

ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА
КОМИТЕТ ПО ОБРАЗОВАНИЮ

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКАЯ АКАДЕМИЯ
ПОСТДИПЛОМНОГО ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Структурное подразделение «Институт детства»
Кафедра педагогики семьи

**Рабочая тетрадь
по психолого-педагогическому и методическому
консультированию в образовательной организации**

Эрлих О.В., заведующий кафедрой педагогики семьи, к.п.н., доцент
Цыганкова Н.И., доцент педагогики семьи, к.психол.н.
Попова А.В., преподаватель кафедры педагогики семьи

Санкт-Петербург, 2019

Тема 1. Личные и профессиональные качества консультанта

Коллеги, для того чтобы каждый чувствовал себя комфортно и безопасно, был эффективным в процессе общения, необходимо соблюдать правила группового взаимодействия.

Подумайте и запишите, какое значение имеют эти правила (как вы их понимаете).

Конфиденциальность _____

—

—

Здесь и теперь

—

Я — высказывания

—

Называть друг друга по имени

—

Правило «одного микрофона»

—

Не ставим
оценок _____

—

Активность _____

—

—

Полезная информация

«**Я-высказывание**» – способ коммуникации, позволяющий в «бесконфликтной» но уверенной манере высказать своё отношение к ситуации, которая не устраивает одного из собеседников.

Я-высказывание состоит из следующих последовательных этапов.

1. Безоценочное информирование собеседника о неустраивающем автора высказывания факте, событии.

Например, "Виктория, когда я вижу, что Вы в очередной раз опаздываете на занятие ..."

2. Информирование собеседника о своём эмоциональном состоянии.

Например: "Я огорчаюсь, когда"

3. Информирование собеседника о невозможности сохранения существующего положения дел, о возможных негативных последствиях для него.

Например: Я опасаюсь, что у Вас не хватит времени подготовиться к выступлению и Вы всех подведёте.

4. Предлагаемые меры для устранения не устраивающей одного из собеседников ситуации.

Например: "Если Вы постараетесь не опаздывать, и мы проведём совместную репетицию, эту ситуацию можно исправить. Я верю, у Вас это получится."

5. Информация о возможных последующих действиях, если собеседник не изменит своё поведение.

Например: "Я опасаюсь, что, если Вы не прекратите опаздывать, Вы не сможете выступить на концерте и мы вынуждены будем искать Вам замену".

Рефлексия (от англ. reflection) - мыслительный процесс, направленный на анализ, понимание, осознание себя: собственных действий, поведения, речи, опыта, чувств, состояний, способностей, характера, отношений с другими и к другим, своих задач, назначения и т.д.

Эмпатия (от греч. empatheia – сопереживание) – это эмоциональная отзывчивость человека на переживания другого, разновидность социальных (нравственных) эмоций.

Рефлексивное слушание – стиль ведения диалога, беседы, при котором предполагается активная коммуникация, взаимодействие партнёров по общению. Как правило, для этого используются техники рефлексивного слушания. Рефлексивное слушание позволяет осуществить самоконтроль правильности восприятия получаемой от собеседника информации, избежать недопонимания, согласовать восприятие значения слов, ситуаций, эмоциональных состояний друг друга и пр.

Выполните в парах упражнение «Активное слушание»

Вербализация, ступень А: высказанное партнёром передаётся собственными словами.

1. Повторение отдельных слов партнёра, которые способствуют уточнению мысли, конкретизация его идеи. Например: «Да, интересный фильм..», «Действительно, завтра служебное совещание» и т.д.

2. Высказывание партнёра возвращается ему вашими словами; форма возврата: «Так вы говорите, что...», «По вашим словам выходит...», «Если я вас правильно понял...», «Иными словами...».

3. Высказывание партнёра обобщается, если оно длинно или нечётко; форма обращения: «Таким образом...», «Коротко говоря...», «Подводя итог сказанному...», «Итак...» и др.

