



**Академія праці і соціальних відносин**  
**Федерації професійних спілок України**

**Факультет соціального управління**

**Кафедра соціальної роботи та практичної психології**

**НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНИЙ КОМПЛЕКС**  
*з курсу*  
**«ПРАКТИКУМ З СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ»**  
*для студентів спеціальності 7.040202*  
*«Соціальна робота»*

Київ–2009

Рекомендовано до друку вченою радою  
Академії праці і соціальних відносин ФПУ  
(протокол № 5 від 5 лютого 2009 р.)

Навчально-методичний комплекс з курсу «Практикум з соціальної роботи» для студентів спеціальності 7.04020 «Соціальна робота» /Укладач Лютий В.П. – К.: Акад. праці і соц. відносин Федер. проф. спілок України, 2009. – 40 с.

*За редакцією автора*

© Лютий В.П., 2009

© Академія праці і соціальних  
відносин ФПУ, 2009

## Зміст

<b>1. Навчальна програма .....</b>	<b>4</b>
<i>Передмова .....</i>	<i>4</i>
<b>Зміст курсу “Теорія і методи соціальної профілактики” .....</b>	<b>5</b>
<i>Тема 1. Зміст і структура роботи соціального працівника з індивідуальним випадком.....</i>	<i>5</i>
<i>Тема 2. Тренінг професійних вмінь і якостей соціального працівника .....</i>	<i>5</i>
<i>Тема 3. Практика індивідуальної роботи в агенції. Супервізія .....</i>	<i>6</i>
<i>Тема 4. Аналіз досвіду практичної роботи з клієнтом та організація взаємодопомоги соціальних працівників.....</i>	<i>6</i>
Рекомендована література.....	6
<b>2. Розподіл годин по розділах і видах занять.....</b>	<b>9</b>
<b>3. Плани практичних занять та завдання самостійної роботи студентів денної форми навчання.....</b>	<b>10</b>
<i>Тема 1. Зміст і структура роботи соціального працівника з індивідуальним випадком.....</i>	<i>10</i>
<i>Тема 2. Тренінг професійних вмінь і якостей соціального працівника .....</i>	<i>10</i>
<b>4. Плани практичних занять студентів заочної форми навчання.....</b>	<b>12</b>
<i>Тема 2. Тренінг професійних вмінь і якостей соціального працівника .....</i>	<i>12</i>
<b>5. Методичні рекомендації та завдання самостійної роботи студентів денної форми навчання .....</b>	<b>14</b>
<b>6. Методичні рекомендації та завдання контрольних робіт для студентів заочної форми навчання .....</b>	<b>18</b>
<b>7. Контрольні завдання .....</b>	<b>20</b>
<b>8. Екзамен .....</b>	<b>23</b>
<b>9. Підсумкове оцінювання .....</b>	<b>27</b>
<b>10. Глосарій .....</b>	<b>28</b>
<b>11. Додатки .....</b>	<b>31</b>
Додаток 1. Процес індивідуального інтерв'ю .....	31
Додаток 2. Прийоми активного вислуховування.....	33
Додаток 3. Проста рефлексія змісту.....	35
Додаток 4. Закриті і відкриті питання.....	38
Додаток 5. Контрольні питання для оцінювання тренінгу.....	39
Додаток 6. Опис індивідуального випадку.....	40

# 1. НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА

## Передмова

Навчальний курс розрахований на студентів спеціальності “Соціальна робота”, які обрали сферою своєї майбутньої професійної діяльності соціальну роботу в закладах та установах (агенціях), що надають безпосередню інформаційну, консультативну, психологічну, педагогічну та інші види допомоги різним категоріям клієнтів.

**Метою** викладання дисципліни є психологічна підготовка до безпосередньої індивідуальної взаємодії з клієнтом, формування вмінь і якостей, необхідних для соціальної роботи з клієнтом.

У процесі проходження курсу студенти візьмуть участь у тренінгу професійних якостей соціального працівника, у проведенні повного циклу роботи із клієнтом (клієнтами) соціальної агенції, отримають досвід індивідуальної і групової роботи з клієнтами, роботи із супервізором та групового обговорення проблем практичної роботи. Під час виконання навчальних завдань студенти взаємодіятимуть із викладачем-супервізором.

У результаті вивчення курсу студент повинен **знати**:

1. Структуру процесу індивідуальної роботи з клієнтом
2. Особливості індивідуальної роботи з клієнтом за різними моделями і підходами
3. Методику проведення індивідуального інтерв'ю з клієнтом
4. Цінності і принципи індивідуальної роботи з клієнтом

Студент повинен **вміти**:

1. Встановлювати та підтримувати контакт з клієнтом;
2. Вивчати особистість клієнта, його психічний стан;
3. Вислуховувати клієнта, вести бесіду;
4. Формулювати запит клієнта;
5. Аналізувати проблему (індивідуальний випадок) клієнта;
6. Виявляти ресурси клієнта, необхідні для подолання його проблем;
7. Надавати зворотний зв'язок клієнту;
8. Інтерпретувати інформацію, отриману від клієнта і надавати клієнту власну інтерпретацію;
9. Планувати роботу з клієнтом;
10. Надавати психологічну підтримку клієнту;
11. Долати конфліктні ситуації у взаємодії з клієнтом;
12. Контролювати власну поведінку в процесі взаємодії з клієнтом;
13. Аналізувати власний професійний досвід.

## ***Зміст курсу “Теорія і методи соціальної профілактики”***

### **Тема 1. Зміст і структура роботи соціального працівника з індивідуальним випадком**

Місце індивідуальної роботи в практичній соціальній роботі. Об'єкт індивідуальної роботи. Клієнт, користувач і споживач соціальних послуг. Предмет індивідуальної соціальної роботи. Робота з проблемою та з індивідуальним випадком. Ресурси клієнта. Мета і завдання роботи з індивідуальним випадком. Структура роботи з індивідуальним випадком. Моделі роботи з індивідуальним випадком. Структура опису індивідуального випадку. Роль індивідуального інтерв'ю в роботі з індивідуальним випадком. Техніки і прийоми інтерв'ю при роботі з індивідуальним випадком. Контракт з клієнтом при роботі з індивідуальним випадком. Цінності і принципи індивідуальної роботи з клієнтом. Вміння та якості соціального працівника, необхідні для індивідуальної роботи з клієнтом.

### **Тема 2. Тренінг професійних вмінь і якостей соціального працівника**

Тренінг спрямований на формування вмінь встановлювати та підтримувати контакт з клієнтом, вивчати особистість клієнта, його психічний стан, вислуховувати клієнта, вести бесіду, аналізувати проблему (індивідуальний випадок) клієнта, надавати зворотний зв'язок, інтерпретувати і надавати інтерпретацію, планувати роботу з клієнтом, надавати психологічну підтримку, долати конфліктні ситуації у взаємодії з клієнтом, контролювати власну поведінку, аналізувати власний досвід практичної роботи. Відпрацьовуються техніки активного вислуховування, рефлексії, емпатійних висловлювань, відкритих і закритих запитань, перефразування і перевірки правильності розуміння клієнта, підведення підсумків бесіди. В процесі тренінгових вправ розвиваються міжособистісна сенситивність, емпатійність, гуманність, рефлексивність, комунікабельність, уважність, впевненість у собі в професійному спілкуванні, професійна тактовність, конгруентність.

### **Тема 3. Практика індивідуальної роботи в агенції. Супервізія**

Дослідження особливостей діяльності соціальної агенції. Вивчення технологій діяльності соціальної агенції. Аналіз особливостей клієнтів соціальної агенції та їх запитів. Спостереження за роботою співробітників агенції з клієнтами. Проведення первинного інтерв'ю з клієнтом. Обговорення результатів інтерв'ю з супервізором. Проведення первинного інтерв'ю з клієнтом у присутності супервізора. Обговорення індивідуального досвіду соціальної роботи з клієнтом у групі. Проведення інтерв'ю з клієнтом при наступних зустрічах. Аналіз ефективності роботи з індивідуальним випадком. Обговорення результатів індивідуальної роботи із супервізором.

### **Тема 4. Аналіз досвіду практичної роботи з клієнтом та організація взаємодопомоги соціальних працівників**

Обговорення в групах студентів індивідуального досвіду роботи з клієнтом в агенціях: успіхи і невдачі, їх причини, проблеми, що виникли в результаті індивідуальної роботи з клієнтом, можливі шляхи їх вирішення. Проблеми, пов'язані з умовами роботи в агенціях. Знання та вміння, що були використані в процесі індивідуальної роботи і знання та вміння, яких не вистачало. Загальні враження щодо роботи в агенціях та шляхи покращення курсу.

