

О.Н.Борисова  
Тверской государственный университет

## ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ КАК ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Рассматривается специфика консультирования как вида профессиональной деятельности, дифференцируется место консультирования в различных системах и сферах профессиональной деятельности. Раскрываются педагогические и психологические основания консультирования в деятельности профессионального социального работника. Обосновывается связь психологической и педагогической сторон консультирования.

The article deals with the peculiarities of counseling regarded as a form of professional activity. It also differentiates the place of counseling in different systems and spheres of professional activity. The pedagogical and psychological bases for counseling are revealed in the professional activity of a social worker. The connection between the psychological and pedagogical sides of counseling is substantiated in the article.

*Ключевые слова:* профессиональная деятельность, консультирование, педагогические и психологические основания консультирования, консультант.

*Keywords:* professional practice, consulting, pedagogic and psychological foundations of consulting, consultant.

Актуальность темы определяется широким распространением консультирования, усилением роли различного рода консультирования во многих сферах профессиональной деятельности. Происходит распространение консультирования из профессиональных сфер, где оно является достаточно традиционным (врачебная деятельность, юриспруденция), на сравнительно новые сферы, в том числе на сферу социальной работы. Популярность и востребованность консультирования, увеличение объема консультативных услуг влияют на место и роль консультирования в системе профессиональной деятельности, требуют специального исследования этого феномена. Меняется социокультурный контекст профессионального консультирования, выявляется его новая значимость, многогранность. Проблемы современной профессиональной подготовки консультанта в значительной степени сопряжены с педагогическими и психологическими аспектами консультирования.

Приведенные в данной статье размышления, сделанные различия и констатации относятся к консультированию как виду любой профессиональной деятельности. Однако размышления эти непосредственно связаны с профессиональной деятельностью в сфере социальной работы и основаны на практике семейного консультирования.

При этом мы намеренно избегаем термина «профессиональное консультирование», предполагая, что не в любом случае специалист, успешно консультирующий, занимается именно *профессиональным консультированием*, т. к. его деятельность может быть значительно шире и объемнее, чем консультирование. Причем эта «широта» и «объем» определяются не только целеполаганием и постановкой задач деятельности, но и ее методической стороной, когда профессионал, о котором идет речь, владеет не только технологией консультирования, но и многими другими технологиями, способами и средствами своей деятельности. Так, трудно представить себе врача, который только

*консультирует* пациентов, но не диагностирует, не занимается лечебной практикой либо профилактикой заболеваний. В то же время не следует допускать и противоположной позиции: в случае, когда консультирование является только частью деятельности, оно может носить второстепенный характер и не требует специальной подготовки и достаточного профессионального уровня. Здесь уместно сопоставление консультации и совета. Консультация может быть дана в форме совета профессионала клиенту, но совет дилетанта не является консультацией, т.к. дающий даже очень уместный совет не несет за него ответственности и чаще всего делает это на эмпирическом основании, исходя из личного опыта.

Традиционно понимается, что *консультировать* – значит давать *консультацию-совет*, разъяснение специалиста по какому либо вопросу (лат. *consultation* – совещаться, советоваться, заботиться). Тесная связь понятия «консультирование» с термином «консультация» этимологически обусловлена и логически неизбежна. Однако по сути своей *консультировать* и *давать консультацию* не одно и то же. Для нашего исследования достаточно различить консультирование как очень сложный *процесс*, а консультацию как организационную *форму*, которая может быть доведена до статусного уровня. В таком случае консультацией называется специальное учреждение, оказывающее помощь населению советами специалистов по каким-либо вопросам жизнедеятельности (например, юридическая консультация, женская консультация).

Следует дифференцированно подходить к определению *места консультирования* в различных системах и сферах профессиональной деятельности.

Консультирование может быть *основным видом деятельности*, и тогда уместен термин «профессиональное консультирование» во всей его полноте (например, юридическая консультация).

Существует много профессий, где консультирование играет *вспомогательную роль*, повышающуюся в зависимости от этапа профессиональной деятельности. Так, в деятельности преподавателя высшей школы, когда перед экзаменом, по завершению какой-либо учебной дисциплины проводится консультация, которая не может быть повтором лекционного курса и должна помочь студенту успешно подготовиться к экзамену. В научном руководстве консультирование имеет большое значение, но кроме него включает множество способов, организующих работу над курсовыми, дипломными, диссертационными исследованиями. В рассмотренных выше случаях вспомогательная роль консультирования ни в коей мере не означает его второстепенности, малой значимости.

Консультирование может быть *компонентой* профессиональной деятельности. Например, в управленческой деятельности консультирование является составляющей частью процесса реализации ее сервисной функции, функции мотивирования трудовой деятельности персонала и даже функции нормирования (передача нормы исполнительской деятельности может включать в себя элемент консультирования, когда управленец отвечает на вопрос исполнителя, снижая риски непонимания задания, приказа и т.п.).

