

МІЖРЕГІОНАЛЬНА
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



МАУП

**МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ
ЩОДО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ
САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ
з дисципліни
“СОЦІАЛЬНА ДІАГНОСТИКА
ТА КОНСУЛЬГУВАННЯ”
(для спеціалістів)**

МАУП

Київ
ДП «Видавничий дім «Персонал»
2009

Підготовлено доцентом кафедри соціальної психології та соціальних технологій *Т. В. Фроловою*

Затверджено на засіданні кафедри соціальної психології та соціальних технологій (протокол № 5 від 18.09.08)

Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом

Фролова Т. В. Методичні матеріали щодо забезпечення самостійної роботи студентів з дисципліни “Соціальна діагностика та консультування” (для спеціалістів). – К.: ДП «Вид. дім «Персонал», 2009. – 30 с.

Методичні рекомендації містять пояснювальну записку, тематичний план, зміст самостійної роботи з дисципліни “Соціальна діагностика та консультування”, теми рефератів, питання і завдання для самоконтролю, а також список літератури.

- © Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП), 2009
- © ДП «Видавничий дім «Персонал», 2009

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Курс навчальної дисципліни “Соціальна діагностика та консультування” поєднує академічну науку із практичною діяльністю, що спрямована на подання конкретної допомоги різноманітним групам населення. Набуття вміння користуватися методиками соціальної діагностики та навичками соціального консультування необхідне спеціалістам, які безпосередньо спілкуватимуться з клієнтами у різних сферах діяльності людини.

Мета вивчення курсу:

- забезпечити професійну компетентність у сфері соціальної діагностики та консультування;
- ознайомити з основними процедурами і методами соціальної діагностики та консультування;
- засвоїти принципи соціальної діагностики та консультування.

Завдання вивчення курсу:

- сформувати вміння, що потрібні для здійснення соціальної діагностики та консультування;
- набути вміння користуватися методиками соціальної діагностики;
- засвоїти та тренувати практичні навички соціального консультування.

Цей курс тісно пов'язано майже з усіма раніше вивченими дисциплінами.

ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН дисципліни

“СОЦІАЛЬНА ДІАГНОСТИКА ТА КОНСУЛЬТУВАННЯ”

№ пор.	Назва змістового модуля і теми
1	2
	Змістовий модуль I. Соціальна діагностика
1	Поняття і зміст соціальної діагностики. Загальні проблеми соціальної діагностики
2	Соціальна психодіагностика особистості
3	Принципи і методи соціальної психодіагностики

1	2
	Змістовий модуль II. Соціальне консультування
4	Соціальне консультування як вид соціальної допомоги
5–6	Технологія консультування: <i>етапи</i>
7	Технологія консультування: навички активного слухання
8	Технологія консультування: навички дослідження та дій
9	Консультативна бесіда як метод роботи консультанта
Разом годин: 108	

ЗМІСТ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ
з дисципліни
“СОЦІАЛЬНА ДІАГНОСТИКА ТА КОНСУЛЬТУВАННЯ”

Змістовий модуль I. Соціальна діагностика

Тема 1. Поняття і зміст соціальної діагностики.
Загальні проблеми соціальної діагностики

Поняття про соціальну діагностику. Значення діагностики в галузі соціальних відносин і процесів. Сутність соціального діагнозу. Соціальні (зовнішні) та біологічні (внутрішні) групи факторів у соціальній діагностиці. Завдання соціальної діагностики. Процесуальні етапи соціальної діагностики.

Словникова робота: соціальна діагностика.

Питання та завдання для самоконтролю

1. Загальні проблеми соціальної діагностики.
2. Сутність соціального діагнозу.
3. Завдання соціальної діагностики.

Творчі завдання

1. Вивчення міжособистісних стосунків у групі.

Членам групи пропонується відповісти на запитання, які дають змогу виявити їх симпатії і антипатії один до одного, до лідерів, членів групи, яких група не приймає. Дослідник зачитує два запитання і дає досліджуваним таку інструкцію: “Напишіть на папірцях під цифрою 1 прізвище члена групи, якого ви вибрали б у першу чергу,

під цифрою 2 — кого б ви вибрали, якби не було першого, під цифрою 3 — кого б ви вибрали, якби не було першого і другого”. Потім дослідник зачитує запитання про особисті стосунки і так само проводить інструктаж.

2. Заповніть таблицю, користуючись матеріалами теми:

Поняття та зміст соціальної діагностики	Соціальні групи, клієнти	Соціальні установи, соціальні працівники	Орієнтовні форми роботи
--	---------------------------------	---	--------------------------------

Теми рефератів

1. Соціальні (зовнішні) та біологічні (внутрішні) групи факторів у соціальній діагностиці.
2. Процесуальні етапи соціальної діагностики.

Література: основна [1; 2; 5; 8–12; 15; 18];
додаткова [31; 32]

Тема 2. Соціальна психодіагностика особистості

Психодіагностика як розділ психології, що розробляє методи виявлення та вимірювання індивідуальних психологічних властивостей особистості. Практична спрямованість психодіагностики. Особливості соціальної психодіагностики особистості в контексті міжособистісних і соціальних відносин. Дослідження особистості в конкретній соціальній ситуації, в реальній групі. Психологічний діагноз.

Методичні вказівки

Одне з завдань, яке стоїть перед психологом, — це вивчення особистості клієнта. Можливості консультування значно збагачуються за допомогою психологічних тестів.

Пройшовши тест чи серію тестів, клієнт отримує нову інформацію про себе, може порівняти свої результати з результатами інших людей. Ця інформація дає клієнтові можливість краще зрозуміти себе, допомагає віднайти невідомі йому резерви особистості, сфокусувати увагу на тих можливостях, про які він і не задумувався. Також при вивченні можливих альтернатив під час процесу прийняття рішень результати тестування можуть виявитися дуже значущими.

Останнім часом захоплення тестами загрозливо зростає, оскільки комп'ютерні системи обробки даних, що з'явилися останнім часом,

роблять працю консультанта спокусливо легкою. Ми погоджуємося з думкою тих психологів, які вважають, що консультанту не слід зловживати тестами і надмірно покладатися на їх результати.

