

**ТЕТЯНА ХЛІВНЮК**

orcid.org/0000-0002-7636-9088

khlivniuk@onu.edu.ua

кандидат політичних наук, доцент, завідувач кафедри соціальних теорій факультету психології та соціальної роботи  
Одеський національний університет імені І.І. Мечникова  
вулиця Дворянська, 2, м. Одеса

**КАТЕРИНА КУЛАВА**

orcid.org/0000-0002-5315-1828

katerina.lomanova@onu.edu.ua

старший викладач кафедри соціальних теорій факультету психології та соціальної роботи  
Одеський національний університет імені І.І. Мечникова  
вулиця Дворянська, 2, м. Одеса

## **МЕТОДИ СОЦІАЛЬНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ РІЗНИХ КАТЕГОРІЙ ОСІБ ТА СІМЕЙ**

*У статті розглянуто технології соціальної роботи як сукупність способів соціального впливу на об'єкт, спрямованих на відновлення, збереження і поліпшення його соціального функціонування, попередження негативних соціальних процесів; певний алгоритм діяльності у напрямі поліпшення соціального становища особистості. Сьогодні вони перебувають на етапі наукового становлення, розробляються наукові підходи до класифікації, уточнюються термінологія і сфери застосування. Технологія соціальної роботи не зводиться до одноразового акту впливу, а становить процес, що характеризується зміною змісту, форм, методів, які циклічно повторюються при вирішенні кожного нового завдання в соціальній роботі. У цілому зміст такого циклу від виникнення завдання до його повного вирішення становить технологічний процес. Спеціальні (прикладні) технології соціальної роботи у своїй основі становлять визначені технологічні процедури надання допомоги конкретним категоріям і соціальним прошаркам, що потребують підтримки. Серед них: соціальна робота у сфері зайнятості населення з безробітними громадянами; особами девіантного поведіння; родинами; особами, що страждають психічними розладами і схильними до суїциду; з інвалідами, громадянами літнього віку; фемінологічні технології соціальної роботи; соціальна робота з дітьми і*

підлітками; молоддю; малозабезпеченими прошарками населення; вирішення соціально-етнічних проблем; соціальна робота з бездомними і безпритульними; з мігрантами, біженцями і змушеними переселенцями; прикладні технології соціальної роботи у силових структурах, пенітенціарних установах тощо.

**Ключові слова:** технології соціальної роботи, різні категорії осіб та сімей, соціальні працівники, психологічна допомога, когнітивно-біхевіористичні методи, психодинамічний підхід.

**TETIANA KHLIVNIUK**

PhD, Associate Professor, Head of the Department of Social Theories Faculty of Psychology and Social Work  
Odessa I.I. Mechnikov National University  
Dvoryanska Street, 2, Odessa

**KATERYNA KULAVA**

Senior Lecturer of the Department of Social Theories Faculty of Psychology and Social Work  
Odessa I.I. Mechnikov National University  
Dvoryanska Street, 2, Odessa

## METHODS OF SOCIAL COUNSELING FOR DIFFERENT CATEGORIES OF PERSONS AND FAMILIES

*The article considers the technology of social work as a set of ways of social impact on the object, aimed at restoring, preserving and improving its social functioning, prevention of negative social processes; a certain algorithm of activity in the direction of improving the social position of the individual. Today they are at the stage of scientific formation, scientific approaches to classification are being developed, terminology and areas of application are being clarified. The technology of social work is not reduced to a one-time act of influence, but is a process characterized by changes in content, forms, methods, which are repeated cyclically in solving each new task in social work. In general, the content of such a cycle from the occurrence of the problem to its complete solution is a technological process. Special (applied) technologies of social work are based on certain technological procedures for providing assistance to specific categories and social strata that need support. Among them: social work in the field of employment with unemployed citizens; persons of deviant behavior; families; persons suffering from mental disorders and prone to suicide; with the disabled, elderly citizens; feminist technologies of social work; social work with children and adolescents; youth; low-income groups; solving socio-ethnic problems; social work with the homeless and homeless; with migrants, refugees and internally displaced persons; applied technologies of social work in law enforcement agencies, penitentiary institutions, etc.*

**Keywords:** technologies of social work, different categories of persons and families, social workers, psychological help, cognitive-behavioral methods, psychodynamic approach.

