

DOI: <https://doi.org/10.31392/NZ-npu-148.2020.26>

УДК 364 – 781.72 = 37.013.42

Ясточкіна І. А.

ПЕРВИННА КОНСУЛЬТАЦІЯ ЯК МЕТОД СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНОЇ РОБОТИ

У нестабільних реаліях сьогодення значна частина населення перебуває у ситуації невизначеності, потребує професійної підтримки та допомоги. У цьому контексті консультативна робота покликана допомогти людині усвідомити, проаналізувати та визначити варіанти вирішення проблеми. Одним з провідних напрямів соціально-педагогічної діяльності, що стрімко розвивається та набуває актуальності як в теоретичному, так і практичному ракурсі, є консультування.

У статті охарактеризовано первинну консультацію як метод соціально-педагогічної роботи. Зазначено особливості первинної консультації та можливості разової консультації. Розкрито основні завдання консультанта та стадії проведення первинної консультації. Розглянуто умови та перешкоди для успішного здійснення первинної консультативної бесіди. Перераховано професійні якості консультанта, необхідні для ефективного проведення первинної консультації. Вказано критерії позитивного завершення першої зустрічі з клієнтом. Наголошено на тому, що процес консультування є спільною роботою консультанта та клієнта; необхідності враховувати та зважати на реакції опору з боку клієнта.

Зокрема, первинна консультація доволі часто відбувається у формі консультативної бесіди, що нагадує партнерське спілкування, зорієнтоване на особистість клієнта. Початкова консультативна бесіда проводиться з метою встановлення контакту; зняття надмірної напруженості; надання інформації; встановленні партнерських стосунків; спонукання до обговорення проблеми; визначення часових рамок спільної роботи; заохочення активності, відповідальності клієнта, формування реалістичних очікувань стосовно спільної роботи. Завданням соціального педагога-консультанта є допомогти клієнтові в пошуку шляхів вирішення його проблеми. Таких варіантів вирішення проблемної ситуації може бути декілька. Клієнт має сам обрати прийнятний для нього шлях.

Ключові слова: *консультація, первинна консультація, разова консультація, консультування, консультування в соціально-педагогічній діяльності, консультант, клієнт.*

У нестабільних реаліях сьогодення значна частина населення перебуває у ситуації невизначеності, потребує професійної підтримки та допомоги. У цьому контексті консультативна робота покликана допомогти людині усвідомити, проаналізувати та визначити варіанти вирішення проблеми. Одним з провідних напрямів соціально-педагогічної діяльності, що стрімко розвивається та набуває актуальності як в теоретичному, так і практичному ракурсі, є консультування.

Специфіка консультування в контексті практичної діяльності соціального педагога досліджувалась такими науковцями, як: Т. Алєєксєєнко, Т. Воленчук, О. Гапончук, Л. Завацька, Н. Краснова, Л. Неїжпапа, В. Сорочинська, С. Харченко та ін. Визначенням підходів до поняття “соціально-педагогічне консультування”, його видів та напрямів займалися О. Пожидаєва, З. Шевців, Т. Шишковець, Я. Юрків.

Мета статті – охарактеризувати особливості проведення первинної консультації в процесі соціально-педагогічної роботи.

Т. Алексеєнко визначає консультування як “процес взаємодії між двома або кількома людьми, в ході якої певні знання консультанта використовуються для надання допомоги тим, хто отримує консультацію” [1, с. 231].

На думку Л. Завацької, “консультування у соціально-педагогічній діяльності” визначається як “технологія надання соціальної допомоги шляхом цілеспрямованого інформаційного впливу на людину чи малу групу з метою їх соціалізації, відновлення і оптимізації соціальних функцій, орієнтирів, розробки соціальних норм спілкування” [5, с. 61].

Процес консультування – це спільна робота консультанта й клієнта, метою якої є вирішення певної проблеми, бажаних змін у житті клієнта. Консультування в соціально-педагогічній діяльності передбачає використання особистісних та соціальних ресурсів клієнта, потребує встановлення запиту, з'ясування ймовірних причин виникнення проблеми, оптимізацію можливостей клієнта в пошуку шляхів її вирішення [2; 3; 4].