Наиболее интересным в плане нашего исследования является *специфическая роль* консультирования в деятельности специалиста сферы социальной работы. Именно в этом варианте включения консультирования в профессиональную

деятельность мы можем показать значимость педагогической и психологической сторон консультирования.

Если во многих сферах деятельности психологический и педагогический аспекты консультирования могут быть достаточно скрыты, то в деятельности профессионального социального работника они более проявлены.

Педагогические и психологические основания консультирования в данном варианте связаны в первую очередь с современной парадигмой социальной работы. Теория современной социальной работы базируется на целом ряде гуманитарных и социальных наук, одно из первых мест в котором занимает педагогическое знание, социальная педагогика, социальная, педагогическая и возрастная психология.

Во-вторых, социальная работа – начиная с концепции развития и заканчивая практическими действиями конкретного специалиста – ориентирована на поддержку человека либо группы лиц, попавших в трудную жизненную ситуацию. Поэтому педагогичность подлинной, а не формальной, сводящейся к проведению ряда принятых мероприятий, социальной работы сомнений не вызывает.

Третьим подтверждением являются направления деятельности в сфере социальной работы. Такое перспективное направление, как психосоциальная поддержка населения, носит выраженный педагогический характер, учитывает психологическое состояние нуждающихся в поддержке, широко использует в решении социальных задач психологические методы и средства.

Многогранность социальной работы, сложность ее объекта и предмета, приводит к тому, что одновременно существуют направления, где консультирование неэффективно, иногда даже абсурдно, и направления, где без консультирования цели социальной работы просто не могут быть реализованы. Так, примером первого направления может служить практика социальной работы с малолетними детьми-инвалидами. Явно не эффективно консультирование ребенка с ограниченными умственными возможностями.

Ярким примером направления второго рода является работа с семьей. Причем социальная поддержка семьи, материнства и детства отнюдь не сводится к семейному консультированию, однако не случайно именно семейное консультирование так явно в последние годы оформляется как относительно самостоятельный вид деятельности, социально значимый, востребованный и требующий особой подготовки.

Наиболее выраженной проблемой развития семейного консультирования является его отождествление с психологическим консультированием. Под семейным консультированием часто понимается разновидность психологического консультирования, либо психологическое консультирование семьи, либо психологическое консультирование по семейным проблемам. Не умаляя значения названных видов консультирования, следует отметить, что семейное консультирование не может быть ими ограничено. Во-первых, в развитии брачно-семейных отношений возникают не только психологические проблемы. Во-вторых, помощь в разрешении проблем и решении задач разного рода могут оказывать не только психологи. Более того, семейное консультирование по своей сути не должно быть ни суммой, ни простым комплексом консультативных услуг разного профиля. Это особое профессиональное пространство, интегрирующее специальное знание семейных структур, системы семейных отношений во всей их полноте, многоаспектности и динамике.

Психологическая сторона семейного консультирования может считаться и

являться в действительности базовой только в сочетании с педагогической. Это утверждение можно строить на двух основаниях. Первое условно назовем «функционально-содержательное», т.к. оно связано с функциями семьи, содержанием ее деятельности и «наполнением» взаимоотношений. Не умаляя значимость других функций семьи, на первое место многими исследователями ставится функция деторождения и воспитания детей, а также педагогическая функция в ее расширенном варианте, когда в неё включаются все процессы социализации индивида и корректирующего влияния членов семьи друг на друга. Семья отличается от других малых социальных групп именно браком, кровным родством, свойством, отношением «отцы – дети».

Другое основание выдвинутого утверждения – «субъектно-целевое» – базируется на понимании направленности, цели семейной консультации. Основной целью здесь является помощь субъекту (человеку или группе лиц), который не может самостоятельно решить проблему, найти ответ на поставленный вопрос, а в иных случаях – не в состоянии проанализировать сложившуюся в семье ситуацию, выявить проблему, сформулировать вопрос. То есть ситуация консультирования является «педагогической» по своей сути, связана с той или иной «слабостью» клиента, необходимостью его поддержать.

Оба изложенных варианта рассуждения свидетельствуют о том, что в основе семейного консультирования лежит педагогическая компонента. Отмеченная выше взаимосвязь с психологическим консультированием позволяет сделать вывод о значимости психолого-педагогических оснований семейного консультирования. Более того, логично предположить, что в любой сфере профессиональной деятельности консультирование в той или иной степени имеет психолого-педагогические аспекты.

Значимость этих аспектов можно определить, рассмотрев проблему профессиональной готовности к консультированию.