Дж. Коттлер і Р. Браун, наприклад, роблять кілька зауважень щодо використання тестових процедур, а саме:

- тести відносять клієнта до тієї чи іншої категорії людей. Це може потенційно завдати йому шкоди. Часто інтерпретації, що пропонуються тестами, призводять до наклеювання на клієнтів таких ярликів, як “розумово відсталий”, “психічно хворий”, “такий, що не відповідає нормі” чи “пасивно-залежний”;
- побудова тестів — це недосконала наука, що не обов’язково приводить до точних або корисних результатів. Статистика щодо тестової валідності також не вражає своєю надійністю;
- проти використання ряду стандартизованих процедур говорять багато перекручувань, що зумовлені расовими і статевими чинниками, оскільки питання і процедури нормування відображають мову і звичаї білих людей, які належать до середнього класу;
- часто тестування використовується як своєрідна причина для того, щоб вести клієнта в певному напрямі, що може обмежувати його майбутні уявлення і потенціал;
- однією з функцій тестів є виявлення інформації, яку клієнт, можливо, хотів би приховати від інших людей. Тести розкривають це, що може розцінюватись як порушення особистісних прав.

Розгляд питання про використання тестів хотілося б закінчити застереженням Л. Тобіаса, що тестування “безумовно дає корисні результати в окремих випадках, але містить у собі небезпеку скотитися до механічного погляду на особистість, не бачити за деревами ліс. Тобто, навчившись визначати конкретні риси характеру, ми можемо не сприймати особистість в її унікальній і складній цінності”.

Словникова робота: соціальна психодіагностика, психологічний діагноз.

Питання та завдання для самоконтролю

1. Предмет і завдання соціальної психодіагностики особистості.
2. Поняття “психологічний діагноз”.
3. Застосування тестового методу в соціальній психодіагностиці.

Творчі завдання

Уважно прочитайте уривок з протоколу консультації, сформулюйте робочі гіпотези щодо можливих психологічних проблем клієнта.

Борис: Мене звати Борис. Мені 28 років, я безробітний. Сьогодні це для мене найбільша проблема. Я активно шукаю роботу, але не можу підшукати щось прийнятне.

Психолог: Що означає “прийнятне”?

Борис: Я хотів би, щоб робота була цікава, творча, з перспективою кар’єрного зростання, високооплачувана, і щоб колектив був дружній.

Психолог: Ви вважаєте, що така робота існує?

Борис: Я хочу саме таку роботу. Інша робота мені не цікава, до того ж не варто було закінчувати с червоним дипломом Київський політехнічний інститут, щоб працювати, наприклад, двірником.

Психолог: Коли ви закінчили інститут?

Борис: У 2003 році.

Психолог: І весь цей час ви перебуваєте в пошуках роботи?

Борис: Практично. Я періодично влаштовуюсь на роботу, але, як правило, ненадовго.

Психолог: Місця роботи, де ви працювали, відповідали усім вашим вимогам?

Борис: Звичайно, ні. Тому я і залишав роботу: то вона була одноманітною, то зарплату вчасно не виплачували, то керівник нечемний і деспотичний.

Психолог: Ваш п’ятирічний досвід пошуку роботи — це вже своєрідний вид діяльності.

Борис: А мені навіть подобається цей процес. Крім того, я стаю нестерпним у сім’ї, якщо робота мене не влаштовує. Дружина і теща мене підтримують і кажуть, що я гідний пристойної роботи, хоча теща вже потроху “закручує гайки”.

Психолог: А що станеться, якщо “гайки закрутять”?

Борис: Тоді піду працювати двірником... Я все ж таки чоловік і мушу утримувати сім’ю.

Теми рефератів

1. Особистісні методики, що використовуються в соціально-психологічному дослідженні.

2. Особливості соціальної психодіагностики особистості в контексті міжособистісних та соціальних відносин.

Література: основна [1–8; 11; 26; 30]

додаткова [31; 33]

Тема 3. Принципи і методи соціальної психодіагностики

Принципи соціальної діагностики (наукової обґрунтованості, об'єктивності, конфіденційності, принцип “не нашкодь” тощо). Етнічні норми психодіагностики. Класифікація методів соціальної діагностики. Методи збирання інформації (спостереження, інтерв'ю, анкетування, аналіз документів, експертні оцінки та ін.). Методи обробки та аналізу (аналіз проблем, аналіз чинників, що викликали проблему, аналіз взаємного впливу цих факторів, порівняння різної інформації та ін.). Методи виявлення пріоритетів проблеми (порівняння, ранжування, метод “дерево ціле” та ін.).

Психологічні методи. Класифікація методів соціальної психодіагностики.

Методичні вказівки

Стосовно питання класифікації методів соціальної роботи варто зазначити, що цей компонент організації соціальної роботи в спеціальній літературі перебуває ще в стадії становлення. Але помітною є тенденція розгляду класифікацій методів соціальної роботи через призму міри спільності, що зумовлена інтегративним характером теорії та практики соціальної роботи. На цій підставі в класичній літературі з соціальної роботи визначають такі групи методів:

1. Загальні (філософські) методи, що існують як єдність світоглядної методологічної позиції суб'єкта соціальної роботи в різних видах діяльності. Загальні методи визначають шлях, спосіб пізнання і перетворення дійсності, мислення. Одним з основних методів соціального пізнання є метод матеріалістичної діалектики, сутність якого полягає в тому, що процес виявлення та осмислення фактів, подій, явищ ґрунтується на відбитті у свідомості дослідника об'єктивної діалектики соціальної дійсності. При цьому будь-яке явище чи подія розглядаються в стані свого становлення та розвитку, що відкидає можливість суб'єктивності у відсіюванні та тлумаченні фактів. Діалектика як метод наукового дослідження розширює можливості соціального пе-

редбачення та прогнозування, оскільки дає змогу віднайти найбільш глибинні причини і зв'язки подій, що відбуваються, визначити їх внутрішні закономірності та, внаслідок цього, позначити тенденції, що в них зароджуються. Для матеріалістичної філософії соціальна робота — це діяльність, результатом якої є створені матеріальні та духовні цінності та яка спрямована насамперед на створення матеріального продукту. На відміну від цього, ідеалістична філософія розглядає будь-яку діяльність щодо формування людини як “розворушення і піднесення всієї людської істоти, спрямованої на інше, вище життя, нове буття”. Тому визначення методологічного підходу (матеріалістичного чи ідеалістичного) на сьогодні в теорії соціальної роботи є одним з найменш окреслених питань [8].

2. Загальнонаукові методи застосовуються в багатьох галузях суспільної діяльності, в тому числі й у соціальній роботі. Вони визначають окремі аспекти процесу пізнання і перетворення світу. В сучасній літературі з проблем соціальної роботи [6; 11; 12] найчастіше згадуються такі загальнонаукові методи:

- метод наукової абстракції;
- метод аналізу та синтезу;
- метод індукції та дедукції;
- метод єдності загального та особливого;
- історичний метод;
- метод переходу від простого до складного;
- метод єдності якісного та кількісного аналізу;
- генетичний метод;
- конкретно-соціологічний метод;
- метод формалізації;
- метод аналогії;
- системно-структурний метод.