Обговорення засобів та можливостей роботи соціального працівника щодо вдосконалення власних професійних якостей. Самоаналіз професійного досвіду, супервізія, групи взаємодопомоги професіоналів як засоби професійного самовдосконалення соціального працівника.

#### ***Рекомендована література***

#### **Основна література:**

1. Социальная работа (для студентов вузов) / Под общ. ред. В.И. Курбатова. – Ростов н/Дону:Феникс, 2000. – 576 с.
2. Технологии социальной работы. Учебное пособие для ВУЗов /Под ред. И.Г.Зайнышева.- М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2000. – 240 с.
3. Козлов А.А., Иванова Т.Б. Практикум социального работника. – Ростов н/Дону: Феникс, 2001. – 320 с.
4. Технології соціально-педагогічної роботи: Навч. посіб. /За заг.ред.А.Й.Капської.-К.,2000. – 372 с.

### Додаткова література:

1. Большаков В.Ю. Психотренинг: социодинамика, упражнения, игры. – СПб.: Соц. – псих. центр, 1996. – 380 с.
2. Бурнард Ф. Тренинг межличностного взаимодействия. – СПб.: Питер, 2002. – 256 с.
3. Бурнард Ф. Тренинг навыков консультирования. – СПб.: Питер, 2002. – 304 с.
4. Васьковская С.В., Горностай П.П. Психологическое консультирование: Ситуационные задачи. – К.: Вища школа, 1996. – 192 с.
5. Венгер А.Л. Психологическое консультирование и диагностика: Практическое руководство. Ч 1. – М.: Генезис, 2001. – 160 с.
6. Гарбузов В.И. Практическая психотерапия, или как вернуть ребенку и подростку уверенность в себе, истинное достоинство и здоровье. - СПб. АО "Сфера", 1994.-160с.
7. Гиппиус С. Тренинг развития креативности. Гимнастика чувств. – СПб.: Речь, 2001. – 346 с.
8. Гулина М.А. Терапевтическая и консультативная психология. – СПб.: Речь, 2001. – 352 с.
9. Игры – обучение, тренинг, досуг.../ Под ред. В.В.Петрусинского. – М.: Новая школа, 1994. – 368 с.
10. Кривцова С.В., Мухоматулина Е.А. Тренинг: навыки конструктивного взаимодействия с подростками: Практическое руководство для школьного психолога. – 3-е изд., стер. – М.: Генезис, 1999. – 192с.
11. Лютова Е.К., Молина Г.Б. Тренинг эффективного взаимодействия с детьми. - СПб.: ООО Изд-во "Речь", 2000. – 189 с.
12. Доуэл М., Марш П. Ориентированная на решение задачи социальная работа. – Амстердам - Киев, 1997. – 136 с.
13. Методичні матеріали для практичного використання психологами, соціальними працівниками в системі центрів ССМ / За заг. ред. О.І.Оліфіри. – К.: УДЦССМ, 2001. – 116 с.
14. Петрушин С.В. Психологический тренинг в многочисленной группе (методика развития компетентности в общении в группах от 40 до 100 человек). – М.: Академ. проект, 2000. – 256 с.
15. Пинкус А., Минахан А. Практика социальной работы: (форма и методы). - М.: Союз,1993. – 223 с.
16. Практика социальной работы / Под ред. Кристофера Ханвея, Терри Филпота.- Амстердам - Київ, 1996. – 240 с.
17. Практическая подготовка студентов по специальности «Социальная работа»: Методические рекомендации. – М., 1999. – 43 с.
18. Прихожан А.М. Психология неудачника: Тренинг уверенности в себе. - М.: ТЦ "Сфера", 2000.- 192 с.

19. Психогимнастика в тренинге / Под ред. Н.Ю.Хрящевой. – СПб.: Речь, 2000. – 256 с.
20. Психологическая помощь и консультирование в практической психологии / Под ред. М.К. Тутушкиной. - 3-е изд. – СПб.: Изд-во «Дидактика Плюс», 2001. – 352 с.
21. Рудетам К. Групповая психотерапия. Психокоррекционные группы: Теория и практика. Пер. с англ. / Общ. ред. и вступ. ст. Л.П.Петровской. – 2-е изд. – М.: Прогресс, 1993. – 368 с.
22. Сидоренко Е.В. Мотивационный тренинг. - СПб.:Речь, 2000. – 233 с.
23. Сидоров В.М. Введение в социальную работу. Часть II. Интервью, как один из основных методов индивидуальной социальной работы. – 2-е изд., доп. и перераб. – Донецьк, 1997. – 32 с.
24. Смит Г. Тренинг прогнозирования поведения: тренинг сенситивности / Пер. с. англ. – СПб.: Речь, 2001. – 256 с.
25. Торн К., Маккей Д. Тренинг. Настольная книга тренера. – СПб.: Питер, 2001. – 208 с.
26. Фоппель К. Психологические группы: Рабочие материалы для ведущего: Практическое пособие / Пер. с нем. – М.: Генезис, 1999. – 256 с.
27. Холостова Е.И. Профессиональный духовно-нравственный портрет социального работника. - М.: Союз, 1993. – 34 с.
28. Шардлоу С. Динамика ценностей в социальной работе. Амстердам-Киев, 1996. – 206 с.
29. Шилова Т.А. Введение в психологические методы и технологии социальной работы. - М.:Изд-во СТИ, 2000. – 27 с.



## 2. РОЗПОДІЛ ГОДИН ПО РОЗДІЛАХ І ВИДАХ ЗАНЯТЬ

### Денна форма навчання

№ з/п	Розділ, тема	Кількість годин			
		всього	у тому числі		
			лекції	практичні	сам. робота
1	Зміст і структура роботи соціального працівника з індивідуальним випадком	12	6	0	6
2	Тренінг професійних вмінь і якостей соціального працівника	96	0	48	48
3	Практика індивідуальної роботи в агенції. Супервізія	18	0	0	18
4	Аналіз досвіду практичної роботи з клієнтом та організація взаємодопомоги соціальних працівників	18	0	0	18
	<i>Разом</i>	144	6	48	90

### Заочна форма навчання

№ з/п	Розділ, тема	Кількість годин			
		всього	у тому числі		
			лекції	практичні	сам. робота
1.	Зміст і структура роботи соціального працівника з індивідуальним випадком	14	8	0	6
2.	Тренінг професійних вмінь і якостей соціального працівника	104	0	12	92
3.	Практика індивідуальної роботи в агенції. Супервізія	40	0	0	40
4.	Аналіз досвіду практичної роботи з клієнтом та організація взаємодопомоги соціальних працівників	40	0	0	40
	<i>Разом</i>	198	8	12	178

### **3. ПЛАНИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ ТА ЗАВДАННЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ ДЕННОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ**

**Тема 1. Зміст і структура роботи соціального працівника з індивідуальним випадком**

**Тема 2. Тренінг професійних вмінь і якостей соціального працівника**

**Пояснення.** Практичні заняття теми 2 проводяться у формі соціально-психологічного тренінгу. Тренерами виступають викладачі практичних занять курсу. Залежно від кількості студентів та організаційних умов академгрупа може бути поділена на підгрупи або працювати із двома викладачами. Структура занять, зміст окремих завдань та вибір вправ можуть бути змінені викладачами залежно від особливостей групи студентів.

*Практичне заняття 2.1 (4 години) .*

1. Самооцінка якостей консультанта та визначення індивідуальних пріоритетів в тренінгу.
2. Практика індивідуального інтерв'ю
3. Оцінка отриманого досвіду та уточнення індивідуальних завдань тренінгу

*Практичне заняття 2.2 (4 години).*

1. Техніки встановлення контакту з клієнтом в процесі індивідуального інтерв'ю
2. Техніки підтримки контакту з клієнтом в процесі індивідуального інтерв'ю

*Практичне заняття 2.3 (4 години).*

1. Сприйняття та оцінка невербальних проявів клієнта в процесі
2. Аналіз емоційного стану клієнта в процесі індивідуального інтерв'ю

*Практичне заняття 2.4 (4 години).*

1. Визначення сутності емпатії та її ролі у професійному спілкуванні з клієнтом.
2. Розвиток емпатії в процесі професійного спілкування

*Практичне заняття 2.5 (4 години).*

1. Вербальна взаємодія з клієнтом в процесі інтерв'ю
2. Техніки та прийоми активного вислуховування

*Практичне заняття 2.6 (4 години).*

1. Відпрацювання технік уточнення та продовження думки клієнта в процесі індивідуального інтерв'ю.
2. Відпрацювання технік переказу та резюмування в процесі індивідуального інтерв'ю.