Консультування є одним із видів надання допомоги в соціальній роботі. На практиці консультування проводить практично кожний спеціаліст соціальної сфери, що працює з людьми, які знаходяться у кризовій ситуації, у стані стресу та включає інформування, навчання навичкам, що сприяють покращенню ситуації, допомога в аналізі проблем, прояснення конфліктних зон та пошук шляхів вирішення конфліктної ситуації. Це саме й обумовило актуальність ґрунтовного вивчення консультування у соціальній сфері. Вивчення методів соціального консультування сприяє накопиченню знань та вмінь ефективного консультування, а також обґрунтуванню науково-практичних рекомендацій щодо його удосконалення.

У практиці соціальної роботи застосовуються методи соціального впливу на особистість, які сформувались як методи суто соціальної роботи, як результат її теорії і практики. Більшість з них запозичені із досвіду соціальної роботи в США і розвинених країн Західної Європи. Кращі з них пристосовані до вітчизняної системи соціального захисту населення та соціальної підтримки різних цільових груп і категорій громадян.

Нині поширена помилкова думка про те, що людина, яку можна назвати «сильною особистістю», здатна до самостійного переборення будь-якої кризової ситуації. Але це не зовсім так. Якраз «сильним особистостям», міцним, енергійним індивідам властиві психічні чи психологічні кризи з найбільш негативними наслідками. Сьогодні особливо уразливими є ті категорії осіб та сімей, чия робота пов'язана з людьми – працівники соціальної сфери, лікарі, вчителі, соціальні працівники та ін. Вони, зазвичай, намагаються допомогти людям покращити їхнє життя, але в процесі цього досить часто доводять себе до виснаження. Серед факторів виснаження, зокрема, відзначено такі: численні життєві обставини і причини для переживань; нестача співчуття, підтримки; відчуття безпорадності перед тріумфуючою несправедливістю [1 – 5].

Успіхи соціальної роботи пов'язані не лише з удосконаленням організаційних чи психосоціальних відносин. Вони багато в чому залежать від вміння управляти внутрішніми регуляторами й захисними механізмами формування психіки. Як свідчить М. Телешовська, «на жаль, науку володіти собою ми не освоюємо як спеціальну дисципліну, а це не є непотрібною справою, особливо якщо врахувати все більш прискорений темп життя. І, можливо, було б не зайвим, розпочинаючи зі шкільних років, знайомити людину із правилами і прийомами управління власною психікою. Ймовірно, надійшов час більш чітко ставити та

вирішувати питання про своєчасність формування у кожної людини тих якостей, які дають можливість володіти собою» [1].

**Метою статті** є вивчення теоретичних засад в аспекті вдосконалення практичних навичок соціальних працівників щодо консультування у сфері соціальних послуг та формування у них цілісного уявлення про юридичну, педагогічну, соціальну, психологічну допомогу й шляхи вирішення проблем підопічного.

В основі сучасних діагностичних підходів до соціальної роботи лежать два основоположні принципи: соціальна допомога, заснована на індивідуалізації клієнта та його проблеми; допомога спрямована на поліпшення соціального життя особистості. Ці процеси описані в науковій літературі як діагноз і лікування.

*Методи соціального консультування різних категорій осіб та сімей* – способи, які застосовуються для збирання, обробки і аналізу соціально-психологічних вимірювань у межах соціальної роботи.