3. Спеціальні наукові методи — це специфічні способи пізнання і перетворення окремих сфер суспільного життя, що притаманні тій чи іншій системі знань. Ці методи після відповідної адаптації використовуються в соціальній роботі. Варто зазначити, що відносно цієї групи методів у літературі не існує єдності у визначеннях. Одну систему дій деякі автори називають методом, деякі — методикою, інші — технікою чи технологією. Така відмінність у підходах пов'язана, на нашу думку, з тим, що методи соціальної роботи багато в чому зумовлю-

ються специфікою об'єкта, а також спеціалізацією соціального працівника, структурою соціальних служб, підрозділів тощо.

У професійній діяльності соціального працівника метод є способом реалізації діяльності, він начебто опосередковує мету і результат, задає “векторність” досягнення оптимального результату. Інколи визначення методів соціальної роботи накладається на загальне поняття соціальних технологій. Щоб розвести ці два терміни, зазначимо, що соціальні технології в психолого-педагогічній літературі розглядаються як сукупність методів, прийомів і впливів, що використовується для досягнення мети соціального розвитку. Типовим є погляд на соціальні технології як на узагальнення здобутих і систематизованих знань, набутих досвіду, умінь і практики роботи суб'єктів соціальної діяльності. Соціальні технології також розглядаються як сукупність способів професійного впливу на соціальний об'єкт з метою його поліпшення, забезпечення оптимізації функціонування за можливого тиражування певної системи впливу [9].

Соціальні технології – це єдиний тип технологічного процесу, що значною мірою ґрунтується на “суб'єкт-суб'єктних” відносинах. Без співпраці учасників соціального процесу, спільних дій індивіда, сім'ї, групи, яким надається соціальна допомога чи підтримка, неможливо поліпшити ті обставини, які послужили причиною застосування соціальних технологій.

Розуміння соціальної роботи як інтегрованого, універсального виду діяльності, спрямованого на задоволення соціально-гарантованих та особистісних інтересів і потреб людей, насамперед соціально-незахищених верств населення, дає змогу визначати два типи соціальних технологій:

- соціальні програми, що містять певні засоби та способи діяльності;
- саму діяльність, побудовану відповідно до таких програм.

Щодо другого типу, то тут частіше використовують термін “технології соціальної роботи (діяльності)”.

Словникова робота: етнічні норми психодіагностики.

Питання та завдання для самоконтролю

1. Якими принципами має керуватися соціальний робітник (соціальний педагог, соціальний психолог) у своїй роботі?
2. Заповніть пропуски.

Конфіденційність — це _____ між двома людьми, у яко-
му консультант обіцяє _____ усі відомості, отримані
в процесі діагностування, а клієнт погоджується _____ цій
обіцянці.

3. Класифікація методів соціальної психодіагностики.

Творчі завдання

Уявіть собі, що до вас на прийом прийшла людина з проблемою.

Сформуйте проблему та розкажіть, якими методами соціальної психодіагностики ви користувалися б для її розв'язання.

Теми рефератів

1. Базові принципи соціальної психодіагностики особистості.
2. Етнічні норми психодіагностики.

Література: основна [6; 8–12; 29–30];
додаткова [33; 36–38]

Змістовий модуль II. Соціальне консультування

Тема 4. Соціальне консультування як вид соціальної допомоги

Соціальна допомога. Поняття “соціальне консультування”. Об'єкти соціального консультування. Напрями соціального консультування (медико-соціальні, психолого-педагогічні, соціально-правові, соціально-управлінські та ін.). Види соціального консультування.

Методичні вказівки

Психологи, як і представники інших наук, поділяються на дві групи: академічні, які займаються пошуком нових знань (їх цікавлять теоретичні аспекти, вони спостерігають досліджувані явища в природній обстановці або в лабораторії, намагаються інтерпретувати отримані результати і систематизувати їх для того, щоб створити схеми, що пояснюють поведінку); практичні, які займаються використанням накопичених теоретичних знань, перевіркою їхньої обґрунтованості і виявленням “слабких місць” [3].

Деякі психологи-практики вирішують питання окремих людей, що мають різні інтелектуальні чи емоційні проблеми в повсякденному житті. Інші прагнуть допомогти у розв'язанні проблем, що виникають у сфері освіти або виробничої діяльності. Треті створюють

програми щодо привернення уваги людей до різних суспільних заходів чи безпосередньо беруть участь у таких заходах.

Саме для цих психологів консультування є якщо вже не професією, то напрямом діяльності.

У країнах СНД, зокрема в Україні, останнім часом розвиваються переважно чотири галузі, де психологи виконують консультативні функції чи працюють як консультанти [2]. Розглянемо їх.

Шкільні психологічні служби і служби вищих навчальних закладів (“психолог в установах освіти”). Шкільний психолог надає психологічну підтримку учням, у яких виникають труднощі, пов’язані з процесом адаптації; бере участь у розробці найефективніших методів навчання (зокрема, він використовує при цьому досягнення когнітивних психологів і теоретиків, які займаються дослідженням процесів навчання); допомагає викладачам виробити в собі такі психологічні і соціальні навички, що дають змогу створити в школі приємну і продуктивну атмосферу.

Шкільне консультування охоплює проблеми стосунків учителя й учнів, учнів між собою, питання стосунків учнів з батьками, шкільної успішності, розвитку здібностей, відхилень поведінки тощо [2; 3].

Профконсультація (“психолог центру профконсультації”) допомагає учням або службовцям вибрати спеціальність чи роботу, яка найбільше відповідає їхнім інтересам і здібностям. Найчастіше їхні рекомендації бувають надані на підставі результатів співбесід чи психологічних тестів.

Професійне консультування включає як загальне орієнтування у виборі тієї чи іншої професії, так і частково пошук відповіді на питання, як скласти “резюме”, як і де одержати другу професію, де знайти роботу відповідно до своїх можливостей і т. ін. [2; 3; 9].

Психологічні служби підприємств (“соціальний психолог”). Управлінське консультування (консультування в організаціях) має широкий спектр можливостей, а саме: допомога в прийнятті управлінських рішень, тренінг комунікативних умінь, відслідковування і вирішення конфліктів, робота з персоналом тощо. У цій сфері психолог бере участь: а) у вирішенні конфліктів між робітниками і підприємцями; б) у реалізації навчальних програм, спрямованих на підвищення продуктивності праці і розвиток почуття причетності до справи підприємства у службовців і робітників; в) у дослідженні оптимальних умов

для просування товарів на ринок, для реклами і найкращого використання торгових площ.

Сімейна консультація. Однією з найбільш насичених сфер діяльності психологів-консультантів і сімейних психотерапевтів є інститут сім'ї.

