



Главное управление по образованию  
Витебского облисполкома

**ВОСПЦ**

ГУО «Витебский областной  
социально-педагогический центр»

# КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ

информационный материал для специалистов  
социально-педагогических центров



Консультирование, по мнению кандидата психологических наук М.В.Хозиева, является одним из важнейших видов социально-педагогической и психологической работы, в котором соединяются житейский опыт, профессиональное образование и консультативное кредо.

В информационном материале вы найдете сведения о стадиях, приемах и техниках консультирования, особенностях установления отношений с детьми и их законными представителями в ходе консультации.

ВИТЕБСК, 2021

# СТАДИИ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

## 1. Исследование проблем

Устанавливается контакт с консультируемым, достигается обоюдное доверие. На данной стадии важно внимательно выслушать консультируемого, проявить искренность, эмпатию, заботу, избегать оценок и манипулирования.



## 2. Двумерное определение проблем

Необходимо точно охарактеризовать проблемы консультируемого, устанавливая их эмоциональные и когнитивные аспекты. Уточнять проблемы необходимо до тех пор, пока консультант и консультируемый не начнут их понимать одинаково. Если на данной стадии возникают трудности, то необходимо вернуться к стадии исследования.

## 3. Идентификация альтернатив

Выясняются и обсуждаются возможные альтернативы решения проблем. При помощи открытых вопросов консультант побуждает консультируемого назвать все возможные варианты решения проблем, предлагает ему дополнительные альтернативы.

## 4. Планирование

Критически оцениваются выбранные альтернативы, составляется план реалистичного решения проблем. В плане решения проблем необходимо предусмотреть, какими средствами и способами консультируемый проверит реалистичность выбранного решения.

## 5. Деятельность

На этой стадии происходит последовательная реализация плана решения проблем. Консультант помогает строить деятельность с учетом обстоятельств, времени, эмоциональных затрат, а также с пониманием возможности неудачи в достижении целей. Важно, чтобы консультируемый понимал, что частичная неудача - не катастрофа, и важно продолжать реализовывать план решения проблемы, связывая все действия с конечной целью.

## 6. Оценка и обратная связь

Консультируемый вместе с консультантом оценивает уровень достижения цели (степень разрешения проблемы) и обобщает достигнутые результаты. В случае необходимости план решения проблемы можно уточнить. При возникновении новых или глубоко скрытых проблем необходимо вернуться к предыдущим стадиям.

# ТЕХНИКИ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

## 1. Уточняющие, углубляющие формулировки

Позволяют постепенно переводить рассказ к более глубоким переживаниям. Осторожное, пошаговое использование подобных комментариев позволяет более точно охарактеризовать состояние и переживания, расширить область осознаваемого и понимаемого им.

## 2. Использование интерпретации

Толкование, прояснение ситуации точно выражает то, что смутно осознается, но не высказывается. Интерпретация должна непосредственно вытекать из того, что подробно обсуждалось за время консультации.

## 3. Перефразирование

Жалоба или негативное замечание необходимо перефразировать так, чтобы они превратились в причину положительных эмоций. Парафразы представляют собой предположения, с помощью которых можно отрицать или добавить что-либо, проверить правильность понимания, доказать активность слушания, подтвердить и заострить формулировку определенных аспектов сказанного.

## 4. Контакт с консультируемым во время консультации

Хороший контакт можно установить через эмпатию, невербальные сигналы.

**Эмпатия** - временное отождествление себя с собеседником, взаимное понимание, воздействие и другие значительные отношения между людьми.

### Невербальные сигналы:

- контакт глаз (оптимальное расположение участников консультации: сидят под углом, наискосок, находятся в поле зрения друг друга, имеется возможность смотреть в сторону);
- выражение лица (доброжелательное внимание);
- поза тела (в процессе беседы консультируемый может бессознательно начать зеркально отражать позу консультанта, что в свою очередь дает возможность косвенно влиять на консультируемого);
- голос (доброжелательный, соответствующий тому, что говорится);
- паузы (позволяют стимулировать монолог, подчеркнуть значительность сказанного, необходимость осмыслить и понять);
- молчание (короткое - может поощрить задуматься над сказанным; долгое - может смутить, вызвать дискомфорт).

## 5. Я-высказывание

Позволит консультанту избежать оценивания действия или бездействия родителей. **Высказывание** консультанта, построенное по правилам данной техники, **должно состоять из** описания чувства, переживания, эмоции, безоценочной характеристики поведения в безличной форме, причин возникновения аффективных реакций, возможных следствий и результатов.