*Практичне заняття 2.7 (4 години).*

1. Емпатійне вислуховування та рефлексія
2. Непряме консультування.

*Практичне заняття 2.8 (4 години).*

1. Техніки і прийоми розпитування клієнта
2. Практика розпитування клієнта

*Практичне заняття 2.9 (4 години).*

1. Комплексне використання технік індивідуального інтерв'ю в процесі дослідження індивідуального випадку.
2. Розвиток вміння визначати та перевіряти гіпотези з приводу причин проблем клієнта.

*Практичне заняття 2.10 (4 години).*

1. Втручання в процесі індивідуального інтерв'ю
2. Відпрацювання прийомів інформаційної інтервенції та емоційної підтримки клієнта.
3. Техніки планування спільної діяльності з клієнтом.

*Практичне заняття 2.11 (4 години).*

1. Інтерв'ю з клієнтом як цілісний процес
2. Практичне використання методики індивідуального інтерв'ю.

*Практичне заняття 2.12 (4 години).*

1. Обговорення шляхів подолання типових і нестандартних проблем, з якими зустрічаються клієнти.
2. Аналіз досвіду учасників та підсумковий зворотній зв'язок

### *Література*

1. Бурнард Ф. Тренінг навчових консультування. – СПб.: Питер, 2002. – 304 с.
2. Бурнард Ф. Тренінг міжличностного взаємодія. – СПб.: Питер, 2002. – 256 с.
3. Игры – обучение, тренинг, досуг.../ Под ред. В.В.Петрусинского – М.: Новая школа, 1994. – 368 с.
4. Козлов А.А., Иванова Т.Б. Практикум социального работника. Серия «Учебные пособия». – Ростов-на-Дону: Феникс, 2001. – 320 с.
5. Моделювання та впровадження програм щодо формування здорового способу життя: Методичні матеріали для тренера / Під заг. ред. І.Звереві, Г.Лактионові. – К.: Наук. світ, 2002. – 58 с.

6. Психогимнастика в тренінгу: 220 упражнень для розвитку способностей / Под. ред. Н.Ю.Хрящевой. – СПб.: «Ювента», Институт тренінгу, 1999. – 256 с.
7. Рудетам К. Групповая психотерапия. Психокоррекционные группы: Теория и практика. Пер. с англ. / Общ. ред. и вступ. ст. Л.П.Петровской. – 2-е изд. – М.: Прогресс, 1993. – 368 с.
8. Фоппель К. Психологические группы: Рабочие материалы для ведущего: Практическое пособие / Пер. с нем. – М.: Генезис, 1999. – 256 с.

#### **4. ПЛАНИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ СТУДЕНТІВ ЗАОЧНОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ**

##### **Тема 2. Тренінг професійних вмінь і якостей соціального працівника**

**Пояснення.** Практичні заняття теми 2 проводяться у формі соціально-психологічного тренінгу. Тренерами виступають викладачі практичних занять курсу. Залежно від кількості студентів та організаційних умов академгрупа може бути поділена на підгрупи або працювати із дома викладачами. Структура занять, зміст окремих завдань та вибір вправ можуть бути змінені викладачами залежно з особливостями групи студентів.

###### *Практичне заняття 2.1 (2 години).*

1. Самооцінка якостей консультанта та визначення індивідуальних пріоритетів в тренінгу.
2. Практика індивідуального інтерв'ю
3. Оцінка отриманого досвіду та уточнення індивідуальних завдань тренінгу

###### *Практичне заняття 2.2 (2 години).*

1. Техніки встановлення контакту з клієнтом в процесі індивідуального інтерв'ю
2. Техніки підтримки контакту з клієнтом в процесі індивідуального інтерв'ю
3. Сприйняття та оцінка невербальних проявів клієнта в процесі індивідуального інтерв'ю. а

###### *Практичне заняття 2.3 (2 години).*

1. Вербальна взаємодія з клієнтом в процесі інтерв'ю
2. Техніки та прийоми активного вислуховування
3. Бар'єри непорозуміння та їх подолання

*Практичне заняття 2.4 (2 години).*

1. Техніки і прийоми розпитування клієнта
2. Практика розпитування клієнта
3. Комплексне використання технік індивідуального інтерв'ю в процесі дослідження індивідуального випадку

*Практичне заняття 2.5 (2 години).*

1. Перевірка гіпотез, інтерпретація та узгодження позицій щодо причин проблеми клієнта в процесі індивідуального інтерв'ю
2. Втручання в процесі індивідуального інтерв'ю
3. Планування спільної діяльності з клієнтом

*Практичне заняття 2.6 (2 години).*

1. Інтерв'ю з клієнтом як цілісний процес
2. Практичне використання методики індивідуального інтерв'ю
3. Аналіз досвіду учасників та підсумковий зворотній зв'язок

***Література***

1. Бурнард Ф. Тренинг навыков консультирования. – СПб.: Питер, 2002. – 304 с.
2. Бурнард Ф. Тренинг межличностного взаимодействия. – СПб.: Питер, 2002. – 256 с.
3. Игры – обучение, тренинг, досуг.../ Под ред. В.В.Петрушинского – М.: Новая школа, 1994. – 368 с.
4. Козлов А.А., Иванова Т.Б. Практикум социального работника. Серия «Учебные пособия». – Ростов-на-Дону: Феникс, 2001. – 320 с.
5. Моделювання та впровадження програм щодо формування здорового способу життя: Методичні матеріали для тренера / Під заг. ред. І.Звереві, Г.Лактионової. – К.: Наук. світ, 2002. – 58 с.
6. Психогимнастика в тренинге: 220 упражнений для развития способностей / Под. ред. Н.Ю.Хрящевой. – СПб.: Ювента, Институт тренинга, 1999. – 256 с.
7. Рудетам К. Групповая психотерапия. Психокоррекционные группы: Теория и практика. Пер. с англ. / Общ. ред. и вступ. ст. Л.П.Петровской. – 2-е изд. – М.: Прогресс, 1993. – 368 с.
8. Фоппель К. Психологические группы: Рабочие материалы для ведущего: Практ. Пособ. / Пер. с нем. – М.: Генезис, 1999. – 256 с.

## 5. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІ ТА ЗАВДАННЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ ДЕННОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ

Для самостійної роботи студентам пропонуються завдання, пов'язані з відпрацюванням технік і прийомів професійного спілкування та аналізом власного досвіду індивідуальної роботи з клієнтами. **Метою** самостійної роботи є усвідомлення студентом власного професійного досвіду, розвиток вмінь і навичок індивідуальної роботи з клієнтом та самостійного аналізу власних професійних дій.

### *Завдання самостійної роботи за темою 2*

Для виконання самостійної роботи за темою 2 студенту необхідно виконати завдання, пов'язані із відпрацюванням технік і прийомів індивідуального інтерв'ю у неформальному та діловому спілкуванні. Завдання виконуються студентами протягом вивчення теми 2.

**Завдання 1.** Проведіть спостереження за одним із студентів Вашої групи, знайомим, членом сім'ї. Спробуйте оцінити його фізичний та емоційний стан та сформулювати припущення з приводу того, чим цей стан викликаний. Результати вашого спостереження обговоріть з людиною, за якою Ви спостерігали. Опишіть результати вашого спостереження та обговорення. Вкажіть, на які зовнішні ознаки ви спиралися, визначаючи фізичний та емоційний стан людини. Наскільки в даному випадку інформативними були міміка, жести, пози, пантоміміка. В чому ви спиралися на аналіз, а в чому – на інтуїцію. Повторіть виконання завдання кілька раз з різними людьми. Оцініть, наскільки Вам вдалося розвинути навички спостереження та оцінки емоційного стану людини. Результати спостережень і аналізу процесу виконання завдання викладіть письмово.

**Завдання 2.** Відпрацюйте **прийоми активного вислуховування** в процесі спілкування з колегами по навчанню, знайомими або членами сім'ї. Опишіть та проаналізуйте процес виконання завдання. Визначте, які прийоми вдалося використати, а які ні. Що дало використання кожного з прийомів активного вислуховування для Вас.

Використання яких з прийомів допомогло Вам при спілкуванні з людиною, а яких – нічого не дало або навіть завадило. Яка була реакція партнера на використання прийомів. У яких випадках Ви відчували себе зручно, комфортно, а в яких – ні. Результати аналізу процесу виконання завдання викладіть письмово.

