Київ : Центр навч. літ., 2004. – 272 с.
6. Соціальна робота в Україні: теорія і практика : посібник для підвищення кваліфікації працівників ЦССМ / за заг. ред. А. Я. Ходорчук. – Київ, 2001. – Ч. 1, 2.

### **Додаткова**

7. Васьківська С. В. Основи психологічного консультування : навч. посіб. / С. В. Васьківська. – Київ : Четверта хвиля, 2004. – 256 с.
8. Гагай В. В. Семейное консультирование : учебник для студ. высших учеб. заведений / В. В. Гагай. – Санкт-Петербург : Речь, 2010. – 317 с.

9. Інновації у соціальних службах : навч.-метод. посіб. / Т. В. Семігіна, В. В. Покладова, І. М. Грига та ін. – Київ : Унів. вид-во "Пульсари", 2002. – 168 с.
10. Капська А. Й. Соціальна робота : навч. посіб / А. Й. Капська. – Київ : Центр навч. літ., 2005. – 328 с.
11. Лукашевич М. П. Теорія і методи соціальної роботи : навч. посіб. / М. П. Лукашевич, І. І. Мигович. – 2-ге вид., допов. і випр. – Київ : МАУП, 2003. – 168 с.
12. Павленок П. Д. Теория, история и методика социальной работы : избранные работы : учебное пособие / П. Д. Павленок. – 10-е изд., испр. и доп. – Москва : Дашков и К°, 2012. – 587 с.
13. Сімейне консультування : навч. посіб. / Н. Ю. Максимова. – Київ : ДП "Вид. дім "Персонал", 2011. – 304 с.
14. Технологии социальной работы : учебник для студ. вузов / Т. В. Шеляг и др. ; Е. И. Холостова (общ. ред.). – Москва : ИНФРА-М, 2003. – 399 с.
15. Технология социальной работы : учебник / под общ. ред. Е. И. Холостовой. – Москва : ИНФРА-М, 2004. – 400 с.
16. Технологии социальной работы в различных сферах жизнедеятельности : учебное пособие / ред. П. Д. Павленок. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Дашков и К°, 2008. – 608 с.
17. Тетерский С. В. Введение в социальную работу : учеб. пособ. / С. В. Тетерский. – Москва : Акад. проект, 2004. – 496 с.
18. Тюття Л. Т. Соціальна робота (теорія і практика) : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Л. Т. Тюття, І. Б. Іванова. – Київ : ВМУРОЛ "Україна", 2004. – 408 с.
19. Управлінські аспекти соціальної роботи : курс лекцій / за заг. ред. М. Ф. Головатого. – Київ : МАУП, 2002. – 376 с.
20. Хухлаева О. В. Основы психологического консультирования и психологической коррекции : учеб. пос. для студ. высш. пед. учеб. зав. / О. В. Хухлаева. – 2-е изд., стереотип. – Москва : Академия, 2004. – 208 с.
21. Цимбалюк І. М. Психологічне консультування та корекція : навч. посіб. ; модульно-рейтинговий курс / І. М. Цимбалюк. – 2-ге вид., випр і доп. – Київ : ВД "Професіонал", 2007. – 544 с.

## Інформаційні ресурси

22. Консультування у соціальній сфері: робоча програма для студентів спеціальності 232 "Соціальне забезпечення" першого (бакалаврського) рівня [Електронний ресурс] / уклад. Г. І. Писаревська. – Харків : Вид-во ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2019. – 9 с.

23. Міністерство соціальної політики України. – Режим доступу : [www.msp.gov.ua](http://www.msp.gov.ua).

24. Сайт персональних навчальних систем ХНЕУ ім. С. Кузнеця з навчальної дисципліни "Консультування у соціальній сфері" [Електронний ресурс] – Режим доступу : <https://pns.hneu.edu.ua/course/view.php?id=5607>.

25. Сервер Верховної Ради України. – Режим доступу : [www.zakon.rada.gov.ua](http://www.zakon.rada.gov.ua).



## Зміст

Вступ.....	3
Тематика практичних занять із розподілом годин за видами занять .....	6
Тематика семінарських занять із розподілом годин за видами занять .....	7
Методичні рекомендації до практичних завдань за темами.....	9
Змістовий модуль 1. Поняття, структура і технологія консультативної взаємодії.....	9
Тема 1. Основи соціального консультування.....	9
Тема 2. Стратегії консультування.....	16
Тема 3. Соціологічне консультування .....	20
Тема 4. Психологічні засади соціального консультування .....	21
Тема 5. Техніки консультування клієнта.....	22
Змістовий модуль 2. Консультативна робота в системі соціальних служб .....	28
Тема 6. Роль і місце консультаційної роботи в системі соціальної роботи .....	28
Тема 7. Взаємодія з клієнтом під час соціального консультування .....	31
Тема 8. Етико-професійні засади консультанта .....	34
Тема 9. Соціальне консультування клієнта в кризовій ситуації .....	40
Плани семінарських занять .....	43
Змістовий модуль 1. Поняття, структура і технологія консультативної взаємодії.....	43
Змістовий модуль 2. Консультативна робота в системі соціальних служб .....	44
Рекомендована література.....	46
Основна.....	46
Додаткова.....	46
Інформаційні ресурси .....	48

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

# КОНСУЛЬТУВАННЯ У СОЦІАЛЬНІЙ СФЕРІ

**Методичні рекомендації  
до практичних завдань  
та плани семінарських занять  
для студентів спеціальності  
232 "Соціальне забезпечення"  
першого (бакалаврського) рівня**

*Самостійне електронне текстове мережеве видання*

Укладач **Писаревська** Ганна Іллівна

Відповідальний за видання *Г. В. Назарова*

Редактор *В. О. Дмитрієва*

Коректор *В. Ю. Труш*

План 2021 р. Поз. № 145 ЕВ. Обсяг 50 с.

---

Видавець і виготовлювач – ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 61166, м. Харків, просп. Науки, 9-А

*Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до Державного реєстру  
ДК № 4853 від 20.02.2015 р.*