МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ, ОПЕКИ И ПОПЕЧИТЕЛЬСТВА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ
ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ «РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ДЛЯ ДЕТЕЙ И ПОДРОСТКОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ
«СОСНОВАЯ ГОРКА»

З.Н. Вологжина

«ДИСТАНЦИОННОЕ СОЦИАЛЬНОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ КАК ВИД РЕАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЯМ, ВОСПИТЫВАЮЩИМ ДЕТЕЙ-ИНВАЛИДОВ В СИТУАЦИЯХ ЖИЗНЕННЫХ ЗАТРУДНЕНИЙ»

Социально-образовательная технология

г. Зима 2021 г.

Социально-образовательная технология:

«ДИСТАНЦИОННОЕ СОЦИАЛЬНОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ КАК ВИД РЕАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЯМ, ВОСПИТЫВАЮЩИХ ДЕТЕЙ-ИНВАЛИДОВ В СИТУАЦИЯХ ЖИЗНЕННЫХ ЗАТРУДНЕНИЙ»

Данный проект познакомит читателей с важнейшими теоретическими положениями и понятиями, основными техниками и процедурами психологического консультирования. В ней изложены универсальные принципы психологического консультирования, а не какой-то один теоретический подход.

Проект будет интересен для педагогов-психологов, социальных педагогов, медицинских работников и др. Для них особенно полезны знания об условиях установления и поддержания профессионального контакта, о психологическом понимании основных человеческих проблем. Надеюсь, мой труд актуален и для специалистов, уже работающих в области психологического консультирования, он поможет им усовершенствовать профессиональные навыки, легче преодолевать возникающие в работе проблемы, более гибко применять свои знания. Наконец, рассчитываю на интерес всех читателей, увлекающихся психологией.

Автор-разработчикпедагог-психолог РЦ «Сосновая горка»:
ВОЛОГЖИНА Зинаида Николаевна,
высшая квалификационная категория.

Содержание

1.	Актуальность проекта ……...	4-5
2.	Цель проекта ……...	4
3.	Форматы дистанционного консультирования…….....	5
4.	Особенности продвижения психолога в онлайн консультировании……..…	6-7
5.	Консультирование как вид реальной помощи семьям, воспитывающих детей-инвалидов…….……	8-14
6.	Исследование личностных качеств консультанта……... ……	14-15
7.	Направления проекта……...	15
8.	Методы дистанционного консультирования……	16-20
9.	Ресурсы, необходимые для реализации проекта……..	20
10.	Список литературы…….…….	21

Тема проекта:

Социально-образовательная технология:

«Дистанционное социальное консультирование как вид реальной помощи семьям, воспитывающих детей-инвалидов, в ситуациях жизненных затруднений».

Краткое название**: «Дистанционное консультирование РЦ «Сосновая горка»».**

Терминология проекта:

1. **Социальное консультирование -** социальная технология, оказания социальной помощи путем целенаправленного, информированного воздействия на клиента по поводу его социализации; это процесс взаимодействия между профессионально компетентным консультантом и клиентом, ориентированный на научение и личностный рост последнего, в ходе которого консультант с помощью адекватных методов и средств стремится способствовать клиенту узнать больше о себе самом, научиться связывать эти знания со своими целями, чтобы достигнуть более полного и гармоничного «бытия-в-мире».
2. **Дистанционное консультирование (оказание услуг) -** это возможность не выходя из дома продолжать получать социальные услуги, а также психологическую помощь и поддержку всех членов семьи.

.**Актуальность проекта:**

Семьи, воспитывающие детей-инвалидов – это семьи с особым статусом, проблемы которых определяются не только личностными особенностями, но и закрытостью семей для внешнего мира, дефицитом общения.

По состоянию на 16.02.21 г. в Иркутской области зарегистрировано семей с детьми-инвалидами. В данных семьях воспитываются дети, у которых сочетаются нарушения опорно-двигательного аппарата с сенсорными или интеллектуальными расстройствами, дети с расстройствами аутистического спектра, эмоционально-волевой сферы и др.

Появление ребенка в семье с нарушениями в развитии вносит коррективы в привычный быт семьи. Особенно усиливается психологическая напряженность на фоне неблагоприятной эпидемиологической обстановки. Наш регион вместе со всей страной и со всем миром столкнулся с опасным заболеванием-коронавирусной инфекцией COVID 19. Нам приходится менять планы, переносить мероприятия, менять подходы к реабилитации детей-инвалидов.

Специалисты учреждения понимают, что прожить временную изоляцию семьям, которые имеют и так довольно много проблем, очень сложно.

Необходимо выработать научно обоснованную концепцию социальной работы с семьями, разработать социальные технологии, понятные и убедительные приемы организации и проведения социальной работы в дистанционном режиме - консультирование (это одна из самых актуальных и доступных форм работы).

Понимая социальную значимость данной проблемы, возникла необходимость разработки и внедрения механизма оказания дистанционных услуг.

Практика показывает (и у нас особенно), что часто семьи с детьми-инвалидами сталкиваются с проблемами, которые не могут решить ни они сами, ни члены их семей, ни друзья, ни соседи, ни даже доброжелательные чиновники. Для оказания помощи требуются люди особой профессии — социальные работники, «вооруженные» высоким уровнем теоретической и практической подготовки, системой методов, подходов, психотехнологий и техническими приемами. Консультанты, способные находить адекватные средства и способы взаимодействия с семьей, воспитывающей ребенка-инвалида.

Проблема проекта:

Достижение интеграции и целостности пространства развития жизненных компетенций при комплексном дистанционном сопровождении детей-инвалидов и членов их семей

Цель проекта:

Обеспечить условия для оптимального развития и успешной интеграции ребенка-инвалида в социум.