На думку С. Харченка, в основу соціально-педагогічного консультування покладено такі основні принципи:

- добровільна участь клієнта в консультуванні;
- безоцінне ставлення до клієнта;
- орієнтація на норми і цінності клієнта;
- заборона давати поради клієнту;
- анонімність консультування;
- клієнт повинен бути включений в процес консультування;
- розмежування особистих та професійних відносин [9].

Вже під час першої зустрічі консультант впливає на клієнта, активізує його ресурси та ініціативу. Найчастіше використовуються такі методи впливу:

- демонстрація теоретичних знань і досвіду консультанта;
- прояв професійної етики в роботі;
- утвердження професійної позиції;
- використання заохочення, зняття відчуття напруженості й тривоги [6].

Відповідно, основні завдання консультанта під час проведення первинної консультації можуть бути наступними:

- підтримка мотивації клієнта до спільної роботи;
- роз'яснення реальних можливостей консультативної допомоги та корекція очікувань клієнта (які доволі часто можуть бути нереалістичними);
- висловлення готовності зрозуміти, сприйняти клієнта й надати йому необхідну допомогу в межах фахової компетенції;
- попереднє визначення мети допомоги, орієнтовних періодів, які підлягають оцінці, та результатів роботи;
- за необхідності корегування спільно визначеного плану вирішення проблеми [6; 7].

Алгоритм проведення первинної консультації складається з певних традиційних етапів роботи, зокрема:

- 1) знайомство, встановлення контакту з клієнтом;

2) з'ясування проблеми клієнта, її конкретизація, визначення ставлення клієнта до проблеми;

3) уточнення мети та намірів клієнта, його мотивації до подальшої роботи, обговорення способів дій, які сприятимуть позитивним змінам;

4) визначення та вироблення альтернативних варіантів поведінки;

5) узагальнення результатів зустрічі, аргументоване мотивування клієнта на втілення у життя прийнятого рішення [8; 10]. При необхідності окреслюється план реалізації змін, визначених клієнтом.

Першою стадією консультативного процесу є знайомство. Під час знайомства і на початку бесіди основним моментом є побудова міцного робочого емоційно-когнітивного союзу з клієнтом, створення відчуття комфорту, а також отримання первинної інформації про клієнта. Інформація може стосуватися характеру запиту, опису проблеми, орієнтації в цілях та намірах клієнта тощо [8].

На початку роботи консультанту варто:

- представитися;
- повідомити про наявний у розпорядженні час;
- використовувати заохочення – як вербальні, так і невербальні;
- задавати переважно відкриті питання;
- використовувати активне слухання, повторення і прояснення;
- відзначати і підраховувати скарги клієнта;
- планувати ступінь контролю і активності [8].

Важлива роль у процесі консультування належить стосункам між клієнтом та консультантом. Як консультант, так і клієнт можуть по-різному ставитися до очікуваного результату, вбачати різні шляхи реалізації завдань.

При потребі варто роз'яснити, що таке консультування, які його основні принципи (анонімність, конфіденційність) та можливості. Важливо також отримати згоду на ведення необхідних професійних записів.

Пряме цитування висловлювань клієнта дозволяє швидше переорієнтувати його, продемонструвати можливість іншого погляду на ситуацію. Щоб активно опрацьовувати одержаний від клієнта матеріал, не упустити важливі моменти, консультант одночасно з вислуховуванням і осмисленням сказаного веде записи.

Необхідною умовою для успішного проведення первинного консультування є коректна інформація про клієнта. Бажано, щоб до початку першої зустрічі клієнт повідомив про себе відомості наступного характеру: ім'я та прізвище, вік, професія та освіта, сімейний статус, хто його спрямував на консультацію, чи був досвід спілкування із іншими консультантами, спеціалістами тощо. Наявність такої первинної інформації дозволяє звільнити робочий час для подальшої змістовної роботи [6].

