

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ОДЕСЬКИЙ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ імені І. І. МЕЧНИКОВА
ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГІЇ ТА СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ
КАФЕДРА СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

ПРАКТИКУМ З СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

**Методичні рекомендації
до практичних занять та самостійної роботи
для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
спеціальності 231 Соціальна робота**

ОДЕСА
ФОП Бондаренко М.О.
2023

УДК 364-78(076.5)
П691

Укладач:

К.О. Кулава, старший викладач кафедри соціальної роботи.

Рецензенти:

М. К. Кременчуцька, кандидат психологічних наук, професор кафедри диференціальної та спеціальної психології;

У. В. Варнава, кандидат психологічних наук, доцент кафедри соціальної роботи.

*Рекомендовано Вченою радою факультету
Психології та соціальної роботи ОНУ імені І. І. Мечникова.
Протокол № 1 від 20.09.2023*

П691 **Практикум з соціальної роботи** : методичні рекомендації до навчальної дисципліни для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за спеціальністю 231 «Соціальна робота» / уклад.: К.О. Кулава. – Одеса : ФОП Бондаренко М.О., 2023. – 32 с.

Пропоновані методичні рекомендації допомагають при підготовці до відповідей на практичних заняттях та підготовці до самостійного виконання завдань. Увагу приділено формуванню професійної компетентності соціальних працівників.

Розраховано для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності 231 Соціальна робота факультету психології та соціальної роботи ОНУ імені І.І. Мечникова.

УДК 364-78(076.5)

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА	4
Тема 1. Практичні аспекти соціальної роботи в агенціях.	6
Тема 2. Відпрацювання навичок невербальних проявів клієнта та розвиток міжособистісної спостережливості.....	7
Тема 3. Відпрацювання технік активного та уважного вислуховування клієнта. 8	
Тема 4. Розвиток вміння формулювати запитання в процесі дослідження проблем клієнта.	10
Тема 5. Відпрацювання технік встановлення візуального контакту з клієнтом	11
Тема 6. Розвиток здібності до розуміння емоційного стану клієнта та співпереживання в процесі бесіди з клієнтом.....	13
Тема 7. Відпрацювання технік уважного вислуховування в процесі бесіди з клієнтом.....	14
Тема 8. Використання технік і прийомів активного та емпатійного вислуховування для надання зворотного зв'язку партнеру.....	16
Тема 9. Розвиток вміння визначати та перевіряти гіпотези з приводу причин проблем клієнта. відпрацювання прийомів інформаційної інтервенції та емоційної підтримки	17
Тема 10. Відпрацювання технік і прийомів висування альтернатив і побудови системи завдань в процесі соціальної роботи з клієнтом.....	18
Тема 11. Відпрацювання та розвиток вправ на саморегуляцію в процесі взаємодії соціального працівника та клієнта	20
Тема 12. Аналіз учасниками успішності використання ними різних технік процесі навчання	21
РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА	23
ДОДАТКИ	25

ПЕРЕДМОВА

Методичні рекомендації з курсу «Практикум соціальної роботи» розроблені на кафедрі соціальної роботи ОНУ імені І.І. Мечникова на основі освітньої програми підготовки здобувачів освітнього рівня «бакалавр» відповідно до навчального плану для спеціальності 231 «Соціальна робота».

Актуальність курсу «Практикум соціальної роботи»

Нині вагомого значення набуває практичний компонент професійної підготовки соціальних працівників. Це пов'язано з тим, що практична підготовка дає можливість студентам не лише опанувати конкретні навички, але й пов'язати теорію з практикою, відчувати себе фахівцями і по-справжньому усвідомити цінності соціальної роботи.

Найважливішою умовою у підготовці працівників соціальної сфери є наявність певних вмінь, особистісних якостей, мотивації, життєвого досвіду. Підготовка соціальних працівників включає теоретичну частину, що охоплює основи наук, широкі сфери знання, загальні методики тощо, і практичну частину, що конкретизує різні аспекти підготовки, складові основи для практики, проведення стажувань, тренінгів, вирішення реальних проблем, діяльності в конкретних ситуаціях.

У ідеалі знання, отримані в теоретичному курсі навчання, доповнюються уміннями й навичками, отриманими в ході практичної діяльності, і навпаки. Тому в організації навчального процесу у вищій школі практичні заняття є важливим і необхідним етапом підготовки майбутнього фахівця до професійної діяльності.

Мета викладання дисципліни є соціально-психологічна підготовка до безпосередньої індивідуальної взаємодії з клієнтом, формування вмінь і якостей, необхідних для соціальної роботи з клієнтом, закріплення їх теоретичних знань, а також накопичення практичних умінь і навичок, розвитку

самостійності в ухваленні рішень, формування творчих здібностей, можливості працювати в колективі.

Досягнення зазначеної мети сприятиме формуванню у майбутніх фахівців професійних вмінь та навичок визначення шляхів і способів організації допомоги різним категоріям клієнтів.