4. Обобщение тех слов партнёра, в которых заключено главное противоречие например: «Да, потратить сегодня деньги на шубу или отложить, чтобы позволить себе отпуск на юге».

Вербализация, ступень Б: высказанное партнёром передаётся собственными словами и добавляется то, что вы могли бы пронаблюдать: как партнёр переживает то, что говорит, какие чувства испытывает в данный момент.

Вербализация, ступень В: высказанное партнёром передаётся собственными словами с добавлением того, что партнёр имел в виду, готов был сказать, но не сказал.

Задание. В парах организуйте диалог с использованием техники активного слушания.

Полезная информация

Личные качества консультанта

- - Эмпатия и рефлексия;
- - доброжелательность и альтруистичность – желание помочь;
- - уважение и тактичность;
- - стремление к развитию и самопознанию;
- - уверенность в себе, целеустремленность, адекватная самооценка;
- - толерантность и терпеливость;
- - эрудированность, разностороннее развитие;
- - склонность к анализу – аналитический склад ума;
- - интуиция, проницательность;
- - эмоциональная стабильность, самообладание, стрессоустойчивость;
- - быстрая адаптация к различным условиям;
- - наблюдательность и открытость;
- - позитивное мышление, креативность;

Психологические ресурсы консультанта

Подумайте и напишите, насколько вам свойственны следующие качества

Эмпатия. Я вижу мир глазами других. Я понимаю другого, т.к. могу почувствовать себя в его коже. Я понимаю настроение моего собеседника и отвечаю на него.

Тепло. Я отделяю личность человека от его отношения ко мне. Я выражаю разными способами, что я уважаю другого, признаю его право на свое мнение, даже ошибку. Я человек, активно поддерживающий других.

Искренность, подлинность. Я более искренен, чем фальшив в своем взаимодействии с окружающими. Я не скрываюсь за ролями и фасадами, не стремлюсь произвести впечатление, «сделать вид», поэтому другие знают, чего я стою на самом деле. Я остаюсь самим собой в своем общении с другими людьми.

Конкретность. Не могу сказать о себе, что выражаюсь неопределенно, когда разговариваю с людьми. Я не говорю общих фраз, не хожу вокруг да около, соотношусь с конкретным опытом и поведением. Я говорю ясно и точно.

Инициативность. Во взаимоотношениях с другими я занимаю активную позицию: сам действую, а не только реагирую. Вступаю в контакт, а не жду, когда вступят в контакт со мной. Я проявляю инициативу по разным поводам в отношении людей.

Спонтанность. Непосредственность в проявлении себя. Я действую открыто и прямо во взаимоотношениях с окружающими, не раздумывая о том, как я буду выглядеть со стороны.

Вопросы для обсуждения. Какие направления в вашей работе кажутся вам наиболее важными сегодня? Ваш ответ год назад был бы таким же, как сейчас? Как вы приобретаете знания по различным вопросам? Что надо сделать для улучшения вашей подготовки?