### Примеры.

1. Мне понравилось, как Вы общались с ребенком. Чувствовалась Ваша забота и нежность. Это раскрепостило малыша.
2. Я огорчена тем, что наблюдала вашу ссору, потому что приложила немало усилий к тому, чтобы это случалось как можно реже. Мне не хотелось бы возвращаться к этому еще раз.
3. Мне приятно отметить значительные изменения в поведении ребенка в лучшую, конструктивную сторону и это – целиком Ваша заслуга.



# ПРИЕМЫ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ

## Формулирование высказываний в беседе с родителями

### ВМЕСТО

- Это Вы виноваты, что у Вас такой ребенок.
- Что Вы сделали для своего ребенка?
- Где же Вы были раньше?
- Из Вашего ребенка никогда ничего не выйдет.
- Вы не правы.
- Зачем Вы пришли?
- Вы можете меня и не слушать, но в итоге я окажусь прав(а).

### СКАЖИТЕ

- Так случилось, что у Вашего ребенка есть проблемы. Давайте подумаем, как ему помочь.
- К кому Вы обращались за помощью? Как Вы пытались преодолеть трудности ребенка, помочь ему?
- Изменения в развитии могут происходить в любое время. И сейчас можно многое изменить. Для этого...
- Каждый ребенок способен развиваться. Мы можем Вам предложить следующее: ..., а ребенок возьмет то, что он способен взять.
- Да, конечно. Но существует и такое мнение: ...
- Что Вас тревожит в ребенке? Какой помощи Вы ожидаете?
- Я, как специалист, считаю... Вы можете также обратиться... (куда, к кому) и выслушать их мнение.



# ОСОБЕННОСТИ ПОВЕДЕНИЯ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ВО ВРЕМЯ КОНСУЛЬТАЦИИ

*Далеко не всегда родители, пришедшие на консультацию, имеют деловую ориентацию, способствующую успеху консультационной и коррекционной работы. Существует ряд позиций, которые значительно затрудняют процесс установления деловых отношений между консультантом и консультируемым.*

## Позиция 1. Имею полное право.

Родители выбирают роль убежденного в своей правоте, непреклонного борца за "истину", не хотят доверять мнению специалиста, ищут подтверждение своего мнения.

**Чего делать не стоит:** убеждать родителей в своей правоте.

**Что можно сделать:** сказать: "Вы имеете право на свою точку зрения или противопоставить праву родителей свою профессиональную обязанность: "Я, как специалист, обязан Вам сказать о том, что...".

## Позиция 2. Неимущий

Родители желают получить "максимальные услуги", прикладывая минимум усилий. Запрос с их стороны выглядит как слезная просьба, жалоба на нечуткость или невнимание со стороны других специалистов.

**Чего делать не стоит:** способствовать формированию наученной беспомощности родителей, их зависимости от консультанта.

**Что можно сделать:** отказать в предоставлении "максимальных услуг", постепенно смещая ответственность в принятии решений на родителей. Можно использовать позитивные психотехники ("никто не поможет Вашему ребенку лучше чем Вы, ведь это Ваш ребенок"; "никто не знает Вашего ребенка так, как Вы"; "никто не любит Вашего ребенка, так как Вы").

## Позиция 3. Я глуп, но такой уж я есть.

Быстро устает от сложностей, избегает обязывающих к работе рекомендаций, ссылается на несообразительность, неумение, глупость и пр.

**Чего делать не стоит:** тратить время и усилия на не принимающего помощь клиента.

**Что можно сделать:** для превращения глупого в "умника" необходима серьезная и последовательная работа.

## Позиция 4. Невротик.

Похожа на предыдущую позицию; тезис консультируемого звучит так: "Что вы хотите от меня? Я – невротик".

**Что можно сделать:** можно ответить примерно следующее: "Я ничего не хочу. Проблема в том, чего вы сами хотите от ребенка и от себя". Родитель должен самостоятельно ответить на этот вопрос. Однако консультант может дать взрослому достаточно много времени для обдумывания ответа, либо помочь при совместном разворачивании вариантов будущего: "Как Вы представляете своего ребенка в будущем? Каким он будет подростком, юношей, взрослым? Будет ли он жить с Вами? Как он будет относиться к Вам? Какое место в его жизни Вы будете занимать? и т.д."

