

*Государственное учреждение образования  
«Социально-педагогический центр Столбцовского района»*

*Информационно-методический материал  
для педагогов социальных*

*«Консультирование в деятельности  
педагога социального»*



*Столбцы, 2022*

Слово «консультирование» происходит от латинского слова *consultare* – что значит «совещаться», «заботиться», «советоваться».

**Социально-педагогическое консультирование** – это квалифицированная помощь лицам, испытывающим различные проблемы, с целью их социализации, восстановления и оптимизации их социальных функций, выработки социальных норм жизнедеятельности и общения.

Деятельность социального педагога в школе предполагает социально-педагогическое консультирование учащихся, оказавшихся в сложной жизненной ситуации, родителей, педагогов, классных руководителей по решению социально-педагогических проблем ребенка, его профессиональному самоопределению и т.д.

**Социально-педагогическое консультирование осуществляется на принципах:**

- уважения и соблюдения прав, законных интересов и свобод участников образовательного процесса;
- добровольности получения социально-педагогической помощи;
- социального партнерства;
- равноправия, безоценочного отношения;
- уважения и учета интересов и ответственности сторон;
- конфиденциальности;
- научной обоснованности.

От успешного консультирования нередко зависит успешность разрешения различных проблемных ситуаций в семьях учащихся. При этом немаловажную роль играет взаимодействие социального педагога со специалистами: психологами, медицинскими работниками, юристами, обладающими специальными знаниями для решения разных социальных проблем и вопросов.

*Консультирование может быть, как индивидуальным, так и групповым в зависимости от его характера и направленности, а также от конкретных обстоятельств.*

*Главное для социального педагога при проведении консультирования – это понимать, что его целью является помощь и социально-педагогическая поддержка учащихся, их родителей и учителей.*

Для родителей консультирование является одним из способов педагогического просвещения, помогающим в освоении приемов и методов воспитания своих детей, в организации с ними педагогически целесообразного и благотворного взаимодействия. Оно должно способствовать и оптимизации связей школы с родителями и детей со школой. Это важно для решения многих проблем воспитания и обучения (Д.И. Москалева).

**Правила проведения социально-педагогической консультации:**

- консультации проводятся в закрытом помещении, где отсутствует телефон, и не могут помешать посторонние лица;



-основным методом консультирования является беседа. В процессе беседы специалисту важно не принимать закрытых, напряженных поз (скрещенные руки, сомкнутые ладони), поскольку они способствуют закрытости, усугубляют напряжение. Необходимо смотреть в лицо собеседникам, обеспечивая «контакт глаз»;

-в консультационной беседе может принимать участие вся семья, или же социальный педагог работает с родителями и детьми отдельно (по выбору членов семьи, принимая во внимание в первую очередь желание детей);

-продолжительность одной консультации от 45 минут до 1,5 часов;

-перерывы во время консультации не делаются;

-результаты консультации должны быть отражены в специальной учетной документации (журнале учета консультаций участников образовательного процесса).

### **Семь качеств эффективного консультанта:**

-**эмпатия, или понимание**, – усилие увидеть мир глазами другого человека;

-**уважение** – отношение к другому человеку, подразумевающее веру в его способности справиться с проблемой;

-**конкретность, или способность быть определенным и точным**, – способ коммуникации с другим человеком, при котором у него возникает большая ясность в отношении своих высказываний;

-**знание и принятие себя**, а также готовность помочь в этом другим;

-**подлинность** – умение быть искренним во взаимоотношениях;

-**конгруэнтность** – совпадение того, что говорится, с тем, что сообщается языком тела;

-**непосредственность (способность делать что-то немедленно, без оговорок, посредников и откладывания)** – работа с тем опытом, который имеет место в процессе консультирования в настоящий момент, как с примером того, что имеет место и в повседневной жизни клиента.

### **Этапы процесса социально-педагогического консультирования:**

**1. Подготовительно-информационный этап.** На данном этапе социальный педагог определяет график консультирования. По возможности социальный педагог осуществляет сбор информации о семье (воспитатели, преподаватели, соседи, правоохранительные органы и др.). При необходимости социальный педагог составляет предварительный план возможных вопросов к семье и готовит методики для дополнительной диагностики. В заключение подготовительно-информационного этапа работы социальный педагог

проводит анализ собранной информации и намечает предположительные методы работы с семьей, обдумывает тактику общения с ней.

Основной этап консультирования – это *беседа-интервью*. Она представляет собой живой непрерывный процесс, тактично направляемый специалистом. Данный этап включает в себя несколько стадий, составляющих основу нити беседы. Стадии не вычлняются сознательно, они плавно переходят друг в друга.

*Первая стадия* — настройка семьи на диалог со специалистом.