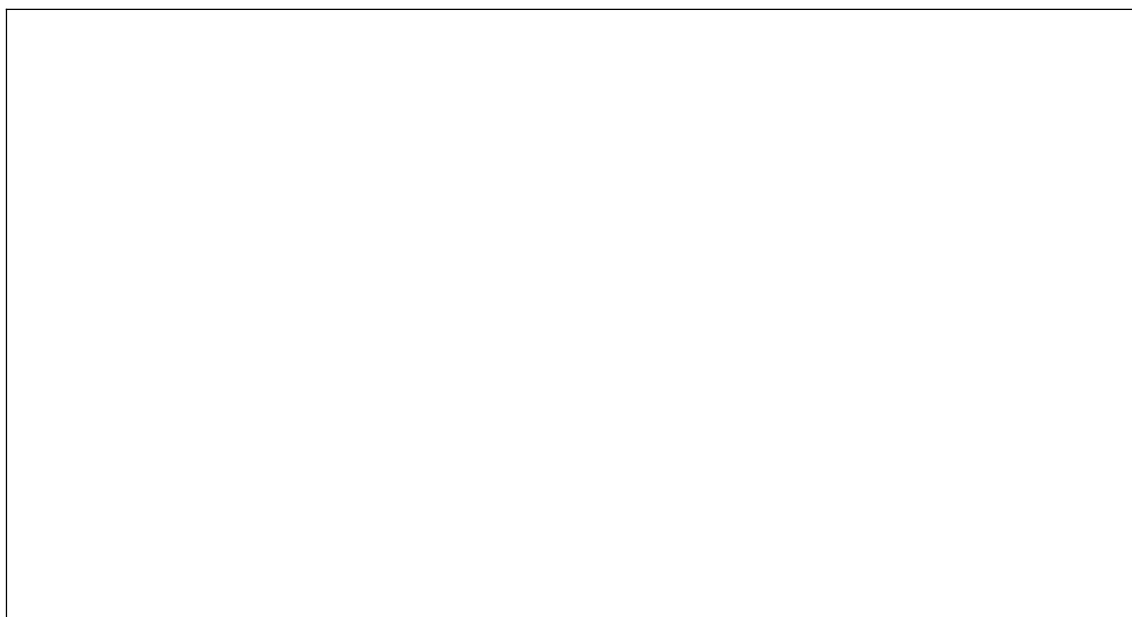
Профессиональные качества консультанта

Специалист службы (консультант)- лицо, привлеченное службой для оказания услуг получателю услуги на основании трудового либо гражданско-правового договора, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование, в том числе дополнительное профессиональное образование.

Квалифицированным специалистом признается любой консультант, отвечающий приведенным требованиям к квалификации специалиста службы. Привлекать в качестве консультантов лиц, не обладающих соответствующей квалификацией, служба не должна, поскольку от квалификации специалистов напрямую зависит качество оказываемых услуг.

Специалисты службы должны хорошо знать нормативные акты, регламентирующие оказание консультативной помощи, а также ключевые решения в рамках правоприменительной практики по вопросам прав и обязанностей ребенка в сфере образования.

Упражнение. Нарисуйте символический образ консультанта.



Какие символы вы использовали, выполняя задание? Почему?

Существует шесть причин помогающего поведения (Куницына и др.)

- 1) знание (желание научиться чему-нибудь, лучше понимать других);
- 2) карьера (завести новые связи, расширить перспективы получения работы);
- 3) социальная приспособляемость (добиться одобрения в рамках группы);
- 4) уменьшение чувства вины и избавление от отличных проблем;
- 5) увеличение уважения, собственного достоинства;
- 6) забота о других как выражение общечеловеческой ценности

Обсудите в парах, что вас побудило стать консультантом

Тема 2. Я в мире эмоций и чувств

Какие эмоции вы знаете? Перечислите.

Какие у людей бывают чувства?

Как вы думаете, зачем нужны отрицательные эмоции? Какую роль в нашей жизни они играют? Обоснуйте своё мнение.

Упражнение «Окно эмоций»

Вспомните прошедший день, месяц, неделю... Что происходило с вами в этот период? Какой эмоциональный настрой преобладал? Иными словами, определитесь – в каком из «окон» вы находитесь чаще, в каком – реже? В чем причина?

Сердитый Возмущенный Гневный Раздраженный	Счастливым Энергичный Радостный Удовлетворенный
Испуганный Обеспокоенный Встревоженный Возбужденный	Грустный Печальный Одинаковый Подавленный

Как вы чувствуете себя в этом секторе? Что нужно, чтобы переместиться в другой, более эффективный, приятный, желаемый?

Обсудите результаты в группе

Моя эмоциональность

Ответьте на вопросы:

Как я управляю своими эмоциями в общении?

Каким я кажусь окружающим людям — очень эмоциональным или скорее сдержанным и холодным человеком?

Проявление каких эмоций в отношении других людей мне дается легко, а какие я стараюсь скрыть?

