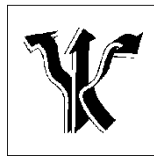


ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ
ЗАКЛАД «МІЖРЕГІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ»



МАУП

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
ЩОДО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ З
ДИСЦИПЛІНИ**

**«СОЦІАЛЬНА МЕДІАЦІЯ, ФАСИЛІТАЦІЯ ТА
СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНЕ КОНСУЛЬТУВАННЯ»**

(для магістрів)

Київ 2016

Підготовлено професором кафедри психології А.М.Грись

Затверджено на засіданні кафедри психології (протокол № 2 від 8.09.2016р.)

**СХВАЛЕНО ВЧЕНОЮ РАДОЮ ІНСТИТУТУ СОЦІАЛЬНИХ НАУК І
САМОВРЯДУВАННЯ (протокол № 2 від 15.09.2016 р.)**

Грись А.М. Методичні рекомендації для самостійної роботи студентів з дисципліни «Соціальна медіація, фасилітація та соціально-психологічне консультування» (для магістрів). – К.: МАУП, 2016 – 17 с.

Методичні рекомендації для самостійної роботи студентів містять пояснювальну записку, тематичний план дисципліни, зміст дисципліни «Соціальна медіація, фасилітація та соціально-психологічне консультування», завдання для індивідуальної роботи, питання для самоконтролю, список літератури.

**@ Міжрегіональна Академія
управління персоналом (МАУП), 2016**

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Метою вивчення дисципліни «Соціальна медіація, фасилітація та соціально-психологічне консультування» є засвоєння студентами напряму 1301 “Соціальне забезпечення” спеціальності 8.13010201 “Соціальна робота” основних теоретичних напрямків і практичних навичок психологічного консультування та посередництва у практиці соціальної роботи з різними групами клієнтів.

Для досягнення мети курсу «Соціальна медіація, фасилітація та соціально-психологічне консультування» потрібно розв’язати такі **завдання**:

- ☐ розкрити основні поняття і концепції психологічного консультування та посередництва;
- ☐ вивчити функції та завдання консультування і посередництва в соціальній роботі;
- ☐ ознайомитися з основними напрямками і парадигмами консультування і посередництва в діяльності практичного психолога;
- ☐ засвоїти основні професійні вимоги до ведення консультування і посередництва та компетентності практичного психолога.

Після закінчення курсу студент повинен **знати**:

- ☐ психологічні основи консультування і посередництва;
- ☐ історію становлення та розвитку технологій консультування і посередництва;
- ☐ основні поняття і концепції психологічного консультування і посередництва;
- ☐ методологічні основи та досягнення у галузі здійснення практики консультування і посередництва;
- ☐ предмет, мету, завдання технологій консультування і посередництва;
- ☐ психологічну проблематику консультування і посередництва;
- ☐ базові технології посередницької діяльності та медіаторства;
- ☐ теоретичну основу процесу консультування і посередництва;
- ☐ класифікацію типів психологічного консультування;
- ☐ типи проблемних ситуацій;
- ☐ стадії процесу психологічного консультування;

❑ етику психолога в контексті консультативної та посередницької практики.

Після закінчення курсу студент повинен **вміти**:

❑ здійснювати пошук інформації, що стосується технологій консультативної та посередницької практики;

❑ застосовувати моделі консультування згідно різних парадигм психологічної практики;

❑ використовувати різні формати індивідуальної та групової психосоціальної роботи;

❑ застосовувати різні підходи психологічного консультування і посередництва в практичній діяльності.

Це забезпечує формування таких **компетенцій**:

о соціально-особистісних;

о загальнонаукових;

о інструментальних;

о професійних.

II. Основні результати навчання та компетентності, які вони формують:

№	Результати навчання	Компетентності
1	Здатність до аналізу, оцінки та урахування ментальності клієнта у консультативному процесі. Уміння реалізувати в психологічному консультуванні та посередництві різні методологічні підходи щодо подолання проявів неадаптивних форм поведінки;	Уміння дотримуватися етичних принципів та норм, що узгоджуються із професійною етикою практичного психолога; Уміння застосовувати знання та розуміння основних концепцій, теорій та фактів для інтерпретації психологічних явищ у процесі реалізації функцій консультування та посередництва.
2	Уміння застосовувати знання про причини неефективної взаємодії та розуміння для розв'язання практичних психологічних проблем. Здатність здійснювати аналіз та узагальнення психологічної інформації, забезпечувати формування науково обґрунтованих висновків та пропозицій.	Уміння визначати анамнез, встановлювати завдання та провадити психологічну допомогу; вбачати наукову компоненту психопрактичного втручання.
3	Навички емпатійного слухання, усної та письмової аргументації при психологічному супроводі, психологічному консультуванні та посередництві.	Здатність здійснювати ділову комунікацію з метою отримання інформації, необхідної для вирішення завдань діяльності

4	Уміння застосовувати в психологічному консультуванні та соціальній медіації основні психокорекційні методики техніки та процедури.	Уміння обирати доречну стратегію психопрактичної діяльності на підставі аналізу власних базових компетенцій і клієнтського запиту
5	Навички аналізу, синтезу, узагальнення та інтерпретації результатів психологічної діагностики	Уміння застосовувати діагностичні методики, адекватні досліджуваній психічній реальності та завданню вирішення науково-прикладної проблеми.
6	Уміння продемонструвати знання та розуміння основних концепцій, теорій та фактів у конкретних галузях психологічного знання	Уміння здійснювати підбір, адаптацію та розробляти методичний інструментарій відповідно до проблем науково-прикладної та практичної діяльності.
7	Здатність шукати, обробляти та аналізувати інформацію з різних джерел	Уміння застосовувати сучасні психологічні методи і технології для досягнення цілей псередництва і консультування, особистісного та професійного зростання.
8	Встановлення і підтримка відносин з іншими професіоналами і з відповідними організаціями	Уміння мотивувати людей та рухатись до спільних цілей
9	Здатність розуміти сутність та закономірності групової взаємодії	Уміння координувати діяльність суб`єктів психологічної практики
10	Розуміння організаційних стратегій і тактик керування людьми.	Навички формування еко-психологічного середовища для професійної реалізації членів колективу.

Тематичний план
дисципліни
«Соціальна медіація, фасилітація та соціально-психологічне
консультування»

Назва змістового модуля і теми
Змістовий модуль 1. Методологічні основи соціальної медіації та фасилітації
Тема 1. Роль і місце соціальної медіації та фасилітації у системі людських стосунків
Тема.2 Структура посередництва
Тема 3. Сучасні технології соціальної медіації та фасилітації
Змістовий модуль 2. Соціально-психологічне консультування
Тема 4. Особливості психологічного консультування
Тема 5. Процес психологічного консультування: підготовка і проведення , його етапи і процедури
Тема 6. Сучасні моделі соціально-психологічного консультування
Разом годин: 36

Зміст самостійної роботи з
дисципліни
«Соціальна медіація, фасилітація
та соціально-психологічне консультування»

Змістовий модуль 1.

Методологічні основи соціальної медіації та фасилітації

Тема 1. Роль і місце соціальної медіації та фасилітації у системі людських стосунків

Соціально-психологічні концепції процесу соціальної медіації та фасилітації, герменевтика дій, соціальні інтерації як наратив, соціальний контекст, контент-підхід, проблема тлумачень, мова сигналів, феноменологія опису. Маніпулятивна природа соціуму. Міжособистісні стосунки у контексті

соціальних інтеракцій. Міжособистісна спільність. Технології соціальної взаємодії.

Література [1, 5, 7, 29, 35, 44-52]

ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Індивідуальне завдання 1. Робота с першоджерелами (анотування літератури):

1. Абрамова Г.С. Практическая психология: Учебник для студентов вузов. – Изд. 8-е, перераб. и доп. – М.: Академический проект; Триста, 2005. – 495 с.
2. Алешина Ю. Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. – М.: Независимая фирма «Класс», 2000. – 208 с.
3. Васьківська С.В. Основи психологічного консультування: Навчальний посібник – К.: Четверта хвиля, 2004. – 256 с.
4. Немов Р.С. Основы психологического консультирования: Учеб. для студ. педвузов. — М.: Гуманит. Изд. Центр ВЛАДОС, 1999. – 384 с.
5. Осипова А.А. Общая психокоррекция: Учебное пособие для студентов вузов. — М.: ТЦ «Сфера», 2000. – 512 с.
6. Основи практичної психології /В.Панок, Т. Титаренко, Н. Чепелева та ін.: Підручник. – К.: Либідь, 1999. – 536с.

Творчі завдання та проблемні ситуації:

Завдання 1. Виберіть правильні відповіді з запропонованих варіантів. Обґрунтуйте свою думку.

Першими фахівцями, що виділили психологічне консультування як окремий вид психологічної допомоги були... а) З. Фройд та А. Адлер; б) К. Роджерс та Р. Мей; в) І. Павлов та М. Бехтерєв; г) Е. Берн та Дж. Морено; д) всі відповіді правильні; е) всі відповіді неправильні.