Завдання курсу:

- сформувати у студентів адекватне уявлення щодо індивідуальної роботи з клієнтом;
- сприяти оволодінню студентами техніками і прийомами індивідуального інтерв'ю;
- розвинути якості, необхідні для успішної індивідуальної роботи з клієнтом;
- сформувати адекватне ставлення до клієнта соціальної роботи;
- сприяти формуванню у студентів професійної позиції соціального працівника;
- розкрити специфіку соціальної роботи та її гуманістичну спрямованість;
- надати студентам досвід подолання проблемних ситуацій в процесі індивідуальної роботи з клієнтом;
- сприяти отриманню студентами досвіду роботи з супервізором та групового обговорення проблем практичної роботи;
- формувати початкові практичні навички з основних напрямів соціальної роботи за допомогою практичних вправ.

Дисципліна «Практикум з соціальної роботи» містить у собі суто практичні заняття, які направлені на практичне відпрацювання вмінь та навичок отриманих у ході теоретичного навчання. Практичні заняття з дисципліни проводяться у формі соціально-психологічного тренінгу. Тренером виступає викладач практичних занять курсу. Зміст вправ можуть бути змінені викладачем залежно від особливостей групи студентів.

ТЕМА 1. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В АГЕНЦІЯХ

Мета: формувати вміння аналізувати процес роботи соціальних агенцій на основі теоретичних знань отриманих в ході навчання Розглянути зміст і структура роботи соціального працівника в конкретній соціальній агенції.

Методичні рекомендації:

Студентам слід звернути увагу на процес роботи конкретних соціальних агенцій, проаналізувати їх діяльність та визначити технології соціальної роботи, які працівники соціальних агенцій використовують в своїй роботі, провести аналіз особливостей клієнтів соціальних агенції та їх запитів, визначити скіли, які необхідні спеціалісту з соціальної роботи в роботі з клієнтом в конкретній соціальній агенції.

Питання для обговорення:

1. Визначення особистих пріоритетів, які студенти очікують від дисципліни. Напрацювання правил групи під час практичних занять з дисципліни. *Вправи «Побажання друга», «Сніжний ком», «Що має бути – чого не має бути»;*

2. Взаємне інтерв'ювання учасників з метою поглибленого знайомства. Взаємна презентація. Самоаналіз досвіду інтерв'ювання. *Вправа «Бліцінтерв'ю».*

Практичні завдання для самостійного виконання:

1. Проаналізувати технології діяльності конкретних соціальних агенцій та презентувати на парі:

- дослідження особливостей діяльності соціальних агенцій.
- вивчення технологій діяльності конкретних соціальних агенцій.
- аналіз особливостей клієнтів соціальних агенцій та їх запитів;
- визначення знань, вмінь та якостей, що необхідні соціальному

працівникові для здійснення соціальної роботи з клієнтом в конкретній соціальній агенції.

Рекомендована література: [8, 9].

ТЕМА 2. ВІДПРАЦЮВАННЯ НАВИЧОК НЕВЕРБАЛЬНИХ ПРОЯВІВ КЛІЄНТА ТА РОЗВИТОК МІЖСОБИСТІСНОЇ СПОСТЕРЕЖЛИВОСТІ

Мета: формування та вдосконалення навичок спостереження і розуміння невербальних проявів клієнта, а також розвиток міжособистісної спостережливості у майбутніх соціальних працівників. Опанування теми сприятиме формуванню професійних компетентностей майбутніх соціальних працівників у сфері невербальної комунікації та міжособистісного сприйняття.

Методичні рекомендації:

Студентам слід звернути увагу на огляд теоретичного матеріалу про види невербальної комунікації та їх значення, проаналізувати власний стиль невербальної поведінки та можливості його вдосконалення, відпрацьовувати навички розпізнавання емоційних станів за невербальними проявами на практичних заняттях, використовувати аналіз відеоматеріалів та кейс-методів для тренування спостережливості щодо невербальної комунікації, моделювати ситуації взаємодії з клієнтами за допомогою рольових ігор та тренінгів комунікативних навичок.

Питання для обговорення:

1. Самоаналіз досвіду інтерв'ювання. *Вправи «Той, хто відкриває коло», «Бліц-інтерв'ю».*
2. Роль взаєморозташування, візуального контакту та невербальної взаємодії в процесі інтерв'ю.

3. Відпрацювання технік невербального контакту. *Вправи «Підтримка контакту», «Ступінь близькості між співбесідниками в процесі слухання».*

Практичні завдання для самостійного виконання:

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

Рекомендована література: [1, 6, 10].

**ТЕМА 3. ВІДПРАЦЮВАННЯ ТЕХНІК АКТИВНОГО
ТА УВАЖНОГО ВИСЛУХОВУВАННЯ КЛІЄНТА**

Мета: є формування у студентів – майбутніх соціальних працівників вмінь та навичок ефективної комунікації з клієнтами на основі застосування різних технік активного слухання. Опанування даної теми сприятиме підвищенню комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціальної сфери.