Сімейне консультування традиційно розглядає проблеми взаємин між майбутнім подружжям, між чоловіком і жінкою у молодій сім'ї або вже сформованій родині, між іншими членами сім'ї (батьки і діти, подружжя та їхні батьки), а в останні десятиліття — ще і проблеми психологічної допомоги розлученим, незаміжним і неодруженим, так само, як і консультування і психологічна підтримка при повторному одруженні.

Словникова робота: соціальна допомога, соціальне консультування.

Питання та завдання для самоконтролю

1. Що входить до поняття “соціальна допомога”?
2. Які спеціалісти можуть надавати соціальну допомогу населенню?
3. Назвіть ситуації, коли потрібне консультативне втручання спеціаліста?
4. Заповніть пропуски.

Консультація може означати _____ навчального заняття, _____ фахівців з будь-якого питання; _____, що надають допомогу населенню порадами фахівців.

Творчі завдання

1. Прочитайте запропонований уривок листа до редакції журналу та складіть можливий перелік робіт, пов'язаних з наданням соціальної допомоги автору листа, відповідно до спеціалізації професійних груп: соціальний працівник, юрист, лікар, шкільний психолог, сімейний психотерапевт.

...пишу Вам цього листа, тому що серце моє сповнене болем, і, крім Вас, ніхто не зможе мені допомогти. Моя проблема — це мій 13-річний син. Слава останнім часом став дуже важкою дитиною: він пропускає заняття в школі, обманює, грубіянить. У мене таке враження, що він постійно щось від мене приховує, щось недомовляє... З учителями в школі практично не спілкуюсь, у них тільки одні скарги на Славу — погано вчиться, погано поводить-

ся. А шкільного психолога не хочу навіть і питати, тому що вони там усі заодно: їм аби звинуватити в усьому батьків або сім'ю. А хіба вони можуть зрозуміти? Хіба вони знають, як важко виховувати дитину одній? Мій перший чоловік після розлучення тільки надсилає аліменти і не виявляє жодного інтересу до виховання сина; сам живе, як сир в маслі, а я завжди в злиднях...Та й із здоров'ям у Славка якісь проблеми: як тільки сідаємо в транспорт — непритомні...Що мені робити? До кого мені звернутися по допомогу?

Теми рефератів

1. Цілі та завдання соціального консультування.
2. Вимоги до спеціаліста, який здійснює консультативні заходи.

Література: основна [6; 9–12];
додаткова [36; 39; 40]

Тема 5. Технологія консультування: етапи

Етапи консультування. Підготовчий етап (попереднє знайомство, збирання відомостей і встановлення контакту, виявлення очікувань, укладання контракту). Завдання підготовчого етапу. Діагностичний етап (тестування, робота зі скаргою, розпитування клієнта, робота з почуттями тощо). Завдання діагностичного етапу.

Методичні вказівки

Припускається, що протягом консультативної зустрічі (однієї чи кількох) клієнту необхідно прийняти певне рішення. Припускається також, що консультант допомагає клієнту у прийнятті саме такого рішення. З цією метою психолог не тільки використовує спеціальні знання, техніки і методи роботи, а й у певний спосіб структурує час роботи з клієнтом.

У літературі можна зустріти значну кількість моделей структури консультативного процесу.

Найвідоміша процедура консультування — “п’ять кроків” (А. Айві, М. Айві, В. Меновщиков), якої тією чи іншою мірою дотримуються всі психотерапевти і консультанти:

- встановлення контакту й орієнтування клієнта на роботу;
- збирання інформації про клієнта, вирішення запитання: “У чому суть проблеми?”;

- усвідомлення бажаного результату, відповідь на запитання: “Чого ви хочете домогтися?”;
- вироблення альтернативних рішень, які можна позначити так: “Що ще ми можемо зробити з цього приводу?”;
- узагальнення психологом у формі резюме результатів взаємодії з клієнтом.

На думку Р. Мея, Ю. Альшиної і О. Бондаренка, консультація складається з чотирьох послідовних етапів.

Є й інші думки, але, як бачимо, різні автори пропонують загалом схожі моделі поетапної процедури консультативного процесу. Послідовність кроків чітко простежується: знайомство і встановлення відносин довіри; розпитування, дослідження проблеми, формулювання і перевірка гіпотез; усвідомлення проблеми і розгляд альтернативних способів її розв’язання; оцінка й узагальнення досягнутих результатів і завершення контакту.

Словникова робота: етапи консультування.

Питання та завдання для самоконтролю

1. Назвіть основні складові підготовчого етапу і охарактеризуйте їх.
2. Що таке “опір консультуванню”?
3. Перелічіть основні пункти контракту.
4. Назвіть основні фази діагностичного етапу і охарактеризуйте їх.
5. Визначте завдання спеціаліста у процесі “слухання” клієнта.

Творчі завдання

1. Прокоментуйте такі завдання підготовчого етапу:
 - а) роз’яснення реальних можливостей соціальної допомоги;
 - б) пробна постановка цілей психологічної допомоги і визначення орієнтовних термінів і результатів роботи.
2. Виберіть правильну відповідь.

У процесі консультації спеціаліст відповідальний за:

- а) умови безпеки консультації;
- б) технологію доступу до розв’язання проблем клієнта;
- в) бажання змінити рольову поведінку клієнта;
- г) збереження в таємниці отриманої інформації.

Чи правильним є твердження, що з метою посилення мотивації клієнтів до терапевтичних змін послуги консультанта можуть мати тільки платний характер.

3. Прокоментуйте завдання психолога на діагностичному етапі:

- а) визначити (за необхідності) прихований зміст скарги;
- б) сформулювати запит.

4. Уважно прочитайте уривок з протоколу консультації, сформулюйте робочі гіпотези щодо можливих проблем клієнта.

Борис: Мене звати Борис. Мені 28 років, я безробітний. Сьогодні це для мене найбільша проблема. Я активно шукаю роботу, але не можу підшукати щось прийнятне.

Психолог: Що означає “прийнятне”?

Борис: Я хотів би, щоб робота була цікава, творча, з перспективою кар’єрного зростання, високооплачувана, і щоб колектив був дружній.

Психолог: Ви вважаєте, що така робота існує?

Борис: Я хочу саме таку роботу. Інша робота мені не цікава, до того ж не варто було закінчувати с червоним дипломом Київський політехнічний інститут, щоб працювати, наприклад, двірником.

Психолог: Коли ви закінчили інститут?

Борис: У 1998 році.

Психолог: І весь цей час ви перебуваєте в пошуках роботи?

Борис: Практично. Я періодично влаштовуюсь на роботу, але, як правило, ненадовго.