Легко ли другим понять, что я чувствую?

Позволяю ли я эмоциям овладеть мной, когда я нахожусь рядом с другими людьми?

Пытаюсь ли я управлять поведением других людей с помощью своих эмоций — например, демонстрируя дурное настроение или обиду? Манипулирую ли я другими людьми?

Считаю ли я, что необходимо быть эмоциональным, общаясь с другими?

Как я реагирую, когда другие ведут себя эмоционально со мной?

Какие эмоции мне нравятся в других? Какие неприятны и вызывают страх?

Что я делаю, когда другие никак не проявляют своих эмоций?

Обсудите результаты в парах

Полезная информация

Нет «запрещенных» и «разрешенных» эмоций, «правильных» и «неправильных». «Хорошие» - это те эмоции, которые доставляют мне и окружающим радость, с которыми мне хорошо, приятно, свободно. «Плохие» - те, из-за которых мы испытываем страдания.

Когда мы сердимся, раздражены, испуганы, мы выражаем недовольствие... собой.

Я сержусь на сына, который недостаточно самостоятелен, потому что Я НЕ НАУЧИЛ ЕГО, потому что МОЕ МНЕНИЕ НЕ ЗНАЧИМО для него.

Я беспокоюсь, тревожусь о предстоящей встрече с клиентом, потому что Я ЗНАЮ, ЧТО НЕ ДО КОНЦА ПОДГОТОВИЛСЯ к встрече, консультации, и эта встреча поставит МЕНЯ В НЕЛОВКОЕ положение, Я БУДУ ЧУВСТВОВАТЬ СЕБЯ НЕУВЕРЕННО.

Притча

Ученик спросил учителя:

— Ты такой мудрый. Ты всегда в хорошем настроении, никогда не злишься. Помоги и мне быть таким.

Учитель согласился и попросил ученика принести картофель и прозрачный пакет.

— Если ты на кого-нибудь разозлишься и затаишь обиду, — сказал учитель, — то возьми этот картофель. С одной его стороны напиши своё имя, с другой имя человека, с которым произошёл конфликт, и положи этот картофель в пакет.

— И это всё? — недоумённо спросил ученик.

— Нет, — ответил учитель. Ты должен всегда этот мешок носить с собой. И каждый раз, когда на кого-нибудь обидишься, добавлять в него картофель.

Ученик согласился. Прошло какое-то время. Пакет ученика пополнился ещё несколькими картошинами и стал уже достаточно тяжёлым. Его очень неудобно было всегда носить с собой. К тому же тот картофель, что он положил в самом начале стал портится. Он покрылся скользким гадким налётом, некоторый пророс, некоторый зацвёл и стал издавать резкий неприятный запах. Ученик пришёл к учителю и сказал:

— Это уже невозможно носить с собой. Во-первых пакет слишком тяжёлый, а во-вторых картофель испортился. Предложи что-нибудь другое.

Но учитель ответил:

— То же самое, происходит и у тебя в душе. Когда ты, на кого-нибудь злишься, обижаешься, то у тебя в душе появляется тяжёлый камень. Просто ты это сразу не замечаешь. Потом камней становится всё больше. Поступки превращаются в привычки, привычки – в характер, который рождает зловонные пороки. И об этом грузе очень легко забыть, ведь он слишком тяжёлый, чтобы носить его постоянно с собой. Я дал тебе возможность понаблюдать весь этот процесс со стороны. Каждый раз, когда ты решишь обидеться или, наоборот, обидеть кого-то, подумай, нужен ли тебе этот камень.

Какие чувства и эмоции вызвало у вас прочтение притчи? Обсудите в группе.

Тема 3. Эффективная консультация

Полезная информация

Принципы эффективного консультирования

1. Не бывает двух одинаковых получателей и ситуаций консультирования. Проблемы только извне могут казаться схожими, однако, поскольку они возникают, развиваются, существуют в контексте уникальных человеческих жизней, то и сами проблемы в действительности являются уникальными. Поэтому каждое консультативное взаимодействие уникально и неповторимо.