Записи про клієнтів та їх проблеми ведуться по-різному. Зазвичай клієнта просять заповнити анкету перед зустріччю з професіоналом, щоб потім не відволікатися на це під час прийому. Збір відомостей про клієнта і отримання інформації безпосередньо від нього має очевидні переваги. По-перше, можна задати питання про те, що здається важливим. По-друге, можна спостерігати

реакції клієнта, коли він на них відповідає. Крім того, консультант отримує інформацію безпосередньо від клієнта і може використовувати її на наступних зустрічах, коли вона виявиться корисною для консультування [8].

Особливої актуальності набуває проблема встановлення контакту. Оскільки довірчі стосунки між консультантом та клієнтом – необхідна складова ефективної допомоги. Для багатьох людей звернення за допомогою – це крок, що вимагає значної мужності. Традиційно в нашій культурній традиції не прийнято просити про допомогу особливо незнайомих людей. Адже для більшості це означає визнати свою слабкість, некомпетентність [9].

Серед перешкод для успішного проведення первинної консультації визначаються наступні:

- консультант перевантажує себе інформацією про особистість та події із життя клієнта, що надходить від інших осіб;
- наполегливі рекомендації працювати саме з тим чи іншим фахівцем;
- суперечки із клієнтом;
- нереальні обіцянки щодо вирішення проблеми, лестоці з метою заспокоїти клієнта;
- інтерпретація поведінки, оцінка дій та вчинків клієнта;
- підтримка клієнта в його нападах на інших осіб (рідних, знайомих, колег) тощо [7; 9].

Основним засобом впливу консультанта на клієнта є особливим чином організована та структурована бесіда, діалог. Первинна консультація доволі часто відбувається у формі консультативної бесіди, що нагадує партнерське спілкування, зорієнтоване на особистість клієнта.

Початкова консультативна бесіда проводиться з метою встановлення контакту; зняття надмірної напруженості; надання інформації; встановленні партнерських стосунків; спонукання до обговорення проблеми; визначення часових рамок спільної роботи; заохочення активності, відповідальності клієнта, формування реалістичних очікувань стосовно спільної роботи [6].

Конкретна ситуація – це максимально повна і докладна розповідь клієнта, яка відображає, коли саме і в зв'язку з чим виникла конкретна життєва ситуація, де саме це відбувалося, хто брав у ній участь, що конкретно говорили і зробили клієнт та/або інші дійові особи, що він думав і відчував у той час, коли розгорталися події, що, з погляду клієнта, думали і відчували інші учасники ситуації тощо.

Завершення бесіди – фаза консультування, під час якої здійснюється прощання з клієнтом, спільне підведення підсумків консультації і обговорення питань, що стосуються подальших відносин клієнта з консультантом або іншими фахівцями (при необхідності).

Завершення первинної консультації – процес не менш важливий, ніж її початок. В останні хвилини першої зустрічі може виникнути або посилитись дискомфорт як у консультанта, так і у клієнта через відчуття незавершеності консультації. Критерієм позитивного завершення консультації в цьому випадку виступає словесне завершення бесіди, аргументовані висновки “при потенційній незавершеності самої ситуації звернення за консультативною

допомогою” [6].

Зі сторони клієнта, перший етап роботи може супроводжуватися сумнівами, ваганнями, що проявляється в небажанні сприйняти визначення ситуації, яке описав консультант, в агресивному, ворожому чи, навпаки, надто залежному ставленні. Така гама почуттів і переживань може свідчити про прояви реакції захисту, що перешкоджає встановленню конструктивних стосунків довіри та поваги [6; 8].

Під час проведення соціально-педагогічного консультування досить часто виникає потреба професійного спілкування, взаємодії, обміну інформацією між консультантом та іншими фахівцями (лікарями, психологами, юристами, вчителями, соціальними працівниками) [9].

Найважливішою якістю професіонала є не тільки його здатність працювати з різними категоріями клієнтів, але і розуміння меж своєї компетенції. Досвід, рівень підготовки і навіть навички кожного фахівця мають певні межі. Крім списку імен окремих фахівців, які практикують в різних областях, консультанту необхідно знати координати розташованих у місцевості служб соціальної допомоги і уточнити, які їх напрями та особливості роботи [8].