Завдання 2. Складіть психограму психолога-консультанта.

Психограма психолога-практика.	
Особистісні особливості	
Сенсорно-перцептивні властивості	
Особливості мислення і пам'яті	
Психомоторні властивості	
Протипоказання до діяльності	

Завдання 3. Дайте відповідь, які з цих тверджень є більш вірними:

- Психологічне консультування – це вид психологічної допомоги, що передбачає активний вплив на особистість клієнта, який має на меті реконструкцію цієї особистості.*

- ☐ *Психологічне консультування* – це надання психологічної допомоги клієнтові шляхом повідомлення йому об'єктивної психологічної інформації. При цьому психолог відповідає за достовірність та форми повідомлення інформації клієнтові, а він сам виробляє ставлення до інформації та приймає рішення про її використання.
- ☐ *Психологічне консультування* – це багатофункціональний метод цілеспрямованих змін психологічних феноменів людини, групи або організації з метою гармонізації професійного та особистісного буття людини.
- ☐ *Психологічне консультування* – це вид психологічної допомоги психічно нормальним людям для досягнення ними цілей особистого зростання.
- ☐ *Психологічне консультування* – це організований вплив на клієнта з метою зміни показників його активності відповідно до вікових норм психічного здоров'я. Основними об'єктами уваги психолога є вікова норма та індивідуальний темп оволодіння певним видом діяльності.
- ☐ *Психологічне консультування* є методом немедичної (клінічної) психотерапії, використовувати який мають право лише особи, що мають медичну освіту.

Поясніть свою відповідь.

Завдання 4. Проведіть дискусії на тему «Підготовка до консультативної практики»:

- ☐ Необхідна документація консультуючого психолога: реєстраційний журнал, картотека клієнтів та ін.
- ☐ Можливості та перспективи врахування попереднього професійного і особистісного досвіду при підготовці до психоконсультативної практики.
- ☐ Психогеографія і устаткування приміщення для консультування.
- ☐ Одяг і імідж консультанта.

Завдання 5. Заповніть таблицю «Цілі консультування згідно основних напрямків психології»:

Напрямок	Цілі консультування
Психоаналітичний напрямок	
Адлеріанський напрямок	
Біхевіористичний напрямок	
Раціонально-емоційна терапія (А. Елліс)	
Клієнт-орієнтована терапія (К. Коджерс)	
Екзистенційна терапія	

Завдання 6. Згадайте випадки, коли Ви переживали якусь кризову ситуацію, тож потребували психологічної підтримки. Дайте відповідь на питання:

- ☐ Звідки і яким чином Ви дістали психологічну допомогу та наскільки вона була для Вас корисною?
- ☐ Якої допомоги Ви потребуєте, коли були безпорадним і втратили контроль над своїм життям?
- ☐ В чому, на Вашу думку, полягає сенс психологічного консультування, коли Ви є в ролі клієнта?

Завдання 7. Заповніть таблицю «Теоретичні принципи сучасних напрямків психологічного консультування»:

Напрямок	Основні теоретичні принципи
Психоаналітичний напрямок	
Адлеріанський напрямок	
Терапія поведінкою	
Рационально-емоційна терапія (А. Ellis)	
Клієнт-орієнтована терапія (С. Rogers)	
Екзистенційна терапія	

Завдання 8. Продовжіть (напишіть повністю) дефініції професійно важливих та особистих якостей психолога-консультанта (за Р. Кочюнасом):

- ☐ автентичність – це...
- ☐ відкритість власному досвіду – це...
- ☐ розвиток самопізнання – це...
- ☐ толерантність до невизначеності – це...
- ☐ прийняття особистої відповідальності – це...
- ☐ глибина стосунків з клієнтами – це...
- ☐ постановка реалістичних цілей – це...
- ☐ професійна емпатія – це...

Завдання 9. Зробіть порівняльний аналіз Етичних принципів роботи психолога-консультанта, прийнятих на I Установчому з'їзді Товариства психологів України 20 грудня 1990 року, та наданих Альошиною Ю. Є. в її книзі «Индивидуальное и семейное психологическое консультирование» [3, с.12].

Завдання 10. Підготуйте тези до науково-публіцистичних статей:

- ☐ Співвідношення рівнів і форм консультативної допомоги особистості і спільноті.
- ☐ Соціальні, філософські та наукові передумови виникнення психологічного консультування як професії.
- ☐ Специфічні риси психологічного консультативного процесу.
- ☐ Особистість як предмет психоконсультативної практики.
- ☐ Специфіка сприймання клієнтом психолога-консультанта.

Тема 2. Структура соціальної медіації та фасилітації

Поняття, функції, етапи і моделі соціальної медіації та фасилітації. Сутність посередництва та його роль в конфлікті та переговорному процесі. Медіація як консультативне посередництво, його сутність та специфіка. Примирення як форма посередництва. Арбітражна форма посередництва, її особливості та призначення. Технологія посередницької діяльності: методи, прийоми, етапи. Види і типи посередництва. Культура переговорного процесу та її складові. Поняття про стиль ведення переговорів. Особистісний стиль ведення переговорів. Національні стилі ведення переговорів. Особливості окремих національних стилів переговорів.

Література [1, 5, 7, 29, 35, 44-52]

Індивідуальне завдання 2. Робота с першоджерелами (анотування літератури):

1. Айви А.Е., Айви М.Б., Саймэк-Даунинг Л. Психологическое консультирование и психотерапия: методы, теории и техники. Практическое руководство. — М.: , 1999 – 487 с.
2. Меновщиков В.Ю. Введение в психологическое консультирование. – М.: Смысл 2000. – 109 с.
3. Васьківська С.В. Технологія консультування – К.: Главнік, 2005. – 96 с.
4. Калина Н.Ф. Основы психотерапии. – М.: "Рефл-бук"; К.: "Ваклер", 1997. – 272 с.

Творчі завдання та проблемні ситуації:

Завдання 1. Проаналізуйте фрази консультанта та зробіть висновки з приводу директивності і недирективності використовуваного підходу. Які директиви належать кваліфікованому консультантові, а які – некваліфікованому:

- ☐ Вам обов'язково треба перевіритися в невропатолога.
- ☐ Дивлячись на свого сина, Ви щодня повинні думати про те, який він дорослий і самостійний: «Мій син сам справляється зі своїм життям!»
- ☐ Додайте до свого арсеналу засобів реагування на труднощі – примирення з невідворотнім.

☒ Будьте собою, врешті решт!
Обґрунтуйте свої відповіді.

Завдання 2. Проведіть (в трійках: консультант, клієнт, спостерігач) рольову гру «консультативна взаємодія», яка має імітувати сурогатну консультацію. Після завершення гри узагальніть ваші знання про етапність консультативного процесу. Дайте відповіді на питання:

- ☒ Скільки і яких етапів Ви б у цьому процесі виділили?
- ☒ Продумайте психотерапевтичне значення кожного вказаного вами етапу та зобразіть його піктограмою.
- ☒ Проаналізуйте піктограми, виберіть найбільш вдалі та створіть своєрідну «вулицю» розгортання консультативного процесу.

Завдання 3. Проведіть групову дискусію щодо загальних правил й установок психолога-консультанта, які структурують процес консультування і роблять його ефективним:

- ☒ *Не буває двох однакових клієнтів і ситуацій консультування.* Людські проблеми тільки ззовні можуть здаватися схожими, однак оскільки вони виникають, розвиваються, існують у контексті унікальних людських життів, то і самі проблеми в дійсності є унікальними. Тому кожна консультативна взаємодія унікальна і неповторна.
- ☒ У процесі консультування клієнт і консультант *постійно змінюються* згідно їхнім відносинам; у психологічному консультуванні немає статичних ситуацій.
- ☒ *Найкращим експертом власних проблем є сам клієнт*, тому при консультуванні варто допомогти йому прийняти на себе відповідальність за вирішення його проблем. Бачення власних проблем клієнтом не менш, а може бути, і більш важливо, ніж уявлення про них консультанта.
- ☒ У процесі консультування *почуття безпеки клієнта важливіше, ніж вимоги консультанта.* Таким чином, у консультуванні недоречно домагатися мети будь-якою ціною, не звертаючи уваги на емоційний стан клієнта.
- ☒ Прагнучи допомогти клієнтові, консультант зобов'язаний "підключити" усі свої професійні й особистісні можливості, однак у кожному конкретному випадку він не повинен забувати, що він всього лише людина і тому *не здатний цілком відповідати* за іншу людину, за його життя і труднощі.
- ☒ *Не слід очікувати безпосереднього ефекту* від кожної окремо взятої консультативної зустрічі – вирішення проблем, а також успіх консультування не схожі на пряму, що рівномірно піднімається нагору; це процес, у якому помітні поліпшення змінюються погіршеннями, тому що самозміна вимагає багатьох зусиль і ризику, що не завжди і не відразу завершуються успіхом.
- ☒ *Компетентний консультант знає рівень своєї професійної кваліфікації* і власні недоліки, він відповідальний за дотримання правил етики і за роботу на благо клієнтів.