**Завдання 3.** Відпрацюйте **прийоми рефлексії змісту** в процесі спілкування з колегами по навчанню, знайомими або членами сім'ї. Опишіть та проаналізуйте процес виконання завдання. Вкажіть, що дало використання кожного з прийомів рефлексії змісту для Вас. Використання яких з прийомів допомогло Вам при спілкуванні з людиною, а яких – нічого не дало або навіть завадило. Яка була реакція партнера на використання цих прийомів. В яких випадках Ви відчували себе зручно, комфортно, а в яких – ні. Результати аналізу процесу виконання завдання викладіть письмово.

**Завдання 4.** Відпрацюйте **техніку емпатійних висловлювань (рефлексії почуттів)** у процесі спілкування з колегами по навчанню, знайомими або членами сім'ї. Опишіть та проаналізуйте процес виконання завдання. Що дало використання техніки емпатійних висловлювань (рефлексії почуттів) для Вас. Яка була реакція партнера на використання прийомів. Коли Ви відчували себе зручно, комфортно, а коли – ні. Результати аналізу процесу виконання завдання викладіть письмово.

**Завдання 5.** Відпрацюйте **прийоми розпитування** в процесі спілкування з колегами по навчанню, знайомими або членами сім'ї. Опишіть та проаналізуйте процес виконання завдання. Визначте, які прийоми вдалося використати, а які ні. Що дало використання кожного з видів запитань для Вас. Використання якого типу запитань допомогло Вам при спілкуванні з людиною, а яких – нічого не дало або навіть завадило. Яка була реакція партнера на використання прийомів. В яких випадках Ви відчували себе зручно, комфортно, а в яких – ні. Результати аналізу процесу виконання завдання викладіть письмово.

**Завдання 6.** Відпрацюйте **прийоми перевірки правильності розуміння та підведення підсумків** у процесі спілкування з колегами по навчанню, знайомими або членами сім'ї. Опишіть процес виконання завдання. Що дало

використання кожного з названих прийомів для Вас. Використання якого з прийомів допомогло Вам при спілкуванні з людиною, а якого – нічого не дало або навіть завадило. Яка була реакція партнера на використання прийомів. В яких випадках Ви відчували себе зручно, комфортно, а в яких – ні. Результати аналізу процесу виконання завдання викладіть письмово.

**Завдання 7.** Проведіть **консультативну бесіду** з людиною із числа Ваших колег по навчанню, що звернулась до вас з проханням допомогти їй у вирішенні навчальної або особистої проблеми (в подальшому – з “клієнтом”). У процесі бесіди сформулюйте запит клієнта, допоможіть йому зрозуміти причини його проблеми, визначити кілька шляхів її подолання та обрати один з них. У разі необхідності надайте клієнту необхідну інформацію або професійну пораду. В процесі бесіди використовуйте техніки інтерв'ю, що відпрацьовувались. Опишіть процес консультативної бесіди. Проаналізуйте проблеми, що виникали у Вас на різних етапах бесіди та шляхи їх подолання, що Ви використовували. Оцініть ефективність проведеної вами консультативної бесіди. Вкажіть ознаки, за якими Ви визначали ефективність. Результати аналізу процесу виконання завдання викладіть письмово.

### ***Завдання самостійної роботи за темою 3***

Для виконання самостійної роботи за темою 3 студенту провести аналіз процесу своєї роботи з **окремим клієнтом** (індивідуальним випадком), проведеної в соціальній агенції. Завдання виконуються протягом вивчення теми 3.

**Завдання 1.** Дайте **характеристику особистості клієнта**, соціальної ситуації його життєдіяльності, проблемам клієнта та ресурсам, необхідним для їх подолання. Характеристику викласти у формі опису індивідуального випадку (*додаток б*).

**Завдання 2.** Проаналізуйте **процес первинного інтерв'ю**, проведеного з клієнтом з метою дослідження його проблем та визначення шляхів їх подолання. Які завдання ви вирішували на кожному з етапів інтерв'ю та які засоби для



цього використовували. Вкажіть, які прийоми інтерв'ю ви використовували на кожному етапі бесіди, з якою метою? Які результати використання Вами тих чи інших прийомів інтерв'ю? В яких ситуаціях кожен з них допоміг Вам у ході бесіди, а в яких – ні? Опишіть динаміку стану клієнта в ході інтерв'ю. Як змінювався його емоційний стан, розуміння своїх проблем та ставлення до них у процесі бесіди. Проаналізуйте проблеми, що виникали у Вас у ході бесіди та шляхи їх подолання, що ви використовували. Вкажіть результати та оцініть ефективність проведеного Вами інтерв'ю. Визначте, за якими ознаками Ви визначали ефективність інтерв'ю. Результати аналізу викладіть у формі письмового звіту.

**Завдання 3.** На основі проведеного Вами **повторного інтерв'ю** з клієнтом проаналізуйте, наскільки змінилося його самопочуття, поведінка, спосіб життя за час, що пройшов з моменту першої бесіди. Наскільки вдалося клієнту вплинути на проблеми, що були предметом обговорення під час першої зустрічі, виконати розроблений план дій? Вкажіть, які техніки і прийоми інтерв'ю були використані Вами під час повторної бесіди з клієнтом. Наскільки успішним було їх використання порівняно з першою бесідою. Результати проведеного аналізу викладіть у формі письмового звіту.

Всі завдання самостійної роботи **виконуються письмово та захищаються у формі співбесіди**. Самостійна робота вважається зарахованою, якщо студент виконає поставлені завдання, своєчасно подасть звітні матеріали та під час співбесіди з викладачем підтвердить вміння самостійного критичного аналізу власних професійних дій.

## **6. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ТА ЗАВДАННЯ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ ДЛЯ СТУДЕНТІВ ЗАОЧНОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ**

**Метою** контрольної роботи для студентів заочної форми навчання є оцінка рівня сформованості вмінь індивідуальної соціальної роботи, набутих у результаті участі в аудиторних заняттях та самостійної роботи, вміння аналізувати власні професійні дії.

Для виконання завдань контрольної роботи студентам необхідно в процесі ділового або особистого спілкування використати техніки і прийоми індивідуального інтерв'ю та провести аналіз їх застосування. Хід виконання завдання та результати самоаналізу необхідно викласти письмово.

### ***Завдання контрольної роботи:***

1. Відпрацюйте **прийоми активного вислуховування** в процесі ділового спілкування або за допомогою партнера із числа колег, знайомих чи родичів. Опишіть процес виконання завдання. Відмітьте, які прийоми вдалося використати, а які ні. Що дало використання кожного з прийомів активного вислуховування для Вас. Використання яких з прийомів допомогло Вам при спілкуванні з людиною, дослідженні її проблем, а яких – нічого не дало або навіть завадило. Яка була реакція партнера на використання прийомів. В яких випадках Ви відчували себе зручно, комфортно, а в яких – ні.
2. Відпрацюйте **прийоми рефлексії змісту** в процесі ділового спілкування або за допомогою партнера із числа колег, знайомих чи родичів. Опишіть процес виконання завдання. Що дало використання кожного з прийомів рефлексії змісту для Вас. Використання яких з прийомів допомогло Вам при спілкуванні з людиною, дослідженні її проблем, а яких – нічого не дало або навіть завадило. Яка була реакція партнера на використання цих прийомів. В яких випадках Ви відчували себе зручно, комфортно, а в яких – ні.
3. Відпрацюйте **техніку емпатійних висловлювань (рефлексії почуттів)** у процесі ділового спілкування або за допомогою партнера із числа колег, знайомих чи родичів. Опишіть процес виконання завдання. Що дало використання техніки емпатійних висловлювань (рефлексії почуттів) для Вас. Яка була реакція

партнера на використання прийомів. Коли Ви відчували себе зручно, комфортно, а коли – ні.

