

СОЦИАЛЬНОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ: СУЩНОСТЬ И СПЕЦИФИКА

Социальное консультирование – одно из направлений профессиональной деятельности, в ходе которого специалист по социальной работе помогает клиенту понять суть его трудной жизненной ситуации и предлагает различные варианты её решения (4, С. 232).

При проведении консультирования специалист руководствуется главными *этическими принципами социальной работы* (2, С. 60-66): соблюдение разумных интересов клиента; личная ответственность социального работника за нежелательные для клиента и общества последствия его действий; уважение права клиента на принятие самостоятельного решения на любом этапе совместных действий; принятие клиента таким, каков он есть; конфиденциальность; доброжелательность; бескорыстие; честность и открытость; полнота информирования клиента о предпринимаемых действиях; отсутствие предрассудков и предубеждений в отношении клиента.

В соответствии с федеральным законодательством в территориальных центрах социального обслуживания населения, как правило, имеются социально-консультативные отделения. Они создаются для защиты прав и интересов граждан, их адаптации в обществе путём содействия в решении социальных, юридических и психологических проблем (8, С. 66). Для этого осуществляется консультирование по вопросам социального обслуживания жителей; разъяснение нормативных актов; выявление потребностей в социальном обслуживании, в первую очередь, у одиноких людей пожилого возраста и инвалидов;

**И.Е. Левченко. СОЦИАЛЬНОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ:
СУЩНОСТЬ И СПЕЦИФИКА**

создание банка данных о гражданах, попавших в трудную жизненную ситуацию и оказание им психологической помощи; выдача талонов на натуральную помощь в виде бесплатных обедов и т.п.

В практике социальной работы встречаются и широко используются несколько типов консультирования: 1) *общее консультирование клиентов* специалистами социальной работы; 2) *специальное консультирование клиентов* по направлению социальных работников сотрудниками социальных служб; 3) *обучающее консультирование специалистов социальных служб и организаций* работниками вышестоящих учреждений. Оно включает работу с персоналом, разъяснение содержания законов, социальной политики, программ, процедур, направленных на улучшение социального обслуживания населения; 4) *договорное консультирование* специалистами социальных учреждений по различным организационным, экономическим, профессиональным и иным вопросам (10, С. 137).

Принято выделять различные виды социального консультирования (см.: 4, С. 235-237; 10, С. 138), но следует учесть, что в соответствии с возникающими проблемами может быть использовано и их сочетание.

Таблица 1

Классификация видов социального консультирования

| <i>Критерий классификации</i> | <i>Вид социального консультирования</i> | <i>Характерные особенности</i> |
|-------------------------------|---|--|
| количество клиентов | индивидуальное | выделяются: однократное и многократное; консультации по личному направлению, вызова; изолированные и комбинированные с другими методами помощи |

| | | |
|------------|-------------|--|
| | групповое | возможно лишь с клиентами, имеющими сходные проблемы и выразившими желание работать в группе. Групповое консультирование организуется после предварительных индивидуальных консультаций с каждым из потенциальных членов будущей группы |
| форма | контактное | проводится в ходе непосредственного общения специалиста с клиентом |
| | дистантное | предполагает общение с клиентом по телефону или посредством переписки |
| содержание | конкретное | осуществляется в тех случаях, когда речь идёт об узкоспециальной проблеме индивида, группы, семьи |
| | программное | двусторонний процесс решения проблем, в ходе которого консультант помогает учреждению или организации объективно проанализировать их деятельность, устранить налёт субъективизма в оценках и на этой основе повысить качество оказываемых социальных услуг |

Проведение консультирования базируется на ряде *методологических оснований и методических требований*.

Во-первых, мы имеем дело с *общением* – многогранным процессом взаимодействия между людьми. Оно включает в себя (б, С. 397): формирование и развитие личности; развитие общества и общественных отношений; социализацию личности; создание и раз-

витие общественных способов взаимодействия людей; социально-психологическую адаптацию людей; обмен эмоциями; обучение, передачу умений и навыков; обмен информацией; обмен деятельностью; формирование отношения к себе, к другим людям и к обществу в целом.