*Вторая стадия* — встреча консультанта с семьей. Социальный педагог должен быть приветлив, расположен к контакту, тепло приветствовать семью, представиться. Прежде чем начинать работу с ней, необходимо выяснить, будет ли принимать участие в беседе вся семья в целом или же отдельно родители и дети (опираясь, в первую очередь на желание ребенка). Этот период длится в течение 1-3-х минут. Этап заканчивается тогда, когда социальный педагог уверен, что семья чувствует себя комфортно и готова приступить к третьей стадии.

*Третья стадия* — создание у семьи позитивной установки на консультацию. Алгоритм: социальный педагог уточняет первичный запрос, пожелания и требования семьи к консультации и принимает решение о проведении консультации или направлении семьи к другим специалистам, а также о совместной консультации с другими специалистами. Затем социальный педагог доводит до сведения семьи или отдельных ее членов цели, задачи, регламент консультации, сообщает об этических принципах работы, защищающих интересы семьи, каждого ее члена. Одновременно социальный педагог пытается объяснить понятие «сотрудничество с социальным педагогом», которое предполагает равноправные позиции родителей и социального педагога в решении проблем семьи, однако при этом ведущая роль остается за специалистом, ибо он — профессионал. Их необходимо убедить, что всем им надо много работать, семья не должна опаздывать на консультацию; выполнять задания, предлагаемые консультантом; не распространять информацию о содержании консультации другим людям, поскольку этим может быть нанесен вред другим членам семьи. Эта стадия заканчивается определением ролей, взаимоотношений между специалистом и семьей, возникает доверие у семьи к специалисту. Социальный педагог предлагает семье или ее членам изложить проблему. Важно, чтобы социальный педагог ясно представлял «самодиагноз» проблемы каждым членом семьи.

*Четвертая стадия* - изложение проблемы самой семьей. Социальный педагог может обратиться к семье с прямым вопросом: «Изложите, пожалуйста, свою проблему подробно. Что вас привело сюда?» Если же их направили, то соответственно: «В чем причина того, что вас направили ко мне? Расскажите,





пожалуйста, о своей проблеме». Если же семья приходит с подростком, и тот хочет общаться без родителей, но молчит и не хочет говорить или не может начать изложение проблемы, уместен такой прием (эффективность его доказана в работе с трудными подростками): «Сейчас я тебе изложу твою проблему, – говорит социальный педагог, – и попрошу оценить, насколько она изложена объективно и все, что неверно, исправить, дополнить...». Данный прием позволяет уравнивать подростка со специалистом, дать почувствовать, что его мнение значимо и важно. На этой стадии семья (член семьи)

излагает свою проблему. В процессе слушания семьи у социального педагога может быть сформулирована предполагаемая гипотеза (или несколько) о причинах данной ситуации в семье. В таком случае он мысленно или письменно формулирует дополнительные вопросы, которые будут заданы семье на следующем этапе. Как показывает практика, вопросы лучше записывать — кратко, в произвольном виде, удобном специалисту.

*Пятая стадия* — гипотеза консультанта о причинах проблемы семьи. На этой стадии при необходимости уместно использовать и различные методики, позволяющие выявить типовое состояние семьи, установку родителей на воспитание, роль ребенка в семье, его отношение к родителям, братьям, сестрам и т.д. По окончании данной стадии социальный педагог использует прием «словесный комментарий». Он предлагает еще раз прослушать краткое изложение проблемы и ответить на вопрос: «Правильно ли я изложил (а) суть вашей проблемы?». Затем специалист формулирует заключительное мнение о причинах проблемы семьи. Однако свое мнение он не говорит семье, поскольку ему предстоит это сделать на шестой стадии консультирования.

*Шестая стадия* — уточнение выдвинутой гипотезы с использованием метода совместного анализа, совместный поиск решения проблем. Главное — побудить семью к самостоятельному решению проблемы, уметь выслушать мнение каждого, привлекая к активному участию всех. Заканчивая этот этап, специалист использует прием словесного комментария, который звучит примерно так: «Давайте подведем итог тому, о чем мы с вами беседовали, ваша проблема состоит в том, что... Вы согласны со мной? Все верно изложил (а)?».

*Седьмая стадия* — создание коррекционной программы — вытекает из предыдущей. Она направлена на конкретное решение проблемы и формирование установок на развитие потенциальных возможностей семьи. В литературе эта стадия описана как «расширение целей». Здесь важно, чтобы семья увидела, что есть выход из ситуации, только необходимо всем вместе изменить механизмы своего поведения. На этой стадии большое внимание уделяется новым формам поведения членов семьи, предлагается домашнее задание, назначается встреча.

Восьмая стадия — рефлексия и прогнозирование. Здесь важно позволить семье оценить консультацию, получить от семьи обратную связь.