Психолог: Місця роботи, де ви працювали, відповідали усім вашим вимогам?

Борис: Звичайно, ні. Тому я і залишав роботу: то вона була одноманітною, то зарплату вчасно не виплачували, то керівник нечемний і деспотичний.

Психолог: Ваш п’ятирічний досвід пошуку роботи — це вже своєрідний вид діяльності.

Борис: А мені навіть подобається цей процес. Крім того, я стаю нестерпним у сім’ї, якщо робота мене не влаштовує. Дружина і теща мене підтримують і кажуть, що я гідний пристойної роботи, хоча теща вже потроху “закручує гайки”.

Психолог: А що станеться, якщо “гайки закрутять”?

Борис: Тоді піду працювати двірником... Я все ж таки чоловік і мушу утримувати сім’ю.

Теми рефератів

1. Підготовчий етап консультування.
2. Діагностичний етап консультування.

Література: основна [29–30];
додаткова [36–39]

Тема 6. Технологія консультування: етапи

Корекційний етап консультування. Можливості і технічні прийоми психокорекційного впливу. Визначення реєстру рішень і вибір серед альтернатив. Завдання корекційного етапу. Заключний етап консультування. Узагальнення висновків щодо зміни поведінки клієнта. Закріплення мотивації клієнта щодо змін. Обговорення запитань, що стосуються подальших відносин клієнта із консультантом.

Методичні вказівки

Відтоді, коли психолог і клієнт визначили бажаний результат, починається якісно новий етап консультації, орієнтований на розв'язання проблеми. Цей етап є найважливішим для подальшого зростання і розвитку клієнта. Умовно його можна назвати **корекційним** чи **реорієнтаційним**, бо завдання спеціаліста — змінити, розширити уявлення клієнта про себе і про інших, допомогти йому подивитися на свою проблему нібито збоку, “очима іншої людини” і знайти альтернативні варіанти її розв'язання. На цьому етапі, з одного боку, аналізуються неконструктивні патерни поведінки, що призвели до життєвих труднощів; з іншого — розглядаються можливі варіанти подолання цих труднощів.

Нагадаємо, що консультування тісно переплітається з психологічною корекцією (позамедичною психотерапією), але корекційний етап у консультуванні — це не те ж саме, що психологічна корекція. Завдання психологічної корекції — змінити і закріпити визначені форми поведінки чи розвинути будь-які риси особистості. Спільна робота консультанта і клієнта на корекційному етапі в консультуванні спрямована на те, щоб клієнт зміг подивитися на свої життєві труднощі збоку і усвідомив, що саме йому необхідно помінати у своїй поведінці чи які особистісні риси необхідно розвинути для вирішення проблеми, яка його хвилює. Інакше кажучи, психотерапевтичний вплив орієнтований на зміну чи розвиток, а консультування — на *усвідомлення того, що потрібно змінювати чи розвивати, і як це можна зробити.*

Залежно від теоретичного підходу спеціаліст може запропонувати (порекомендувати, вказати) клієнту варіанти рішень, може разом із клієнтом виробити нові ідеї і, нарешті, може допомогти клієнту прийняти самостійне рішення. У будь-якому разі завдання спеціаліс-

та — чітко сформулювати ситуацію й основні розбіжності між реальною і бажаною ситуаціями.

Зрозуміло, що саме усвідомлення клієнтом певних протиріч уже багато в чому визначає перший крок до початку пошуку способів досягнення бажаних результатів. Спеціаліст на цьому етапі підкріплює прагнення клієнта до особистісних переорієнтацій і допомагає подолати особисту і ситуативну тривоги, що викликані змінами життєвого світу.

Словникова робота: корекційний етап психологічного консультування.

Питання та завдання для самоконтролю

1. Назвіть завдання психолога на корекційному етапі психологічної консультації.
2. Запропонуйте кілька можливих технічних прийомів для розв'язання проблеми клієнтки: “Він мене покинув! Я ніколи не вийду заміж!”
3. Обґрунтуйте необхідність заключного етапу консультації.
4. Прокоментуйте основні складові заключного етапу: узагальнення висновків щодо зміни поведінки клієнта, закріплення мотивації клієнта до змін, обговорення питань, що стосуються подальших відносин клієнта з консультантом.

Творчі завдання

Знайдіть друга чи родича, який має прийняти якесь рішення. Запитайте в нього, чи згодний він пройти у вас курс консультування. Хорошими темами для вашої першої спроби стануть такі проблеми, як велика покупка, майбутня зміна місця роботи чи дрібні щоденні проблеми у спілкуванні з другом, колегами.

Наступна вправа включає чотири етапи проведення консультації.

1. Підготовчий етап. Приділіть якийсь час досягненню взаєморозуміння і розкажіть вашому “клієнту” про структуру майбутньої бесіди.

2. Діагностичний етап. Перша фаза. З'ясуйте проблему і позитивні ресурси клієнта. Бажано розпитати клієнта про його минуле, про походження проблеми, про те, як він намагався її розв'язати. Виявіть важливі фактори, що визначають суть проблеми.

Діагностичний етап. Друга фаза. Запитайте клієнта, чого він хотів би досягти в ідеалі. Визначте оптимальне рішення як мету зустрічі.

3. Корекційний етап. На прикладі техніки “складання списків” придумайте якомога більше ідей і рішень. Тепер проблема і бажаний результат для вас визначені. Скільки альтернативних варіантів ви можете запропонувати клієнту?

Послідовно запишіть усі можливі рішення і заповніть збалансовану таблицю за наведеним зразком.

<i>Альтернативи</i>	
<i>Переваги</i>	Втрати
1.	1.
2.	2.
...	...
N.	n.

Дослідіть, які рішення сприятимуть досягненню бажаної мети, і виберіть один спосіб дій.

Попросіть вашого клієнта пофантазувати, що буде через рік, якщо клієнт дотримуватиметься вибраної стратегії поведінки. Цей щоденник майбутнього може бути і письмовим, якщо ви захочете. Обговоріть щоденник з клієнтом, звертаючи увагу на те, які емоції він переживає. Чи задоволений він перспективою? Ви можете побачити, що, заглядаючи у майбутнє, клієнт може поставити додаткові завдання. Щоб не вийти за рамки цієї вправи, обмежтеся вихідними проблемами.

Якщо клієнт емоційно не задоволений наслідками прийнятого рішення, обговоріть інші альтернативи. І, нарешті, попросіть клієнта вибрати один із можливих варіантів.

4. Заклучний етап. Складіть договір із клієнтом про виконання рішення чи його частини. Це передбачає деяку творчість. Простежте за клієнтом протягом кількох днів, подивіться, як він виконує договір, і у разі потреби підтримайте його, скажіть, що мікропроблеми не повинні закривати собою основну мету. Складіть план подальшої роботи.