4. Відпрацюйте **прийоми розпитування** в процесі ділового спілкування або за допомогою партнера із числа колег, знайомих чи родичів. Опишіть процес виконання завдання. Відмітьте, які прийоми вдалося використати, а які ні. Що дало використання кожного з видів запитань для Вас. Використання якого типу запитань допомогло Вам при спілкуванні з людиною, дослідженні її проблем, а яких – нічого не дало або навіть завадило. Яка була реакція партнера на використання прийомів. В яких випадках Ви відчували себе зручно, комфортно, а в яких – ні.
5. Відпрацюйте **прийоми перевірки правильності розуміння та підведення підсумків** у процесі ділового спілкування або за допомогою партнера із числа колег, знайомих чи родичів. Опишіть процес виконання завдання. Що дало використання кожного з названих прийомів для Вас. Використання якого з прийомів допомогло Вам при спілкуванні з людиною, дослідженні її проблем, а якого – нічого не дало або навіть завадило. Яка була реакція партнера на використання прийомів. В яких випадках Ви відчували себе зручно, комфортно, а в яких – ні.
6. Проведіть повне **інтерв'ю** з людиною із числа Ваших клієнтів, колег або знайомих. У процесі інтерв'ю спробуйте використати всі техніки і прийоми, що вивчалися. Результати інтерв'ю викладіть за планом опису індивідуального випадку (*додаток б*). Проаналізуйте процес проведення інтерв'ю та запишіть результати аналізу.
7. Проведіть **консультативну бесіду** з людиною із числа Ваших клієнтів чи колег, що звернулась до вас з проханням допомогти їй у вирішенні професійної або особистої проблеми (в подальшому – з “клієнтом”). У процесі бесіди сформуєте запит клієнта, допоможіть йому зрозуміти причини його проблеми, визначити декілька шляхів її подолання та обрати один з них. У разі необхідності надайте клієнту необхідну інформацію або професійну пораду. В процесі бесіди використовуйте техніки інтерв'ю, що відпрацьовувались. Опишіть процес консультативної бесіди. Проаналізуйте проблеми, що виникали у Вас на різних етапах бесіди та шляхи їх подолання, що Ви

використовували. Оцініть ефективність проведеної Вами консультативної бесіди. Вкажіть ознаки, за якими Ви визначали ефективність.

Контрольна робота вважається **зарахованою**, якщо студент виконає поставлені завдання, своєчасно подасть звітні матеріали та під час співбесіди з викладачем підтвердить вміння самостійного критичного аналізу власних професійних дій.

## 7. КОНТРОЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Метою контрольних завдань є перевірка ступеню оволодіння студентами основними поняттями курсу “Практикум з соціальної роботи”, знаннями теоретичних основ індивідуальної роботи з клієнтом в соціальній роботі.

Контрольні завдання представлені у формі 20 тестових запитань з варіантами відповіді. Тривалість тестування – 30 хвилин. За кожну вірну відповідь 1 бал, максимальна сума балів – 20.

Оцінка за виконання контрольних завдань виставляється відповідно до отриманих в ході тестування балів. Завдання зараховуються, якщо студент дав більше 30% правильних відповідей. 31-45% вірних відповідей відповідають оцінці E, 46-60% - D, 61-75% – C, 71-80% – B, 81-100% - A.

### *Варіанти контрольних завдань*

1. Із наведених понять оберіть те, що відповідає наступному визначенню: *„спеціально організована бесіда працівника з клієнтом, спрямована на виявлення і дослідження проблем клієнта і вибір шляхів їх подолання”*
2. Із наведених понять оберіть те, що відповідає наступному визначенню: *„професійна бесіда, в ході якої спеціальні знання фахівця (консультанта) використовуються для надання допомоги клієнту у подоланні його проблем”*
3. Із наведених понять оберіть те, що відповідає наступному визначенню: *„особа, що звернулася до соціальної агенції за допомогою і таким чином вступила з нею у функціональні відносини”*

4. *Із наведених понять оберіть те, що відповідає наступному визначенню: „сукупність умов життєдіяльності клієнта, що впливають на його фізичне, психологічне та моральне благополуччя”*
5. *Із наведених понять оберіть те, що відповідає наступному визначенню: „протиріччя між реальним станом особистості і таким, що необхідний для її повноцінної життєдіяльності, задоволення її потреб”*
6. *Із наведених понять оберіть те, що відповідає наступному визначенню: „життєва ситуація клієнта, що характеризується складним перебігом різних особистісних складнощів і негараздів”*
7. *Із наведених понять оберіть те, що відповідає наступному визначенню: „обґрунтоване припущення інтерв'юера (консультанта) щодо дійсних причин проблем клієнта”*
8. *Із наведених прийомів інтерв'ю оберіть той, що відповідає наступному визначенню: „висловлювання інтерв'юера (консультанта), що відображають його розуміння емоційного стану клієнта, його співпереживання клієнту”*
9. *Із наведених прийомів інтерв'ю оберіть той, що відповідає наступному визначенню: „підведення інтерв'юером підсумків окремих етапів або всієї бесіди з клієнтом”*
10. *Із наведених технік інтерв'ю оберіть ту, що відповідає наступному визначенню: „техніка інтерв'ю, спрямована на встановлення і підтримку емоційного контакту з клієнтом, створення комфортних умов для бесіди з ним, допомогу клієнту у від реагуванні неприємних переживань та подоланні психологічних бар'єрів”*
11. *Із наведених технік інтерв'ю оберіть ту, що відповідає наступному визначенню: „техніка інтерв'ю, спрямована на управління ходом бесіди, стимулювання розповіді клієнта, досягнення правильного розуміння його слів, узгодження позицій інтерв'юера та клієнта щодо проблем останнього”*
12. *Із наведених технік інтерв'ю оберіть ту, що відповідає наступному визначенню: „техніка інтерв'ю, спрямована на дослідження соціальної ситуації життєдіяльності клієнта, виявлення його проблем, дослідження їх причин та виявлення ресурсів клієнта”*

13. Із наведених прийомів інтерв'ю оберіть той, що відповідає наступному визначенню: „*промовляння підтексту висловлювання співрозмовника*”
14. Із наведених прийомів інтерв'ю оберіть той, що відповідає наступному визначенню: „звертання до співрозмовника з проханням доповнити, роз'яснити щось з того, що він говорив, для того, щоб більш точно зрозуміти його”
15. Із наведених висловлювань консультанта, що слідують за висловлюванням клієнта, оберіть те, що є рефлексією почуттів
16. Із наведених висловлювань консультанта, що слідують за висловлюванням клієнта, оберіть те, що є уточненням
17. Із наведених висловлювань консультанта, що слідують за висловлюванням клієнта, оберіть те, що є переказом
18. Із наведених висловлювань консультанта, що слідують за висловлюванням клієнта, оберіть те, що є продовженням думки клієнта
19. Із наведених висловлювань консультанта, що слідують за висловлюванням клієнта, оберіть те, що є відкритим запитанням
20. Із наведених висловлювань консультанта, що слідують за висловлюванням клієнта, оберіть те, що є закритим запитанням

## 8. ЕКЗАМЕН

До екзамену допускаються студенти, які брали активну участь у практичних заняттях, отримали позитивні оцінки під час контрольних робіт та виконали завдання самостійної роботи.

1. Дати визначення понять:

- Клієнт,
- Інтерпретація,
- Інтерв'ю,
- Конфронтація,
- Консультація,
- Перефразування,
- Втручання,
- Резюмування,
- Гіпотеза,
- Переадресація,
- Емпатія,
- Емпатійні висловлювання,
- Техніки інтерв'ю,
- Прийоми інтерв'ю,
- Запитання відкриті,
- Запитання закриті,
- Індивідуальний випадок,
- Соціальна ситуація клієнта,
- Рефлексія почуттів,
- Консультант.

2. Охарактеризуйте предмет індивідуальної соціальної роботи.
3. Охарактеризуйте об'єкт індивідуальної соціальної роботи.
4. Охарактеризуйте мету і завдання індивідуальної соціальної роботи.
5. Розкрийте структуру характеристики індивідуального випадку.
6. Охарактеризуйте завдання, що мають бути виконані соціальним працівником в процесі індивідуального інтерв'ю на етапі встановлення контакту з клієнтом.
7. Охарактеризуйте цінності, що лежать в основі соціальної роботи з індивідуальним випадком.

8. Охарактеризуйте завдання, що мають бути виконані соціальним працівником в процесі індивідуального інтерв'ю на етапі дослідження проблем (індивідуального випадку) клієнта.
9. Охарактеризуйте вміння і якості соціального працівника, необхідні для успішної індивідуальної соціальної роботи.
10. Охарактеризуйте значення візуального контакту та оцінки фізичного та емоційного стану клієнта в процесі інтерв'ю. Вкажіть ознаки, на які можна спиратися при оцінці емоційного стану клієнта.
11. Охарактеризуйте техніку уважного слухання та можливості її використання в ході індивідуального інтерв'ю.
12. Розкрийте структуру індивідуального інтерв'ю в соціальній роботі.
13. Охарактеризуйте техніку емпатійного вислуховування та можливості її використання в ході індивідуального інтерв'ю.
14. Охарактеризуйте техніку розпитування та можливості її використання в ході індивідуального інтерв'ю.
15. Охарактеризуйте прийоми узгодження з клієнтом позицій щодо проблем клієнта та їх причин та можливості їх використання в ході індивідуального інтерв'ю.
16. Охарактеризуйте прийоми втручання та можливості їх використання в ході індивідуального інтерв'ю.
17. Охарактеризуйте завдання, що мають бути виконані соціальним працівником в процесі індивідуального інтерв'ю на етапі розробка плану подолання проблем клієнта.
18. Охарактеризуйте завдання, що мають бути виконані соціальним працівником в процесі індивідуального інтерв'ю на етапі завершення бесіди.
19. Охарактеризуйте прийоми, що можуть бути виконані соціальним працівником в процесі індивідуального інтерв'ю на етапі розробка плану подолання проблем клієнта.
20. Охарактеризуйте прийоми, що можуть виконані соціальним працівником в процесі індивідуального інтерв'ю на етапі дослідження проблем (індивідуального випадку) клієнта.
21. Розкрийте структуру процесу соціальної роботи з індивідуальним випадком.
22. На основі запропонованого висловлювання клієнта під час інтерв'ю сформулюйте висловлювання – переказ, продовження думки клієнта, закрите запитання.