- ☐ Для позначення і концептуалізації кожної проблеми можуть бути використані *різні теоретичні підходи*, але немає і не може бути найкращого теоретичного підходу.
- ☐ Деякі проблеми – це сутнісні людські дилеми і в принципі нерозв'язні (наприклад, проблема екзистенціальної провини). У таких випадках консультант повинен допомогти клієнтові *зрозуміти неминучість ситуації* й змиритися з нею.

Завдання 4. Проведіть ділову гру «Знайомство», метою якої є відпрацювання технологій початку консультативної взаємодії:

- ☐ Складіть стислий план того, що Ви б бажали сказати клієнтові з приводу семантики психологічної консультативної допомоги та етичних норм вашої взаємодії. Додайте декілька фраз, що спонукали б до розподілу відповідальності.
- ☐ В «четвірках» (клієнт та троє консультантів) проведіть рольову гру: «Перша зустріч з клієнтом». «Консультанти» ділять між собою завдання. Які вони будуть розв'язувати в розмові з клієнтом. Хтось почне взаємодію, маючи на меті вплести в розмову декілька фраз з приводу корекції очікувань клієнта (блок введення в психосемантику консультативної взаємодії), другий продовжить напрацьоване першим і пояснить права та обов'язки сторін (блок етичних норм), третій торкнеться питання контрактних стосунків та розподілу відповідальності (блок укладання контракту). Час підготовки до гри – 3-5 хвилин, тривалість гри – не більше 7-10 хвилин. До клієнта потрібно підстроїтися так, щоб він міг вільно висловлюватися, вести розмову так, як йому треба.
- ☐ Після гри проаналізуйте помилки та досягнення кожного з гравців у ролі консультанта.
- ☐ Нехай «клієнт» також дасть зворотній зв'язок відносно того, хто з консультантів створив найкращий контакт при «першій зустрічі».

Завдання 5. Розмовляючи зі своїми знайомими та друзями, спробуйте звернутися до них як до потенційних клієнтів, використовуючи емоційну підтримку та фрази з мовного етикету консультанта.

Обміняйтеся своїм «досвідом» консультування з колегами-психологами та такими ж початківцями як Ви. Проаналізуйте найбільш характерні помилки встановлення контакту та побудови консультативної взаємодії.

Завдання 6. Заповніть таблицю «Етапи і процедури консультативної практики»:

<i>Етапи консультації</i>	<i>Процедури консультування</i>
Підготовчий етап	
Етап налаштування на роботу	
Діагностичний етап	

Рекомендаційний етап	
Контрольний етап	
Етап пост-консультативної взаємодії з клієнтом	

Завдання 7. Формування навичок перетворення скарги на запит. Працюючи у невеликих групах (3-4 особи), наведіть і проаналізуйте декілька скарг, визначаючи локус скарги, проблему «клієнта», психологічний запит, – спробуйте визначити основні теми майбутньої бесіди. Проаналізуйте явні та приховані фрагменти скарги.

Завдання 8. Проведіть практикум з метою формування навичок диференціації скарги і психологічного запиту. Ділова гра «Визнач запит» (5-9 осіб):

- ☐ Один із учасників («клієнт»), працюючи в колі, наводить скаргу (можна чужу, почуту від клієнта чи значущої особи).
- ☐ Кожен з групи уважно слухає і має право за бажанням поставити лише одне уточнююче питання.
- ☐ Після цього група і доповідач занотують свої міркування з приводу того, на що скаржиться «клієнт», в чому полягають його психологічна проблема та психологічний запит.
- ☐ Учасники по колу діляться своїми міркуваннями.
- ☐ Останнім висловлюється учасник, котрий безпосередньо знайомий із ситуацією («клієнт»).
- ☐ В колективному обговоренні відзначають учасників, що були більш проникливими і влучними.
- ☐ Потім гра повторюється на новому матеріалі (інший «клієнт»).
- ☐ В підсумку учасники розмірковують над тим, за яких умов скарга не збігається із психологічним запитом.

Завдання 9. Проведіть практикум «Формулювання психотерапевтичного завдання»:

- ☐ Проведіть спостереження за роботою досвідченого психолога-консультанта, визначте, які з відомих Вам технологій він застосовує в спілкуванні з клієнтом. Опишіть їх якомога детальніше.
- ☐ В режимі групової роботи проаналізуйте кілька психологічних запитів, сформулюйте психотерапевтичні завдання та визначте техніки, які доцільно застосовувати для їх розв'язання.

Завдання 10. Проведіть практикум «Аналіз результативності консультування»:

- ☐ Подивіться відеозапис про роботу психолога-консультанта. Виділіть вдалі та менш вдалі фрагменти роботи, вкажіть на основні помилки, які Ви помітили в роботі.

- ☒ Спостерігаючи навчальні етюди своїх колег та роботу психолога-консультанта, виділіть та проаналізуйте фрагменти їх взаємодії з клієнтом.
- ☒ Виявіть основні причини недостатньої результативності проведених вами або іншими людьми психологічних консультацій.
- ☒ Дайте зворотній зв'язок на цю роботу за такою структурою:
 - Що було зроблено ГАРНО.
 - Що треба ДОДАТИ (гарно, але недостатньо).
 - Що треба буде ЗМІНИТИ (в наступній роботі), щоб консультування покращилося.

Завдання 11. Проведіть груповий диспут за однією (декількома) темами з метою виправлення та запобігання найбільш поширеним помилкам психолога-початківця:

- ☒ подолання напруги і невпевненості у собі;
- ☒ мистецтво бути собою і відвертість з клієнтами;
- ☒ намагання бути довершеним;
- ☒ добросовісність по відношенню до себе і клієнтів;
- ☒ надія на швидкі результати;
- ☒ «розчинення» в проблемах клієнтів;
- ☒ надання порад і сприяння поспішливим рішенням;
- ☒ моралізація і повчання.

Завдання 12. Підготуйте реферати (доповіді):

- Оцінка ефективності психологічних консультативних заходів.
- Характеристика особистості клієнта.
- Навички спостереження за клієнтом.
- Умови проведення психологічного консультування.
- Режим роботи психологічної консультації.
- Організація індивідуальної роботи психолога консультанта.
- Взаємодія психолога-консультанта з іншими фахівцями-консультантами.

Тема 3. Сучасні технології соціальної медіації та фасилітації

Стратегії, використовувані посередником. Проблеми, які можуть виникнути при посередництві. Умови ефективності посередництва. Моменти сприятливі для посередництва

Література [2, 3, 7, 29, 35, 46-582]

Індивідуальне завдання 3. Робота с першоджерелами (анотування літератури):

1. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования. – М.: Академический проект, 1999. – 240 с.

2. Мэй Р. Искусство психологического консультирования. Как давать и обретать душевное здоровье / Пер. с англ. – М.: Апрель Пресс, изд-во ЭКСМО-Пресс, 2001. – 256 с.

Творчі завдання та проблемні ситуації:

Завдання 1. Оберіть та обґрунтуйте правильну відповідь.

Зір інформації (психологічного анамнезу) про клієнта відбувається ... а) безпосередньо на консультації; б) перед консультацією; в) після консультації; г) всі відповіді вірні; д) всі відповіді невірні.

Завдання 2. Заповніть таблицю.

<i>Консультування малої групи</i>	
<i>Варіанти проблемних малих груп</i>	<i>Особливості консультування</i>

Завдання 3. Проведіть (в парах) рольову гру «Первинний збір інформації» з метою з'ясувати, як на практиці працює схема збору психологічного анамнезу (за Р. Кочунасом):

☐ *Демографічна інформація:* вік клієнта; сімейне положення; професія; освіта.

☐ *Актуальні проблеми і порушення:*

- виникнення, розвиток та тривалість утруднень;
- події в житті, обумовлені виникненням, загостренням та вирішенням проблем;
- вік, в якому виникли проблеми;
- зміни відносин особистості (особливо до значущих людей), переміни інтересів, погіршення фізичного стану (сон, апетит), обумовлені виникненням проблем;
- безпосередня причина звернення клієнта;
- попередні спроби вирішити проблему (самостійно чи за допомогою інших спеціалістів) та їх результати;
- вживання ліків;
- сімейний анамнез (особливо психічні захворювання, алкоголізм, наркоманія, самогубства).

☐ *Психосоціальний анамнез (значущі міжособистісні відносини):*

- ☐ раннє дитинство (обставини і черговість народження, основні вихователі, відношення в родині);
- ☐ дошкільний період (народження братів і сестер, інші значущі події і сім'ї, перші спогади);

- ☐ молодший шкільний вік (успіхи та невдачі у навчанні, проблем із вчителями, відношення в родині);
- ☐ отрочество та юність (відношення з однолітками, особами іншої статі, батьками, успіхи і невдачі у школі, ідеали та устремління);
- ☐ дорослий вік (соціальні стосунки, задоволеність роботою, шлюбом, стосунки в сім'ї, статеве життя, економічні умови життя, втрата близьких людей, вікові зміни, вживання алкоголю, наркотиків, психологічні і екзистенціальні кризи, плани на майбутнє).