Уникальность проекта

Процесс обеспечения условиями детей-инвалидов и их семей вырабатывать жизненно важные навыки в условиях Реабилитационного центра (в режиме онлайн консультирования):

- повышение качества жизнедеятельности ребенка за счет увеличения способности к передвижению, самообслуживанию, игровой деятельности;
- гармонизация отношений в семье;
- стрессоустойчивость;
- волевые усилия;
- доброжелательное восприятие окружающего социального мира;
- конструктивное общение со сверстниками и взрослыми;
- способность контролировать себя на всех уровнях;
- знание себя и адекватная самооценка;
- расширение социальных контактов семьи;
- повышение уровня осведомленности родителей по вопросам: этиологии, коррекции нарушений при ДЦП;
- преодоление трудностей при столкновении с новыми жизненными обстоятельствами и требованиями.

Инновация представляемой социально-образовательной технологии «Дистанционное консультирование «Сосновая горка»» состоит в том, что эффект достигается за счет системности, интегративности, комплексности; гармонизации психолого-педагогической среды сопровождения детей-инвалидов и членов их семей.

Главной идеей проекта является интегративный психологический феномен, обеспечивающий консультанту целостность, тождественность и определенность. Этот феномен развивается в ходе профессионального обучения совместно со становлением процессов самоопределения, самоорганизации, а также обуславливается развитием рефлексии.

Целевая группа проекта:

Получатели социальных услуг РЦ «Сосновая горка» - дети-инвалиды с диагнозом ДЦП и их семьи от 2 до 17 лет. Это дети, не имеющие медицинские противопоказания для работы с компьютером.

I. ФОРМАТЫ ДИСТАНЦИОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

1.1. Современное онлайн консультирование

- Видео (видеофайлов много. Выбор зависит для чего вы планируете использовать видио. Выбрать формат, который обеспечивает требуемое качество видео, не более того. Иначе возможны трудности с перемещением, конвертацией и т.д. **- Аудио** (все, что связано со звуком. Для реализации разных функций нужен свой формат) **- Чат** (для общения, знакомства, можно добавить в контакты) **- Форум –** специальный сайт для общения (место, площадка для общения, споров людей по интересам, на различные темы жизни) **- e-mail** - электронная почта: пересылка и получение писем, сообщений между пользователями **- Сообщения –** передача сведений: сообщение о погоде, об открытии и т.п.	

1.2. Современное живое онлайн консультировние

Фомат Аудио	**Формат Видео**
• **Индивидуальный** • **конференция** - форма организации научной деятельности (перенесли из офлайн в онлайн, на конференции можно побывать дома технически: • **телефон** • **скайп** • **ватсап** • **вайбер** • **Телеграмм** (приложение удобное для общения в интернете) • **Zoom** (программа для организации видеоконференций) • **Facetime b lh** - новый режим видеосвязи(наименование технологии видео аудио звонков)	• **индивидуальный** (у каждой соц сети свои требования к видео контенту: файлам и форматам) • **бесплатный** (бесплатные видеоконвертеры для изменения формата файла) • **Серия консультаций под задачу** (видеоконсультации для студентов, по ЕГЭ, для женщин и т.д.) • **Конференция** - телекоммуникационная технология интерактивного взаимодействия**(**7 бесплатных площадок для проведения видеоконференций) **Разновидности программ** : skype (для видеозвонков); Zoom (для видеоконференций; proflkonf (для видеоконференций, дистанционного обучения, вебинаров, онлайн-совещаний)

II. ОСОБЕННОСТИ ПРОДВИЖЕНИЯ ПСИХОЛОГА В ОНЛАЙН КОНСУЛЬТИРОВАНИИ

2.1. Создание имиджа консультанта в сети

образ и продвижение	инструменты
	▪ **Личная история** ▪ **Блог –** (интернет-дневник, онлайн-дневник, интернет-журнал-событий), размещают, хранят, находят, видеофайлы, статьи ▪ **Сайт -** ▪ **Общение на форумах –** место или площадка для общения, споров людей, обмена мнениями ▪ **Видео, СМИ, отзывы**

2.2. Личная история

Личная история	Обязательные элементы
	▪ **почему я в этой профессии(миссия), личный опыт изменений** ▪ **демонстрация ценностей** (семья, мое дело, образование, личностный рост, в профессиональной деятельности ▪ **отражение того, чего не хватает клиенту** • **демонстрация основных качеств психолога простым языком**

2.3. Продвижение на различных психологических площадках и группах

ПЛОЩАДКИ	ГРУППЫ для продвижения
• в17.ru • самопознание.ru • http://www.all-psy.com/ • http://www.psycom.inf • o/home.php • http://www.psycholog • os.ru/ • И ДР	• в вк • в фейсбук • в одноклассниках • собственные • женские • мужские • по интересам • добавите?

2.4. Как еще показать экспертность, бесплатные способы

- написание статей простым человеческим языком
- ведение видео блога
- **Репост** хороших материалов коллег со своими комментариями (возможность поделиться информацией другого человека на личной странице)
- выступать экспертом на радио, тв, газетах и показывать в блоге
- отзывы клиентов

2.5. Система продвижения консультанта

• понимание стратегии, что и зачем я делаю, что в +, а что в минус • качественные фото • регулярность, план • опросы • разнонаправленность мест размещения • основной выбранный профессиональный интерес	

2.6. Нужен ли психологу сайт? Сайт и альтернативы

- личный сайт: производство, страницы, раскрутка
- психологические площадки: в 17.ru и др
- Ютуб
- В контакте

2.7. Проблемы при продвижении в сети и как преодолеть

Типовая проблема	Решение
трудно начать	постепенно вводить в привычку
флуд, оскорбления, сложно писать так	выработка уверенности
мало подписчиков	регулярность, система, помощник
нет	Создание качественного, продающего контента, обучение

III. КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ КАК ВИД РЕАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЯМ, ВОСПИТЫВАЮЩИХ ДЕТЕЙ-ИНВАЛИДОВ

3.1. Универсальные составляющие процесса консультативной помощи

Основным и общим методом консультирования является ***беседа***, в процессе которой формируются профессионально важные качества консультанта, осуществляется личностная и профессиональная рефлексия на ситуацию взаимодействия с клиентом. Предметом взаимодействия является внутренний мир клиента, целью – изменение отношения клиента к нему, нахождение альтернатив действий, переживаний и мыслей. Основным способом воздействия консультанта на клиента в ходе беседы являются вопросы (Г.С. Абрмова).