На *діагностичному етапі* соціальної роботи соціальний працівник намагається розпізнати природу, причини звернення до психолога чи соціального працівника, зрозуміти психологічний стан клієнта, адекватно його інтерпретувати. На цьому етапі важливо знайти порозуміння з клієнтом, встановити довірливі взаємовідносини, отримати необхідну інформацію, подолати опір у саморозкритті, якщо такий виникає. Отож соціальний працівник отримує інформацію про почуття клієнта, його соціальне оточення, умови життєдіяльності, стан здоров'я, ставлення близьких людей до проблеми, з якою він звернувся, його власне ставлення до проблеми і власної життєвої ситуації. Для цього використовується *метод інтерв'ю*, під час якого клієнт розповідає свою історію, розкриває основні психологічні й соціальні фактори. Таке інтерв'ю часто має спонтанний характер і потребує від соціального працівника досвіду роботи, гнучкості, тактовності, володіння різноманітними психологічними техніками [2 – 4].

*Психологічна допомога* клієнту в соціальній роботі розглядається з погляду психологічної інтервенції (втручання) і психологічного консультування. Основні напрямки та підходи до соціальної допомоги сформувались відповідно до мети, з якою звертались до соціального працівника клієнти: вирішення проблеми; поліпшення життєвої ситуації; індивідуальна робота з випадком; регулювання поведінки тощо.

Реальна практика показує, що пошук зразків і схем «мудрої поведінки» в ситуаціях підвищеної складності не тільки безнадійний, а й гальмує самостійний розвиток особистості. Разом з тим творче використання відомих *принципів* мудрого ставлення до життя підвищує не тільки мотиваційну саморегуляцію, а й рівень власної психологічної активності. Серед них відзначимо такі [3]:

1. Вміння відрізнити головне від другорядного. В основі лежить принцип вибору найбільш значущих мотивів і прагнень і відмова від несуттєвих. Правильний вибір, який стає свідомою психічною дією, звільняє нас від багатьох проблем, що не варті уваги, і приносить безсумнівну користь у розв'язанні різного роду кризових ситуацій.

2. Внутрішній спокій. Цей принцип не виключає енергійності і активності людини, тут основне – збереження системи особистісних цінностей, яка склалася, ієрархії мотивів, ясності розуму та чіткості поведінки, тобто створення оптимальної психологічної розкутості, що сприяє кращій самоорганізації особистості.

3. Емоційна зрілість і стійкість. Емоції виступають своєрідним і обов'язковим фоном для розгортання мотиваційних і вольових процесів, в основі яких лежать принципи високої моральності.

4. Знання міри впливу на події. Посилення чи стримування мотивації залежно від ситуації, яка складається, подій, що мають свою об'єктивну причину, внутрішню логіку розгортання.

5. Вміння підходити до проблем з різних точок зору. Ця якість буває корисною у ситуаціях, коли людині необхідно співставити, оцінити, поєднати чи розвести різні мотиви своєї поведінки.

6. Готовність до будь-яких несподіваних подій. Гнучкість, своєчасне і адекватне реагування на зовнішні зміни. Сприйняття дійсності такою, якою вона є, а не такою, якою б людині хотілося її бачити. Цей принцип тісно пов'язаний з попереднім. Його дотримання сприяє збереженню психічної стійкості навіть в тих випадках, які, з точки зору індивіда, позбавлені життєвої логіки і внутрішнього смислу.

7. Прагнення до виходу за рамки проблемної ситуації. Постійне прагнення до вирішення своїх суперечливих стосунків із світом, до пошуку нових, більш змістовних мотивів життєдіяльності допомагає особистості підвищувати життєву стійкість в екстремальних ситуаціях.

8. Спостережливість. Багато непотрібних, некорисних реакцій, думок відпадуть, якщо людина зможе навчитися неупереджено спостерігати за собою. Коли людина привчає себе до оцінки своїх бажань, спонукань, мотивів ніби зі сторони, їй легше ними управляти.