Продуктивность консультирования зависит от ряда факторов, многие из которых носят комплексный характер и относятся одновременно и к профессионалу (консультанту), и к клиенту (получающему консультацию). Важным фактором является наличие доверия клиента к специалисту, его открытость, готовность к восприятию рекомендаций. Ответственность за ход и результаты консультирования несет профессионал.

Не случайно большинство специалистов в сфере консультирования основное внимание уделяют содержательным, теоретическим основаниям консультирования. Важным фактором его продуктивности является компетентность, высокий уровень предметной подготовки, т.е. овладения той сферой научно-предметного знания, в пространстве которой находится проблема клиента и профессиональная деятельность консультанта. В случае расхождения (несовпадения) консультация становится невозможной. Как правило, на этом этапе проявляется необходимость обратиться к другому специалисту. Профессионал это понимает и по возможности направляет клиента в то пространство, где ему могут помочь.

Консультирование требует специальной подготовки, компетенций особого рода. Будучи обязательным условием профессиональной деятельности, предметная подготовка сама по себе не обеспечивает готовности специалиста к консультированию.

Интересен ряд положений, изложенных А.Н. Волковой в методическом пособии «Основы психологического консультирования» (СПб., 2004),

рекомендованном к печати учебно-методическим объединением вузов России по образованию в области социальной работы. Автор отмечает: «Консультирование – это оперативная помощь человеку, обратившемуся лично, по телефону, через интернет, через редакцию журнала, по радио, письменно, через посредников. Оперативность помощи придает консультации ряд особенностей: большой темп, срочность решения, психологическая перегрузка в общении, ответственность. Поэтому консультант может совершать различные ошибки, затрудняющие достижение целей консультации» (с. 6). Далее А.Н. Волкова в качестве типичных ошибок консультанта называет следующее:

- чрезмерно быстро определяет проблему;
- беседует о проблеме, а не о переживающем ее человеке;
- не принимает ценностей клиента;
- обсуждает навязанную проблему;
- смотрит на клиента сверху, пренебрежительно;
- чрезмерно отождествляется с личным опытом, сравнивает себя и клиента (неоправданный перенос);
- занимается экспертизой, диагнозом вместо помощи;
- занят поиском виновника случившегося.

Можно найти другие ошибки и назвать иные затруднения в деятельности консультанта. Важно понять необходимость развития целого ряда качеств, позволяющих консультанту не совершать названных ошибок.

Проведенное нами исследование на базе Тверского государственного университета позволяет вскрыть некоторые проблемы подготовки к практике консультирования. Так, подготовка магистров, получающих дополнительную квалификацию «Преподаватель высшей школы», выявила, что консультирование студентов перед экзаменом рассматривается как гораздо более сложная задача, чем подготовка и проведение лекции или практического занятия (семинара, лабораторного занятия). Опрос показал, что магистрант испытывает серьезную тревогу по поводу того, что на консультации ему может быть задан любой вопрос по учебному курсу. Выяснилось, что подавляющее большинство опрошенных (92%) не владеют консультированием как особым видом профессиональной деятельности. Они не ориентированы на помощь студентам по подготовке к экзаменам. Основное беспокойство магистранта вызывает то, как он сам будет выглядеть, если не сможет ответить на заданный студентом вопрос.

Профессиональная подготовка по специальности «Социальная работа», включающая в себя такие учебные дисциплины, как «Семьеведение», «Семейное консультирование», «Психосоциальная поддержка семьи», показала следующее. Более половины студентов, усвоивших все ключевые понятия и закономерности развития семьи, понимающих значимость семьи как объекта социальной работы, оказываются не готовы к практике семейного консультирования. Этот процент значительно ниже среди студентов заочного отделения, имеющих опыт профессиональной работы и общения.

Профессиональная подготовка к консультированию вызывает затруднения в организации. Так, например, проблематично присутствие практиканта-стажера при семейном консультировании, т.к. это изменит ситуацию консультирования, стеснит клиента. Даже при согласии клиента присутствие третьего лица может препятствовать естественному ходу работы специалиста. Наиболее продуктивным видится использование такого способа профессиональной подготовки как

моделирование. Моделируя ситуацию семейной консультации, студенты имеют возможность не только отработать необходимые процедуры, но и войти в роль консультанта. Последующая рефлексия позволяет выявить затруднения, осуществить критику и перепроектирование действий.

Консультация в своей направленности на помощь клиенту может рассматриваться как форма педагогической поддержки. Определить это возможно только при выявлении оснований консультирования. К сожалению, в настоящее время основное внимание уделяется основам, а не основаниям консультирования. В специальной, учебно-методической литературе большее значение придается технологиям консультирования, его содержательно-теоретическим, а не психолого-педагогическим основаниям. В этом мы видим проблему и перспективу развития консультирования как вида профессиональной деятельности.

Научная библиотека ТГУ