Консультативная беседа имеет два аспекта: диагностический и психотерапевтический. Для решения диагностической задачи консультант осуществляет всесторонний анализ информации о клиенте, причины и источники возникновения и развития проблем клиента; терапевтическая задача – это процесс реализации помощи клиенту с использованием специальных приемов и техник.

Способы задавания вопросов:

Цели	Способы	Примеры
Получение информации	Конкретизация. Вербализация переживания	«Когда это началось?», «В чем конкретно выражается?», «Приведите последний случай», «Что этому предшествовало?»
Проверка и уточнение	Интерпретация. Установление	«Так ли я Вас понял?», «Можно ли сказать, что...?», «Это всегда приводило к...?»

гипотезы	закономерности	«Были ли исключения?»
Ввод информации	Проблемотизация. Информирование о возрастных, профессиональных и иных	« Считаете ли Вы, что это исключительная ситуация, не встречающаяся у других? », «Видели ли Вы такие же проявления у других?», «Считаете ли Вы это типичным, нормальным?».

Требования к конструированию вопроса:

Вопрос не должен	**Вопрос должен**
1. Содержать возможность односложного ответа «да», «нет»	1. Быть открытым
2. Быть оценочным	2. Предполагать развернутый ответ
3. Содержать возможность присоединения к консультанту	3. Исключать возможность манипуляции консультантом
4. Быть риторическим	4. Быть оценочным

Ободрение и успокаивание

Эти составляющие важны для создания и укрепления консультативного контакта. Приободрить клиента можно краткой фразой, означающей согласие или понимание. Такая фраза побуждает клиента продолжить повествование. Например: "Продолжайте", "Да, понимаю", "Хорошо", "Так" и т.п. Довольно распространена выражающая одобрение реакция: "Ага", "М-мм". В переводе на язык речи эти частицы означали бы: "Продолжайте, я нахожусь с Вами, я внимательно слушаю Вас". Ободрение выражает поддержку — основу консультативного контакта.

Отражение содержания: перефразирование и обобщение

Чтобы отражать содержание признаний клиента, необходимо перефразировать его высказывания или обобщить несколько высказываний. Клиент таким образом убеждается, что его внимательно выслушивают и понимают. Отражение содержания помогает и клиенту лучше понять себя, разобраться в своих мыслях.

Отражение чувств

Эмоции, чувства в неизбежны и выполняют очистительную функцию, стимулируют заживление. Чувства очень важны в процессе консультирования, но не являются самоцелью, хотя достижению целей помогают именно сильные чувства: страх, боль, тревога, жалость, надежда и др.

3.2. Нарушения контакта при консультировании

- фиксация на отношениях, а не на проблеме;

- несовпадение репрезентативных систем

- оценочная Консультант-интроверт не может найти общий язык с раскованным клиентом-интровертом.

- тревожность консультанта чувство некомпетентности

позиция консультанта повышает тревожность и дискомфорт, уход от контакта

- формальное участие консультанта (надежда на технику)

- невнимательность консультанта к коммуникативным нормам консультант должен рефлексировать как профессионал иначе консультация превращается в кухонные посиделки.

3.3. Принципы консультирования

Во многих профессиях существуют свои принципы и требования, реализация которых является обязательной для специалиста. В ряде стран мира существуют этические кодексы консультанта. Существуют определенные принципы поведения консультанта, следование которым не только обеспечивает этичность профессиональной деятельности, но и является залогом успешности консультативного воздействия.

Общие принципы консультирования:

- доброжелательное и безоценочное отношение к клиенту

Это комплекс профессионального поведения направленный на то, чтобы клиент чувствовал себя спокойно и комфортно во время приема. Доброжелательное отношение подразумевает не просто следование общепринятым нормам поведения, но и умение внимательно слушать, оказывать необходимую поддержку, не осуждать, а стараться понять и помочь каждому, кто обращается за помощью.

- ориентация на нормы и ценности клиента

Консультанту важно определиться, что значимо для клиента. Компетентным в своей жизни может быть сам клиент, консультант за него жить, думать, действовать не может. Но следует заботиться ь том, чтобы понять, что значит тот или иной факт жизни для клиента. Только встроившись в этот внутренний диалог клиента с самим собой, можно начать движение из тупика. Мастерство консультанта – подарить клиенту возможность говорить о себе правду.

- запрет давать советы

С одной стороны–ответственности за чужую жизнь нельзя на себя брать, с другой стороны – клиенты обращаются именно за советом. Здесь уместно оговорить: давать советы, если вы их знаете. Иногда консультант и рад бы дать совет, да он его не знает. Клиент же вправе выслушать совет и поступить по-своему. Некоторые жизненные понятия имеют разное толкование. Поэтому даже очень хорошие советы могут воплощаться по типу «кто как понял». Например, консультант посоветовал матери разобраться в своих взаимоотношениях с сыном. Она вернулась домой и устроила головомойку ребенку, подкрепляя свои крики тем, что ей посоветовал консультант.

Совет должен быть востребованным, своевременным и уместным (что толку после драки мазать кулаками). Искусство состоит в том, чтобы дать верный совет нужному лицу и в нужное время.