Проаналізуйте отриманий в результаті цих рольових ігор досвід.

Завдання 4. Проведіть рольову гру з метою з'ясувати, як застосовуються основні технології психологічного консультування. У групах з 3-х осіб (консультант, клієнт, спостерігач) програється кожна з технологій (по 5 хвилин в один бік):

- ☐ постановка питань (відкритих та закритих);
- ☐ підбадьорювання та заспокоєння;
- ☐ віддзеркалювання змісту: перефразування і узагальнення;
- ☐ віддзеркалювання почуттів;
- ☐ паузи та мовчання;
- ☐ надання інформації;
- ☐ інтерпретація;
- ☐ конфронтація;
- ☐ розкриття почуттів консультанта;
- ☐ структурування консультації.

Проаналізуйте свої враження від отриманого досвіду.

Завдання 5. Підготувати реферати (доповіді):

- ☐ Психологічні рекомендації із спеціальних проблем психо-консультативного контакту.
- ☐ Особливості консультування проблемної малої групи.

Завдання 6. Проведіть диспути:

- ☐ Як Ви вважаєте, чи слід аналізувати в консультативній групі негативні емоції, що виникають в учасників з приводу деяких дій? Поясніть чому.
- ☐ Найпоширеніші страхи консультанта-початківця. Способи їхнього подолання.
- ☐ Моделі та стратегії пост-консультативної взаємодії консультанта з клієнтом. Перспективи та недоліки кожної стратегії.

Завдання 7. Продовжить (напишіть повністю) дефініції:

- ☐ тривожність – це...
- ☐ страхи – це...
- ☐ фобії – це...
- ☐ ворожість – це...
- ☐ агресивність – це...
- ☐ невмотивованість – це...

- ❑ завищені вимоги – це...
- ❑ провина – це...
- ❑ істеричність – це...
- ❑ obsесивність – це...
- ❑ параноя – це...
- ❑ шизоїдність – це...
- ❑ асоціальність – це...
- ❑ психосоматика – це...
- ❑ депресія – це...
- ❑ суїцидні наміри – це...
- ❑ втрата – це...
- ❑ сексуальні проблеми – це...

Завдання 8. В міні-групах (3-4 особи) проведіть ділову гру «Спеціальний запит консультування»:

- ❑ спочатку оберіть для сурогатного втілення (розігрування) один із запитів (спеціальних проблем психологічного консультування): консультування тривожних клієнтів; консультування при реакціях страху і фобіях; консультування вороже налаштованих і агресивних клієнтів; особливості консультування «невмотивованих клієнтів»; консультування клієнтів, що пред'являють завищені вимоги; консультування при переживанні провини; особливості консультування клієнтів, що плачуть; консультування істеричних особистостей; консультування obsесивних особистостей; консультування при параноїдальних розладах; консультування шизоїдних осіб; консультування асоціальних осіб; консультування при алкоголізмі (інших різновидах соціально-прийнятної наркоманії); консультування клієнтів з психосоматичними розладами; консультування клієнтів з депресією і суїцидними намірами; консультування при переживанні втрати; особливості бесіди з вмираючою людиною; консультування при сексуальних проблемах.
- ❑ Розподіліть ролі (консультант, клієнт (клієнти), спостерігач) відповідно загальних етапів консультативної практики:
 - o формулювання запиту,
 - o діагностика порушення,
 - o визначення проблемної ситуації та її причин,
 - o з'ясування бажаних результатів та ефектів від консультативного впливу,
 - o застосування консультативної технології,
 - o перевірка і закріплення отриманого результату.
- ❑ По закінченні проаналізуйте свої досягнення і помилки.

Змістовий модуль II. Соціально-психологічне консультування.

Тема 4. Особливості психологічного консультування

Визначення і мета психологічного консультування: варіанти визначень, мета психологічного консультування, сучасні уявлення про мету консультування. Психологічне консультування і психотерапія. Розмежування понять. Класифікація типів консультування. Типи консультування. Контактне та дистанційне консультування. Консультування відповідно вікової періодизації.

Теорії особистості і практика консультування. Теоретичні принципи сучасних психологічних напрямів. Роль і місце консультанта в процесі консультування та вплив професійної діяльності на особистість консультанта. Вимоги до особистості консультанта. Аутентичність. Розвиток самопізнання. Сила особистості та ідентичність.

Література [1, 5, 7, 29, 35, 44-52]

Індивідуальне завдання 4. Робота с першоджерелами (анотування літератури):

1. Бесемер Х. Медиация. Посредничество в конфликтах / Духовное познание, 2005 г. – 176 с.
2. Машков В.Н. Практика психологического обеспечения руководства, управления, менеджмента. – СПб.: Речь, 2005. – 304 с.
3. Пономарева И. Опыт психологического посредничества в разрешении семейных конфликтов, 2005 г. <http://www.temenos.ru>.

Творчі завдання та проблемні ситуації:

Завдання 1. Виберіть правильні відповіді з запропонованих варіантів. Обґрунтуйте свою думку.

Питанням посередництва у соціальній взаємодії займалося чимало відомих вітчизняних та зарубіжних науковців: а) Рубін Дж., б) Прюїтт Д., в) Моор Ч., г) Фейр Ш., і) Пірен М.І., д) Сулімова Т.С., е) Соснін В.О., є) Здравомислов А.Г., ж) всі відповіді вірні; з) всі відповіді невірні.

Завдання 2. Дайте відповідь, які з цих тверджень є більш вірними:

Соціальне медіаторство (mediation) – форма втручання у конфлікт, при якій третя сторона допомагає конфліктуючим сторонам досягти добровільної згоди, домовленості.

Соціальне медіаторство – підхід до розв’язання конфліктів, в якому нейтральна третя сторона (посередник) забезпечує здійснення структурованого процесу, аби допомогти конфліктуючим сторонам (учасникам у посередництві) дійти до взаємоприйняттого вирішення їхніх спірних питань.

Соціальне медіаторство – це явище, яке зумовлене діями соціальних суб'єктів, є причиною і наслідком цих дій, і є способом урегулювання соціального конфлікту

Соціальне медіаторство – спеціально організована форма спілкування двох конфліктуючих сторін, що здійснюється за допомогою третьої, нейтральної сторони (посередника) з метою опосередкованого управління процесом розв'язання конфлікту згідно з правилами діалогічної взаємодії.

Завдання 3. Проведіть групову дискусію про кожну з норм «Етичних зобов'язань посередника»:

- професійна підготовка / компетентність.
- забезпечення прийнятності посередництва в конкретній ситуації.
- турботливе ставлення.
- повага до гідності клієнта як індивіда та його права на самовизначення.
- конфіденційність.
- нейтральність.
- підтримка безпечного середовища.
- забезпечення рівноваги сил / можливостей.
- забезпечення для учасників доступу до інформації, необхідної для прийняття ними підкріпленого інформацією рішення.
- забезпечення для учасників доступу до конкретної незалежної поради.

Завдання 4. Оберіть та обґрунтуйте правильну відповідь.

Посередник як особистість повинен мати такі якості: а) емоційна стабільність, б) особистісна зрілість; в) соціальна відповідальність; г) компетентність; т) розвинуті комунікативні навички (щира манера спілкування); д) небайдужість; е) зацікавленість в конструктивній взаємодії сторін конфлікту; є) всі відповіді вірні; ж) всі відповіді невірні.

Проаналізуйте, які з вищезазначених якостей допомагають посереднику:

- оволодіти майстерністю управління конфліктними процесами, щоб вміти скорегувати свою поведінку в конфлікті;
- розумно використовувати на практиці психологічні методики профілактики і розв'язання конфліктів;
- вміти віднайти спосіб вирішення конфлікту;
- вміти перетворити опонентів у партнерів.

Завдання 5. Продовжить (напишіть повністю) дефініції:

- ☐ *Соціальна взаємодія* - система взаємозумовлених соціальних дій, за яких дії одного суб'єкта (індивіда, групи, спільноти) одночасно...
- ☐ *Соціальний конфлікт* (лат. conflictus – сутичка) – зіткнення двох або більше сил, спрямованих на забезпечення своїх інтересів в умовах ...
- ☐ *Незалежний посередник* – визначена за спільним вибором сторін особа, яка сприяє встановленню взаємодії між сторонами, проведенню переговорів, бере участь у виробленні примирною комісією ...
- ☐ *Активне слухання* – це комплекс дій, що демонструє увагу, розуміння, повагу того, хто слухає, і відповідно викликає у опонента ...

- ▣ *Резюмування* - підводження підсумків того, що сказав співрозмовник, формулювання висновків з почутого, які повідомляються іншій стороні...

Завдання 6. Досвід використання посередництва вказує на необхідність урахування специфіки різновидів конфлікту: міжнародний, міжетнічний, трудовий, сімейний, міжособистісний, між-груповий, між особистістю та групою.