Теми рефератів

1. Робота з притчами в соціальному консультуванні.
2. Можливості і технічні прийоми психокорекційного впливу.

Література: основна [29; 30];
додаткова [36–39]

Тема 7. Технологія консультування: навички активного слухання

Зміст активного слухання. Навички слухання: пасивне слухання, позитивні заохочення, мінімальні заохочувальні стимули, просте повторення, перефразовування (перезформування), прояснення, відображення почуттів, підбиття підсумків (переказ, підсумування).

Методичні вказівки

Активне слухання являє собою не просто засіб, методику чи техніку, а й принцип роботи багатьох консультантів. Суть активного слухання полягає в тому, що психолог спеціально приділяє більше уваги вербальним повідомленням клієнта, робить як поверхову, так і глибшу смислову інтерпретацію того, що відбувається. Потім формулює відповідь, яка відображає досить глибокий рівень розуміння переживань клієнта.

Навички активного слухання є важливими і належать до найскладніших. Разом з тим, можна виокремити кілька загальних засобів, які консультант-початківець зможе використовувати у своїй роботі:

1. Слухати и чути. Найзагальніший засіб, який полягає в тому, що консультант дуже уважно слухає клієнта і намагається зрозуміти його почуття, а потім повідомляє про те, що він зрозумів.

2. Не засуджувати і не оцінювати. Консультант не просто сприймає слова клієнта, він розуміє і приймає його почуття без критики та оцінок.

3. Не відволікатися і не переривати. Вся увага психолога має бути зосереджена на особистості клієнта, його розповіді, думках, переживаннях. Консультант не повинен відволікатись на внутрішні чи зовнішні стимули.

4. Не забігати наперед в осмисленні розмови. Консультанту не обов'язково відповідати відразу, краще якийсь час подумати, щоб уникнути поверховості відповіді.

5. Вибрати актуальні теми та відображати їх зміст. Із всіх тем, що проговорюються клієнтом, необхідно відібрати актуальні і значущі. Переходити до нової теми треба лише після завершення роботи з попередньою. Періодично повторювати клієнту суть його повідомлень, щоб він міг відчути, що його зрозуміли, а консультант зміг перевірити адекватність свого розуміння.

Активне слухання допомагає клієнту одержати підтримку від консультанта і дає можливість більш об'єктивно подивитися на ситуацію. Цей прийом дає змогу клієнту досліджувати й усвідомлювати свої переживання, звільнитися від напруження і від почуттів, що його пригнічують.

Активне слухання — це ефективний засіб психотерапевтичного впливу (втручання), який допомагає клієнту досягти конструктивних змін.

Словникова робота: активне слухання

Питання та завдання для самоконтролю

1. Опишіть значення “активного слухання” у процесі консультації.
2. Дайте загальну характеристику навичок слухання.
3. Які чотири аспекти включає переказ?

Творчі завдання

Проведіть ці тренінгові вправи на розвиток навичок активного слухання у групі з чотирьох-п'яти чоловік.

Вправа 1. Знайомство

Кожен учасник кола повинен представитися. Для цього він називає своє ім'я, а потім дві особистісні якості, що допомагають йому слухати партнера, і дві інші якості, які заважають слухати партнера. Після того, як перший учасник презентував себе, другий має дослівно повторити те, що він сказав, а потім уже представитися. Третій учасник має повторити те, що попередній учасник сказав про себе, а потім уже назвати власні якості і так доти, доки вся група не назве себе. Після цього проводиться опитування кожного з учасників кола: що було легше — повторити слова іншої людини чи говорити про себе.

У процесі цього обговорення у деяких учасників виникає усвідомлення тих проблем, що заважають уважно вислуховувати партнера. Найчастіше озвучується думка про те, що почути партнера заважають зосередженість на процесі, а не на об'єкті запам'ятовування, зайва концентрація уваги на словах, а не на змісті; проєкція власної думки на висловлення співрозмовника.

Вправа 2. Детектив

Уся група встає в коло. Ведучий пропонує учасникам скласти детектив з будь-якими героями і змістом. Кожен з учасників придумує

тільки одну пропозицію, але так, щоб вона була продовженням попередньої розповіді. При цьому, перш ніж назвати свою фразу, необхідно дослівно повторити попередню. Вправа триває доти, доки усі не спробують себе в цій колективній творчості. Причому цікавим, на наш погляд, є спостереження, що з початком “другого кола” помітно зростає кількість помилок відтворення попередньої пропозиції, а іноді і просто її “ігнорування”. Ця вправа допомагає учасникам зрозуміти, що труднощів у відтворенні слів партнера тим більше, чим більшою мірою учасник особисто залучений у розмову.

Теми рефератів

1. Відображення почуттів як навички активного слухання та робота з почуттями у процесі консультування.
2. Підбиття підсумків як навички активного слухання та завершення процесу консультації.

Література: основна [28–30];
додаткова [36–39]

Тема 8. Технологія консультування: навички дослідження та дій

Навички дослідження. Інтерв'ю: відкриті, закриті, короткі, прямі, напрямі запитання. Зворотний зв'язок. Саморозкриття. Інтерпретація. Три можливі реакції клієнта на запропоновані інтерпретації. Конфронтація. Навички дій: інформування, поради і рекомендації, директива, постановка цілей, парадоксальна реакція, логічна послідовність, підкріплення.

Методичні вказівки

Поряд з навичками слухання у процесі консультації психолог активно використовує навички дослідження: інтерв'ю, зворотний зв'язок, саморозкриття, інтерпретацію, конфронтацію. Саме ці навички допомагають консультанту виявити проблеми клієнта, сприяти їхньому усвідомленню і досліджувати думки і почуття клієнта.

1. **Інтерв'ю** — це запрошення про щось розповісти, засіб збирання інформації чи уточнення досвіду клієнта. З цією метою консультант використовує різні запитання: відкриті, закриті, короткі, прямі, не-

Відкритим є запитання, на яке не існує єдино правильної відповіді або на яке зазвичай неможливо дати однозначну відповідь.

Навіть у тих випадках, коли клієнт говорить охоче, відкриті запитання сприяють вільному обговоренню проблеми і залишають значний простір для розмови. Крім того, більшість людей починають із загальної розповіді про своє життя, пропускаючи деталі і приклади, а відкриті запитання допомагають прояснити чи уточнити конкретні факти з життя клієнта.

Відповідаючи на відкриті запитання типу: “Як ви почувалися тоді?”, “Що переживали в той момент?”, клієнт може розібратися у власних почуттях. Разом з тим, якщо психолог хоче сфокусувати увагу лише на цілком визначеному переживанні, він запитає: “Ви тоді дуже розлютились?”. Останнє запитання називається закритим.