Во-вторых, консультация – это *коммуникативный акт*. По своей технологии и форме консультация представляет собой взаимодействие между двумя или несколькими людьми, в ходе которого консультант передаёт специальные знания и соответствующую информацию клиенту с целью помочь ему в решении назревших проблем, а также при подготовке социальных прогнозов, перспективных программ и т.п. (10, С. 137). Важно осознавать следующие моменты (7, С. 160): различие жизненных ситуаций социального работника и клиента; отличие опыта консультанта и специфику общего опыта; факторы, мешающие коммуникации, например, шум, посторонние люди и создаваемые ими помехи; эмоциональное состояние социального работника и клиента в общении; культурно-окрашенный и сенситивный характер проблем; усталость и другие аналогичные факторы; эмоциональные чувства и взаимоотношения клиента и консультанта.

В-третьих, целесообразно рассматривать консультацию как *разновидность разговора*, анализируя его с позиций этнометодологии. Д. Циммерман выделяет несколько особенностей этого исследовательского метода (см.: 5, С. 292-293): сбор и анализ деталей, связанных с разговором. Это не только слова, но и «запинки, обрыв, повторное начинание, молчание, вздохи, откашливание, фырканье, смех и смешки, тональное ударение» и т.п., а также невербальное поведение; даже мельчайшие детали разговора следует считать строго упорядоченным «исполнением»; разговор обладает свойствами стабильности, которое характеризует «исполнение» субъектов, следует изучать широкий контекст, в котором оно происходит; «фундаментальная структура разговора – это последовательная его

организация».

В-четвёртых, успех консультирования в значительной мере определяется *личностью социального работника*. Мы разделяем мнение Н.Б. Шмелевой о том, что в её характеристике как субъекта деятельности выделяются четыре концептуальные основы (12, С. 67-68): 1) личность социального работника есть субъект профессиональной деятельности, включённый в конкретные социокультурные условия; 2) это профессионализированный индивид, осуществляющий свою специальную деятельность в системе «человек-человек»; 3) его личность есть целостность, но не замкнутая в себе, а находящая выход в профессиональной деятельности. Существует нерасторжимость профессионально обусловленных качеств личности с её деятельностью; 4) личность социального работника формируется, развивается, самореализуется, самосовершенствуется в профессиональной деятельности, и как активный субъект этой деятельности она изменяет себя и деятельность.

В-пятых, социальному работнику должны быть присущи высокие *личностно-нравственные качества*. Г.П. Медведева выделяет среди них (2, С. 80-94): нравственные знания, нравственные убеждения, нравственную потребность, совесть, объективность, справедливость, тактичность, внимательность и наблюдательность, терпимость, выдержка и самообладание, доброта, любовь к людям, самокритичность, адекватность самооценки, коммуникабельность, оптимизм, сила воли и творческое мышление.

В-шестых, *хороший консультант* должен обладать также рядом профессиональных качеств (10, С. 139-140): эмпатией, уважением к клиенту, конкретностью, чёткостью, знанием самого себя и умением оказывать другим помощь в самопознании; искренностью и др.

В-седьмых, *социальное консультирование* имеет ряд *особенностей*, отличающих его от психологического, медицинского и юридического консультирования (4, С. 235-234). Чаще всего за по-

мощью обращаются люди с низким социальным статусом, имеющие не одну проблему, а целый комплекс проблем. Клиенты в большинстве случаев хотят, чтобы специалист обеспечил им быстрое решение проблем, дал совет, но главное – подтвердил их собственное восприятие ситуации. Поэтому во время консультации они предпочитают занимать пассивную позицию, перекладывая решение вопроса на специалиста. Консультант должен быть компетентным в широком круге вопросов, с которыми к нему могут обратиться потенциальные клиенты. При этом он должен уметь использовать в своей работе современные средства связи и источники информации. В процессе консультирования специалист знакомится с личной жизнью клиента. Он определяет степень её соответствия общественной ситуации. Основные решения принимаются по восстановлению логики индивидуальной жизни, не противоречащей законом общественного развития. Основное воздействие направляется на этические и правовые нормы, сформированные в сознании клиента.