Проведіть груповий диспут (дискусію) на теми:

- «Як застосовуються основні принципи психологічного посередництва в кожному з даних різновидів конфлікту?»
- «Чи може посередник належати до одної з етнічних груп, що беруть участь у міжетнічному конфлікті? До яких наслідків це веде? Чи зможе таки посередник справити враження неупередженості?»

Завдання 7. Залежно від впливу посередника на рішення конфлікуючих сторін соціологія конфлікту визначає такі його види:

- ▣ *третейський суддя* – авторитарна роль, має найбільші можливості щодо визначення варіантів вирішення проблеми;
- ▣ *керівник* – бере на себе владу владнати конфлікт, віддаючи учасникам відповідальність за його вирішення;
- ▣ *арбітр* – теж має значні повноваження, але сторони можуть не погодитися з його рішенням та опротестувати його;
- ▣ *медіатор* – більш нейтральна роль; маючи певні знання, він забезпечує конструктивне обговорення проблеми, прийняття рішення залишається за конфліктантами;
- ▣ *«чесний маклер»* – це посередник, який дотримується під час розв'язання конфлікту або своїх інтересів, або певної формальної доктрини;
- ▣ *помічник* – не втручається у полеміку щодо змісту проблеми та прийняття рішення, забезпечує організацію переговорів та зустрічей;
- ▣ *спостерігач* – своєю присутністю утримує сторони від порушень домовленостей, агресії.

Як третя сторона-посередник може забезпечити: вольове припинення конфлікту (третейський суддя, арбітр), розведення конфлікуючих сторін (третейський суддя, арбітр), блокування боротьби (третейський суддя, арбітр, спостерігач), застосування санкцій (третейський суддя, арбітр), визначення правомірностей претензій (третейський суддя, «чесний маклер», арбітр), надання допомоги (помічник, медіатор), сприяння нормалізації відносин (помічник, медіатор), надання допомоги в організації спілкування (помічник, медіатор), контроль за виконанням домовленостей (арбітр, спостерігач, медіатор).

В групах (3-4 особи) проаналізуйте актуальні для вас конфліктні ситуації з точки зору доречності використання різних видів посередництва для їхнього вирішення.

Завдання 8. Соціальне медіаторство ґрунтується на таких поглядах стосовно сутності конфлікту:

- ▣ Конфлікт є повсякденним явищем життя людей та відбувається на багатьох рівнях.
- ▣ Конфлікту може бути дано нейтральне визначення як явищу, що необов'язково має негативні наслідки. Конфлікт може набути негативних і деструктивних наслідків як результат підходу, застосованого сторонами конфлікту.
- ▣ Позитивний підхід до конфлікту може бути внеском у вироблення творчих та конструктивних рішень.
- ▣ Загалом, за відповідних обставин, люди, які опинилися у конфлікті, можуть бути вмотивованими і спроможними розв'язати конфлікт конструктивно.

Об'єднайтеся у групи по 4 особи (дві сторони конфлікту, спостерігач, посередник) та проведіть рольову гру «Соціальне медіаторство конфлікту». Візьміть актуальну конфліктну ситуацію та розіграйте її відповідно до ваших ролей (5-7 хвилин). Після цього зробіть рефлексію власних ролей та позицій. Чи вдалося посереднику-медіатору впроваджувати у своїх діях під час конфлікту вищезазначені погляди на сутність конфлікту?

Завдання 9. Існує досить багато моделей посередництва:

- ▣ Модель посередництва, розроблена Д. Прюїттом (Dean Pruitt et al.) з колегами має три стадії. За цією моделлю, перша стадія включає і себе створення умов для посередницької діяльності, що передбачає прояснення основних правил і збір відомостей про конфлікт. Друга стадія представляє собою процес вирішення проблеми, що передбачає виявлення існуючих проблем і розробку альтернатив. Мета третьої стадії – досягнення працездатної згоди, що передбачає тиск на сторони з метою примусити їх до згоди.
- ▣ Згідно своєї моделі Ч. Моор (C. Moog) виділяє у посередництві 12 стадій: першопочатковий контакт з учасниками; вибір стратегії управління процесом; збір та аналіз інформації; розробка плану здійснення посередництва; створення атмосфери довіри і співпраці; початок посередницької місії; визначення пунктів суперечки; порядку і послідовності їх обговорення (порядок дня); визначення схованих інтересів учасників; розробка варіантів урегулювання; оцінка варіантів для прийняття рішення; останні переговори; досягнення формального урегулювання.

Зробіть порівняльний аналіз вищенаведених моделей з моделлю, яку наводять і обґрунтовують в своїй книзі А. Журавський та Н. Гайдук. (Модель процесу посередництва: концепції, методи та прийоми: Посібник. 2-ге вид., доп. / За ред. А. Журавського, Н. Гайдук. – Вінніпег; Львів: Малті-М, 2004. – с. 32-40):

1. ПОПЕРЕДНЯ СТАДІЯ

- ▣ Перший контакт з клієнтом.
 - Початковий контакт
 - Реагування на потребу клієнта в отриманні інформації
 - Збір інформації стосовно анкетних даних
 - Збір інформації стосовно проблем учасників

- о Заведення справи

Стратегії процесу: розгляд емоційного блокування; надання інформації.

Уміння посередника: залучення; реагування; підтвердження-схвалення.

☐ Відбір

- о Визначення прийнятності посередництва за існуючих обставин
- о Початкове оцінювання мотивації і готовності потенційних учасників
- о Визначення потреби включення в процес посередництва інших важливих осіб

Стратегії процесу: отримати інформацію, що стосується вищезазначених питань; оцінити рівновагу сил; оцінити можливі проблеми насильництва / кривди; з'ясувати суть історії конфлікту і його динаміку; визначити добровільність участі сторін.

Уміння посередника: розуміння міжособистісної динаміки; розуміння сутності конфлікту; використання запитань; роз'яснення; перефразування; підсумовування.

☐ Орієнтування

- о Орієнтування на процес / послугу
- о Заохочення звертатися за доступною інформацією, що стосується певної ситуації
- о Заохочення звертання за доступною незалежною порадою

Стратегії процесу: розгляд емоційного блокування; передбачення з метою запобігання.

Уміння посередника: емпатія / співпереживання; мотивування; базові знання з типових питань, що стосуються проблем конкретної категорії клієнтів.

☐ Попередні індивідуальні сесії

- о Підготовка «сцени» (створення зручного фізичного середовища; створення безпечного емоційного мікроклімату; визначення повноважень посередника)
- о Збір інформації (підтвердження існуючих проблем; уточнення сподівань учасників; триваюче вивчення ситуації: оцінювання готовності, життєздатності; прийнятності)
- о Надання інформації (пояснення процесу посередництва; опис рої посередника; опис основних напрямів процесу)
- о Домовленість (підтвердження готовності продовжувати брати участь; виявлення зобов'язань; формальна домовленість там, де доречно)

Стратегії процесу: отримання необхідної інформації; отримання необхідної інформації; налагодження позитивних робочих стосунків; збереження нейтральності; визначення права учасника на самостійне вирішення проблем; розгляд проблеми емоційного блокування; триваюче оцінювання прийнятності.

Уміння посередника: уміння опитування; вияв позитивного ставлення; уникнення вигляду упередженості.

2. СТАДІЯ ВІДКРИТТЯ

☐ Створення робочої групи

- о Огляд основних напрямів процесу

- o Огляд ролі посередника
- o Формування позитивного робочого середовища
- o Укладання робочого контракту
- ▣ Складання плану роботи
 - o Вступні розповіді учасників
 - o Ведення записів заяв учасників
 - o Зворотній зв'язок посередника
 - o Цільовий підсумок
 - o Складання робочого плану

Стратегії процесу: налагоджування стосунків, характерних для робочої групи; налаштування на підхід «перемога-перемога»; визначення повноважень посередника; збереження нейтральності; встановлення позитивного емоційного мікроклімату; розроблення чіткого робочого контракту; розроблення чіткого плану роботи; визначення права учасника на самостійне вирішення проблем; оцінювання емоційного блокування; триваючий відбір щодо прийнятності процесу.

Уміння посередника: розуміння динамік процесу; розуміння природи гніву та здатність реагувати на його вияв; асертивність / встановлення керівництва на д процесом; моделювання вияву поваги; схвалення/підтвердження; приведення до норми; розуміння невербального спілкування (аналіз конгруентності вербальних та невербальних проявів учасників); уміння ефективного слухання; реагування на місті; створення рівноваги сил; ведення точних записів; точний зворотній зв'язок; поділ на частини; підсумовування.