Закритим є запитання, на яке відповідають однозначно — “так” чи “ні”.

Закриті запитання використовують не тільки для уточнення фактів, а й для їх підтвердження: “Ви стверджуєте, що дочка вживає наркотики?”, “Чоловік вас б’є?”. Вони корисні, наприклад, якщо консультант працює з “мовчазним” клієнтом. Серія закритих запитань у такому разі може забезпечити одержання необхідних відомостей і задати темп консультації.

Коротке запитання — це найощадливіший спосіб вплинути на виклад клієнтом історії, змінити послідовність розмови чи звернутися за уточненням або проясненням ситуації. Репліки на кшталт “І що?”, “З якою метою?”, “Що ще?” тощо легко влітаються у розповідь клієнта, спрямовуючи її перебіг.

Прямі запитання орієнтовані на прояснення суті тієї чи іншої з обговорюваних тем.

Непрямі запитання дають змогу оцінити, визначити подію чи стан клієнта у результаті одержання детальної інформації про різні аспекти, при тому що суть цих запитань залишається незрозумілою.

В окремих випадках запитанням мають передувати ретельно підібрані вступні слова і речення, що, з одного боку, допомагають підготувати клієнта до наступного запитання, а з іншого — вказують на можливість другого погляду на існуючі події.

Словникова робота: закрите запитання.

Питання та завдання для самоконтролю

1. Назвіть основні мікротехніки навичок дослідження і дій.
2. Назвіть ключові слова в запитаннях та визначте випадки, коли їх краще вживати.
3. Умови та обмеження використання запитань.

Творчі завдання

Проведіть ці тренінгові вправи на розвиток навичок дослідження у групі з чотирьох-п'яти чоловік.

Вправа 1. “Хто я?”

Усі учасники групи пишуть на аркушах паперу будь-яке поняття із заданої теми, ім'я і прізвище особи, добре відомої всій групі, але так, щоб сусіди не бачили. Потім ведучий пропонує кожному прикріпити свою записку на спину комусь із колег. Тепер у кожного учасника групи на спині є записка з визначеним поняттям чи ім'ям, яке можуть прочитати решта учасників групи, але не може прочитати він сам. За сигналом ведучого група займає свої місця. Тренер пропонує учасникам довідатися “хто я?”, використовуючи тільки закриті запитання.

Більш успішним, як правило, виявляється той учасник, який продумає і використає такий алгоритм: спочатку виявляє великі блоки інформації, потім дрібніші, а вже після цього з'ясовує деталі.

Вправа 2. Відкриті запитання

Учасникам пропонується визначити, які запитання вони найчастіше використовують у повсякденному житті — відкриті чи закриті. Багато хто не може відразу відповісти на це запитання. Ведучий пропонує поекспериментувати з відкритими запитаннями. Учасники стають у коло і по черзі ставлять одне одному відкриті запитання. У цій вправі учасники мають можливість більше довідатися про іншого, його особистісні особливості, погляди і переваги. Учасник, відповівши на запитання до нього, сам формулює запитання до наступного. І так доти, доки в ролі того, хто відповідає і ставить запитання, не опиниться кожен член групи.

Вправа 3. Перевертень

Учасникам пропонується придумати закриті запитання і поставити його сусіду. Завдання сусіда — переформулювати це запитання у відкрите. Наприклад, запитання “Тобі подобається моя зачіска?” можна переформулювати: “Що ти думаєш про мою зачіску?”. Кожен

наступний учасник по черзі спочатку повинен переформулювати закрите запитання у відкрите, а потім поставити сусіду закрите запитання. Останнім ставить відкрите запитання перший учасник.

Теми рефератів

1. Основні категорії запитань та їх використання консультантом.
2. Механізми впливу у процесі консультації.

Література: основна [25; 26; 29; 30];
додаткова [31; 36]

Тема 9. Консультативна бесіда як метод роботи консультанта

Умови взаємодії (організації місця консультативної бесіди, час бесіди, одяг та імідж консультанта). Встановлення і підтримка контакту (вітання і знайомство, позиція та дистанція, спостережливість і рефлексії психолога, уважна поведінка консультанта).

Методичні вказівки

Основним методом роботи консультанта, безперечно, є бесіда. Консультативна бесіда, з одного боку, це метод одержання даних на основі вербальної комунікації. З іншого — діагностичний метод, що дає змогу одержати інформацію про внутрішні процеси, суб'єктивні переживання й особливості поведінки людини, які не можуть бути виявлені за допомогою об'єктивних методів. І, нарешті, бесіда — це особливий психотерапевтичний засіб установалення контакту.

Проведення консультативної бесіди передбачає дотримання спеціальної “технології”, до якої входять: 1) умови взаємодії (час і місце бесіди, оформлення кабінету, одяг та ін.); 2) уміння встановлювати і підтримувати контакт із клієнтом (уважна поведінка, спостережливість і досить високий рівень рефлексії психолога); 3) активне слухання.

Словникова робота: консультативна бесіда.

Питання та завдання для самоконтролю

1. Назвіть основні вимоги до організації місця для консультації.
2. Дайте визначення феномена часу як характеристики консультативної бесіди.
3. Назвіть основні елементи невербального поведінки клієнта, що формує його “портрет”.

Творчі завдання

1. *Розпізнання здатного і нездатного слухача.* Знайдіть у своєму оточенні людей, що вважаються талановитими слухачами. Зверніть увагу на їхню манеру говорити, слухати, на міміку і вербальний супровід. Потім знайдіть тих, хто, на вашу думку, не вміє слухати, і порівняйте їх за тими ж параметрами. На завершення поверніться у своє минуле і подумайте про людей, які були для вас значущі, і навпаки. Вивчіть специфіку їх поведіння.

2. *Проведіть практичний експеримент на уважне поведіння.* Розмовляючи з членами родини чи з приятелем, навмисно використовуйте неправильне поведіння (дивіться вбік, змінійте тему розмови на ту, що хвилює тільки вас, візьміть на себе сумний вираз), а наступного разу спеціально поведіться “грамотно”. Порівняйте отриманий ефект.

3. *Приклад для аудиторії.* Не відвертаючи погляду від лектора, трохи нахиліть корпус уперед. Незабаром ви побачите, що лектор звертається тільки до вас, можливо, ігноруючи решту слухачів. Люди говорять тільки для тих, хто їх слухає. Аналогічно можна стверджувати, що ті, хто слухає уважно, одержують більше уваги від людей, ніж ті, хто на це не здатний.