**Особенности поведения консультанта:**

|    | <b>Особенность профессионального поведения</b>                                 | <b>"Хороший" консультант</b>  | <b>"Плохой" консультант</b>  |
|----|--|---|--|
| 1. | <b>Постановка целей консультирования</b>                                       | Помогает клиенту самому определить цели.  | Навязывает клиенту собственные цели.                                     |
| 2. | <b>Стратегия консультирования</b>  | "Ищет" вместе с клиентом способы поведения, которые могут быть эффективными.                                    | Предлагает клиенту конкретные способы поведения.                         |
| 3. | <b>Восприятие происходящего во время консультации</b>                          | Способен признать как правильную любую точку зрения на проблему клиента.  | Имеет набор "правильных" и "неправильных" точек зрения на проблему.      |
| 4. | <b>Теоретическая психологическая ориентация</b>                                | Знает, понимает и практически работает внутри разных теорий.  | Знает и практически работает внутри одной, "хорошей" теории.             |
| 5. | <b>Осознание собственных возможностей и ограничений</b>                        | Согласен сотрудничать со своими коллегами с целью преодоления своих ограничений, о которых знает и признает их. | Не осознает ограничения в собственной деятельности.                      |
| 6. | <b>Осознание взаимовлияния</b>   | Осознает собственное влияние на клиента и как поведение клиента влияет на него.                                 | Отсутствие осознания, особенно влияния клиента на него.                  |
| 7. | <b>Ориентация на личность клиента и его проблему во время консультирования</b> | Строит процесс с учетом чувств и мыслей клиента.  | Строит процесс в соответствии с собственным пониманием проблемы клиента. |

**Методы, приемы консультирования:**

-информирование, направленное на расширение (изменение, корректировку) информированности, повышение педагогической, правовой грамотности, компетентности;

-переоценка, позволяющая выработать новый взгляд на ситуацию;

-анализ ситуаций, реализуемый через анализ реальных жизненных ситуаций или ситуаций других людей;

**-целеустремление**, направленное на поиск новых позитивных жизненных целей и смыслов;

**-социальные пробы**, с целью освоения ребенком различных конкретных действий как в специально запланированных жизненных ситуациях, так и в игровых процедурах;

**-установление логических взаимосвязей**, направленный на расширение и уточнение проблемы, установление последовательности событий;

**-проведение логического обоснования**, отсортровка вариантов решения актуальной жизненной задачи за счет логического анализа, показывающего последствия (эффективность) разных путей решения;

**-конкретное пожелание**, выражающееся в рекомендации попробовать какой-либо конкретный способ действия или решения актуальной задачи;

**-убеждение**, направленное на использование понятных аргументов, позволяющих утвердиться в правильности определенных приемов, мыслей.

**-одобрение, поддержка** – подбадривание клиента фразами, выражающими согласие и (или) понимание;

**-прием активного слушания** - помогает понять, оценить и запомнить информацию, полученную от собеседника.

**-прием перефразирования**, проверка правильности высказываний другого человека при помощи повторения его идей другими словами;

**-использование ключевых фраз** клиента с целью перейти на язык клиента;

**-прием конфронтации.** Конфронтация заключается в том, чтобы показать клиенту противоречие в его суждениях, другие точки зрения. Прием конфронтации опасен тем, что может привести к конфликту, глубокому неудовлетворению и разрыву. Но этот прием можно использовать для создания условий качественного роста клиента, вскрытия его противоречий;

**-прием Я-послания.** Позволит консультанту избежать оценивания действия или бездействия родителей. Высказывание консультанта, построенное по правилам данной техники, должно состоять из описания чувства, переживания, эмоции, безоценочной характеристики поведения в безличной форме, причин возникновения аффективных реакций, возможных следствий и результатов. Например, «Мне понравилось, как Вы общались с ребенком. Чувствовалась Ваша забота и нежность», «Я огорчена тем, что наблюдала вашу ссору, потому что приложила немало усилий к тому, чтобы это случилось как можно реже».

**-метод легенд**, т.е. способ помочь клиенту через рассказ о другом человеке, который нашел выход из подобной ситуации.



**Формы приветствия человека и формы приглашения войти в помещение:**

**(по Р.С.Немову)**

- Здравствуйте.
- Проходите, пожалуйста.
- Добрый день.
- Заходите, пожалуйста.
- Рад вас приветствовать.
- Прошу вас...
- Добро пожаловать...

***Формы выражения радости при встрече:***

- Какая приятная встреча!
- Рад вас видеть!
- Наконец-то вы пришли, очень рад!
- Очень рад видеть вас!

***Формы знакомства:***

- Я хочу (хотел бы) с вами познакомиться.
- Давайте познакомимся.
- Будем знакомы.
- Позвольте представиться. Меня зовут...
- А как вас зовут? Представьтесь, пожалуйста.