3. СЕРЕДНЯ СТАДІЯ

- ▣ Процес дослідження
 - o Підтвердження плану роботи
 - o Визначення пріоритетів
 - o Дослідження позицій
- ▣ Створення зміни парадигми
 - o Виявлення важливих потреб/зацікавлень
 - o Роз'яснення припущень
 - o Розпізнавання спільних моментів
 - o Підтвердження доступу учасників до необхідної інформації щодо їхньої конкретної ситуації
 - o Підтвердження доступу учасників до необхідної незалежної поради
- ▣ Ведення процесу
 - o Зосередження уваги на питанні, що розглядається
 - o Забезпечення необхідного темпу перебігу процесу
 - o Зосередження уваги на теперішньому і майбутньому (а не минулому!)
 - o Підсилення позитивної зміни у спілкуванні та ставленні
 - o Розробка специфічності / конкретності
 - o Поділ більшого на менше
 - o Пропонування завдань
 - o Використання індивідуальної сесії

- o Розгляд невиявлених намірів
- o Конструктивне переривання процесу (якщо процес зазнає невдачі)
- ▣ Розгляд варіантів вибору
 - o Створення варіантів вибору
 - o Визначення об'єктивних критеріїв для оцінювання варіантів вибору
 - o Вибір /обмеження варіантів вибору

Стратегії процесу: збереження темпу; виведення «на поверхню» основних зацікавлень; розпізнавання спільних моментів; розподіл за категоріями; визначення пріоритетів; збереження позитивного емоційного мікроклімату; збереження рівноваги сил; реагування на «глухі кути»; керування процесом подолання емоційного блокування; підсилення моменту; підкреслення досягнутого прогресу; призначення «домашніх завдань»; ефективно використання індивідуальних сесій; дослідження варіантів вибору.

Уміння посередника: опитування; з'ясування; перефразування; переосмислення; «штурмування»; підтвердження; приведення до норми; реагування на місті; підсумовування.

4. ЗАКЛЮЧНА СТАДІЯ

- ▣ Прийняття рішень
 - o Дослідження варіантів вибору
 - o Формулювання пунктів угоди
- ▣ Підписання угоди
 - o Зміст: конкретне / специфічне (менше загального); орієнтування на теперішнє/майбутнє; прозорість виконання; використання власної мови учасників.
 - o Перегляд угоди учасниками і її підтвердження / перевірка
 - o Обговорення доцільності подальшої перевірки результатів процесу.
- ▣ Закриття процесу
 - o Ефективне завершення
 - o Закриття справи

Стратегії процесу: розгляд проблем емоційного блокування; забезпечення «власності» учасників щодо пунктів угоди; вироблення зобов'язання дотримання угоди; огляд «успіхів» / перелік досягнень; огляд стратегій / механізмів долання труднощів; розгляд емоційних чинників при завершенні; посилення на соціальне медіаторство як знаряддя та ресурс.

Уміння посередника: уміння ефективного ведення записів; підтвердження досягнутого; перелік досягнень; ефективно реагування на емоційні чинники в процесі завершення; реагування на місці; приведення до норми.

Завдання 10. Підготувати реферати (доповіді):

- ▣ Основні задачі роботи консультанта-посередника.
- ▣ Спеціальні питання психологічного посередництва.
- ▣ Виявлення спільних засад в конфліктуючих сторін як передумова ефективного посередництва.

- ☐ Два аспекти розвитку довіри в ситуації посередництва.
- ☐ Морально-етичні якості особистості посередника як передумова формування його авторитету і неупередженості.

Тема 5. Процес психологічного консультування: підготовка і проведення, його етапи і процедури

Основні етапи психологічного консультування: підготовчий етап, етап налаштування на роботу, діагностичний етап, рекомендаційний етап, контрольний етап. Загальні та спеціальні питання підготовки до психологічного консультування. Загальні питання підготовки психологічного консультування (вибір приміщення, необхідна документація тощо). Спеціальні питання підготовки психологічного консультування.

Процедури процесу психологічного консультування. Перший етап: підготовка до консультації. Другий етап: процедури зустрічі з клієнтом, емоційно-позитивного налаштування клієнта, зняття психологічного бар'єру спілкування. Третій етап: процедура емпатійного слухання, активізації пам'яті і мислення клієнта, підкріплення, прояснення думок клієнта, психодіагностичні процедури. Четвертий етап: переконання, пояснення, пошук спільного рішення, уточнення деталей, конкретизація. П'ятий етап – процедури закріплення у клієнта впевненості в тому, що його проблема буде вирішена.

Практика після консультативної взаємодії з клієнтом. Найбільш поширені помилки консультанта-початківця.

Література [1, 5, 7, 29, 35, 44-52]

Індивідуальне завдання 5. Робота с першоджерелами (анотування літератури):

1. Лебедева М. М. Политическое урегулирование конфликтов: подходы, решения, технологии. Москва, "Аспект Пресс", 1997, – 272 с.
2. Модель процесу посередництва: концепції, методи та прийоми: Посібник. 2-ге вид., доп. / За ред.. А. Журавського, Н. Гайдук. – Вінніпег; Львів: Малті-М, 2004. – 151 с.
3. Хесль Г.Г. Посредничество в разрешении конфликтов. Теория и технология (Серия "Психологический практикум") – М.: Речь, 2004. – 144 с.

Творчі завдання та проблемні ситуації:

Завдання 1. Дайте відповідь, які із зазначених ролей посередника більше відносяться до *формального*, а які до *неформального* посередництва:

- ☐ *медіатори* (ті, хто допомагає головним дійовим особам досягти добровільної згоди, як наприклад Генеральний секретар ООН Перес де Куел'яр протягом декількох місяців, що передували війні у Персидській затоці);
- ☐ *арбітри* (ті, хто має повноваження давати зобов'язуючі рекомендації по налагодженню конфлікту);
- ☐ *омбудсмени* (ті, кому доручено розгляд конфліктів приватних осіб і організацій).
- ☐ *інформаційні посередники* (ті, через кого здійснюється обмін посланнями між учасниками конфлікту);
- ☐ *спеціальні посланці* (ті, хто назначений для передачі конкретного послання від імені однієї із сторін конфлікту).

Завдання 2. Проведіть у форматі ділових міні-тренінгів сеанси психологічного посередництва (у групах 3-5 осіб). Кожний сеанс має продовжуватися 10-15 хвилин і представляє собою програвання актуальної ситуації «конфлікту». Один з учасників групи має грати роль посередника, а інші втілюють собою сторони конфлікту. Після завершення зробіть аналіз (back track) того, що ви спостерігали в процесі гри та дайте один одному в групі зворотній зв'язок відносно того наскільки були в вас присутні вміння ефективного посередництва.

Завдання 3. Продовжить (напишіть повністю) дефініції:

- почуття власності в посередництві – це...
- роль посередника – це...
- посередницький контакт – це...
- емоційне блокування – це...
- виявлення інтересів – це...
- «зондування» в посередництві – це...
- посередницька експериментальність – це...
- передбачення з метою запобігання – це...
- емпатія / співпереживання в посередництві – це...
- уникнення вигляду упередженості – це...
- вияв гніву в посередництві – це...
- приведення до норми – це...
- «штурмування» в посередництві – це...
- поділ на частини – це...
- збереження темпу – це...
- «глухі кути» в посередництві – це...
- з'ясування в посередництві – це...
- реагування на місці – це...
- емоційне пристосування – це...

Завдання 4. Для розвитку навичок посередництва зробіть вправу на спостережливість і застосування методів позитивного впливу:

- Поєднайтеся в групи по 3 особи (посередник, учасник, спостерігач) та в процесі взаємодії учасника і посередника з'ясуйте, які комунікативні паттерни (вербальні і невербальні) впливають на зростання посередницького контакту (взаєморозуміння), а які на його псування (непорозуміння). Дайте відповідь на питання: «Як поводить себе учасник, коли розуміє посередника, і як, коли не розуміє?» (в чому різниця показників розуміння і нерозуміння).
- Повторіть перший крок вправи, міняючи ролі (посередник, учасник, спостерігач) доки для кожного з учасників буде виявлено його паттерни розуміння і нерозуміння.
- Тепер в своїй групі з 3-х осіб розіграйте ситуацію «конфлікту» (два учасника – сторони конфлікту + посередник). Завдання посередника з'ясувати який його вплив веде до того, що учасники-сторони «конфлікту» починають рухатися до порозуміння, а який вплив ще більш загострює конфліктну поведінку.
- Поміняйтеся ролями та програйте ситуації «конфлікту» так, щоб кожний побував в ролі посередника.
- Проаналізуйте з'ясовані вами паттерни впливу, що ведуть до розуміння, та ті, що ведуть до нерозуміння.
- Згадайте, як у вашому буденному житті відбуваються аналогічні ситуації, та який вплив на них веде до яких наслідків.

Завдання 5. Підготувати реферати (доповіді):

- ☐ Типові технічні помилки, що припускаються в процесі посередництва, та способи їх усунення.
- ☐ Робота з проблемами, які виникли внаслідок невдалого посередництва.
- ☐ Комунікативні технології посередництва.
- ☐ Роль посередницького контакту, його відмінності у різних ситуаціях психологічної практики.
- ☐ Системна характеристика поняття «емпатійне слухання» та його технологічного використання в посередництві.

Завдання 6. У посередництві існують чотири базисні стратегії :

- ☐ *вирішення* проблеми, яке ще називають інтеграцією (передбачає пошук взаємовигідного рішення, яке задовольнить обидві сторони);
- ☐ *компенсація* (передбачає обіцянку винагороди за здійснені сторонами поступки або досягнуті ними домовленості);
- ☐ *тиск* (передбачає примус сторін до поступок або згоди, що досягається покаранням або погрозою покарання);
- ☐ *бездіяльність* (свідоме прагнення до того, щоб сторони конфлікту самі його владнали).