Від консультанта вимагається високий рівень уваги, когнітивне і емоційне напруження, підтримка активної участі у взаємодії, оскільки необхідно пам'ятати імена, назви, дати, різні деталі і характеристики, що згадуються клієнтом, його характерні слова, оцінки, репліки, що неодноразово згадуються.

Тривалість консультування може змінюватися в залежності від його цілей і завдань, організаційних форм, в рамках яких воно проводиться, а також від теоретичних орієнтацій консультанта. Але, як правило, тривалість первинної консультації – 45-60 хвилин.

Доволі часто первинна консультація може виявитись разовою. Разова консультація може проводитись у таких випадках:

– консультація-переадресація. Коли виникає ситуація перенаправлення клієнта або до колег, що мають досвід роботи саме з такими клієнтами, або до фахівців інших професій, безпосередньо дотичних до вирішення проблеми (юристів, лікарів, психологів);

– разова консультація з метою інформування клієнта чи групи клієнтів з тих чи інших питань, які відносяться до компетенції соціального педагога-консультанта (наприклад, особливості девіантної поведінки, питання професійної орієнтації, здорового способу життя тощо);

– клієнту можуть бути передані базові соціально-педагогічні знання та уміння, самостійне освоєння та застосування яких можливе самим клієнтом без сторонньої допомоги;

– разова зустріч у випадку, коли клієнт звертається до консультанта за підтримкою рішення, яке він збирається ухвалити з приводу певної ситуації у його житті;

– єдина зустріч з клієнтом можлива тоді, коли він з певних причин не може прийти на повторну консультацію (віддаленість місця консультації, проживання в іншому місті, відрядження тощо) [10].

Проведення разової консультації вимагає від консультанта значної концентрації зусиль, проводиться в обмежених часових рамках. Консультант діє та взаємодіє з клієнтом в умовах дефіциту інформації. Проте дуже важливо зорієнтувати клієнта у запиті та спланувати подальший алгоритм його дій.

Зрозуміло, що під час разової зустрічі консультант має дотримуватись етичних принципів та етапів консультативного процесу. Важливо уважно вислухати клієнта, розширити його уявлення про себе і свою життєву ситуацію, допомогти йому усвідомити власну відповідальність за те, що з ним відбувається [6; 7].

Завдання соціального педагога-консультанта – допомогти клієнтові в пошуку шляхів вирішення його проблеми. Таких варіантів розв'язання проблемної ситуації може бути декілька. Клієнт має сам обрати прийнятний для нього шлях.

Таким чином, можемо зробити висновок, що первинна консультація може розглядатися як етап входження до ситуації консультативної допомоги. Цей етап передбачає встановлення контакту та продуктивних робочих стосунків, орієнтування у проблемі клієнта, прийняття рішення про можливості подальшої роботи або перенаправлення до інших спеціалістів.

Використана література :

1. Алексеевко Т. Ф., Жданович Ю. М., Зверева І. Д. Соціальна педагогіка : словник довідник. Вінниця : Планер, 2009. 542 с.
2. Вайнола Р. Х. Технологізація соціально-педагогічної роботи: теорія та практика : навч. посібник / за ред проф. С. О. Сисоевої. Київ : НПУ імені М. П. Драгоманова, 2008. 134 с.
3. Воленчук Т. В. Консультація у роботі соціального педагога. Новоград-Волинський, 2011. 83 с. URL: http://vk.com/doc80273713_269810039?hash=0da72a33f48d0befb6&dl=523ec2ff9b7be72abb (дата звернення: 23.12.2019).
4. Гапончук О. М. Консультативна діяльність соціального педагога: змістове наповнення поняття. *Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова*. Серія 11. Соціальна робота. Соціальна педагогіка. Київ : Вид-во НПУ імені М. П. Драгоманова, 2016. № 21. С. 8-15.
5. Завацька Л. М. Технології професійної діяльності соціального педагога : навч. посіб. Київ : Видавничий Дім "Слово", 2008. 240 с.
6. Основи психологічного консультування (лекційний курс) : навчально-методичний посібник для студентів спеціальності "Практична психологія" / уклад. Б. А. Якимчук, І. П. Якимчук. Умань : ПП Жовтий О. О., 2013. 204 с.
7. Пожидаєва О. В. Підготовка майбутніх соціальних педагогів до консультативної діяльності у процесі вивчення фахових дисциплін : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.05. Київ, 2010. 319 с.
8. Сара Ф. Файн, Пол Г. Глассер. Первичная консультация. Установление контакта и завоевание доверия. Москва : Когито-Центр, 2010. 240 с.
9. Харченко С. Я., Краснова Н. П., Юрків Я. І. Соціально-педагогічне консультування : наук.-метод. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Луганськ : Вид-во ДЗ "ЛНУ імені Тараса Шевченка", 2011. 403 с.
10. Цимбалюк І. М. Психологічне консультування та корекція. Модульно-рейтинговий курс : навч. посіб. Київ : ВД "Професіонал", 2005. 656 с.