- уважение к личности и конфиденциальность

Клиент имеет право на анонимность обращения и не разглашение его мыслей. Уважение к личности клиента соблюдать независимо от возраста, национальности, вероисповедание, пола …

- разграничение личных и профессиональных отношений

Входить в контакт, и выходить из контакта легче, если нет никаких эмоциональных «сцепок» с клиентом. Результативно также лучше не иметь контактов с клиентом вне консультативного взаимодействия, т.к. известно из медицинской практики, что «своих» не оперируют.

- активизация клиента, принятие им ответственности за происходящее. Иногда встречаются пассивные родители, жаждущие, чтобы за них воспитывали, действовали, решали. Они даже готовы это высоко оплачивать, но чтобы консультант избавил бы их от всех забот и обязательно добился качественного результата.

В процессе консультирования нужна обоюдная активность и ответственность – клиента и консультанта – для достижения позитивного результата.

- не навреди

Известный принцип, указывает на то, что можно делать в консультировании, а чего нельзя.

3.4. Виды реальной помощи клиенту по показателям:

- неотложная – при сложных психических **состояниях, случаях насилия, суицида и т.д.;**

- по направленности: *личностно-ориентированная* – направленная на клиента, н его обращение за помощью, определяющим является активность клиента в процессе консультирования, расширение его когнитивных возможностей и социальных способов разрешения проблемы; *проблемно-ориентированная* – ответ на сложившуюся неблагоприятную для клиента ситуацию;

- по выполнению функций консультантом: *диагностическая* – постановка диагноза**,** составление психологического портрета клиента; *диспетчерская* – направление к конкретному специалисту: психотерапевту, психиатру и т.п.; *информационная* – быстрое проникновение в проблемное месиво жалобы, точность определения и понимания сути проблемы клиента, верное толкование консультантом проблемы и информирование клиента о действенных следствиях; *коррекционная* – устранение симптомов или причин дезадаптации, когда подозреваются существенные отклонения и обнаруживаются внутренние проблемы клиента; *консультативная* – оптимальное разрешение «рабочих» вопросов повседневности, «нормативных» затруднений; *терапевтическая* – процесс лечения психологическими средствами расстройств и конфликтов, затрагивающих глубокие ядерные слои личности;

- по вмешательству консультанта: *директивная* – указующая, дающая советы, как жить, нравоучительная; *не директивная* – «идущая» за клиентом,
приемов и техник.

3.5. Различия в запросах и мотивах обращения к консультанту и типы консультирующих

Первое заявление клиента всегда звучит как жалоба, которая отражает страдание и внутреннюю картину проблемы. Кроме того, в каждой жалобе содержится запрос («избавьте», «объясните», «помогите» и др.). Структурная композиция жалобы представляет описание страдания и запрос. В. К. Лосева и А. И. Луньков определяют запрос как явно выраженную человеком просьбу, первое словесное формулирование им своих трудностей, в разрешении которых он ожидает найти помощь у консультанта. Запрос может быть неконструктивным и конструктивным.

Запросы и мотивы обращения к консультанту

Запросы	Мотивы и особенности
Запрос с предельным обобщением ***(неконструктивный)***	Клиент формулирует свои трудности, исходя из установки не на решение проблем, а на их избегание («Я хочу *всем* нравиться», «Мне нужно, чтобы мой ребенок *всегда* меня слушался», «Хочу, чтобы он учился лучше *всех* в школе»). Форма избегания, которую выбирает клиент, - перфекционизм, т. е. стремление к первенству всегда и во всем, соответствие идеализированным, нереальным нормам. Перфекционизм выступает как стремление к достижению, но на глубинном уровне выражает тревожность и мотивацию избегания неудачи. *Выполнение этого запроса в полном объеме (всегда, во всем*

	и пр.) нереально, нужно четко и предельно ясно объяснять клиентам возможности консультирования и работать над трансформацией запроса в конструктивные формы.
Манипулятивный запрос ***(неконструктивный)***	Клиент формулирует свои трудности как потребность изменить кого-то, он жаждет помощи в управлении кем-то без его согласия («сделайте так, чтобы он меня полюбил» и пр.*). Такой запрос, как минимум, неэтичен. Консультанту следует тактично и однозначно отказаться. Исключение составляет запрос родителей относительно ребенка с тяжелыми поведенческими и психическими нарушениями.*
Запрос об информации.(конструктивный)	Клиент запрашивает информацию о границах нормы, о возможностях психологического изменения и его прогнозе, о вариантах дальнейшего развития ситуации.
Запрос о помощи в самопознании. (конструктивный)	Клиент интересуется выявлением у себя определенных способностей; пытается разобраться в своей роли по поводу происходящего с ним; нуждается в помощи по самопринятию и самопониманию.
Запрос о помощи в саморазвитии (конструктивный) .	Клиент достаточно полно осознает свою проблему и четко ее формулирует. Как правило, в этих случаях он формулирует свою потребность в помощи конкретно (« помогите научиться общаться », « помогите улучшить память», «научите управлять своими эмоциями» и т. д.)
Запрос о трансформации. (конструктивный)	В таких случаях у клиента обнаруживается потребность начать жить как бы «с чистого листа» , отказавшись от жесткого детерминизма своей личной истории. Он пытается обрести новый смысл жизни. Это запрос о помощи в освобождении от прежнего жизненного сценария, запрос на достижение личностной целостности.
Запрос о снятии симптома. (конструктивный)	Клиент формулирует свои трудности через описание определенных симптомов. Он жалуется на эмоциональные и когнитивные нарушения, описывает коммуникативные трудности, энергетические проблемы. Довольно подробно приводит описание психосоматической симптоматики.