Наведіть приклади ситуацій де буде ефективна (доречна) кожна із зазначених стратегій. Поясніть свою думку.

Тема 6. Сучасні моделі соціально-психологічного консультування та консультування малої групи

Спеціальні проблеми консультування. Консультування тривожних клієнтів. Консультування при реакціях страху і фобіях. Консультування вороже налаштованих і агресивних клієнтів. Особливості консультування "невмотивованих клієнтів". Консультування клієнтів, що пред'являють завищені вимоги. Консультування при переживанні вини. Особливості консультування клієнтів, що плачуть. Консультування істеричних особистостей. Консультування obsесивних особистостей. Консультування при параноїдальних розладах. Консультування шизоїдних осіб. Консультування асоціальних осіб. Консультування при алкоголізмі. Консультування клієнтів з психосоматичними розладами. Консультування клієнтів з депресією і суїцидними намірами. Консультування при переживанні втрати. Особливості бесіди з вмираючою Людиною. Консультування при сексуальних проблемах. Психологічне консультування малої групи. Особистісна складова малих груп. Групи самодопомоги. Особливості консультування малої групи. Професійні (балінтовські) групи для психологів-консультантів.

Література [1, 5, 7, 29, 35, 44-52]

Питання для самоконтролю

1. Визначення об'єкту та предмету психоконсультування
2. Дати характеристику поняття «емпатійне слухання».
3. Дії консультанта при наданні клієнту рекомендацій.
4. Основні дії медіатора в посередництві.
5. Етапи та задачі процесу психоконсультування
6. Етапи та задачі процесу посередництва.
7. Запити психолого-педагогічного психоконсультування: визначення, види, динаміка.

8. Компоненти професійної готовності до посередницької роботи
9. Компоненти професійної готовності до психоконсультативної роботи.
10. Консультування асоціальних осіб.
11. Консультування вороже налаштованих і агресивних клієнтів.
12. Консультування істеричних особистостей.
13. Консультування клієнтів з депресією і суїцидними намірами.
14. Консультування клієнтів з психосоматичними розладами.
15. Консультування клієнтів, що пред'являють завищені вимоги.
16. Консультування obsесивних особистостей.
17. Консультування при алкоголізмі.
18. Консультування при параноїдальних розладах.
19. Консультування при переживанні вини.
20. Консультування при переживанні втрати.
21. Консультування при реакціях страху і фобіях.
22. Консультування тривожних клієнтів.
23. Консультування шизоїдних осіб.
24. Визначення об'єкту та предмету посередництва.
25. Описати роль посередницького контакту, його відмінності у різних ситуаціях психологічної практики.
26. Види і типи посередництва
27. Основні етапи і моделі посередництва
28. Особистість консультанта: професійні риси та якості.
29. Особливості ділового консультування.
30. Особливості консультування "невмотивованих клієнтів".
31. Особливості консультування безробітних.
32. Особливості консультування клієнтів, що плачуть.
33. Особливості першої зустрічі в консультуванні.
34. Особливості першої зустрічі у посередництві.
35. Особливості психолого-педагогічного консультування.
36. Поняття і функції, посередництва.

37. Початок бесіди з клієнтом у психологічному консультуванні: техніки, пов'язані із зняттям психологічної напруги у клієнта і активізацією його розповіді на стадії сповіді.
38. Початок бесіди, техніки, пов'язані із зняттям психологічної напруги.
39. Проаналізувати різні види психологічного посередництва.
40. Проблема суїциду і суїцидної поведінки. Психологічна допомога клієнтам, що здійснювали суїцидні спроби або наміри.
41. Проблематика психологічного консультування в контексті вітчизняної практичної психології.
42. Професійна етика психолога.
43. Процедури психологічного консультування.
44. Систематизувати спеціальні вимоги, що пред'являються до різних видів психологічного посередництва.
45. Складові ситуації спілкування клієнта з психологом.
46. Соціальні, філософські та наукові передумови виникнення психологічної консультації як професії.
47. Специфіка сімейного консультування.
48. Техніка завершального етапу посередництва.
49. Техніка, вживана при інтерпретації сповіді клієнта.
50. Характеристика особистості клієнта: позитивні ознаки особистості клієнта.

Список літератури

Основна

1. Абрамова Г.С. Практическая психология: Учебник для студентов вузов. – Изд. 8-е, перераб. и доп. – М.: Академический проект; Триста, 2005. – 495 с.
2. Айви А.Е., Айви М.Б., Саймэк-Даунинг Л. Психологическое консультирование и психотерапия: методы, теории и техники. Практическое руководство. — М.: , 1999 – 487 с.
3. Алешина Ю. Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. – М.: Независимая фирма «Класс», 2000. – 208 с.

4. Ануфриев А.Ф. Психологический диагноз: система основных понятий. – М.: МГОПИ, издательство «Альфа», 1995. – 160 с.
5. Бесемер Х. Медиация. Посредничество в конфликтах Духовное познание, 2005 г. – 176 с.
6. Васьківська С.В. Основи психологічного консультування: Навчальний посібник – К.: Четверта хвиля, 2004. – 256 с.
7. Калина Н.Ф. Основы психотерапии. – М.: "Рефл-бук"; К.: "Ваклер", 1997. – 272 с.
8. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования. – М.: Академический проект, 1999. – 240 с.
9. Меновщиков В.Ю. Введение в психологическое консультирование. – М.: Смысл 2000. – 109 с.
10. Модель процесу посередництва: концепції, методи та прийоми: Посібник. 2-ге вид., доп. / За ред. А. Журавського, Н. гайдук. – Вінніпег; Львів: Малті-М, 2004. – 151 с.
11. Мэй Р. Искусство психологического консультирования. Как давать и обретать душевное здоровье / Пер. с англ. – М.: Апрель Пресс, изд-во ЭКСМО-Пресс, 2001. – 256 с.
12. Немов Р.С. Основы психологического консультирования: Учеб. для студ. педвузов. — М.: Гуманит. Изд. Центр ВЛАДОС, 1999. – 384 с.
13. Осипова А.А. Общая психокоррекция: Учебное пособие для студентов вузов. — М.: ТЦ «Сфера», 2000. – 512 с.
14. Основы практичної психології /В.Панок, Т. Титаренко, Н. Чепелева та ін.: Підручник. – К.: Либідь, 1999. – 536 с.
15. Пономарева Ирина. Опыт психологического посредничества в разрешении семейных конфликтов, 2005 г. <http://www.temenos.ru>.
16. Роджерс К. Консультирование и психотерапия: Новейшие подходы в области практической работы: Пер. с англ. – М.: Психотерапия, 2006. – 512 с.

17.Хесль Г.Г. Посредничество в разрешении конфликтов. Теория и технология (Серия "Психологический практикум") – М.: Речь, 2004. – 144 с.

Додаткова

- 18.Акименко Ю.Ф. Тренінг батьківської ефективності. Програма і методика проведення // Практична психологія та соціальна робота. – 1999. – №6. – С. 21-27.
- 19.Аминов Н.А., Молоканов М.В. О компонентах специальных способностей будущих школьных психологов. //Психологический журнал. – 1992. – Т.3, №5. – С. 104-110.
- 20.Андреева Т.В. Семейная психология: Учеб. пособие. – СПб.: Речь, 2004. – 244 с.
- 21.Ассаджиоли Р. Психосинтез: принципы и техники / Пер. с англ. – М. : Психотерапия, 2008. – 384 с.
- 22.Бассин Ф.В., Рожнов В.Е. О современном подходе к проблеме неосознаваемой психической деятельности // Вопросы философии. – 1975. - №10. – С.35-40.
- 23.Бачманова Н.В., Стафурина Н.А. К вопросу о профессиональных способностях психолога //Современные психолого-педагогические проблемы высшей школы. – 1985. – Вып.5. – С. 78-86.
- 24.Бельская Н.Н. Программа тренинга для подростков «Мой характер и профессия» // Журнал практического психолога. – 1999. - №12. – С.40-47
- 25.Берн Э. Введение в психиатрию и психоанализ для непосвященных: Пер. с англ.- СПб.: МФИН, 1992. – 448 с.
- 26.Бехтерев В.М. Объективная психология. - М.: Наука, 1991. – 476 с.
- 27.Бовть О.Б. Психокорекційна робота з попередження агресивності у дітей молодшого шкільного віку // Практична психологія та соціальна робота. – 1998. – №1. – С. 18-20.