*И.В. Филипович "Консультирование семьи по проблемам развития ребенка раннего возраста"*

# ПРИЕМЫ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ ПОДРОСТКОВ

## Давай думать вместе

Можно начать консультацию подростка с пассивной установки словами: "Давай попробуем вместе решить твою проблему! Готового решения я предложить не могу, мы будем обсуждать вопросы, связанные с твоей проблемой, и вместе искать решение. Было бы хорошо, если бы у нас получился разговор равных людей. Анализируя твои проблемы, я могу также испытывать сложности, как и ты. Правда, у меня есть профессиональные знания и жизненный опыт. Я постараюсь помочь тебе. Но решение необходимо принимать тебе самому".

## Человечек

Если подросток пришел на консультацию "не по своей воле", можно использовать данный прием с целью раскрепощения подростка, снижения его внутренней напряженности. На листке бумаги консультант рисует фигурку человечка и говорит: "Смотри! Это твой ровесник. Зовут его, например, Игорь. Сейчас мы будем обсуждать вопросы, связанные с его проблемой. Правда, я довольно мало знаю о его конкретной ситуации. Тебе тоже придется немного рассказать о нем".

Дальнейший диалог строится вокруг нарисованного человечка.

## Вербальное пространство

Подростки привыкли к тому, что говорят гораздо меньше взрослых. Поэтому так важно, чтобы вербальное пространство консультации условно делилось на две равные части. Для этого психологу важно уметь:

- своевременно задавать консультируемому вопросы;
- уметь использовать паузу и управлять тоном голоса;
- избегать давления на консультируемого;
- аргументированно отстаивать свою точку зрения и принимать доводы подростка.



# ПРИЕМЫ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ ПОДРОСТКОВ

## Психологический контакт

Расположите подростка к общению, чтобы он почувствовал себя психологически равноправным со взрослым. Для налаживания эмоционально-положительного психологического контакта подростку задаются нейтральные вопросы (об увлечениях, музыкальных предпочтениях, кинофильмам и др.). Нельзя начинать беседу словами: "Ну, что у тебя опять случилось?", произнесенными «учительским голосом».

## Проблемная ситуация

Психологическое консультирование проводится в форме двухфазного разговора. Первая фаза – обсуждение проблем подростка и анализ возникших трудностей; консультант и подросток находятся в предметной, содержательной "плоскости" беседы. Вторая фаза – обсуждение вопросов, связанных с протеканием самой беседы, анализ и обсуждение событий, которые произошли "здесь и сейчас"; задаются вопросы: "Какие проблемы нам с тобой удалось обсудить и что осталось за пределами нашей беседы?", "Почему ты тогда согласился со мной, а сейчас нет?", "Тебе интересно?", "В чем ты видишь пользу от нашего разговора?".

## Зеркало

Собранную о подростке информацию положите в основу рассказа о другом ребенке. Важно, чтобы пол, возраст и основные индивидуально-психологические особенности выдуманного персонажа действительно совпадали с характеристикой консультируемого. Несмотря на то, что психолог и подросток сочиняют рассказ "о ком-то другом", подросток сможет в "этом другом" увидеть самого себя, как в своеобразном психологическом "зеркале".





## ИСПОЛЬЗОВАННЫЕ ИСТОЧНИКИ

1. "Жестокое обращение с детьми", Т.Я.Сафронова, Е.И.Цымбал (2001).
2. "Индивидуальное и семейное психологическое консультирование", Ю.Алешина (1999).
3. "Консультирование семьи по проблемам развития ребенка раннего возраста", И.В. Филипович (2001).
4. "Основы психологического консультирования", Р.Кочюнас (1999).
5. "Педагогическое консультирование", М.Н.Певзнер, О.М.Зайченко (2005).
6. "Помощь детям – жертвам насилия", Т.М.Журавлева (2006).
7. "Проективные методы в диагностике нарушений развития личности в детском возрасте", Ю.В. Чирков, Т.А. Колосова (2019).
8. "Психология и психотерапия насилия. Ребенок в кризисной ситуации", Н.О.Зиновьева, Н.Ф.Михайлова, (2003).
9. "Психологическая помощь жертвам домашнего насилия. Учебно-методическое пособие для специалистов, работающих в области предупреждения домашнего насилия", В.Б.Пархимович (2016).
10. "Специфика защиты несовершеннолетних, пострадавших от преступлений сексуального характера, в том числе связанных с торговлей людьми", А.Н.Цуприк, С.Н.Исаенко (2019).



*Информационный материал является просветительским,  
все изображения носят иллюстрационный характер, взяты с сайта canva.com.*