Методичні рекомендації:

Студентам на початку доцільно згадати теоретичний матеріал про сутність та значення активного слухання в роботі соціального працівника, а надалі відпрацьовувати навички уважного слухання без оцінювання за допомогою спеціальних вправ і тренінгів, застосовувати аналіз ситуацій, рольові ігри для моделювання процесу консультування клієнта, розвивати

вміння демонструвати клієнту емпатійне слухання й розуміння його почуттів, навчатися наданню конструктивного зворотного зв'язку клієнтові.

Питання для обговорення:

1. Обговорення прийомів та визначення правил активного вислуховування клієнта.

2. Відпрацювання технік уважного вислуховування. *Вправи «Відпрацювання технік активного вислуховування в групі», «Техніки на замовлення», «Вислуховування».*

3. Відпрацювання технік та прийомів емпатійного вислуховування: простої рефлексії, вибіркової рефлексії, рефлексії почуттів. *Вправи «Проста рефлексія (віддзеркалювання) змісту», «Вибіркова рефлексія», «Проста рефлексія почуттів».*

Практичні завдання для самостійного виконання:

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

Рекомендована література: [2, 3, 5].

ТЕМА 4. РОЗВИТОК ВМІННЯ ФОРМУЛЮВАТИ ЗАПИТАННЯ В ПРОЦЕСІ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМ КЛІЄНТА

Мета: формування у студентів – майбутніх соціальних працівників навичок професійного опитування клієнтів шляхом застосування різних типів і форм запитань. Опанування теми сприятиме удосконаленню комунікативної компетентності майбутніх фахівців у сфері надання соціальних послуг.

Методичні рекомендації:

На початку студентом доцільно опрацювати теоретичний матеріал про види запитань та правила їх формулювання під час опитування клієнтів., а надалі відпрацьовувати навички складання запитань різних типів за допомогою спеціальних вправ, застосовувати кейс-метод та рольові ігри для моделювання ситуації опитування клієнта, аналізувати приклади професійних інтерв'ю, оцінюючи доцільність і послідовність запитань, навчитись логічно вибудовувати систему запитань відповідно до мети опитування та ситуації та розвивати вміння формулювати запитання коректно, зрозуміло та неупереджено.

Питання для обговорення:

1. Обговорення ролі відкритих та закритих запитань у процесі дослідження проблем клієнта.

2. Розвиток вміння формулювати запитання. *Вправи «Формулювання запитань», «Використання закритих запитань», «Використання відкритих запитань», «Задавання запитань».*

3. Визначення та експериментальна перевірка способів узгодження з клієнтом бачення причин його проблемної ситуації. *Вправи «Перевірка правильності розуміння», «Підведення підсумків».*

4. Обговорення можливостей і обмежень втручання соціального працівника у життєдіяльність клієнта.

5. Відпрацювання прийомів інформаційної інтервенції. Вправи *«Доводи «за» і «проти» при наданні порад», «Надмірність порад», «Надання інформації».*

Практичні завдання для самостійного виконання:

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

Рекомендована література: [2, 6].

ТЕМА 5. ВІДПРАЦЮВАННЯ ТЕХНІК ВСТАНОВЛЕННЯ ВІЗУАЛЬНОГО КОНТАКТУ З КЛІЄНТОМ

Мета: формування у студентів – майбутніх соціальних працівників навичок ефективної невербальної комунікації за допомогою зорового контакту. Опанування теми сприятиме поліпшенню невербальних комунікативних навичок майбутніх соціальних працівників.

Методичні рекомендації:

Студентами потрібно звернути увагу та ознайомитися з правилами та особливостями візуального контакту під час спілкування, відпрацювати навички встановлення та підтримання зорового контакту зі співрозмовником,

сформувати вміння регулювати інтенсивність візуального контакту відповідно до ситуації, набути досвід аналізу невербальних сигналів клієнта за допомогою зорового контакту, розвинути здатність виявляти маніпулятивну поведінку клієнта за особливостями візуального контакту та виробити навички доречного застосування візуального контакту під час роботи з клієнтами.

Питання для обговорення:

1. Обговорення значення візуального контакту.
2. Визначення ознак готовності до контакту. Відпрацювання технік встановлення візуального контакту з клієнтом. Вправи «Встановлення візуального контакту в групі», «Німий погляд», «Готовність до контакту».
3. Обговорення зовнішніх ознак емоційних переживань людини, значення міміки, жестів, пантоміміки, невербальних характеристик мови.
4. Формування навичок оцінки емоційного стану людини за зовнішніми ознаками.

Практичні завдання для самостійного виконання:

Проведіть повне інтерв'ю з людиною із числа Ваших клієнтів, колег або знайомих. У процесі інтерв'ю спробуйте використати всі техніки і прийоми, що вивчалися (техніку візуального контакту) Результати інтерв'ю викладіть за планом опису індивідуального випадку. Проаналізуйте процес проведення інтерв'ю та запишіть результати аналізу

Рекомендована література: [5, 6, 10].