3.6. Типология клиентов и особенности взаимодействия с ними (по характеру запроса)

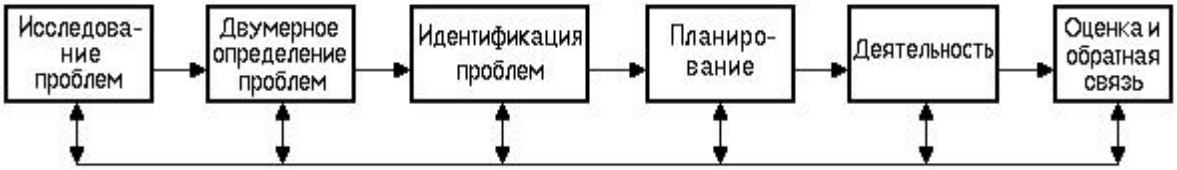
Типы клиентов	Их особенности	Особенности взаимодействия
Неуверенный в себе клиент	Много размышляет над ситуацией, много взвешивает, но никак не может принять решение, избавиться от сомнений**.** Цель обращения к психологу – снять с себя ответственность в принятии необходимого жизненного решения. Для таких людей принятие решений - сложный процесс.	Консультант должен быть максимально собранным, четким, даже категоричным в высказываниях и поведении. Он должен создать полюс уверенности в решаемых вопросах. Убедительность и достоверность высказываемых консультантом соображений должна естественно «перевесить одну из чаш весов», на которые давят сомнения.

Уверенный в себе клиент.	Обращается для подтверждения правильности своего уже готового понимания, затруднительного положения. От консультанта ему нужна информация, подтверждающая уже готовую, сложившуюся у него точку зрения. Зачем он тогда вообще обращается к консультанту? Ответ может быть такой: в последнее время он все более на подсознательном уровне ощущает, что что-то идет не так. Его деятельность не столь успешна, сколь могла бы быть.	 Консультанту следует принять на себя роль ведомого, который только подсказками, предположениями помогает разобраться в ситуации. Следует детально обсудить и разобрать все возможные варианты последствий действий, которые собирается совершить клиент. Необходимо поставить перед клиентом вопрос о вероятностях возникновения тех или иных желательных и нежелательных вариантов развития ситуации.
Клиент все знающий и доверяющий	Клиент этого типа все подвергает сомнению, противоречив, но при этом убежден в своей правоте. Неглуп, но проблема в характере. Склонен запускать свои проблемы. Таким людям, в силу их резонерских особенностей, нелегко бывает найти себе партнеров по общению в реальной жизни. Попытка найти собеседника зачастую приводит их к консультанту.	Доброжелательное участие по отношению к клиентам этого типа и игнорирование тех особенностей, которые обычно отталкивают окружающих от этих людей, создает благоприятные возможности для смягчения ярко выраженных негативных черт характера. Люди выговариваются, у них повышается настроение. Многое из того, на чем они зацикливались ранее, отступает на задний план.
Клиент с потребностью «выговориться», «ищущий сочувствия», **«отдушину»**	Проблема здесь уже не в характере. Очень часто это люди с нелегкой жизнью, одинокие, чувствительные, добрые, и страдающие вследствие своей доброты	Советы не обязательны, они могут даже оттолкнуть. Переходить к оказанию этой помощи можно только в случае специального запроса. Главное для них - любовь, принятие, сочувствие. Но главное – слушание. Надо следить, чтобы больше говорил клиент. Если клиент активен, говорит то, не следует его перебивать.

3.7. Структура процесса консультирования

Рассмотрим общую модель структуры консультативного процесса, называемую эклектической (B. E. Gilland и сотрудники; 1989). Эта системная модель, охватывающая шесть тесно связанных между собой стадий, отражает универсальные черты психологического консультирования или психотерапии любой ориентации. Она помогает лучше понять, как происходит конкретное консультирование. Реальный процесс

консультирования значительно обширнее и нередко не подчиняется данному алгоритму. Выделение стадий условно, т.к. в практической работе одни стадии смыкаются с другими, и их взаимозависимость сложнее, чем в представленной схеме.



Исследование проблем. На этой стадии консультант устанавливает контакт с клиентом и достигает обоюдного доверия: необходимо внимательно выслушать клиента, говорящего о своих трудностях, и проявить максимальную искренность, эмпатию, заботу, не прибегая к оценкам и манипулированию. Следует поощрять клиента к углубленному рассмотрению возникших у него проблем и фиксировать его чувства, содержание высказываний, невербальное поведение.

Двумерное определение проблем. Консультант точно характеризует проблемы. Уточнение проблем ведется до тех пор, пока клиент и консультант не достигнут одинакового понимания; проблемы определяются конкретными понятиями. Точное определение проблем позволяет понять их причины, а иногда указывает и способы разрешения.

Идентификация альтернатив. На этой стадии выясняются и открыто обсуждаются возможные альтернативы решения проблем. Консультант побуждает клиента назвать все возможные варианты, которые тот считает подходящими и реальными, помогает выдвинуть дополнительные альтернативы, однако не навязывает своих решений.

Планирование. На этой стадии осуществляется критическая оценка выбранных альтернатив решения. Консультант помогает клиенту разобраться, какие альтернативы являются реалистичными с точки зрения предыдущего опыта и настоящей готовности измениться. В плане решения проблем следует предусмотреть, какими средствами и способами клиент проверит реалистичность выбранного решения (ролевые игры, "репетиция" действий и др.).

Деятельность. Реализация плана решения проблем. Консультант помогает клиенту строить деятельность с учетом обстоятельств, времени, эмоциональных затрат, а также с пониманием возможности неудачи в достижении целей. Клиент должен усвоить, что частичная неудача — еще не катастрофа и следует продолжать реализовывать план решения проблемы, связывая все действия с конечной целью.

Оценка и обратная связь. На этой стадии клиент вместе с консультантом оценивает уровень достижения цели (степень разрешения проблемы) и обобщает достигнутые результаты. В случае надобности возможно уточнение плана решения. При возникновении новых или глубоко скрытых проблем необходим возврат к предыдущим стадиям.