В-восьмых, специалист по социальной работе должен учитывать *социальные характеристики личности клиента*. В-девятых, необходимо соблюдать следующие *принципы*

В-девятых, необходимо соблюдать следующие *принципы проведения консультаций* (4, С. 233-234): 1) *целесообразность*. Каждая консультация имеет конкретную цель, решает определённую задачу; 2) *добровольность и ненавязчивость*. Клиент самостоятельно и добровольно обращается за помощью к консультанту, без его согласия процесс не может быть начат. Он также вправе в любое время отказаться от помощи консультанта; 3) *методическая грамотность и компетентность*. Консультанту необходимо уметь устанавливать доверительные взаимоотношения с клиентом. Он должен обладать широкой эрудицией, быть компетентным в области обсуждаемой проблемы; 4) *доброжелательное и безоценочное отношение к клиенту*. В процессе общения клиент должен чувство-

вать себя комфортно. Задача консультанта уметь внимательно выслушать и помочь каждому, кто обращается за помощью; 5) *ориентация на нормы и ценности клиента*. Специалист во время своей работы должен ориентироваться не только на социально принятые нормы и правила, но и на те жизненные принципы и идеалы, носителем которых является клиент; 6) *запрет давать советы*. Клиентам нельзя советовать, иначе консультант берёт на себя ответственность за происходящее, что не способствует развитию личности консультируемого и адекватному отношению к действительности; 7) *анонимность*. Информация, сообщённая клиентом, не может быть передана без его согласия кому бы то ни было, в том числе его родственникам и друзьям; 8) *разграничение личных и профессиональных отношений*. Это важно потому, что в противном случае консультант утратит объективность в оценке проблемы клиента; 9) *включённость клиента в процесс консультирования*. Это обеспечивает эффективность процесса консультирования. При этом специалист по социальной работе должен следить за тем, чтобы развитие разговора выглядело для клиента логичным и понятным, но не перехватывать инициативу.

Консультирование проводится тогда, когда клиент сам пришёл к специалисту со своей проблемой, то есть проблема уже имеется, предупреждать её появление уже поздно, нужно оказывать помощь. При этом необходимо уточнить и осмыслить проблему, найти средства для её решения; только затем пытаться предупредить, предотвратить появление подобных проблем в будущем (4, С. 233). Специалисты подчёркивают (см.: 4, С. 237-239; 7, С. 158; 10, С. 140; 11, С. 491), что процесс социального консультирования представляет собой сложное взаимодействие между клиентом и специалистом по социальной работе (см. схему 1).

Процесс социального консультирования

Подготовительный этап

Устанавливается график и очередность консультаций. Консультант по возможности собирает информацию о будущих клиентах, на основе которой составляет предварительный план работы, намечает наиболее эффективные методы воздействия и определяет стиль общения с клиентом.



Основной этап

1) *психологическая подготовка консультанта.* Начинается ещё до приглашения клиента в кабинет и завершается первыми словами приветствия. Консультант освежает в памяти сумму сведений об очередном клиенте, намеченный на предварительном этапе план и оптимальный стиль консультирования.



2) *взаимные приветствия будущих собеседников и их представление друг другу.* После этого консультант должен предложить человеку сесть и чувствовать себя «как дома». Необходимо дать клиенту возможность освоиться и осмотреться в помещении в течение 2-3 минут. На этой стадии снимается чувство смущения, напряжения и устанавливается благоприятный психологический климат.



3) *заключение «договора-контракта» между консультантом и клиентом.* Специалист уясняет первичный запрос и требования клиента к предстоящей консультации, принимает решение: а) о её проведении; б) об отказе от консультации и направлении кли-

ента к другому специалисту. Далее до клиента в деловом стиле доводится цель, задачи и регламент консультирования, сообщаются этические принципы, защищающие его интересы, а также его права и обязанности. На этой стадии важно активное участие обеих сторон.



4) *«исповедь»*. Консультант задаёт клиенту прямой вопрос: «Расскажите подробно, что Вас привело ко мне?». Собеседник получает возможность «выговориться», откровенно и эмоционально сообщить о волнующих его проблемах. Консультант поддерживает клиента, выражая ему свой интерес, сочувствие средствами невербальной коммуникации. При необходимости возможны короткие уточняющие и наводящие вопросы. Эта стадия может занять до 2/3 времени основного этапа консультации.



5) *активный расспрос клиента и получение дополнительной информации*. Специалист задаёт уточняющие вопросы, в результате у него формируется обоснованное мнение о причинах затруднений клиента, он намечает конструктивные пути их преодоления. На этой стадии консультант не сообщает своего мнения клиенту.



6) *выработка совместной интерпретации проблемы клиента*. Консультант не должен в безапелляционной форме выражать своё понимание ситуации. Следует внимательно наблюдать за реакцией человека, оценивать степень его согласия с предлагаемой точкой зрения. Если согласие достигается, то выдвинутая версия принимается за основу. Но если предположение консультанта оставляет клиента равнодушным, то нужно искать другое решение. Эта стадия разговора считается успешной, если достигнуто взаимоприемлемое понимание причин проблемы и трудностей клиента.