ТЕМА 6. РОЗВИТОК ЗДІБНОСТІ ДО РОЗУМІННЯ ЕМОЦІЙНОГО СТАНУ КЛІЄНТА ТА СПІВПЕРЕЖИВАННЯ В ПРОЦЕСІ БЕСІДИ З КЛІЄНТОМ

Мета: формування у студентів – майбутніх соціальних працівників емпатійних навичок, необхідних для ефективної комунікації та надання допомоги клієнтам. Опанування теми сприятиме розвитку емпатійності майбутніх соціальних працівників як ключової професійної якості.

Методичні рекомендації:

Студентам слід ознайомитись з поняттям емпатії та її значенням в роботі соціального працівника, відпрацювати навички активного слухання для глибокого розуміння переживань клієнта, розвинути емоційний інтелект, здібності до співпереживання, сформувати уміння адекватно відображати та вербалізувати почуття клієнта, виробити навички демонстрації емпатійного ставлення невербальними засобами та набути досвіду застосування емпатії під час реальної взаємодії з клієнтами.

Питання для обговорення:

1. Розвиток вміння аналізувати емоційний стан клієнта за зовнішніми ознаками в процесі бесіди (інтерв'ю). *Вправи «Почуття», «Демонстрація емоцій», «Телефонна розмова», «Передача емоційного стану», «Розповідь про емоційну ситуацію».*

2. Обговорення сутності емпатії та її ролі у професійному спілкуванні з клієнтом.

3. Розвиток здібності до розуміння емоційного стану клієнта та співпереживання в процесі бесіди з клієнтом. *Вправи «Вираз почуттів», «Співпереживання», «Брехня та правда».*

Практичні завдання для самостійного виконання:

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

Рекомендована література: [2, 5, 10].

ТЕМА 7. ВІДПРАЦЮВАННЯ ТЕХНІК УВАЖНОГО ВИСЛУХОВУВАННЯ В ПРОЦЕСІ БЕСІДИ З КЛІЄНТОМ

Мета: формування у студентів – майбутніх соціальних працівників навичок ефективної комунікації з клієнтами на основі застосування прийомів активного слухання. Опанування теми сприятиме підвищенню комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціальної сфери.

Методичні рекомендації:

Студентам слід ознайомитися з поняттям активного слухання та його техніками, відпрацювати навички уважного слухання клієнта без оцінювання та перебивання, оволодіти техніками уточнення та резюмування почутої від клієнта інформації, сформувати вміння демонструвати розуміння почуттів та потреб клієнта під час слухання, розвинути здатність надавати клієнту зворотний зв'язок на основі почутого та виробити навички застосування технік активного слухання під час роботи з клієнтами.

Питання для обговорення:

1. Дослідження процесу простого вислуховування клієнта. *Вправи «Просте вислуховування», «Не слухати», «Співконсультування».*
2. Обговорення: якості гарного слухача, дії слухача, що допомагають та заважають бесіді.
3. Обговорення прийомів та визначення правил активного вислуховування клієнта.
4. Відпрацювання технік уважного вислуховування. *Вправи «Відпрацювання технік активного вислуховування в групі», «Активне слухання», «Техніки на замовлення», «Вислуховування». Вивчення проблем, що виникають під час вислуховування клієнта та бар'єрів нерозуміння.*
5. Визначення та відпрацювання прийомів їх попередження. *Вправа «Історія із третіх рук».*

Практичні завдання для самостійного виконання:

Відпрацюйте прийоми перевірки правильності розуміння та підведення підсумків у процесі спілкування з колегами по навчанню, знайомими або членами сім'ї. Опишіть процес виконання завдання. Що дало використання кожного з названих прийомів для Вас. Використання якого з прийомів допомогло Вам при спілкуванні з людиною, а якого – нічого не дало або навіть завадило. Яка була реакція партнера на використання прийомів. В яких випадках Ви відчували себе зручно, комфортно, а в яких – ні. Результати аналізу процесу виконання завдання викладіть письмово

Рекомендована література: [1, 2, 10].

ТЕМА 8. ВИКОРИСТАННЯ ТЕХНІК І ПРИЙОМІВ АКТИВНОГО ТА ЕМПАТІЙНОГО ВИСЛУХОВУВАННЯ ДЛЯ НАДАННЯ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ ПАРТНЕРУ

Мета: формування у студентів – майбутніх соціальних працівників навичок ефективної комунікації на основі активного слухання та здатності надавати конструктивний зворотний зв'язок. Опанування теми сприятиме удосконаленню комунікативних навичок майбутніх фахівців соціальної сфери.

Методичні рекомендації:

Студентам необхідно вивчити техніки активного та емпатійного слухання, відпрацювати прийоми уточнення та резюмування почутої інформації, розвинути уміння висловлювати почуття співрозмовника, сформувані навички надання конструктивного зворотного зв'язку, виробити вміння враховувати реакцію співрозмовника на отриманий зворотний зв'язок та застосування набути навички під час практичної роботи з клієнтами

Питання для обговорення:

1. Роль взаєморозташування, візуального контакту та невербальної взаємодії в процесі інтерв'ю.