IV. ИССЛЕДОВАНИЕ ЛИЧНОСТНЫХ КАЧЕСТВ КОНСУЛЬТАНТ

Никто не рождается психотерапевтом или консультантом. Требуемые качества не врожденные, а развиваются в течение жизни. Эффективность консультанта определяется свойствами личности, профессиональными знаниями и специальными навыками. Каждый из этих факторов обеспечивает качественный консультативный контакт, который и является стержнем психологического консультирования. В итоге от консультативного контакта зависит окончательный эффект консультирования — изменение личности клиента в процессе конструктивных действий консультанта. Очень многое зависит от личностных качеств консультанта. Знание можно получить из книг или лекций, навыки приобретаются в

процессе работы, но их ценность ограничена без совершенствования личности консультанта. Консультирование становится ремеслом, вымощенным добрыми намерениями, если ее не поднимают на профессиональный уровень соответствующие качества личности психотерапевта".

Для определения личностных и профессиональных качеств необходимых консультанту можно составить примерную программу их исследования. Данная программа содержит перечень личностных качеств, методики, которые могут быть использованы для их выявления. Однако необходимо отметить, что предложенные ниже качества и методы их исследования могут быть дополнены в зависимости от вида и направления консультирования.

4.1. Качества консультанта

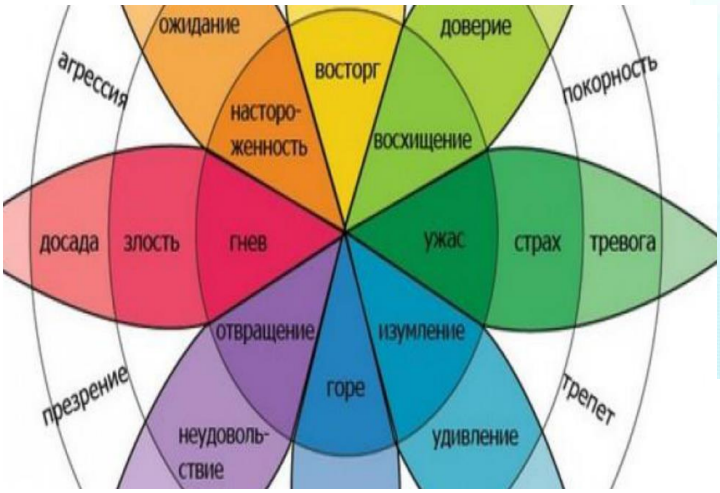
Качества	Диагностика
- аутентичность	
- уровень эмпатии	- *ОпросникА.Мехрабиена и Н. Эпштейна или И.М.*
- толерантность	- Диагностика коммуникативной толерантности (В.В. Бойко)
- самопознание	- *Опрсник «Что значит познать себя?» (А.И. Красило)*
- субъективный контроль	- *разработанный в НИИ им. Бехтерева*
-коммуникабельность	- *Тест на оценку самоконтроля в общении (Марк Снайдер)*

4.2. Кодекс профессиональной этики педагога-психолога

- **Безопасность** (без оценочное отношение**:** гарантирует спокойствие, уверенность клиенту)
- **завершение отношений (**убедиться, что клиент правильно все понял!)
- **исследовательская работа** (обязательна!!!).
- **отношения консультанта с клиентом** (позитивные)
- **компетентность** (надо: выработать план исследования, определить методы, работающие на результат, получение данных, анализ результатов, выводы).

4.3. Развитие эмоционального интеллекта интернет консультанта

Для плодотворного общения с клиентом каждый консультант обязан понимать свои эмоции:

- умения в эмоциях, распознавать свои эмоции - использовать для улучшения жизни, работы, контакта - управлять - создавать атмосферу - какие части эмоционального интеллекта стоит развивать именно вам 	**Эмоциональный интеллект**

V. НАПРАВЛЕНИЯ ПРОЕКТА

- ***социально медицинское*** направление информирует по этиологии заболевания, обучает приемам лечебной гимнастики, мышечной растяжки, приемам массажа, знакомит с возможностями кинезиотерапии;

- социально-психологическое направление создает доверительные отношения между родителями и специалистами, работающими с семьей; обучение родителей приемам коррекционно-развивающей работы; развитие когнитивных, коммуникативных и творческих способностей; преодоление поведенческих и эмоциональных нарушений; оказание помощи в решении семейных проблем и гармонизации отношений между всеми членам семьи; организация логопедических занятий;

- социльно-педагогическое направление проводит занятия по созданию в доме условий для проведения социально бытовой адаптации; обучение детей социально средовым навыкам, навыкам самообслуживания; знакомство с реабилитационным оборудованием, которое можно создать в домашних условиях; обучение родителей тому, как обеспечить полноценную жизнедеятельность в домашних условиях; консультации родителей по правовым основам, вопросам льгот и пособий, разъяснение основ законов о социальной защите инвалидов; повышение коммуникативного потенциала детей-инвалидов.

VI. МЕТОДЫ ДИСТАНЦИОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

При реализации мероприятий проекта используются следующие методы работы:

1. Организационные (информирование, инструктирование, планирование, координирование, консультирование)

2. Диагностические (традиционные методы: опрос, тестирование, анкетирование)

3. Практические ((практическое занятие, консультация, беседа, эмоциональное воздействие, метод примера, поощрение, подбадривание, поручения, задания, упражнения, создание специальных воспитывающих ситуаций, игровые методы, информационно-

коммуникативный метод, методы арт-терапии (театротерапия, сказкотерапия, кляксотерапия, каплятерапия), онлайн-консультирование).