7) оптимизация личностных механизмов саморегуляции и формирование новой модели поведения клиента. Осуществляется детальная проработка наиболее сложных для клиента новых моделей поведения.



8) завершение общения и оценка эффективности консультации её участниками. Клиенту предлагается высказать своё мнение о проделанной работе. Специалист даёт окончательную оценку. Если проблему не удалось решить за одну встречу, то намечается дата повторной консультации и её примерная программа.



Заключительный этап

После завершения работы с клиентом консультант осмысливает полученные результаты, оформляет протокол консультации и при необходимости намечает меры воздействия на социальное окружение клиента в его интересах. В связи с этим возможно взаимодействие с официальными лицами и социальным окружением клиента с целью оптимизации условий для решения его личных проблем.

Следует учитывать, что на результаты консультации большое влияние оказывает мнение, бытующее среди ближайшего окружения клиента (10, С. 141). Социальная среда способна вызвать к жизни различные ассоциации и воздействовать на варианты социальной помощи, которые могут по-разному повлиять на действенность усилий консультанта по социальной работе: положительно, негативно или нейтрально. Предвидеть характер среды и обстоятельств также входит в задачу специалиста.

Большой интерес, с точки зрения организации социального консультирования населения, представляют итоги проекта, осуществлённого немецкими геронтологами в Касселе в 1985-1989 годах (1). Они пришли к выводу, что вначале расширение сферы информационной и консультационной помощи пожилым людям в местных благотворительных организациях, центрах местного самоуправления, а также в консультационных центрах не ведёт к ожидаемому положительному результату, так как малообеспеченные пожилые люди не спешат воспользоваться предложенными услугами. Ограничение двигательной активности, дефицит информации, неприятие благотворительности, отсутствие установившейся практики и негативный опыт общения с бюрократией мешают им пользоваться предложенной информационной и консультационной помощью.

В ходе многоэтапного проекта удалось решить возникшие проблемы. Был проведён выборочный опрос (N = 106 человек), благодаря которому было составлено достаточно полное представление о жизни пожилых людей и установить с ними длительные, основанные на доверии, отношения. Позднее для ведения свободного диалога были привлечены социальные работники, что позволило пожилым людям сформулировать проблемы, которые они испытывали. На основе ряда критериев: недостаточный доход (35%), плохое здоровье (39%), трудность в установлении социальных контактов (20%), преклонный возраст (т.е. 75 лет и более; 36%), одинокий образ жизни (42,5%), были выделены группы «риска». Основными темами при личных контактах с пожилыми людьми являлись социальные отношения в семье и вне её, состояние здоровья, способность справляться с трудностями повседневной жизни. Исследование показало, что активное консультирование стимулирует участие в групповых и массовых видах деятельности; и наоборот, коллективные виды деятельности могут привести к дальнейшему индивидуальному консультированию, особенно если затронуты личные темы, которые предпочтительнее обсуждать в узком кругу.

Заслуживает серьёзного внимания отечественных специалистов опыт деятельности движения самаритян (действует с 1950-х годов) и выросшей на его основе организации «Международная дружеская помощь» (действует с 1970-х годов) (3, С. 10-13). Эти объединения добровольцев стремятся оказать помощь по телефону и в очном контакте. Они руководствуются 7 принципами:

1) быть на месте в любой час дня и ночи, чтобы помочь тем, кто испытывает личные трудности и близок к самоубийству;

2) облегчать страдания, одиночество, отчаяние и депрессию у тех людей, которым больше не к кому обратиться за сочувствием и пониманием;

3) абонент сохраняет за собой право принимать собственное решение покончить с собой, и в любой момент может прервать связь;

4) всё сказанное им сохраняется в тайне, пока абонент не даст разрешения на передачу всей или части информации кому-либо за пределами организации;

5) при оказании помощи добровольцев направляют и поддерживают опытные специалисты, которые дадут нужный совет, если потребуются консультации профессионалов;

6) в некоторых случаях абонента приглашают прийти лично, чтобы решить вопрос о целесообразности профессиональной помощи: медицинского обслуживания, патронажа, материальной помощи от других организаций;

7) добровольцам запрещается навязывать свои убеждения или оказывать давление на абонентов в вопросах политики, философии или религии.