23. На основі запропонованого висловлювання клієнта під час інтерв'ю сформулюйте висловлювання – уточнення, відкрите запитання.
24. На основі запропонованого висловлювання клієнта під час інтерв'ю сформулюйте висловлювання – переказ, закрите запитання.
25. На основі запропонованого висловлювання клієнта під час інтерв'ю сформулюйте висловлювання – перефразування, інтерпретацію, резюмування.
26. На основі запропонованого висловлювання клієнта під час інтерв'ю сформулюйте висловлювання – уточнення, продовження думки клієнта, резюмування.
27. На основі запропонованого висловлювання клієнта під час інтерв'ю сформулюйте висловлювання – переказ, перефразування, резюмування.
28. На основі запропонованого висловлювання клієнта під час інтерв'ю сформулюйте висловлювання – інтерпретацію, відкрите запитання.
29. На основі запропонованого висловлювання клієнта під час інтерв'ю сформулюйте висловлювання – резюмування, відкрите запитання.
30. На основі запропонованого висловлювання клієнта під час інтерв'ю сформулюйте висловлювання – уточнення, інтерпретацію, закрите запитання.
31. На основі запропонованого висловлювання клієнта під час інтерв'ю сформулюйте висловлювання – перефразування, продовження думки клієнта, інтерпретацію.
32. На основі запропонованого висловлювання клієнта під час інтерв'ю сформулюйте – перефразування, відкрите запитання.
33. На основі опису проблемної ситуації клієнта сформулюйте систему завдань, які необхідно вирішити для подолання його проблем.
34. На основі опису проблемної ситуації клієнта сформулюйте альтернативні шляхи подолання його проблем.
35. На основі описаних невербальних проявів клієнта під час інтерв'ю сформулюйте емпатійні висловлювання.
36. На основі запропонованого висловлювання клієнта під час інтерв'ю сформулюйте висловлювання – переказ, продовження думки клієнта, закрите запитання.

37. На основі запропонованого висловлювання клієнта під час інтерв'ю сформулюйте – переказ, продовження думки клієнта, закрите запитання.
38. На основі запропонованого висловлювання клієнта під час інтерв'ю сформулюйте висловлювання – переказ, закрите запитання.
39. На основі запропонованого висловлювання клієнта під час інтерв'ю сформулюйте висловлювання – перефразування, інтерпретацію, резюмування.
40. На основі запропонованого висловлювання клієнта під час інтерв'ю сформулюйте висловлювання – уточнення, продовження думки клієнта, резюмування.
41. На основі запропонованого висловлювання клієнта під час інтерв'ю сформулюйте висловлювання – переказ, перефразування, резюмування.

### ***Критерії оцінки відповіді***

На “відмінно” (А) оцінюється відповідь, в якій студент продемонстрував ґрунтовні систематичні знання, коректне володіння науковою термінологією, вміння аналізувати, логічно і послідовно викладати теоретичний матеріал, співвідносити його з практичними завданнями соціальної роботи.

На “добре” (В, С) оцінюється відповідь, в якій студент виявив повні знання теоретичного матеріалу відповідно до програми курсу та вміння співвідносити його з практичними завданнями соціальної роботи. „В” – відповідь студента не містила помилок; „С” – відповідь студента містила незначні помилки та неточності.

На “задовільно” (D, E) оцінюється відповідь, в якій студент виявив коректні знання основних положень курсу. D – відповідь неповна, проте без суттєвих помилок. E – відповідь мала суттєві помилки, проте студент продемонстрував мінімально необхідні коректні знання основних аспектів курсу.

На “незадовільно” (Fх) оцінюється відповідь, в якій студент виявив поверхові знання курсу, припускав принципові помилки, які ставлять під загрозу якість його професійної діяльності, порушував норми професійної етики.

## 9. ПІДСУМКОВЕ ОЦІНЮВАННЯ

Підсумкове оцінювання курсу здійснюється на основі сумарного рейтингу, який включає оцінки роботи студента під час практичних занять, виконання завдань самостійної роботи, оцінку, отриману за виконання контрольних тестових завдань та екзаменаційну оцінку. Формула підрахунку сумарного рейтингу надається студентам на початку вивчення дисципліни. Перевід сумарної рейтингової оцінки в підсумкову оцінку за вивчення курсу здійснюється наступним чином:

A – 81-100 % від максимально можливого сумарного рейтингу;

B – 71-80% від максимально можливого сумарного рейтингу;

C – 61-70% від максимально можливого сумарного рейтингу;

D – 51-60% від максимально можливого сумарного рейтингу;

E – 41-50% від максимально можливого сумарного рейтингу;

F<sub>x</sub> – 21-40% від максимально можливого сумарного рейтингу;

F – 0-20% від максимально можливого сумарного рейтингу.

Студенти, які отримали оцінку F<sub>x</sub>, допускаються до повторного складання екзамену. Студенти, які отримали оцінку F, потребують повторного вивчення курсу.

## 10. ГЛОСАРІЙ

**Активного вислуховування** техніка – *техніка інтерв'ю*, спрямована на управління ходом бесіди, стимулювання розповіді *клієнта*, досягнення правильного розуміння його слів, узгодження позицій інтерв'юера та *клієнта* щодо проблем останнього. Включає прийоми безмовного слухання, уточнення, переказу, *перекладу*, *перекладу*, продовження думки *клієнта*.

**Інтервенція** (в процесі індивідуальної роботи з *клієнтом*) – активні дії соціального працівника, спрямовані на досягнення змін у психічному стані *клієнта*, на корекцію його уявлень щодо власних проблем та їх причин, на вибір *клієнтом* того чи іншого шляху подолання власних проблем.

**Гіпотеза** (в процесі інтерв'ю) – обґрунтоване припущення інтерв'юера (консультанта) щодо дійсних причин проблем *клієнта*.

**Емпатійні висловлювання** – *прийом інтерв'ю*, висловлювання інтерв'юера (консультанта), що відображають його розуміння емоційного стану *клієнта*, його співпереживання *клієнту*.

**Емпатійного вислуховування** техніка – *техніка інтерв'ю*, спрямована на встановлення і підтримку емоційного контакту з *клієнтом*, створення комфортних умов для бесіди з ним, допомогу *клієнту* у від реагуванні неприємних переживань та подоланні психологічних бар'єрів. Включає прийоми *простої* і *вибіркової рефлексії* змісту, *емпатійних висловлювань*.

**Запитання відкриті** – запитання консультанта, що не передбачають конкретну відповідь *клієнта* (наприклад: “*Що було далі?*”, “*Як ви відповіли?*”, “*Що відбувалося в цей час у вас на роботі?*”). Як правило, – стимулюють розповідь *клієнта*, спрямовують її на дослідження важливих аспектів проблеми.

**Запитання закриті** – запитання, що передбачають конкретну, однозначну відповідь *клієнта* (Наприклад, “*Як довго це триває?*”, “*Коли Ви перший раз це помітили?*”, “*Звідки Ви про це дізналися?*”, “*Ви самі написали заяву?*” та ін.). Як правило, використовуються для отримання конкретної інформації та перевірки *гіпотез*.

**Індивідуальний випадок** – життєва ситуація *клієнта*, що характеризується складним перебігом різних особистісних проблем.

**Інтерв'ю** (в соціальній роботі) - спеціально організована бесіда працівника з *клієнтом*, спрямована на виявлення і дослідження проблем *клієнта* і вибір шляхів їх подолання.

**Інтерпретація** (в процес інтерв'ю) – *прийом інтерв'ю*, повідомлення інтерв'юером (консультантом) клієнту свого бачення проблеми *клієнта* та її причин.