4. Аналитические (мониторинг, анализ проведенных мероприятий)

Этапы реализации проекта

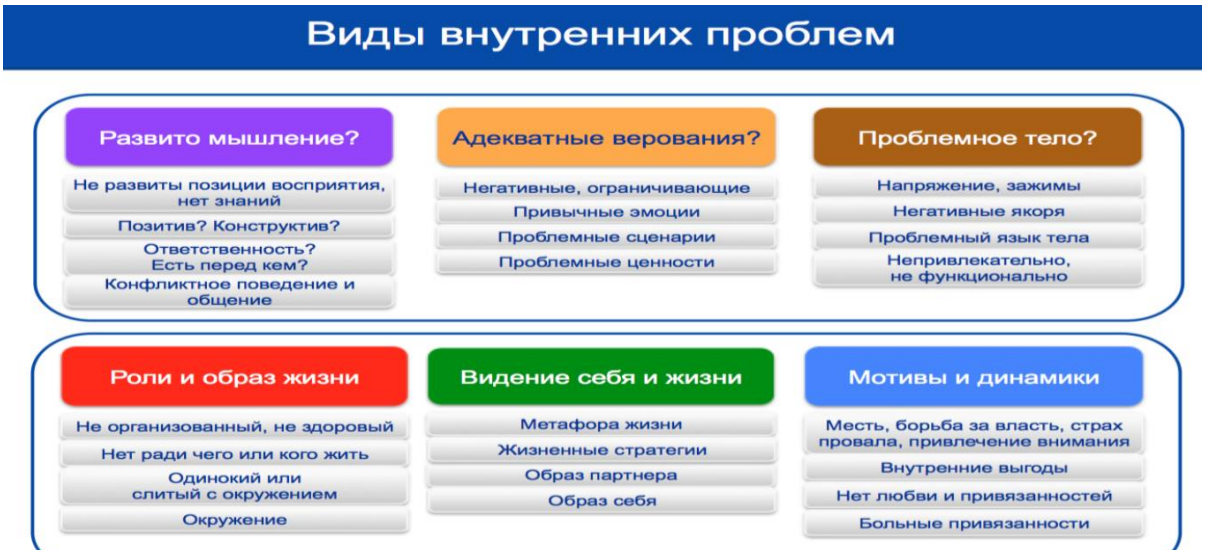
6.1. Подготовительно-диагностический этап включает мероприятия по дооснащению банка методических материалов; диагностику, подбор методов и форм работы; разработку индивидуальных онлайн-занятий.

Далее специалистами проводится обследование с целью оценки развития ребёнка-инвалида. Помимо традиционных методов диагностики следует использовать диагностику рекомендованную для дистанционного консультирования такие как:

Карта диагностики клиента на пальцах

Цель	
1. Определение уровня ресурсов человека для дистанционной работы 2. Определение реального запроса и причин состояния Определить внутренние проблемы ребенка по основным 6 направлениям: - мышление - адекватность эмоций - проблемное тело (напряженность) - образ жизни (организованный – неорганизованный; одинокий-общительный) - видение себя и жизни - мотивы (месть, страх провала, привлечение внимания)	

На что обращать внимание при прояснении запроса, пример



Для диагностики состояния семьи и ее психологического благополучия традиционно используются следующие методы:

- *проективный тест*
- *«Скульптура семьи»;*

- *метод генограммы;*
- *метод «Семейное пространство»;*
- *проективный тест «Рисунок семьи»*

6.2..Практический этап включает проведение индивидуальных и групповых дистанционных занятий с детьми-инвалидами с участием родителей (законных представителей).

Главное, при дистанционном консультировании:

- повторять постоянно предыдущие занятия, чтобы ребенку было комфортно;
- начинать с самого элементарного, от простого к сложному;
- занятия сделать интересными, привлекательными, яркими;
- отходить от привычных форм работы;
- упор делать на флэш-игры, в которые можно играть у себя в браузере; - интерактивные презентации (чтобы сам мог выполнять задания: что-то переносить, соединять, выбирать, черкать;
- просматривать видео с заданиями, с мультфильмами, прослушивать музыкальные произведения;
- расширять репертуар маленькими короткими видео: краткие упражнения, краткое задание, инструкции, кинезиологические упражнения;

Использовать: традиционные методы: консультация, беседа, эмоциональное воздействие, метод примера, поощрение, подбадривание, поручения, задания, упражнения, создание специальных воспитывающих ситуаций, игровые методы, информационно-коммуникативный метод

- **Современные образовательные технологии в социальной сфере**: (карта диагностики клиента на пальцах, треугольник Карпмона, кинезиологические упражнения, упражнения нейропсихологической коррекции и др)
- **Арттерапия** (техники «Колесо затрат энергии», «Образ Я», упражнение «Маски», «Дом-дерево-человек» и др.)
- Основные мишени **терапии при созависимом поведении**
- Комплексы кинезиологических упражнений
- Программы нейропсихологической коррекции детей-инвалидов
- Кинезиологические приемы в ситуации стресса (4 комплекса +тибетский точечный массаж)
- Картотека кинезиологических упражнений
- Гимнастика мозга (Пол и Гейл Деннисона) и многое, многие другиедр
- Игровая терапия
- - программа МЕРСИБО (инновационная форма). В карантин эта программа стала популярной. Ее могут в своей работе использовать психологи, педагоги, логопеды. Открываем игру ребенок видит ее на экране.
  Программа замечательна тем, что можно провести в дистанционном режиме: можно предложить домашнее задание; позволяет получить обратную связь.
- Программа БУКВОГРАММА
- программа «Баба-ЯГА» на развитие ВПФ и развитие пространственных представлений

Треугольник Карпмана.

Цель: обучение навыкам выхода из него внутри себя и во взаимодействии с клиентами. Используется с целью коррекции клиента.