2. Відпрацювання технік невербального контакту. *Вправи «Підтримка контакту», «Відсутність контакту», «Мовчазні пари», «Ступінь близькості між співбесідниками в процесі слухання», «Взаємне розташування».*

3. Використання технік і прийомів активного та емпатійного вислуховування для надання зворотного зв'язку партнеру. *Вправи «Найбільш ранні переживання», «Дитинство», «Правда і брехня», «Зворотний зв'язок».*

Практичні завдання для самостійного виконання:

Відпрацюйте техніку емпатійних висловлювань (рефлексії почуттів) у процесі спілкування з колегами по навчанню, знайомими або членами сім'ї. Опишіть та проаналізуйте процес виконання завдання. Що дало використання

техніки емпатійних висловлювань (рефлексії почуттів) для Вас. Яка була реакція партнера на використання прийомів. Коли Ви відчували себе зручно, комфортно, а коли – ні. Результати аналізу процесу виконання завдання викладіть письмово.

Рекомендована література: [2, 3, 5].

ТЕМА 9. РОЗВИТОК ВМІННЯ ВИЗНАЧАТИ ТА ПЕРЕВІРЯТИ ГІПОТЕЗИ З ПРИВОДУ ПРИЧИН ПРОБЛЕМ КЛІЄНТА. ВІДПРАЦЮВАННЯ ПРИЙОМІВ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ІНТЕРВЕНЦІЇ ТА ЕМОЦІЙНОЇ ПІДТРИМКИ

Мета: є формування у студентів – майбутніх соціальних працівників навичок гіпотетичного мислення та застосування методів інформаційного впливу і емоційної підтримки клієнта.

Методичні рекомендації:

Студентам необхідно звернути увагу на розвиток уміння формулювати гіпотези щодо можливих причин проблеми клієнта, відпрацювання навичок перевірки та уточнення робочих гіпотез, оволодіння методами інформаційного впливу та корекції уявлень клієнта, відпрацювання прийомів емоційної підтримки та заохочення клієнта, формування вмінь надавати консультативну допомогу клієнтам та розвиток рефлексії власної професійної діяльності.

Питання для обговорення:

1. Визначення та експериментальна перевірка способів узгодження з клієнтом бачення причин його проблемної ситуації.
2. Відпрацювання технік резюмування та конфронтації *Вправи «Перевірка правильності розуміння», «Зондування», «Підтекст», «Підведення підсумків», «Прояснення проблем».*

3. Планування спільної діяльності з клієнтом.
4. Обговорення шляхів подолання типових і нестандартних проблем, з якими зустрічаються клієнти.

Практичні завдання для самостійного виконання:

Відпрацюйте прийоми перевірки правильності розуміння та підведення підсумків у процесі спілкування з колегами по навчанню, знайомими або членами сім'ї. Опишіть процес виконання завдання. Що дало використання кожного з названих прийомів для Вас. Використання якого з прийомів допомогло Вам при спілкуванні з людиною, а якого – нічого не дало або навіть завадило. Яка була реакція партнера на використання прийомів. В яких випадках Ви відчували себе зручно, комфортно, а в яких – ні. Результати аналізу процесу виконання завдання викладіть письмово

Рекомендована література: [6, 10].

**ТЕМА 10. ВІДПРАЦЮВАННЯ ТЕХНІК І ПРИЙОМІВ
ВИСУВАННЯ АЛЬТЕРНАТИВ
І ПОБУДОВИ СИСТЕМИ ЗАВДАНЬ
В ПРОЦЕСІ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З КЛІЄНТОМ**

Мета: формування у студентів – майбутніх соціальних працівників навичок надання професійної допомоги клієнтам шляхом розробки стратегій вирішення їхніх проблем.

Методичні рекомендації:

Студентам слід звернути увагу на відпрацювання технік генерування альтернативних рішень проблем клієнта, формування вмінь аналізувати переваги та недоліки різних варіантів дій, набуття навичок допомогти клієнту обрати оптимальну стратегію, розвиток умінь розробляти покрокові алгоритми та системи завдань для реалізації обраного рішення, відпрацювання методів

мотивування клієнтів досягти поставлених цілей та формування навичок професійного супроводу в процесі втілення плану дій.

Питання для обговорення:

1. Обговорення можливостей і обмежень втручання соціального працівника в життєдіяльність клієнта. *Вправи «Типологія проблем», «Що робити, коли виникають непередбачені обставини», «Як Ви вирішите власні проблеми», «Пошук альтернатив», «Визначення системи завдань».*

2. Відпрацювання прийомів інформаційної інтервенції та емоційної підтримки. *Вправи «Різні типи інформації в консультуванні», «Обмеження стратегії, що полягає в наданні порад», «Доводи «за» і «проти» при наданні порад», «Надмірність порад», «Надання інформації», «Надання підтримки», «Психологічна підтримка».*

Практичні завдання для самостійного виконання:

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

Рекомендована література: [6, 7, 10].