References :

- [1] Aliexsieienko T. F., Zhdanovych Yu. M., Zvierieva I. D. Sotsialna pedahohika : slovnyk dovidnyk. Vinnytsia : Planer, 2009. 542 s.
- [2] Vainola R. Kh. Tekhnolohizatsiia sotsialno-pedahohichnoi roboty: teoriia ta praktyka : navch. posibnyk / za red prof. S. O. Sysoievoi. Kyiv : NPU imeni M. P. Drahomanova, 2008. 134 s.

- [3] Volenchuk T. V. Konsultatsiia u roboti sotsialnoho pedahoha. Novohrad-Volynskyi, 2011. 83 s. URI: http://vk.com/doc80273713_269810039?hash=0da72a33f48d0befb6&dl=523ec2ff9b7be72abb (data zvernennia: 23.12.2019).
- [4] Haponchuk O. M. Konsultatyvna diialnist sotsialnoho pedahoha: zmistove napovnennia poniattia. Naukovyi chasopys Natsionalnoho pedahohichnoho universytetu imeni M. P. Drahomanova. Seriiia 11. Sotsialna robota. Sotsialna pedahohika. Kyiv : Vyd-vo NPU imeni M. P. Drahomanova, 2016. № 21. S. 8-15.
- [5] Zavatska L. M. Tekhnolohii profesiinoi diialnosti sotsialnoho pedahoha : navch. posib. Kyiv : Vydavnychi Dim "Slovo", 2008. 240 s.
- [6] Osnovy psikhologichnoho konsultuvannia (lektiinyi kurs) : navchalno-metodychnyi posibnyk dlia studentiv spetsialnosti "Praktychna psikholohiia" / uklad. B. A. Yakymchuk, I. P. Yakymchuk. Uman : PP Zhovtyi O. O., 2013. 204 s.
- [7] Pozhydaieva O. V. Pidhotovka maibutnykh sotsialnykh pedahohiv do konsultatyvnoi diialnosti u protsesi vyvchennia fakhovykh dystsyplin : dys. ... kand. ped. nauk : 13.00.05. Kyiv, 2010. 319 s.
- [8] Sara F. Fajn, Pol G. Glasser. Pervichnaya konsultaciya. Ustanovlenie kontakta i zavoevanie doveriya. Moskva : Kogito-Centr, 2010. 240 s.
- [9] Kharchenko S. Ya., Krasnova N. P., Yurkiv Ya. I. Sotsialno-pedahohichne konsultuvannia : nauk.-metod. posib. dlia stud. vyshch. navch. zakl. Luhansk : Vyd-vo DZ "LNU imeni Tarasa Shevchenka", 2011. 403 s.
- [10] Tsymbaliuk I. M. Psikhologichne konsultuvannia ta korektsiia. Modulno-reitynhovy kurs : navch. posib. Kyiv : VD "Profesional", 2005. 656 s.

Ясточкина И. А. Первичная консультация как метод социально-педагогической работы.

В сегодняшних нестабильных реалиях значительная часть населения находится в ситуации неопределенности, нуждается в профессиональной поддержке и помощи. В этом контексте консультативная работа призвана помочь человеку осознать, проанализировать и определить варианты решения проблемы. Одним из ведущих направлений стремительно развивающейся социально-педагогической деятельности, приобретающей актуальность как в теоретическом, так и практическом ракурсе, является консультирование.