- Спаситель **-Преследователь** **- Жертва** 1. Внутри: самоедство (жертва), самобичевание (потребности в отдыхе преследователь) , спаситель (забывая о очень стараюсь) 2. Снаружи: спасаю без просьб, сливаю негатив, контролирую, учу насильно, страдаю, что не оценили	

Цели применения арт техник в консультировании онлайн

Цель: работа с сознанием и бессознательным; - снятие излишнего напряжения; - возможности быстрой трансформации без излишнего залезания в душу **Диагностика арттерапией** • цвета одежды клиента • было-стало • техники дом, дерево, человек несуществующее животное • цвета, которые выбирает для рисунка	

6.3. Итоговый этап реализации технологии включает оценку эффективности проведенных мероприятий с детьми целевой группы

Схема анализа консультативной работы с ребенком используется для подведения итогов серии услуг

1. Завязка - впечатление\чувства произвел клиент-родитель, клиент-ребенок. Их взаимодействие? - в чем консультант увидел проблему? В какой области? - В чем консультант увидел проблему? В какой области? - особенности семьи и ребенка - что в дефиците, избытке, особенности - Какую помощь предложил? Почему? - Какая поставлена цель? Что будет делать консультант? Что родитель? Что ребенок? **2. Развитие событий** - в каком настроении ребенок? Как здоровался? Как проявлялся? - как происходит интервенция (вмешательство)? - что получается? - с чем ребенок справляется, а с чем нет? - как завершилась встреча? Какой ребенок уходил? - что консультант чувствует к ребенку, к родителю?	**3. И так каждая сессия …** **4. Как протекал весь процесс в целом.** - были ли прерывания, пропуски? - как развивались отношения с ребенком, с родителем? **5. Завершение** Прошло время встреч и что изменилось. - как изменилось поведение ребенка? - как выглядит ребенок? - какое впечатление производит, какие чувства вызывает? - какие отзывы от взрослых? **6. Размышления** - в чем был смысл в этой работе? - Что было в проявлениях ребенка, его поведении, в симптоме? - Что неожиданно прояснилось или произошло? - Какие новые осознания были у ребенка? Родителя? Консультанта? - Какие ресурсы нашлись?

VII. Ресурсы, необходимые для реализации проекта

6.1. Кадровые ресурсы

- Проект реализуют специалисты РЦ «Сосновой горки» распределение функциональных обязанностей между специалистами представлены в направлениях проекта

6.2. Материально-технические ресурсЫ: финансирование ОГБУСО РЦ «Сосновая горка»

6.3. Информационные ресурсы

- методические дистанционные пособия и рекомендации, разработанные специалистами центра;
- видеоуроки, мультимедийные презентации, видео ролики, онлайн – консультирование

6.4. Методические ресурсы

- база данных о детях-инвалидах целевой группы
- методические разработки (конспекты занятий, тематические планы и др)

Список литературы

1. Большая энциклопедия психологических тестов. – М.: Эксмо, 2007. – 416 с.

2. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования. – М.: «Академический проект», 1999. – 153 с.

3. Моралов В.Г. Основы самопознания и саморазвития: Учеб.пособие для сред.пед.учеб.заведений. – 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2004. -256 с.

4. Немов Р.С. Основы психологического консультирования: учеб.для студ.педвузов. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 1999. – 394 с.

5. Посысоева Н.Н. Учебное пособие для вузов. Основы психологии семьи и семейного консультирования.- М.: Изд-во ВЛАДОС-ПРЕСС, 2004. – 328 с.

6. Профессиональный научно-практический и методический журнал «Работник социальной службы», - 2015. - № 2. – 108 с.

7. Роджерс К. Консультирование и Психотерапия, М: Сфера – 376 с.

8. Тутушкиной М.К. Практическая психология для менеджеров, М.: Филинъ,1996. – 368 с. (с.101-103).

9. Шнейдер Л.Б. Пособие по психологическому консультированию: Учебное пособие. – М.: Ось-89, 2003. – 272 с.

РЕЦЕНЗИЯ

На проект «Дистанционное социальное консультирование как вид реальной помощи семьям, воспитывающих детей-инвалидов в ситуациях жизненных затруднений». Автор-разработчик - педагог-психолог РЦ «Сосновая горка»: Вологжина Зинаида Николаевна,

Актуальность данного проекта очевидна в сложившихся сегодня условиях пандемии. Социально-образовательные технологии в практике работы социальных учреждений поменяли своей вектор в сторону дистанционной формы работы. В связи с этим данный проект представляет особый интерес для оказания услуг консультирования.

Во вводной части автор описывает актуальность данного проекта, проблему, цель, уникальность, инновационность, главную идею и целевую группу проекта.

Данная работа представлена семью разделами с параграфами и списка использованной литературы. Имеется иллюстративный и схематический материал.

По-нашему мнению, автор - разработчик детально проработала и продумала практическую сторону проекта, что очень важно для данной формы работы. Также прописана теоретическая сторона технологии в разделе 3, особенность личностных качеств консультанта и кодекс профессиональной этики педагога-психолога. Интерес представляет подробное описание сущности самой технологии и влияние на объект воздействия.

Эти вышеназванные аспекты, безусловно, являются новаторскими по своему содержанию и авторскими, по сути.

В качестве рекомендаций можно было бы предложить подробнее описать роль конкретных специалистов в проведении и организации консультирования, а также материально-техническое оснащение и финансовую базу проекта. Также возможно усиление социальной составляющей в области описания форм работы с родителями и/или социального окружения ребёнка. Поскольку темой проекта является социальное консультирование, то и целевой группе проекта также можно, на наш взгляд, указать работу с семьями и социальным окружением детей-инвалидов. В качестве оформления материала можно порекомендовать вставить слово «раздел» или иной синоним перед смысловыми семью разделами.

Исходя из всего вышеназванного, можно сделать вывод, что представленный проект имеет явную актуальность, инновационную направленность, продуманную форму реализации. Имеется научная составляющая, теоретическая и практическая основа. Соответствует требованиям, предъявляемым к подобного рода работам и вполне может быть реализован.

Рецензент:
Зав.кафедрой социальной
работы Институт социальных
наук Иркутского государственного
университета,
канд.филос.наук, доцент

Рецензия

Е.В. Решетникова