2. В процессе консультирования получатель и консультант постоянно изменяются сообразно их отношениям; в психолог-педагогическом консультировании нет статичных ситуаций.

3. Самым лучшим экспертом собственных проблем и проблем своего ребенка является получатель, поэтому при консультировании следует помочь ему принять на себя ответственность за решение проблем. Видение проблем получателем не менее, а может быть, и более важно, нежели представление о них консультанта.

4. В процессе консультирования чувство безопасности получателя важнее, чем требования консультанта. Таким образом, в консультировании неуместно добиваться цели любой ценой, не обращая внимания на эмоциональное состояние получателя.

5. Стремясь помочь получателю, консультант обязан «подключить» все свои профессиональные и личностные возможности, однако в каждом конкретном случае он не должен забывать, что он всего лишь человек и поэтому не способен полностью отвечать за другого человека, за его жизнь и трудности.

6. Не следует ожидать непосредственного эффекта от каждой отдельно взятой консультативной встречи — решение проблем, а также успех консультирования не похожи на равномерно поднимающуюся вверх прямую; это процесс, в котором заметные улучшения сменяются ухудшениями, потому что решение проблем требует многих усилий и риска, которые не всегда и не сразу завершаются успехом.

7. Компетентный консультант знает уровень своей профессиональной квалификации и собственные недостатки, он ответственен за соблюдение правил этики и работу на благо получателей консультативных услуг.

8. Для обозначения и концептуализации каждой проблемы могут быть использованы различные теоретические подходы, но нет и не может быть наилучшего теоретического подхода.

9. Эффективное консультирование — это процесс, который выполняется вместе с получателем, но не вместо него.

Структурирование беседы

Определите, какие из реплик консультанта способствуют структурированию беседы, а какие, по вашему мнению, препятствуют этому. Поясните свой ответ.

Реплики консультанта:

- Ну, говорите, говорите хоть что-нибудь об этом
- Разве с вами, взрослым человеком, это было впервые?
- Я слушаю вас.
- Похоже, что вы плохо ориентируетесь в конкретных фактах.
- Вам что, трудно вспомнить, что было вчера?
- Да, я это и сама увидела, не надо лишних слов, дальше...
- Расскажите о нем подробнее... Кто для вас этот человек?
- Было бы неплохо о начать все заново...
- Вы не верите мне?
- Не вижу ничего необычного в ваших словах.
- Говорите, говорите, это пойдет вам на пользу.
- Подробнее, пожалуйста, об учительнице вашего сына.

Обсудите результаты в группе

Приятно ли с вами общаться?

1. Вы любите больше слушать, чем говорить?
2. Вы раздражаетесь, когда вас не слушают?
3. Вы всегда можете найти тему для разговора даже с незнакомым человеком?
4. У вас есть собственное мнение по каждому вопросу?
5. Вы всегда внимательно слушаете собеседника?
6. Если тема разговора вам незнакома, станете ли вы ее развивать?
7. Часто ли у вас спрашивают совета?
8. Вы любите быть центром внимания?
9. На вечеринке у друзей часто ли вокруг вас образуется своя группа?
10. Если тема разговора вам неинтересна, станете ли вы показывать это собеседнику?
11. Вы не забываете поздравить с днем рождения ваших друзей?
12. Вы считаете, что в деловом разговоре совершенно неуместны шутки и анекдоты?

За каждый положительный ответ на нечетный вопрос и отрицательный ответ на четный вопрос поставьте себе 1 балл.

1—3 балла: Может быть, вы просто молчун, из которого не вытянешь ни слова, или наоборот, настолько общительны, что вас стараются избегать. Однако, увы, общаться с вами не очень приятно, и над этим стоит задуматься.

