



# ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие . . . . .	7
Список сокращений . . . . .	9

## РАЗДЕЛ I. МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОБЛЕМЫ ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

<b>Глава 1.</b> Институционализация технологии социальной работы . . . . .	13
1.1. Теоретические проблемы описания исторических технологических процессов помощи . . . . .	14
1.2. Архаическая платформа помощи человеку . . . . .	29
1.3. Социопатогенная платформа помощи и поддержки (1.0) . . . . .	67
Выводы. . . . .	129
Вопросы и задания. . . . .	130
<b>Глава 2.</b> Общая модель технологии социальной работы. . . . .	132
2.1. Теоретические обоснования общей модели технологии социальной работы . . . . .	132
2.2. Система знаний и принципов в системе общей модели технологии социальной работы. . . . .	134
2.3. Основные роли социального работника в системе общей модели технологии социальной работы. . . . .	140
2.4. Первичный контакт с клиентом. . . . .	143
2.5. Оценка в общей модели технологии социальной работы . . . . .	146
2.6. Процесс планирования в общей модели технологии социальной работы . . . . .	156
2.7. Процесс реализации интервенций. . . . .	158
2.8. Оценивание в общей модели социальной работы. . . . .	161
2.9. Заключительные этапы работы с клиентом . . . . .	163
Выводы. . . . .	164
Вопросы и задания. . . . .	164
<b>Глава 3.</b> Жизненный сценарий человека в контексте процессов развития и инволюции . . . . .	167
3.1. Теоретические подходы к жизненному циклу человека. . . . .	168
3.2. Концептуальные основания жизненного сценария человека в контексте технологий социальной работы. . . . .	175
3.3. Этап социальной интеграции человека в контексте проблем развития и стагнации. . . . .	180
3.4. Этап социального функционирования в контексте проблем развития и инволюции . . . . .	200

3.5. Этап сохранения неутраченных функций и процессы инволюции . . . . .	216
Выводы. . . . .	222
Вопросы и задания. . . . .	223

## РАЗДЕЛ II. ОБЩИЕ ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

<b>Глава 4.</b> Технология индивидуальной социальной работы . . . . .	229
4.1. Общие принципы и подходы к технологии индивидуальной социальной работы . . . . .	229
4.2. Общая модель технологии индивидуальной работы. . . . .	235
Выводы. . . . .	249
Вопросы и задания. . . . .	249
<b>Глава 5.</b> Технология социальной работы с группой. . . . .	252
5.1. Теоретические проблемы технологии социальной работы с группой . . . . .	252
5.2. Общая модель социальной работы с группой . . . . .	261
Выводы. . . . .	268
Вопросы и задания. . . . .	269
<b>Глава 6.</b> Технологии социальной работы в микросоциальной среде . . . . .	271
6.1. Теоретические подходы к технологиям социальной работы в микросоциальной среде . . . . .	272
6.2. Особенность оценки в технологиях социальной работы в микросоциальной среде . . . . .	285
6.3. Общая модель технологии социальной работы в микросоциальной среде . . . . .	289
Выводы. . . . .	293
Вопросы и задания. . . . .	293
<b>Глава 7.</b> Медиативные технологии социальной работы . . . . .	297
7.1. Теоретические подходы к медиации как модели разрешения споров и конфликтов . . . . .	297
7.2. Общие техники и практики медиации в социальной работе. . . . .	300
7.3. Особенности медиативной работы с различными группами населения. . . . .	305
Выводы. . . . .	317
Вопросы и задания. . . . .	317
<b>Глава 8.</b> Технологии консультирования в социальной работе. . . . .	319
8.1. Проблемы соотношения консультирования и социальной работы. . . . .	320

8.2. Целеполагание и основные виды консультативной помощи . . .	331
8.3. Основные теоретические модели и школы консультирования . . . . .	335
8.4. Особенности интернет-консультирования в социальной работе . . . . .	352
Выводы. . . . .	358
Вопросы и задания. . . . .	359
<b>Глава 9. Технологии супервизии в социальной работе . . . . .</b>	<b>361</b>
9.1. Основные подходы к классификации и моделям супервизии . . . . .	361
9.2. Технологии административной супервизии. . . . .	369
9.3. Технологии обучающей супервизии в социальной работе . . . . .	373
9.4. Технологии поддерживающей супервизии. . . . .	378
Выводы. . . . .	384
Вопросы и задания. . . . .	385