***Формы обращения к человеку с вопросом:***

- Скажите, пожалуйста...
- Вас не затруднит сказать...
- Извините, не могли бы вы сказать...
- Можно вас спросить...
- Будьте добры (будьте любезны) сказать мне...
- Не могли бы вы сказать...

**Основные приемы активного слушания (по А.Айви):**

| <b><i>Прием</i></b>                 | <b><i>Описание</i></b>  | <b><i>Функции</i></b>  |
|-------------------------------------|---|--|
| <b><i>Открытые вопросы</i></b>      | «Что?» - выявляет факты;<br>«Как?» - чувства;<br>«Почему?» - причины;<br>«Можно ли?» - общую картину. | Используются для выяснения основных фактов и облегчают разговор.           |
| <b><i>Закрытые вопросы</i></b>      | Обычно включают в себя частицу «ли», на них можно отвечать кратко.                                    | Дают возможность выявить особые факты, сокращают слишком длинные монологи. |
| <b><i>Поощрение (поддержка)</i></b> | Повторение нескольких ключевых фраз клиента.  | Поощряет детальную разработку специфических слов и смысла.                 |
| <b><i>Отражение чувства</i></b>     | Обращает внимание на эмоциональное содержание   | Проясняет эмоциональную подоплеку ключевых фактов,                         |



|                 |  |  |
|-----------------|--|--|
|                 | интервью.  | помогает открывать чувства.  |
| <b>Пересказ</b> | Повторение сущности слов клиента и его мыслей, используя его ключевые слова. | Активизирует обсуждение, показывает уровень понимания.                         |
| <b>Резюме</b>   | В сжатом виде повторяет основные факты и чувства клиента.                    | Полезно повторять периодически во время интервью. Обязательно в конце встречи. |

**Форма ведения журнала учета консультаций педагога социального:**

| <b>№ п/п</b> | <b>Дата обращения</b> | <b>Ф.И.О. обратившегося</b> | <b>Форма работы (очная, заочная)</b> | <b>Тема консультации</b> | <b>Содержание консультации</b> | <b>Примечание</b> |
|--------------|-----------------------|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------------|-------------------|
|              |                       |                             |                                      |                          |                                |                   |
|              |                       |                             |                                      |                          |                                |                   |

**Образец заполнения журнала учета консультаций педагога социального:**

| <b>№ п/п</b> | <b>Дата обращения</b> | <b>Ф.И.О. обратившегося, категория</b> | <b>Форма работы (очная, заочная)</b> | <b>Тема консультации</b>  | <b>Содержание консультации</b>  | <b>Примечание</b>   |
|--------------|-----------------------|--|--------------------------------------|---|---|---|
| 1.           | 02.09.2022            | Иванов И.И. (н/л)                      | очная                                | «Влияние алкоголя на организм человека. Социальные последствия употребления алкогольных напитков» | Предоставлена информация о последствиях употребления спиртных напитков для подросткового организма, социальных последствиях употребления алкоголя подростком. Проинформирован о способах отказа на предложения об употреблении спиртных напитков. | Несовершеннолетнему вручена памятка «33 способа сказать «нет» алкоголю». Подростку рекомендовано:<br>-учится решать проблемы без употребления спиртных напитков;<br>-использовать предложенные в памятке рекомендации по отказу на предложения об употреблении спиртных напитков;<br>-избегать компаний, где употребляют алкоголь, ситуаций, когда ты находишься «под нажимом»;<br>-быть готовым уйти или сделать что-нибудь, что могло бы уменьшить давление со стороны; -учится отделять свои желания от навязанных желаний других.<br>Подросток соглашался с предложенными рекомендациями, выражал позицию отказа от употребления спиртных напитков. |
| 2.           | 10.09.2022            | Петрова М.Р. (законный представите     | очная                                | О выполнении матерью мероприятий  | Разъяснена необходимость выполнения мероприятий   | Матери рекомендовано: - выполнять мероприятия координационного совета по устранению причин и  |

|  |  |         |  |  |  |  |
|--|--|---------|--|--|--|--|
|  |  | ль н/л) |  | координацио<br>нного совета<br>по<br>устранению<br>причин и<br>условий,<br>повлекших<br>создание<br>неблагоприят<br>ной для детей<br>обстановки. | координационно<br>го совета по<br>устранению<br>причин и<br>условий,<br>повлекших<br>создание<br>неблагоприятной<br>для детей<br>обстановки. | условий, повлекших создание<br>неблагоприятной для детей<br>обстановки:<br>-посетить до 06.12.2022<br>консультацию врача-<br>нарколога УЗ «Столбцовская<br>ЦРБ», выполнять<br>рекомендации врача-<br>нарколога.<br>Мать высказывала нежелание<br>посещать консультацию<br>врача-нарколога. |
|--|--|---------|--|--|--|--|