4. *Вибірковість уваги.* Розмовляючи з приятелем чи клієнтом, уважно відзначайте всі теми. Виберіть цікаву для вас тему і розвивайте її. Потім поверніться до іншої теми розмови і зробіть те ж саме. Ви помітите, що ви самі спрямовуєте хід розмови. Це дуже важлива навичка, необхідна кожному психологу.

Теми рефератів

1. Консультативна бесіда як метод роботи консультанта.
2. Основні складові уважного поведіння консультанта.

Література: основна [3; 4; 28–30];
додаткова [31; 36; 38; 39]

СПИСОК ЛИТЕРАТУРИ

Основна

1. *Методы социальной психологии* / Под ред. Е. С. Кузьмина, В. Е. Семенова. — Л., 1977.
2. *Мясищев В. Н.* Личность и неврозы. — Л., 1960.
3. *Обозов Н. Н.* Психология межличностных отношений. — К., 1990.
4. *Парыгин Б. Д.* Основы социально-психологической теории. — М., 1971.
5. *Парыгин Б. Д.* Социальная психология как наука. — Л., 1965.
6. *Ромм М. В., Ромм Т. А.* Теория социальной работы: Учеб. пособие. — Новосибирск, 1999. — 64 с.
7. *Российская энциклопедия социальной работы* / Под ред. А. М. Панова, Е. И. Холостовой. — М., 1997.
8. *Таинственнее, чем мир...* / Сост., авт. введения и комментариев В. М. Кларин, В. М. Петров. — М., 1991. — 80 с. (Новое в жизни, науке, технике. Сер. "Педагогика и психология" № 12).
9. *Технологии социальной работы: Учебник* / Под общ. ред. Е. И. Холостовой. — М., 2001. — 400 с.
10. *Технології соціально-педагогічної роботи: Навч. посіб.* / За заг. ред. проф. А. Й. Капської. — К., 2000. — 372 с.
11. *Технология социальной работы: Учеб. пособие для студентов высших учеб. заведений* / Под ред. И. Г. Зайнишева. — М., 2002. — 240 с.
12. *Фурдей С. Г.* Понятие социальной технологии // Социальная работа / Под общ. ред. проф. В. И. Курбатова. — Ростов н/Д, 1999.
13. *Поршнев Б. Ф.* Социальная психология и история. — М., 1988.
14. *Прикладные проблемы социальной психологии.* — М., 1983.
15. *Проблеми соціальної психології.* — К., 1992.
16. *Прутченков А. С.* Социально-психологический тренинг межличностного общения. — М., 1991.
17. *Совместная деятельность: методология, теория, практика.* — М., 1988.
18. *Современная зарубежная социальная психология* / Под ред. Г. М. Андреевой, П. Н. Богомоловой, Л. А. Петровской. — М., 1984.
19. *Самсонов Р.* Социальная психика и идеология. — М., 1978.

20. *Соціальна психологія* / За ред. Л. Є. Орбан. — Івано-Франківськ, 1994.
21. *Социальная психология* / Под ред. А. В. Петровского. — М., 1987.
22. *Социальная психология* / Под ред. П. М. Предвечного, Ю. М. Щерковина. — М., 1976.
23. *Социальная психология. История. Теория. Эмпирические исследования* / Под ред. Е. С. Кузьмина, В. Е. Семенова. — Л., 1979.
24. *Теоретическая и прикладная социальная психология*. — М., 1988.
25. *Узнадзе Д. Н.* Экспериментальные основы психологии установки. — Тбилиси, 1961.
26. *Шибутани Т.* Социальная психология. — М., 1969.
27. *Шихирев П. Н.* Современная социальная психология США. — М., 1979.
28. *Щепанский Я.* Элементарные понятия социологии. — М., 1969.
29. *Айви А. Е., Айви М.Б., Саймэк-Даунинг Л.* Психологическое консультирование и психотерапия. Методы, теории и техники. — М., 1999.
30. *Айві Ален.* Цілеспрямоване інтерв'ювання і консультування: сприяння розвитку клієнта: Навч. посіб. / Пер. с англ. О. Абесолової. — К.: Сфера, 1998.

Додаткова

31. *Теория и методика социальной работы*. — Ч. II Учеб. пособие. — М.: Союз, 1994.
32. *Деватко И. Ф.* Диагностическая процедура в социологии: очерк истории и теории. — М., 1993.
33. *Суслова В.* Социальная диагностика: методы и способы ее осуществления. — М., 1993.
34. *Методика социально-психологической диагностики и группы*. — М., 1990.
35. *Социальная профилактика правонарушений: советы, рекомендации* / Под ред. Д. А. Перишова. — М., 1989.
36. *Дерюгин В. И.* Специальные методы социально-профилактического воздействия и влияния на людей. — 3-е изд. — Челябинск, 1996.
37. *Анатази А.* Психологическое тестирование: В 2 т. — М., 1982.

38. Хьелл Л., Зиглер Д. Теории личности. — СПб.: Питер. Ком., 1998.
39. Шостром Э. Терапевтическая психология. Основы консультирования и психотерапии / Пер. с англ. В. Абабкова, В. Гаврилова. — СПб.: Сова; М.: ЭКСМО-Пресс; Сова, 2002.
40. Шихирев П. Н. Современная социальная психология в Западной Европе. — М., 1985.
41. Фанч Ф. Преобразующие диалоги: Учеб. по практ. техникам содействия личност. изм. / Пер. с англ. Д. Ивахненко. — К.: Ника-Центр; Вист-С, 1997.
42. Фрейд З. Я и Оно: Пер. с нем. — Тбилиси: Мерани, 1991.
43. Франселла Ф., Баннистер Д. Новый метод исследования личности. — М.: Прогресс, 1987.
44. Холл К., Линдсей Г. Теории личности. — М.: Апрем Пресс; ЭКСМО-Пресс, 2000.

МАУП

ЗМІСТ

Пояснювальна записка.....	3
Тематичний план дисципліни “Соціальна діагностика та консультування”	3
Зміст самостійної роботи з дисципліни “Соціальна діагностика та консультування”	4
Список літератури	27

Відповідальний за випуск	<i>А. Д. Везеренко</i>
Редактор	<i>Л. С. Тоболіч</i>
Комп’ютерне верстання	<i>Н. М. Музиченко</i>

Зам. № ВКЦ-3992

Формат 60x84/₁₆. Папір офсетний.

Друк ротатійний трафаретний. Наклад 50 пр.

Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП)

03039 Київ-39, вул. Фрометівська, 2, МАУП

ДП «Видавничий дім «Персонал»

03039 Київ-39, пр. Червонозоряний, 119, літ. XX

*Свідоцтво про внесення до Державного реєстру
суб’єктів видавничої справи ДК № 3262 від 26.08.2008*