### **РАЗДЕЛ III. СПЕЦИАЛЬНЫЕ МОДЕЛИ ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ**

<b>Глава 10. Социально-административные технологии социальной работы . . . . .</b>	<b>389</b>
10.1. Философия социально-административных технологий в агентствах . . . . .	390
10.2. Основные социальные модели технологии социальной работы . . . . .	393
Выводы. . . . .	402
Вопросы и задания. . . . .	403
<b>Глава 11. Социально-педагогические технологии в социальной работе . . . . .</b>	<b>405</b>
11.1. Технология индивидуальной социально-педагогической работы с детьми . . . . .	406
11.2. Групповая социально-педагогическая работа с детьми и подростками . . . . .	422
11.3. Институциональная социально-педагогическая помощь детям и подросткам . . . . .	424
Выводы. . . . .	429
Вопросы и задания. . . . .	430
<b>Глава 12. Психосоциальные модели технологии социальной работы . . . . .</b>	<b>432</b>
12.1. Философия психосоциальных технологий. . . . .	432

12.2. Специальная модель технологии психосоциальной работы . . .	441
Выводы. . . . .	452
Вопросы и задания. . . . .	452
<b>Глава 13. Социально-геронтологические технологии</b>	
социальной работы . . . . .	454
13.1. Принципы и подходы к геронтологической модели	
социальной работы . . . . .	454
13.2. Особенность оценки в геронтологической социальной	
работе . . . . .	457
13.3. Технологии коммуникаций с пожилыми людьми	
при особых состояниях. . . . .	462
Выводы. . . . .	468
Вопросы и задания. . . . .	469
<b>Глава 14. Интегративные кросс-культурные технологии</b>	
в социальной работе . . . . .	471
14.1. Особенности подходов к интегративным кросс-культурным	
технологиям социальной работы. . . . .	471
14.2. Философия интеграционных моделей кросс-культурного	
консультирования и терапии в технологии социальной работы . . . .	474
14.3. Особенность реализации интегративных кросс-культурных	
технологий социальной работы с мигрантами . . . . .	478
14.4. Интегративные кросс-культурные технологии	
социальной работы . . . . .	485
Выводы. . . . .	499
Вопросы и задания. . . . .	500
Список литературы . . . . .	501
Именной указатель . . . . .	503
Предметный указатель . . . . .	507

## Глава 8

# ТЕХНОЛОГИИ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

Консультирование в социальной работе является одной из технологий практической деятельности. Технологии консультирования начинают оформляться одновременно с развитием индивидуальной работы со случаем. Большое влияние на развитие указанных технологий в данной области оказал К. Роджерс, который отметил отсутствие в практической деятельности по поддержке нуждающихся специальных техник обсуждения проблем клиента, которые учитывали бы его запросы и проблемы.

На становление консультативной практики в социальной работе большое влияние оказали техники ранней психотерапии, которые получили распространение в функциональном подходе социальной работы. Именно переход от патопсихологической модели терапии к человекоцентричной, где речевые техники работы с клиентом начинают дополняться техниками отношений, позволил социальным работникам расширить в последующие годы арсенал методов помощи клиентам.

Сегодня консультативная практика в социальной работе оформляется в направлении интернет-консультирования. С одной стороны, клиенты чаще обращаются за помощью через различные веб-сайты, с другой — происходит оформление моделей консультирования с использованием социальных роботов.

*После изучения данной темы обучающиеся смогут:*

- ▶ понимать особенности процесса консультирования в технологии социальной работы;
- ▶ уметь определять модели реализации консультирования с различными группами клиентов;
- ▶ овладеть определенными техниками оценки применения данной технологии применительно к различным слоям населения;
- ▶ применять консультативные навыки на практике.