- 28.Бодалёв А.А. Обозов Н.Н., Столин В.В. О службе семьи // Психологический журнал. – 1981. – №4.
- 29.Большаков В.Ю. Психотренинг, социодинамика, упражнения и игры. – СПб., 1996. – 379 с.
- 30.Бондаренко А.Ф. Личность: аномалии и их коррекция // Вопросы психологии. – 1989. – №4. – С. 173-174.
- 31.Бондаренко А.Ф. Психологическая помощь: теория и практика. – К.: Укртехпрес, 1997. – 216 с.
- 32.Бондаренко О.Ф. Психологічна допомога особистості: навч. посібник. – Харків: Фоліо, 1996. – 237 с.
- 33.Братусь Б.С., Розовский Н.Я., Цапкин В.Н. Психологические проблемы изучения и коррекции аномалий личности. – М.: МГУ, 1988. – 86 с.
- 34.Будилова Е.А. Социально-психологические проблемы в русской науке. – М.: Наука, 1983. – 231 с.
- 35.Бурменская Г.В. Возрастно-психологический подход в консультировании детей и подростков: Учеб. пособие для студентов вузов // Г.В. Бурменская, Е.И. Захарова, О.А. Карабанова и др. – М.: Academia, 2002. – 416 с.
- 36.Буянов М.И. Основы психотерапии детей и подростков. – Киев: Вища школа, 1990. – 189 с.
- 37.Василюк Ф. Е. Психология переживания (анализ преодоления критических ситуаций). – М.: Изд-во МГУ, 1984. – 200 с.
- 38.Введение в психотерапию / Под ред. С. Блоха. – Амстердам-Киев: Изд-во «Сфера», 1997. – 280 с.
- 39.Газман О.С., Харитоновна И.Е. В школу – с игрой. – М., 1991. – 96 с.
- 40.Гарбузов Б.П., Захаров А.П., Исеев Д.М. Неврозы у детей и их лечение. – Л.: Медицина, 1977. – 256 с.
- 41.Гишинский Я.И. Социологические и психолого-педагогические основы суицидологии: учеб. пособие для вузов / Я.И. Гишинский, П.И. Юнацкевич, В.А. Кулагин. – СПб.: РАН, 2000. – 338 с.

42. Горноста́й П.П., Васьковская С.В. Теория и практика психологического консультирования: Проблемный подход. — К.: Наукова думка, 1995. — 128 с.
43. Грановская Р.М. Элементы практической психологии / ЛГУ им. А.А. Жданова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Л.: Изд-во ЛГУ, 1988. — 564 с.
44. Групповая психотерапия / Под ред. Б.Д. Карвасарского. — М.: Медицина, 1990. — С. 89-120.
45. Зинкевич-Евстигнеева Т.Д. Практикум по сказкотерапии. — СПб: Речь, 2000. — 310 с.
46. Кабанов М.М., Личко А.Е., Смирнов В.М. Методы психологической диагностики и коррекции в клинике. — Л.: Медицина, 1983. — 312 с.
47. Калина Н.Ф., Варфоломеева О.В. Речевое общение в психотерапии. — Симферополь: Симфероп. госуд. ун-т, 1996. — 61 с.
48. Карвасарский Б.Д. Психотерапия. — М.: Медицина, 1985. — 304 с.
49. Кащенко В.П. Педагогическая коррекция: Испр. недостатков характер у детей и подростков: Кн. для учителя. — М.: Просвещение, 1992. — 233 с.
50. Киппер Д. Клинические ролевые игры и психодрама: Пер.с англ. — М.: Класс, 1993. — 224 с.
51. Кратохвил С. Психотерапия семейно-сексуальных дисгармоний. — М.: Медицина, 1991. — 336 с.
52. Лещинская Е.А. Тренинг общения для учащихся. В помощь школьному психологу. — К. — 1994. — 96 с.
53. Личко А.Е. Типы акцентуаций характера и психопатий у подростков. М.: ООО АПРЕЛЬ ПРЕСС, ЗАО Изд-во ЭКСМО-Пресс, 1999. — 416 с. (Серия «Психология – XX век»).
54. Лэндрет Г.Л. Игровая терапия: искусство отношений / Пер. с англ. М.: Международная педагогическая академия, 1994. — 368 с.
55. Майерс Д. Социальная психология. Интенсивный курс. — СПб.: Прайм-Еврознак, 2000. — 512 с.

- 56.Макаров Ю.В., Исаков В.В. Тренинг как объект психологического анализа (в досье ведущему тренинг). – СПб.; 1996. – 18 с.
- 57.Маслоу А. Самоактуализация // Психология личности. Тексты. – М.: МГУ, 1982. – С. 108-117.
- 58.Матвійчук О.С. Психокорекційний тренінг як засіб профілактики девіантної поведінки підлітків // Практична психологія та соціальна робота. – 1998. – №1. – С. 20-22; – 1999. – №2. – С. 17-18.
- 59.Міщенко Т.А. Соціально-психологічний тренінг з формування вмінь саморегуляції емоцій у старшокласників. // Практична психологія та соціальна робота. – 2000. – №7. – С. 10-14.
- 60.Мэй Р. Искусство психологического консультирования: Как давать и обретать душевное здоровье / Пер.с англ. М. Будыниной, Г. Пимочкиной. – М.: Апрель Пресс: ЭКСМО-Пресс, 2002. – 144 с.
- 61.Пахальян В. Э. Психологическое консультирование: Учебное пособие. – СПб.: Лидер, 2006. – 256 с.
- 62.Перлз Ф., Хефферлин Р., Гудмен П. Опыты психологии самопознания: Практикум по гештальт-терапии. Пер. с англ. – М.: Гиль-Эстель, 1993. – 239 с.
- 63.Петровская Л.А. Компетентность в общении: социально-психологический тренинг. – М.: МГУ, 1989. – 216 с.
- 64.Петровская Л.А. Теоретические и методические проблемы социально-психологического тренинга. – М.: МГУ, 1982. – 168 с.
- 65.Практикум по возрастной психологии / Под ред. Л.А. Головей, Е.Ф. Рыбалко. – СПб, 2001. – 688 с.
- 66.Ричардсон Р.У. Силы семейных уз. Руководство по психотерапии в помощь семье / пер. с англ. – СПб.: Изд. «Акцидент», 1994. – 136с.
- 67.Рогов Е.И. Настольная книга практического психолога: Учебное пособие: В 2 кн. – 2-е изд., перераб. и доп. – М., 1998. – Кн. 1: Система работы психолога с детьми разного возраста. – 384 с.

- 68.Рогов Е.И. Настольная книга практического психолога: Учебное пособие: В 2 кн. – 2-е изд., перераб. и доп. – М., 1998. – Кн. 2: Работа психолога со взрослыми. Коррекционные приемы и упражнения. – 480 с.
- 69.Роджерс К. Взгляд на психотерапию. Становление человека. Пер. с англ. – М.: Издат-кая группа “Прогресс”, “Универс”, 1994. – 480 с.
- 70.Роджерс, К. Клиент-центрированная психотерапия: теория, современная практика и применение / К. Роджерс. – М.: Эксмо, 2002. – 512 с.
- 71.Рудестам К. Групповая психотерапия. Психокоррекционные группы: теория и практика / К. Рудестам. – М.: ТЦ «Сфера», 1990. – 467 с.
- 72.Самоукина Н.В. Игры в школе и дома: Психотерапевтические упражнения коррекционные программы. – М.: Новая школа, 1995. – 144 с.
- 73.Сафонова Т.Я. Реабилитация детей в приюте / Сафонова Т.Я., Цымбал Е.И., Ярославцева Н.Д., Олиференко Л.Я. – М., 1995. – 106 с.
- 74.Семья в психологической консультации: Опыт и проблемы психологического консультирования / Под ред. А.А. Бодалева, В.В. Столина; Науч.-исслед. ин-т общей и педагогической психологии Акад. пед. наук СССР. – М.; Педагогика, 1989. – 208 с.
- 75.Смит Э.Д. Стареть можно красиво : рук. для пожилых, престарелых и тех, кто заботится о стариках / пер. с англ. В.В. Симакова. – М. : Крон-Пресс, 1995. – 160 с.
- 76.Спиваковская А. С. Нарушения игровой деятельности. – М., 1980. – 133 с.
- 77.Спиваковская А.С. Профилактика детских неврозов. Комплексная психологическая коррекция. – М., 1988. – 200 с.
- 78.Столин В. В. Самосознание личности. – М.: МГУ, 1983. – 284 с.
- 79.Фрейд З. Введение в психоанализ. – Пер. с англ. – М.: Наука. – 1991. – 456 с.
- 80.Хорни К. Невротическая личность нашего времени; самоанализ. – Пер. с англ. – М.: Издательская группа Прогресс-Универс. – 1993. – 480 с.

- 81.Цзен Н.В., Пахомов Ю.В. Психотренинг. Игры и упражнения. – М., Физкультура и спорт, 1988. – 272 с.
- 82.Широкова Г.А., Жадько Е.Г. Практикум для детского психолога. – Ростов н/Д: Феникс, 2004. – 315 с.
- 83.Школа эйдетики. Развитие памяти, образного мышления, воображения / И. Ю. Матюгин [и др.]. – М. : Эйдос, 1994. – 476 с.
- 84.Юнг К.Г. и современный психоанализ. Хрестоматия по глубинной психологии. Вып. 1. – М.: ЧеРо, 1996. – 248с.