ТЕМА 11. ВІДПРАЦЮВАННЯ ТА РОЗВИТОК ВПРАВ НА САМОРЕГУЛЯЦІЮ В ПРОЦЕСІ ВЗАЄМОДІЇ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА ТА КЛІЄНТА

Мета: вивчення та практичне відпрацювання вправ на саморегуляцію в процесі взаємодії соціального працівника та клієнта. Опанування даної теми дозволить майбутнім соціальним працівникам ефективніше здійснювати саморегуляцію та навчати їй клієнтів, що сприятиме успішності професійної взаємодії.

Методичні рекомендації:

Студентам слід звернути увагу та ознайомитись основними методами і техніками саморегуляції - аутотренінг, медитація, м'язова релаксація, дихальні вправи тощо, відпрацювати на практичних заняттях вправи на саморегуляцію емоційних станів, зняття напруження, стресу, тривоги, проаналізувати можливості та особливості застосування прийомів саморегуляції в роботі з різними категоріями клієнтів, відпрацювати навички навчання клієнтів прийомам саморегуляції, добираючи їх відповідно до запитів та потреб клієнтів та проводити самоаналіз та самооцінку ефективності застосування технік саморегуляції у навчанні та професійній діяльності.

Питання для обговорення:

1. Відпрацювання прийомів саморегуляції соціальних працівників. Вправи «Дихай і думай», «Опануй себе», «Скинь утому», «Сонячний зайчик».
2. Відпрацювання прийомів емоційної стабільності. Вправи «Релаксація на контрасті», Вправа «Піджак на вішалці», Вправа «Ритмічне дихання», Вправа «Рахунок», Вправа «Стирання інформації», Вправа «Настрій».
3. Аналіз успішності використання методик та вправ

Практичні завдання для самостійного виконання:

Підібрати конкретні вправи та методики на саморегуляцію, які можна проводити в процесі роботи.

Рекомендована література: [1, 3, 6].

ТЕМА 12. АНАЛІЗ УЧАСНИКАМИ УСПІШНОСТІ ВИКОРИСТАННЯ НИМИ РІЗНИХ ТЕХНІК ПРОЦЕСІ НАВЧАННЯ

Мета: розвиток у студентів навичок рефлексії та самоаналізу ефективності застосовуваних ними методів і технік навчання.

Методичні рекомендації:

Студентам слід звернути увагу на узагальнення отриманого досвіду використання різноманітних технік навчання, визначення найбільш ефективних для себе методів і прийомів засвоєння навчального матеріалу, аналіз чинників, що впливають на результативність застосування певних технік навчання, виявлення прогалин у володінні окремими навчальними техніками, обговорення шляхів оптимізації процесу навчання на основі рефлексії власного навчального досвіду та формування навичок самоаналізу як важливої складової процесу навчання.

Питання для обговорення:

1. Визначення ситуацій, особисто складних для учасників освітнього процесу. Обговорення та відпрацювання шляхів їх вирішення. *Вправи «Що робити, коли виникають непередбачені обставини», «Знайомство з тишею», «Реалізація плану дій».*

2. Аналіз та обговорення учасниками особистого досвіду, отриманого ними в процесі тренінгу. *Вправи «Самооцінка» «Особиста оцінка», «Оцінювання в парах», «Оцінювання номінальною групою», «Майбутнє», «Валіза».*

Практичні завдання для самостійного виконання:

На основі проведеного засвоєних практичних знань проаналізуйте, наскільки змінилося ваша самопочуття, поведінка, сприйняття клієнтів та їх ситуацій з моменту перших практичних вправ. Наскільки, як вам здається вдалося б впливати на проблеми, що є предметом обговорення під час зустрічей з клієнтами? Вкажіть, які техніки і прийоми, які були використані Вами є для вас ефективними. Наскільки успішним було їх використання порівняно з теорією. Результати проведеного аналізу викладіть у формі письмового звіту. (Практичне завдання).

Рекомендована література: [1, 8, 9].