4—9 баллов: Наверное, вы не очень общительны, но настолько внимательны к людям, что, пренебрегая возможностью всегда быть в центре внимания, заслужили славу приятного собеседника.

10—12 баллов: Вы, наверное, один из самых приятных в общении людей. В компании всегда вокруг вас группируются люди, без вас не могут обойтись друзья. Возникает только один вопрос: это всегда происходит само собой или иногда вам приходится играть, как на сцене?

Обсудите результаты в парах

Упражнение «Десять версий»

Тренировка версионного мышления: консультант должен иметь как минимум двадцать версий, объясняющих поведение клиента, чтобы не попасть в ловушку единственно «правильного» объяснения.

Предложите несколько вариантов объяснения поведения:

Мальчик трех лет все делает наоборот.

Девочка шести лет никого не слушается.

Мальчик семи лет врет и не краснеет.

Мальчик восьми лет раздает украденное дома в классе.

Мальчик девяти лет на уроках с трудом выдавливая из себя слова, встает и мычит.

Мальчик девяти лет совсем не интересуется мальчишескими делами, все время поводит с девочками, даже шьет с ними.

Мальчик десяти лет всегда старается все делать один, «некомпанейский человек».

Мать о мальчишке десяти лет: «Мне легче на двух работах работать, чем с ним уроки делать».

Отец о сыне шести лет: «Он на нас вообще не обращает внимания».

Прощание

Оценит е по 5-балльной шкале действия консультанта

№	Фраза	Оценка (от 1 до 5)
1.	Мы должны попроситься. Надеюсь, вы поняли, насколько были неправы, когда оценивали вашу ситуацию как безнадежную. Теперь для вас есть надежд , правда?	
2.	Думаю, что вы удовлетворены тем решением, которое сейчас приняли. Оно принесет вам новые чувства. Удачи вам, до свидания	
3.	Мы с вами нашли столько новых качеств в ваших отношениях с ребенком. Не забывайте о них, это поможет вам не тратить сил ы на повторение старого	
4.	Помните, что все не так плохо, как казалось. У вас еще столько возможностей начать новую жизнь	
5.	Сегодня вы придете домой и обязательно скажете, что очень их любите. Скажете это так, как мы с вами здесь говорили... Я уверена, что вы это сделаете	
6.	Да, вы должны попросить у ребенка прощения. Это единственное , что вы еще не успели сегодня сделать. Вы это сделаете сегодня, именно сегодня	
7.	Я уверена, что вы нашли верное решение. Следуйте ему	
8.	Не будем больше тратить время на дискуссии, попробуйте тот «рецепт», который вы сами себе прописали. Я его полностью одобряю и поддерживаю	
9.	Нет смысла в дальнейшем обсуждении. Мы давно уже ходим с вами по кругу, пора с него сойти. Делайте сегодня следующее...	
10.	Не бойтесь это выполнить, не бойтесь себя. Все будет хорошо. Действуйте!	

Обсудите результаты в группе.

Тема 4. Психологическое здоровье консультанта

Полезная информация

Синдром эмоционального выгорания – представляет собой состояние эмоционального, умственного истощения, физического утомления, возникающее в результате хронического стресса на работе. Развитие данного синдрома характерно в первую очередь для профессий, где доминирует оказание помощи людям (медицинские работники, учителя, психологи, консультанты, социальные работники, спасатели, работники правоохранительных органов и др.)

Стадии:

Синдром выгорания развивается после первоначального этапа эйфории и энтузиазма, напоминающего медовый месяц. На этом этапе консультант полностью поглощен решением проблем, думает только о своих делах, на работе ему не хватает времени выпить чашечку кофе или перекусить, он увлеченно работает без отпусков и выходных, мало спит.

На второй стадии у консультанта появляется периодическое стремление навязывать клиенту свое мнение, установки или ценности, появляется тенденция манипулировать клиентом, осуществлять агрессивные установки под маской «благих намерений». Он отказывается продолжать обсуждение предложенной темы, проявляет раздражительность и враждебность во время беседы, стремится быстрее ее завершить. У психолога нарастает усталость, он много спит или пьет кофе, периодически у него возникают проблемы со сном, утрачивается чувство юмора, особенно в рабочих ситуациях.