## 8.1. ПРОБЛЕМЫ СООТНОШЕНИЯ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ И СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Социальная работа, как известно, относится к группе так называемых помогающих профессий. К основным видам помощи причисляют (рис. 8.1):

- ▶ оказание поддержки родственникам, друзьям, соседям, коллегам в периоды перемен или кризисов;
- ▶ предложение экспертной помощи в рамках таких профессиональных ролей, как адвокат, банковский служащий, архитектор, инженер;
- ▶ предложение бытовых, социальных и культурных услуг в рамках таких помогающих профессий, как медицина, патронаж, социальная работа, образование и др.;
- ▶ предложение помощи по месту работы;
- ▶ предоставление психологической помощи в целях личностного роста и развития в рамках долгосрочного консультирования и психотерапии;
- ▶ предоставление спиритической (духовной) помощи священниками, шаманами, предсказателями, колдунами, знахарями.

По мнению К. Роджерса, «помощь — это особый вид отношений, в рамках которых по крайней мере одна из сторон намеревается способствовать другой стороне в личностном росте, развитии, лучшей жизнедеятельности, развитии зрелости, в умении ладить с другими — с одним человеком или группой».

### Клиент и методы помощи

*Клиент* — это человек, который либо в собственных глазах, либо с точки зрения других людей оказался в проблемной ситуации, с которой не может справиться.



Рис. 8.1. Виды помощи

В этой связи обращение за помощью связано с ожиданием эффективного решения возникшей проблемы независимо от ее содержания: возникающая (усилившаяся) иррациональная тревога или страх, онкологический диагноз, химическая зависимость (от алкоголя или наркотиков), неуспешное супружество или родительство, потеря работы, материально-бытовые проблемы и многое другое.

Люди часто обращаются к консультированию в «точках перехода»: от детства к взрослости, от супружества к разводу, от химической зависимости к здоровому образу жизни.

В целом, по меткому выражению В. Франкла, клиент — это *homo patiens*, то есть «человек страдающий». В табл. 8.1 отражены основные виды помогающих стратегий «человеку страдающему», согласно Скалли–Хопсону.

**Таблица 8.1.** Типы помогающих стратегий по М. Скалли и Б. Хопсону

Стратегия	Содержание стратегии
Предоставление советов	Предложение кому-либо своей точки зрения на наилучший способ действий в сложившейся ситуации
Предоставление информации	Предоставление человеку требующейся в конкретной ситуации информации
Непосредственные действия	Делать что-либо от имени другого лица или предоставлять необходимые услуги (доставлять продукты, давать ссуду, осуществлять вмешательство в кризисной ситуации). Обучение: помощь в овладении фактами, знаниями и навыками, способствующими улучшению ситуации
Системные изменения	Влияние на системы, вызывающие у людей трудности, с целью совершенствования этих систем, то есть, скорее, работа по организационному развитию, чем с отдельными людьми
Консультирование	Помощь в анализе проблемы, прояснении конфликтогенных зон, нахождении альтернативных путей выхода и принятия решения; иначе говоря, это поддержка людей в плане помощи самим себе

Кроме того, стратегия — это первоначальный перевод проблемы в термины желательных результатов и планирование применения определенных методов.

К основным методам помощи относят информацию, идеи и специальные умения.

Наконец, к желательным результатам помощи относят психоэмоциональную стабилизацию, лучшее понимание (себя, своей ситуации и др.), принятие решения и его реализацию. В модель Лоугхери—Риплей включена рубрика «Стратегии помощи», которую считают обязательной для слушателей оказания профессиональной помощи.

## Консультативная практика

Существует множество помогающих профессий: консультанты, психиатры, психологи, социальные работники, священнослужители, и ожидается, что они помогут людям справиться со стрессовыми состояниями и жизненными проблемами. Нередко консультативной работой с людьми, находящимися в кризисной ситуации и/или в стрессовом состоянии, приходится заниматься и представителям других профессий — врачам, бизнес-консультантам, учителям, менеджерам, юристам и сотрудникам правоохранительных органов.

На практике консультирование осуществляется под различными ярлыками. Вариант под названием «психотерапия» осуществляется людьми с базовым медицинским образованием, психологическое консультирование (в различных его модификациях — семейное консультирование, психолого-педагогическое, организационное и др.) — профессиональными психологами.

Наконец, во многих случаях консультирование осуществляется в контексте взаимоотношений, изначально имевших другое содержание (например, учащийся делится с педагогом своими тревогами и проблемами; патронажная медицинская сестра оказывает эмоциональную поддержку родственникам безнадежного больного). Оказывающие такую помощь осуществляют консультирование, не являясь консультантами. Это важный момент, позволяющий провести демаркационную линию между профессиональным и непрофессиональным консультированием.