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Єршоміна Л.Є. Практикум з соціальної роботи. Част. I : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закладів / Л. Є. Єршоміна; за заг.ред. О. В. Федорової. – Мелітополь : ФОП Однорог Т.В., 2017. – 140 с.
2. Кириленко В.Г. Консультативні практики в соціальній роботі: навч.метод.посібни. Університет «Україна», 2020. – 358 с.
3. Кулава К.О. Особливості соціального консультування постраждалих від торгівлі людьми // К.О.Кулава. X міжнародна науково-практична конференція «соціальна робота: виклики сьогодення». – Тернопіль, 2021. – С. 89-91.
4. Організація і методика соціально-педагогічного тренінгу : Навчальний посібник // Уклад. : О. М. Шевчук. – Умань : ПП Жовтий, 2011. – 133 с.
5. Практикум з соціальної роботи : Навчально-методичний посібник // Уклад.: О. М. Шевчук. – Умань: ФОП Жовтий, 2016. – 100 с.
6. Процес консультування. Брошура Всеукраїнської мережі ЛЖВ URL: <http://surl.li/lmuzs>.
7. Семигіна Т. Міжнародна соціальна робота: пріоритети та стандарти Київ:Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2021. – 175 с. URL: <https://bit.ly/3fkRaLt>.
8. Семигіна Т. Сучасна соціальна робота. Київ: Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2020. – 275 с.
9. Соціальна робота з різними категоріями клієнтів / Мігіна С.В., Белавін С.П., Орловська О.А., Журавель О.П., Стеблянко О.Г. та ін. – К.: Галактика. – 2021. – 436 с.
10. Фурдуй С.Б. Практикум соціальної роботи. Методичні рекомендації для студентів спеціальності: 231 Соціальна робота. – Ізмаїл, 2019. – 88 с.
11. Хлівнюк Т. П. Впровадження гендерно-чутливого та конфліктологічного підходів у соціальній роботі з різними клієнтами на рівні територіаль-

них громад / Т. П. Хлівнюк, К. О. Кулава, Н. М. Горпиненко. // Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології. – 2023. – №1. – С. 26–33.

12. Хлівнюк Т.П., Кулава К.О. Методи соціального консультування різних категорій сімей та осіб. Наукові записки Вінницького державного педагогічного університету імені М. Коцюбинського. Серія: Педагогіки і психології. 2021. № 67 – С. 122-127. ISSN 2415-7872.

ДОДАТКИ

Додаток 1

Процес індивідуального інтерв'ю

Етап	Завдання етапу	Техніки, прийоми
Встановлення контакту	Познайомитися з клієнтом створити комфортні умови для бесіди досягнути взаємної довіри визначити тему взаємодії презентувати клієнту можливості (межі компетенції) соціального працівника та агенції) сформулювати мету інтерв'ю стимулювати початок обговорення проблем	Організація простору бесіди Зустріч-знайомство Розминка (коротка бесіда на сторонні теми) Емпатійні висловлювання Саморозкриття
Дослідження проблем клієнта	Керувати ходом бесіди, підтримувати емоційний контакт з клієнтом сформулювати запит клієнта отримати інформацію, необхідну для визначення і дослідження проблем клієнта та виявлення ресурсів клієнта (див. додаток 1) сформулювати і перевірити гіпотези щодо причин проблем клієнта акцентувати увагу клієнта на ті факти і чинники, на які він сам не звертав увагу сприяти покращенню розуміння клієнтом природи своїх проблем, своєї ролі в їх виникненні та власних можливостей їх подолання допомогти клієнту зняти емоційну напругу викликану обговоренням проблем	Безмовне слухання Проста рефлексія Вибіркова рефлексія Уточнення Переказ Перефразування Перевірка правильності розуміння клієнта Подальший розвиток думки клієнта Відкриті запитання Закриті запитання Заохочуючі репліки Емпатійні висловлювання
Розробка плану подолання проблем (інтервенції)	Досягнути з клієнтом взаєморозуміння щодо визначення проблем та їх причин і чинників сформулювати мету і завдання подальшої взаємодії визначити основні шляхи та конкретні кроки у подоланні проблем сприяти прийняттю клієнтом певної відповідальності за подальші дії та їх результат на себе розподілити обов'язки щодо подальших дій між працівником, агенцією і клієнтом укласти угоду (контракт – див. додаток 2) щодо співпраці клієнта, соціального працівника і агенції	Резюмування Інтерпретація Аргументація Відкриті запитання Формулювання альтернатив (різних шляхів поведінки, подолання проблеми) Конфронтація
Завершення бесіди	Нагадати клієнту про результати бесіди і зміст подальших дій узгодити час, місце і завдання наступної зустрічі виразити впевненість у спроможності клієнта подолати проблеми виразити вдячність за звернення до агенції	Резюмування Саморозкриття

Прийоми активного вислуховування

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

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

Приклад:

Клієнт жінка: «Останнім часом мій син жахливо поводитьься».

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

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

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

Консультант: Ви сказали, що Ваш чоловік останнім часом чимось дуже схвилюваний, але на Ваші питання не відповідає, навіть не реагує. Подальший розвиток думок клієнта – промовляння підтексту висловлювання співрозмовника.

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

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

Чи

Консультант: Якщо я Вас правильно зрозумів, ви підозрюєте, що Ваш син вживає наркотики? Приклад використання технік у комплексі:

Клієнт (учителька): Щось відбулося з цією дитиною. Поводиться якось дивно. Домашні завдання в зошиті виконує, але уголос відповісти нічого не

може. А після того, як я розповіла про цьому його матері, взагалі кілька днів не приходив у школу. Правда, мама зателефонувала і сказала, що він застудився. Але довідки Андрій не приніс, а став ще більш скованим. А коли я на останньому уроці викликала його відповідати, він так на мене подивився, ледве не заплакав.