Третья стадия отличается развитием хронических симптомов. Появляются чувство беспомощности, измождения, «загнанности», иногда — острой злобы, пустоты. Возникает чувство несостоятельности, малой значимости решаемых проблем, сомнения в эффективности своей работы и своих способностях, появляются циничные или разочарованные замечания и шутки по поводу своей профессии. Появляются мысли о нежелании идти на работу. Возникают трения с коллегами, консультанта все больше обижает, что ему «надо больше всех», что его просто используют, не ценят. От симбиотической близости он переходит к формальной, бюрократической дистанции.

На четвертой стадии наступает кризис: учащаются жалобы на здоровье, появляется астения, раздражительность, мышечное напряжение, плохой сон, расстройства желудка, частые простуды, развиваются психосоматические расстройства, приводящие к временной утрате работоспособности. Возникают сомнения в себе, пессимизм, из-за чрезмерной озабоченности нарастающими проблемами портятся отношения в семье. Консультант отгораживается от друзей, грубеет, черствеет — «выгорает».

На конечной, пятой стадии развивается серьезное заболевание, угрожающее жизни и дееспособности.

Исследование синдрома выгорания

- Снижается ли эффективность вашей работы?
- Потеряли ли вы часть инициативы на работе?
- Потеряли ли вы интерес к работе?
- Усилился ли ваш стресс на работе?
- Вы чувствуете утомление или снижение темпа работы?
- У вас болит голова?
- У вас болит живот?
- Вы убавили в весе?
- У вас проблемы со сном?
- Ваше дыхание стало прерывистым?
- У вас часто меняется настроение?
- Вы легко злитесь?
- Вы легко подвержены фрустрации?
- Вы стали более подозрительны, чем обычно?
- Вы чувствуете себя более беспомощным, чем всегда?
- Вы употребляете слишком много средств, влияющих на настроение (транквилизаторы, алкоголь и т.д.)?
- Вы стали менее гибким?
- Вы стали более критично относиться к собственной компетентности и к компетентности других?
- Вы работаете больше, а чувствуете, что сделали меньше?
- Вы частично утратили чувство юмора?

Если вы ответили утвердительно на 10 вопросов, вы, вероятно, находитесь в состоянии «отключки». Если вам подходит 15 и более утверждений, возможно, вы выгораете или уже выгорели.

Ответьте на вопросы

Зачем я работаю? Ответить на этот вопрос поможет список всех причин — и объективных, и субъективных. Этот перечень демонстрирует мотивацию, ценность и значение работы.

Я действительно хочу этим заниматься. Составьте список того, чем нравится заниматься, в убывающей последовательности, и потом вспомните, когда удалось заниматься этим в последний раз.

Основные потребности консультанта. Для того чтобы расти, развиваться и сохранять творческую форму, консультанту необходимо:

1. Иметь возможность обсуждать свою работу в условиях конфиденциальности.
2. Иметь возможность получить обратную связь от руководства
3. Постоянно развивать профессиональные навыки, получать новые практические знания.
4. «Выпускать пар», если чувствует злость, усталость от перегрузки, теряете веру в себя.
5. Уважать свои чувства как позитивные, так и негативные
6. Чувствовать себя оцененным коллегами.

Подумайте и подготовьте презентацию для выступления по одной из тем:

1. Значение физических упражнений и активной деятельности для здоровья.
2. Положительные эмоции как фактор сохранения здоровья.
3. Стресс в жизни современного человека - можно ли его избежать?
4. *Ваша тема*

Какую тему вы выбрали?

Обоснуйте свой выбор.

Составьте краткий план своего выступления

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Сделайте на занятии сообщение на выбранную вами тему.

МЕСТО ДІЯ ЗАМЕТОК