В первом случае консультант имеет специальную подготовку и взаимодействует с клиентом в рамках формального контракта на консультирование исключительно в роли консультанта, во втором — речь идет об использовании представителями других профессий (волонтерами, родственниками, друзьями и пр.) определенных приемов консультативной помощи (**рис. 8.2**), что достаточно часто отмечают современные исследователи.

И здесь центральным моментом становится качество оказываемой помощи: хорошо, если от кого-либо есть запрос на консультативную помощь и, например, медицинская сестра, социальный работник или педагог обучены навыкам такой помощи и при этом осознают пределы своей профессиональной компетенции; плохо, если запроса нет, а помощь навязывается и консультант оказывается в ролевом конфликте; или запрос есть, а у консультанта нет специальной подготовки в области консультирования. И в том, и в другом случае объекту консультативной помощи наносится вред.

Как отмечает Р. Нельсон-Джоунс, термин «консультирование» применяется в нескольких случаях. Например, консультирование можно рассматривать как особый вид отношений помощи, как некий репертуар возможных воздействий, как психологический процесс.

Фактически все консультанты соглашаются с тем, что хорошие *отношения помощи* необходимы для эффективной работы с клиентами. Некоторые специалисты полагают, что наличие этих факторов не только необходимо, но и достаточно для того, чтобы с клиентами произошли конструктивные изменения. Некоторые консультанты считают необходимым оговаривать основные характеристики отношений помощи.

Эти предлагаемые консультантами характеристики (иногда их называют стержневыми — сердцевинными условиями) следующие: эмпатическое понимание, уважительное отношение к потенциальной возможности клиента самому строить свою жизнь, конгруэнтность (искренность) отношений.

Также реализовать отношения помощи можно посредством активного слушания или слушания в сочетании с вознаграждением (положительным подкреплением). Многие специалисты, рассматривающие консультирование преимущественно как особый вид отношений помощи, являются приверженцами теории и практики личностно-центрированного консультирования.



Рис. 8.2. Отношения в консультативной помощи

Большинство консультантов не считают использование отношений помощи достаточно эффективным для того, чтобы у клиента произошли конструктивные изменения. Именно поэтому многие специалисты вынуждены в дополнение к отношениям помощи использовать определенный *репертуар воздействий*. Альтернативой воздействиям являются методы консультирования и стратегии помощи.

Консультанты, имеющие репертуары воздействий, должны определить, какие воздействия следует применять по отношению к разным клиентам и какова вероятность успеха. Репертуары воздействий, используемые консультантами, отражают их теоретическую ориентацию, причем некоторые консультанты являются эклектиками и пользуются воздействиями, которые описываются в различных теориях.

## Консультирование и психологический процесс

Рассматривается ли консультирование как особый вид отношений помощи, характеризующихся «стержневыми условиями», или как репертуар воздействий, которые описываются в различных теориях? Консультирование является *психологическим процессом*. Основные причины фундаментальной связи между психологией и консультированием следующие.

**Во-первых**, цели консультирования имеют связанный с сознанием аспект. В различной степени все консультационные подходы фокусируются на изменении чувств, мыслей и действий людей таким образом, чтобы изменить жизнь к лучшему.

**Во-вторых**, процесс консультирования — психологический. Консультирование не является чем-то статичным, оно подразумевает обмен между консультантами и клиентами мыслями, возникающими у каждого вследствие протекающих у них мыслительных процессов. Кроме того, большая часть информации, полученной при консультировании, проявляется в сознании клиентов в интервалах между занятиями, а также в периоды, когда клиенты пытаются помочь себе сами после окончания консультирования.

**В-третьих**, основополагающие теории, из которых «произрастают» цели консультирования и использующиеся в нем воздействия, являются психологическими, что убедительно доказано в ряде исследований.

Американская ассоциация консультирования определяет консультирование как применение принципов психической гигиены, психологии, как развитие человека в ходе когнитивных, аффективных, бихевиоральных или системных воздействий или стратегий, которые направлены на достижение психологического комфорта, личностный рост, развитие карьеры, а также лечение патологии.

*Н. Васильев*