В России также есть примеры эффективного проведения социального консультирования. Так, в Хабаровске действует краевая молодёжная социальная служба «Центр планирования семьи» Комитета по делам молодёжи Администрации Хабаровского края, которая с 1994 года является учебно-методическим консультативным

центром и учреждением дополнительного образования (9, С. 241). Среди основных задач службы: оказание консультативной помощи по межличностным проблемам, по контрацепции и заболеваниям, передающимся половым путём; снятие «кризиса» при «неожиданной» беременности и сексуальной агрессии; учебно-методическая работа (подготовка специалистов в области планирования семьи).

Консультирование клиентов осуществляется не только врачом-специалистом. Первичная встреча может проводиться инструктором или педагогом. До 25% рабочего времени консультанты отводят на индивидуальный приём. Все услуги центра предоставляются анонимно и бесплатно. На базе центра работают подростковый клуб «Сверстники», агитбригада, составленная из старшеклассников и общественных инструкторов по планированию семьи, клуб молодой семьи для студенческой молодёжи.

Таким образом, *социальное консультирование* – это особая форма оказания профессиональной помощи в связи с заявленной клиентом проблемой; информирование клиента о неиспользованных им возможностях; мобилизация скрытых ресурсов клиента, обеспечивающих самостоятельное решение проблемы; выявление основных направлений дальнейшего развития личности.

В социальной работе консультирование выполняет ряд *функций*: информирующую, развивающую, проблемно-ориентирующую, коррекционную, фасилитирующую, катализирующую и др. (4, С. 235). К преимуществам консультирования относятся: сравнительная экономичность и возможность оказания непосредственной экстренной помощи. Недостатком социального консультирования может быть отстранённость специалиста от того социального организма, где зародилась и развивается проблема клиента.

Выделяются следующие *направления социального консультирования*: социально-педагогическое, социально-психологическое, медико-социальное, социально-правовое, социально-управленческое, социально-инновационное и др. В целом,

как справедливо указывает Е.И. Холостова (11, С. 498), оно располагает большими возможностями позитивного воздействия на людей, нуждающихся в социальной поддержке и испытывающих трудности в социальном общении. Всё большее применение консультационная деятельность получает в различных сферах социальной работы, в формировании её инновационных технологий.

Организация социального консультирования включает в себя территориальные центры социального консультирования и специализированные службы (службы семейной консультации, супружеской консультации, психологической помощи и консультирования, телефон доверия, службы социального консультирования в медицинских и социальных учреждениях, в общественных объединениях). Необходим квалифицированный социальный менеджмент для создания и налаживания эффективной работы центров социального консультирования в местных сообществах.

Список литературы

1. *Карль Ф.* Расширенная консультационная и образовательная деятельность с пожилыми людьми // Психология зрелости и старения. 2000. № 3. С. 67-74.
2. *Медведева Г.П.* Этика социальной работы: Учеб. пособие. – М.: Гуманит. Изд. Центр ВЛАДОС, 2002. – 208 с.
3. *Моховиков А.Н.* Телефонное консультирование. – Киев: Украинский НИИ проблем молодёжи; Academpress, 1994. – 192 с.
4. Основы социальной работы: Учеб. пособие / Под ред. Н.Ф. Басова. – М.: Издат. центр «Академия», 2004. – 288 с.
5. *Ритцер Дж.* Современные социологические теории. – 5-е изд. – СПб.: Питер, 2002. – 688 с.
6. Социальная работа: Учеб. пособие / Под общ. ред. В.И. Курбатова. - 4-е изд. – Ростов н/Д.: «Феникс», 2005. – 480 с.
7. Социальная работа: Введение в профессиональную деятельность: Учеб. пособие / Отв. ред. А.А. Козлов. - М.: КНОРУС, 2005. – 368 с.

8. Социальная энциклопедия / Редкол.: А.П. Горкин и др. – М.: Большая Российская энциклопедия, 2000. – 438 с.
9. Технологии социальной работы: Учеб. пособие / Под ред. Е.И. Холостовой. – М.: ИНФРА-М, 2003. – 400 с.
10. Технология социальной работы: Учеб. пособие / Под ред. И.Г. Зайнышева. – М.: Гуманит. Изд. Центр ВЛАДОС, 2002. – 240 с.
11. *Холостова Е.И.* Социальная работа: Учеб. пособие. – 3-е изд. - М.: Издат.-торг. Корпорация «Дашков и К», 2006. – 668 с.
12. *Шинелева Л.Т.* Социальное партнёрство: состояние и перспективы развития. – М.: Изд-во МГСУ «Союз», 2001. – 200 с.