**Клієнт** – особа, що звернулася до соціальної агенції за допомогою і таким чином вступила з нею у функціональні відносини.

**Консультація** - професійна бесіда, в ході якої спеціальні знання фахівця (консультанта) використовуються для надання допомоги клієнту у подоланні його проблем.

**Конфронтація** – *техніка інтерв'ю*, спрямована на подолання ірраціональних, некоректних уявлень *клієнта* та стимулювання його активності. Полягає у висловлюванні інтерв'юером (консультантом) своєї незгоди з точкою зору *клієнта*, аргументована критика позиції *клієнта*.

**Проблема особистісна** – протиріччя між реальним станом особистості (фізичним, психічним, моральним станом, станом її взаємовідносин з іншими особами) і таким, що необхідний для її повноцінної життєдіяльності, задоволення її потреб.

**Прийоми інтерв'ю** – окремі дії інтерв'юера, що цілеспрямовано використовуються для встановлення і підтримки контакту з *клієнтом*, вивчення його особистості, поглядів і уявлень, дослідження проблем клієнта, впливу на його емоційний стан, поведінку та вирішення інших завдань у процесі інтерв'ю. Серед основних прийомів індивідуального *інтерв'ю* можна виділити організацію простору бесіди, *просту рефлексію*, *вибіркову рефлексію*, *емпатійні висловлювання*, *саморозкриття*, *відкриті запитання*, *закриті запитання*, *перекладання*, *резюмування*, уточнення, висування альтернатив тощо.

**Перекладання** – *прийом інтерв'ю*, переказ консультантом висловлювань *клієнта* іншими словами, що дає можливість уникнути розбіжностей у розумінні слів *клієнта*, висловити те, що *клієнт* лише мав на увазі, позбутися слів, що несуть негативне емоційне навантаження.

**Резюмування** – *прийом інтерв'ю*, підведення інтерв'юером підсумків окремих етапів або всієї бесіди з *клієнтом*. Дає можливість звернути увагу *клієнта* на ключові аспекти бесіди та зробити висновки.

**Рефлексія вибіркова** – *прийом інтерв'ю*, повторення консультантом ключової фрази з висловлювання *клієнта* з метою

зосередження бесіди на виділеному таким чином аспекті його розповіді.

**Рефлексія проста** – *прийом інтерв'ю*, повторення консультантом останньої фрази висловлювання *клієнта* з метою стимулювання його до подальшої розповіді.

**Розпитування** техніка – *техніка інтерв'ю*, спрямована на дослідження *соціальної ситуації* життєдіяльності *клієнта*, виявлення його проблем, дослідження їх причин та виявлення ресурсів *клієнта*. Включає прийоми постановки *відкритих* і *закритих запитань*.

**Соціальна ситуація клієнта** – сукупність умов життєдіяльності *клієнта*, що впливають на його фізичне, психологічне та моральне благополуччя.

**Супервізія** (в соціальній роботі) – консультування соціального працівника в ході його роботи досвідченим фахівцем, спрямоване на усвідомлення набутого досвіду та розвиток вмінь і навичок, необхідні для професійної діяльності.

**Супервізор** – досвідчений фахівець, який надає консультативну допомогу соціальному працівнику з приводу роботи з *клієнтами*, допомагає йому аналізувати власну професійну поведінку, усвідомити набутий досвід, розвивати професійні вміння і навички.

**Техніки інтерв'ю** – сукупність відпрацьованих, перевірених практикою та подібних за своїми функціями *приймів*, що в комплексі використовуються для вирішення окремих завдань у процесі інтерв'ю. Серед основних технік інтерв'ю можна виділити техніки *активного вислуховування*, *емпатійного вислуховування* (рефлексії), *приєднання*, *розпитування*, *конфронтації* тощо.

## 11. ДОДАТКИ

### Додаток 1. Процес індивідуального інтерв'ю

<i>№ з/п</i>	<i>Етап</i>	<i>Завдання етапу</i>	<i>Техніки, прийоми</i>
1	Встановлення контакту	<ul style="list-style-type: none"> <li>- познайомитися з клієнтом</li> <li>- створити комфортні умови для бесіди</li> <li>- досягнути взаємної довіри</li> <li>- визначити тему взаємодії</li> <li>- презентувати клієнту можливості (межі компетенції) соціального працівника та агенції)</li> <li>- сформулювати мету інтерв'ю</li> <li>- стимулювати початок обговорення проблем</li> </ul>	<p>Організація простору бесіди Зустріч-знайомство Розминка (коротка бесіда на сторонні теми) Емпатійні висловлювання Саморозкриття.</p>
2	Дослідження проблем клієнта	<ul style="list-style-type: none"> <li>- керувати ходом бесіди, підтримувати емоційний контакт з клієнтом</li> <li>- сформулювати запит клієнта</li> <li>- отримати інформацію, необхідну для визначення і дослідження проблем клієнта та виявлення ресурсів клієнта (див. додаток 1)</li> <li>- сформулювати і перевірити гіпотези щодо причин проблем клієнта</li> <li>- акцентувати увагу клієнта на ті факти і чинники, на які він сам не звертав увагу</li> <li>- сприяти покращенню розуміння клієнтом природи своїх проблем, своєї ролі в їх виникненні та власних можливостей їх подолання</li> <li>- допомогти клієнту зняти емоційну напругу викликану обговоренням проблем</li> </ul>	<p>Безмовне слухання Проста рефлексія Вибіркова рефлексія Уточнення Переказ Перефразування Перевірка правильності розуміння клієнта Подальший розвиток думки клієнта Відкриті запитання Закриті запитання Заохочуючі репліки Емпатійні висловлювання.</p>

<i>№ з/п</i>	<i>Етап</i>	<i>Завдання етапу</i>	<i>Техніки, прийоми</i>
3	Розробка плану подолання проблем (інтервенції)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- досягнути з клієнтом взаєморозуміння щодо визначення проблем та їх причин і чинників</li> <li>- сформулювати мету і завдання подальшої взаємодії</li> <li>- визначити основні шляхи та конкретні кроки у подоланні проблем</li> <li>- сприяти прийняттю клієнтом певної відповідальності за подальші дії та їх результат на себе</li> <li>- розподілити обов'язки щодо подальших дій між працівником, агенцією і клієнтом</li> <li>- укласти угоду (контракт – див. додаток 2) щодо співпраці клієнта, соціального працівника і агенції</li> </ul>	<p>Резюмування Інтерпретація Аргументація Відкриті запитання Формулювання альтернатив (різних шляхів поведінки, подолання проблеми) Конфронтація.</p>
4	Завершення бесіди	<ul style="list-style-type: none"> <li>- нагадати клієнту про результати бесіди і зміст подальших дій</li> <li>- узгодити час, місце і завдання наступної зустрічі</li> <li>- виразити впевненість у спроможності клієнта подолати проблеми</li> <li>- виразити вдячність за звернення до агенції</li> </ul>	<p>Резюмування Саморозкриття</p>



## Додаток 2. Прийоми активного вислуховування

**Безмовне слухання** – очікувальна, нахилена до співрозмовника поза, вираз обличчя, що підтримує, кивання головою на знак готовності слухати далі.

**Уточнення** – звертання до співрозмовника з проханням доповнити, роз'яснити щось з того, що він говорив, для того, щоб більш точно зрозуміти його

Жінка: «Останнім часом мій син жахливо поводитьсь».

Консультант: «Поясніть, будь ласка, як Ви розумієте слова „жахливо поводитьсь»».

**Переказ** – виклад своїми словами того, що сказав співрозмовник, на початку бесіди більш повно, далі — виділяючи і зберігаючи те, що здалося слухачу головним.

Клієнт (жінка 35 років): Останнім часом мій чоловік дуже часто став повертатися додому чимось дуже схвильований. Прийде, сяде в крісло і сидить, нічого не говорить. На питання не відповідає, тільки дивиться на тебе так, начебто навіть і не розуміє, про що ти говориш.

Консультант: Ви сказали, що Ваш чоловік останнім часом чимось дуже схвильований, але на Ваші питання не відповідає, навіть не реагує.

**Подальший розвиток думок** клієнта – промовляння підтексту висловлювання співрозмовника.

Клієнт (мати підлітка): Мене давно хвилювали його пізні повернення додому. А коли я знайшла в його кишені залишки якоїсь висушеної трави, мені стало взагалі не по собі.

Консультант: Ви злякалися, що це може бути наркотик...

*Чи*

Консультант: Якщо я Вас правильно зрозумів, ви підозрюєте, що Ваш син вживає наркотики?