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

Переказ: Отже, Андрій перестав відповідати усно, а після того, як Ви сповістили про це його батькам, становище ще більш ускладнилось. Розвиток думки клієнта: ви хочете сказати, що причина пропуску школи Андрієм – не застуда, і його мати сказала Вам неправду.

Проста рефлексія змісту

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

Приклад:

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

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

Вибіркова рефлексія

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

Приклад:

– Іноді мене дивує те, що люди роблять, вступивши в шлюб. Я вважаю, що більшість людей просто миряться з існуючим положенням речей. Але це не для мене. Мені не здається правильним зберігати існуючі відносини, коли партнери в шлюбі перестають навіть піклуватися один про одного... – Вам не здається правильним зберігати існуючі відносини... – Але що я можу зробити?

Кілька місяців назад, ми дійшли до крапки. Ми крупно посварилися. Я все це ненавидів. Але я думаю, що сварки случаются в кожній людині. Неможливо прожити життя так, щоб у ньому узагалі не було суперечок. – Ви ненавиділи сварку... – Це було просто жахливо. Ми обоє наговорили один одному стільки усього, чого насправді і не мали на увазі. Принаймні, мені так здається.

Емпатійні висловлення (рефлексія почуттів)

Емпатія – це розуміння емоційного стану іншої людини за допомогою співпереживання, проникнення в його суб'єктивний світ, позиція «я з Вами». Емпатійні висловлення – висловлення, що відображають співпереживання консультанта, його розуміння переживань і почуттів клієнта.

Приклад:

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

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

Приклад:

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

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

Приклад:

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

Як провести інтерв'ю

Запитання для інтерв'ю:

1. Не задавайте питань, відповідь на які можна знайти будь-де.
2. Не починайте інтерв'ю фразою «розкажіть кілька слів про себе». Кілька слів «про себе» виглядає так, ніби ви взагалі не маєте поняття з ким розмовляєте.
3. Запитання має бути чітко сформульоване, щоб було зрозуміло, яку відповідь ви хочете почути. Не можна в одному запитанні задавати відразу кілька: «Що ви думаєте про те? Хіба це не суперечить тому? Що б ви порадили в цій ситуації?»
4. Намагайтеся не задавати запитань, відповідь на яке можна дати «так» або «ні». Якщо співрозмовник попався не говірким, і на все відповідає одним словом, намагайтеся отримати ширшу відповідь додатковими питаннями, на зразок «тобто ви мали на увазі...», «ви вважаєте...», «ви хочете сказати...»
5. Перед інтерв'ю вивчіть всю можливу інформацію про клієнта.
6. Перед інтерв'ю напишіть собі запитання, на які хочете отримати відповідь. Саме запишіть! Тому що клієнт може вас заговорити і ви просто забудете. Під час розмови деякі запитання можуть автоматично відпадати самі. Інколи клієнт може повести розмову у зовсім інший бік, тому записані питання допоможуть вам повернутись до теми.
7. Будьте уважні до того, що відповідає клієнт, під час розмови можуть виявитися якісь цікаві деталі, не бійтеся, задавайте додаткові запитання на тему, що вас зацікавила. Ведіть з клієнтом діалог, а не блиц-опитування, клієнт може розповісти те, на що ви не очікували.
8. Маючи можливість вибору місця, обирайте для клієнта місце, де людині буде легше розкритись.
9. Зустрівшись з клієнтом не відразу починайте опитування, розслабте його, поговоріть трішки про загальні речі: погоду, заклад де перебуває, зробіть легкий комплімент людині, тільки коли це є доречним.
10. Не відповідайте клієнту постійно на його відповідь словом «зрозуміло». Коли клієнт багато говорить, то коректно переривайте його

словами «дякую, саме це мене цікавило». Контролюйте розмову, не давайте клієнту завести вас у інший бік.

11. Редагуючи письмове інтерв'ю зверніть увагу, щоб перші слова запитань, або запитальні слова не повторювались: «що скажете..., що думаєте, або які любляете..., які не подобаються» і т.д.

12. Перепроверте у клієнта, чи правильно ви записали прізвище, дати, власні назви.

13. Подякуйте клієнту за інтерв'ю і завершіть його на легкій ноті.

Навчальне видання

ПРАКТИКУМ З СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ
Методичні рекомендації
до практичних занять та самостійної роботи
для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
спеціальності 231 Соціальна робота

Укладач

КУЛАВА Катерина Олександрівна

В авторській редакції

Підписано до друку 10.09.2023.
Формат 60x88/16. Обсяг 2,0 друк. арк.
Наклад 50 прим. Зам. № 4398/11.

Надруковано у ФОП Бондаренко М.О.
м. Одеса, вул. В. Арнаутська, 60.
т. +38 0482 35 79 76

info@aprel.od.ua

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи
до державного реєстру видавців ДК № 4684 від 13.02.2014 р.