В статье охарактеризована первичная консультация как метод социально-педагогической работы. Указано особенности первичной консультации и возможности разовой консультации. Раскрыты основные задачи консультанта и стадии проведения первичной консультации. Рассмотрены условия и препятствия для успешного осуществления первичной консультативной беседы. Перечислено профессиональные качества консультанта, необходимые для эффективного проведения первичной консультации. Указано критерии положительного завершения первой встречи с клиентом. Отмечено, что процесс консультирования является совместной работой консультанта и клиента; необходимости учитывать и отслеживать в процессе работы реакцию сопротивления со стороны клиента.

В частности, первичная консультация часто происходит в форме консультативной беседы, напоминающей партнерское общение, ориентированное на личность клиента. Начальная консультативная беседа проводится с целью установления контакта; снятия чрезмерной напряженности; предоставления информации; установления партнерских отношений; побуждения к обсуждению проблемы; определения временных рамок совместной работы; поощрения активности, ответственности клиента, формирования реалистических ожиданий по отношению к совместной работе. Задача социального педагога-консультанта – помочь клиенту в поиске путей решения его проблемы. Таких вариантов разрешения проблемной ситуации может быть несколько. Клиент должен сам выбрать подходящий для него путь.

Ключевые слова: *консультация, первичная консультация, разовая консультация, консультирование, консультирование в социально-педагогической деятельности, консультант, клиент.*

YASTOCHKINA I. Primary consultation as a method of socio-pedagogical work.

In today's unstable realities, a large part of the population is in a situation of uncertainty, in need of professional support and assistance. In this context, counseling is designed to help a person understand, analyze and identify solutions. One of the leading areas of socio-pedagogical activity, which is rapidly developing and gaining relevance in both theoretical and practical perspectives, is counseling.

The article describes the primary consultation as a method of social work. The features of the primary consultation and the possibilities of a one-time consultation are indicated. The main tasks of the consultant and the stages of the primary consultation are disclosed. The conditions and obstacles for the successful implementation of the primary consultation conversation are examined. The professional qualities of a consultant necessary for an effective primary consultation are listed. The criteria for the positive completion of the first meeting with the client are indicated. It was noted that the consultation process is a joint work of the consultant and the client; the need to take into account and monitor the reaction of resistance on the part of the client during the operation.

In particular, the initial consultation often takes the form of a consultative conversation, reminiscent of a partnership communication focused on the client's personality. An initial consultation is conducted to establish contact; removal of excessive tension; providing information; establishing partnerships; encouraging discussion of the problem; determining the time frame for joint work; encouraging activity, client responsibility, formation of realistic expectations regarding joint work. The task of the social educator-consultant is to help the client in finding ways to solve his problem. There are several ways to solve this problem. The client must choose the path acceptable to him.

Keywords: *consultation, primary consultation, one-time consultation, consultation, consultation in social and pedagogical activity, consultant, client.*

DOI: <https://doi.org/10.31392/NZ-npu-148.2020.27>

УДК 378. 81`24+811.111/047/049 (045)

Vasylyshyna N.

**STUDENT-CENTRED LEARNING APPROACH USAGE
IN ENGLISH LANGUAGE TEACHING
AT THE HIGHER EDUCATIONAL INSTITUTION
(grounded on the example of tasks complex)**

The world of education including the field of English learning and teaching (ELT) has long shifted the focus of its teaching approach from mostly teacher-centered classroom atmosphere or often claimed as conventional way of teaching to a more learner-centered teaching. The main reason for this change is mainly due to a belief that the latter teaching approach can accelerate the process of knowledge and skills gain.

Thus, this paper, contributing to the process of the English language teaching individualization, identifies psychological and pedagogical conditions of the learner-centeredness, analyze current state of the foreign language teaching to students of the higher educational institution, performs the processing and analysis of the survey, proposes crucial methods to enhance foreign language teaching based on the learner-centered approach presented in the form of various communicative activities.

In the research the main purposes were as follows: to provide sufficient advantages of learner-centered teaching approach along with the descriptions as to how to teach English four skills using this