*Приклад використання технік у комплексі:*

Клієнт (учителька): Щось відбулося з цією дитиною. Поводиться якось дивно. Домашні завдання в зошиті виконує, але уголос відповісти нічого не може. А після того, як я розповіла про цьому його матері, взагалі кілька днів не приходив у школу. Правда, мама зателефонувала і сказала, що він застудився. Але довідки Андрій не приніс, а став ще більш скованим. А коли я на останньому уроці викликала його відповідати, він так на мене подивився, ледве не заплакав.

Уточнення: Що Ви маєте на увазі, коли говорите, що Андрій став **дивно** поводитися? У чому виявляється його скутість?

Переказ: Отже, Андрій перестав відповідати усно, а після того, як Ви сповістили про це його батькам, становище ще більш ускладнилось.

Розвиток думки клієнта: ви хочете сказати, що причина пропуску школи Андрієм – не застуда, і його мати сказала Вам неправду.

### Додаток 3. Проста рефлексія змісту

**Рефлексія** — це процес, коли консультант повертає клієнту кілька останніх сказаних ним слів, з метою допомогти йому продовжити розповідь і знайти відповіді на свої питання.

- Якийсь час ми жили у Ліверпулі. Нам обом подобалося це місто, незважаючи на те, що мені було трохи складно там облаштуватися.
- Вам було трохи складно там облаштуватися.
- Що ж, усе це було нове для мене. А моя дружина була родом з тих місць, у неї там були друзі. У дітей також не було жодних проблем. Їм сподобалася нова школа, а переїзд вони вважали хвилюючою подією. Здавалося, усі вони одержували від цього задоволення, але тільки не я.
- Усі вони одержували від цього задоволення, але тільки не Ви.
- Не зрозумійте мене неправильно. Я не хочу сказати, що Ліверпул мені не подобався. Просто мені було складно прийняти всі ці зміни. Після того як я пробув там місяців шість чи близько того, усе налагодилося. Оглядаючись назад, я думаю, що усі було не так вуж і погано, як я Вам це намалював. Увесь цей час був наповнений також і посправжньому гарними подіями.

Інтонації, що звучать у голосі консультанта, повинні повторювати інтонації, з якими говорить клієнт. Рефлексія не повинна перетворюватися на питання. Якщо рефлексія підмінюється питанням, то швидше за усе відповідь буде досить короткою чи односкладовою. У цьому випадку рефлексія використовується для того, щоб допомогти клієнту вибудувати ланцюжок міркувань.

### **Вибіркова рефлексія**

Вибіркова рефлексія припускає вичленовування слова чи фрази, що клієнт якимось чином виділив. Потім це слово чи фраза повертаються клієнту для того, щоб він узяв їх в якості «підказки».

- Іноді мене дивує те, що люди роблять, вступивши в шлюб. Я вважаю, що більшість людей просто миряться з існуючим положенням речей. Але це не для мене. Мені не здається правильним зберігати існуючі відносини, коли партнери в шлюбі перестають навіть піклуватися один про одного...
- Вам не здається правильним зберігати існуючі відносини...
- Але що я можу зробити? Кілька місяців назад, ми дійшли до крапки. Ми крупно посварилися. Я все це ненавидів. Але я думаю, що сварки случаются в кожній людині. Неможливо прожити життя так, щоб у ньому узагалі не було суперечок.
- Ви ненавиділи сварку...
- Це було просто жахливо. Ми обоє наговорили один одному стільки усього, чого насправді і не мали на увазі. Принаймні, мені так здається.

### **Емпатійні висловлення (рефлексія почуттів)**

Емпатія — це розуміння емоційного стану іншої людини за допомогою співпереживання, проникнення в його суб'єктивний світ, позиція «я з Вами».

Емпатійні висловлення – висловлення, що відображають співпереживання консультанта, його розуміння переживань і почуттів клієнта.

- «Це звучить так, ніби Ви були щасливі від того, що у Вас є можливість займатися цим».
- «Схоже, що Ви дійсно дуже сильно розлютилися».
- «Здається, стосовно цього Ви випробуєте змішані почуття».

Емпатійні висловлення можуть відображати переживання клієнта, що Він відчуває на момент консультування, чи переживання, що Він відчував під час подій, про які розповідає.

- Раніш я працював у просторому офісі на Фліт-стріт. Там були сотні, а може, навіть і тисячі інших таких самих офісів. Ми усі сиділи там, роблячи те, що ми повинні були робити. Ця робота добре оплачувалася, і я думаю, що зміг би проробити там усе своє життя.
- Ви говорите це так, ніби ця робота Вам до смерті набридла...
- Так воно і було! Оглядаючись назад, зараз я розумію, що ненавидів кожну проведену там хвилину. Я звик сходити з потяга, сідати на автобус і потім буквально тягти себе в офіс. Я можу згадати, що весь бізнес...
- У вашому голосі чується злість...
- Я був злий на самого себе, що так довго мирився з усім цим.

Твердження, що сприяють побудові відносин, заснованих на емпатії, завжди шукаються досвідченим шляхом

- Ви говорите це так, ніби все це вас дуже розлютило...
- Здається, що зараз ви відчуваєте себе більш комфортно...
- Здається, що Ви відчуваєте себе невпевнено у відношенні...

---

Матеріал підготовлений за кн.: Бурнард Ф. Тренінг навчових консультування. – СПб.: Питер, 2002. – 304 с.

#### **Додаток 4. Закриті і відкриті питання**

**Відкриті питання** — це ті питання, на які не можна дати відповідь «так» чи «ні». Також це питання, на які, як правило, не можна відповісти одним словом. Відкриті питання звичайно починаються зі слів: «Як?», «Коли?», «Чому?», «Що?», «Хто?». Наприклад:

«Як Ви себе відчули, коли це трапилося?»

«Що Ви відчуваєте з приводу свого знаходження в цій групі?»

«Що Ви думаєте з приводу останнього розпорядження керівництва?»

**Закриті питання** – це питання, задаючи які ми очікуємо почути «так», «ні» чи будь-яку іншу однозначну конкретну відповідь. Наприклад:

«Ким ви працюєте?»

«Як довго Ви працюєте в цій компанії?»

«Вам подобається ваша робота?»

### **Додаток 5. Контрольні питання для оцінювання тренінгу**

1. Які теми були корисними, цікавими для Вас під час тренінгу, а які – ні?
2. Які види роботи, методи, що використовувалися під час тренінга, були для Вас більш корисні, а які – менш? Коли Ви почували себе комфортно, а коли відчували дискомфорт?
3. Що було для Вас зручно в стилі проведення тренінгу, а що – ні?
4. Чому Ви навчилися під час тренінгу?
5. Оцініть Ваш особистий внесок у навчання інших учасників тренінгу.
6. Що Ви винесете із собою з цього семінару?
7. Які кроки Ви повинні будете зробити далі для свого становлення як професіонала?

## **Додаток 6. Опис індивідуального випадку**

### *Орієнтовна схема*

#### Паспортні дані клієнта

1. Стать
2. Вік
3. Місце проживання (в разі необхідності)

#### Соціальна ситуація клієнта:

1. Соціальний статус
2. Майновий стан; джерела існування
3. Родинні зв'язки
4. Соціокультурні особливості соціального оточення, належність до певної культури і субкультур (етнічна належність, релігійна конфесія, професійна і побутова субкультура, тощо)
5. Характеристика соціального оточення (родичі, друзі, співробітники і т.п.) та його впливу на клієнта
6. Побутові умови існування
7. Зайнятість клієнта: професійна діяльність та її вплив на особистість та спосіб життя клієнта
8. Інша діяльність клієнта.

#### Особистість клієнта:

1. Індивідуальні риси: темперамент, характер, особливості інтелекту та емоційно-вольової сфери, функціональний стан на момент взаємодії;
2. Спрямованість особистості: інтереси, переконання, ціннісні орієнтації, індивідуальна культура
3. Спосіб життя клієнта: звички, стереотипи поведінки.

#### Потреби і проблеми клієнта:

1. На які проблеми скаржиться клієнт?
2. Які проблеми об'єктивно спостерігаються?
3. З чим клієнт пов'язує їх виникнення?
4. Чим вони насправді викликані?
5. Які потреби клієнта не задовольняються?
6. Що заважає клієнту їх задовольнити самостійно?

#### Напрями і зміст інтервенції

1. Яку допомогу хотів би отримати клієнт?
2. Яка допомога необхідна з точки зору соціального працівника?
3. Якими ресурсами володіє клієнт?
4. Якими ресурсами володіє соціальний працівник (агенція)?