9. Далекоглядність. Відмова людини від ситуативного підходу при вирішенні актуальних завдань спонукає відкидати непродуктивні з точки зору майбутнього лінії мотивації, перекидати формування і розвиток конфліктогенних мотивів.

10. Прагнення зрозуміти інших. Вироблення здатності зрозуміти мотивацію інших, встати на іншу, навіть протилежну точку зору, не тільки полегшує спілкування, а й допомагає передбачити поведінку людей в тій чи іншій ситуації.

11. Вміння набувати позитивного досвіду із всього, що відбувається. Ця якість дозволяє критично оцінювати нині діючі мотиви, а також ті, які тільки-но починають входити в загальну систему мотивації. Саме тут важливо з'ясувати причини попередніх невдач та помилок і своєчасно відмовитися від сумнівних і неконструктивних прагнень.

Важливим напрямом діяльності практичного психолога є психотерапія – організований вплив на психіку клієнта з метою її відновлення чи трансформації. Як правило, вона здійснюється соціальними працівниками за сприяння медиків. Соціальний працівник повинен надати первинну соціальну допомогу, спираючись на принципи і норми правильного психологічного спілкування з клієнтом. За всієї своєї ефективності психологічна допомога не вирішує власне соціальних проблем, а лише забезпечує психологічно сприятливий фон, пом'якшує суб'єктивне навантаження існуючого становища.

Аналіз технології роботи соціальних працівників дозволяє виділити такі типи взаємодії їх з клієнтами [1; 4; 5]:

1. Вирішення соціальних завдань – орієнтація на певні норми і критерії поведінки. Спроба клієнта усвідомити і прийняти нові соціальні цінності приводить до дискомфорту і навіть до психосоматичних захворювань. У цьому випадкові вимагається змінити і ввести нові критерії, оцінки, які допоможуть клієнту побачити свою мету в іншому світі, розширити перспективи, дозволять відійти від шаблонної поведінки і переживань.

2. Вирішення моральних завдань – необхідність орієнтації на критерії добра чи зла, які вимагають морального вибору того чи іншого вчинку. Тут важливо показати обмеженість критеріїв добра і зла, якими користується індивід.

3. Вирішення власне психологічних завдань – допомога клієнту в усвідомленні і зміні системи переживань, у розумінні проблем, оцінок, які сприяють розвиткові інших переживань і цілей діяльності.

Технологія вирішення психологічних завдань передбачає [4, 5]:

- розуміння психологічних особливостей і закономірностей формування основних психологічних станів людини;
- розуміння психологічних механізмів корекції і самокорекції психологічних станів з метою усунення негативних станів (в т.ч. стресових) та цілеспрямованого формування позитивних, продуктивних станів;
- оволодіння прийомами самоуправління життєвим тонусом, рівнем працездатності і творчим потенціалом;
- вироблення необхідних навичок психогігієни особистості;
- розуміння прямого впливу морального стану на стійкість нервово-психічної сфери і стан здоров'я людини;
- знання психологічних прийомів і методів, які безпосередньо застосовуються на практиці.

У соціальній практиці основну увагу слід спрямувати на досягнення змін у поведінці клієнтів – надавати їм допомогу в умінні правильно організувати свою поведінку. Ідеї біхевіоризму корисні в соціальній роботі при вирішенні дитячих проблем, питань стосунків дітей і батьків, застосування методів заохочення і покарання. Докази ефективності біхевіористичних (поведінкових) і когнітивно-біхевіористичних процедур чисельні, але є декілька галузей, де вони є особливо важливі. Сюди відносяться поведінкові проблеми дітей і підлітків, зокрема такі, як погана поведінка в школі і вдома, куріння, зловживання алкоголем, фобії; у дорослих, крім уже перерахованих, додаються ще й наступні проблеми: тривога, проблеми подружніх взаємин, депресії та ін. [2 – 5].

*Біхевіористський (психологія поведінки) напрям* у соціальній роботі – це соціальне навчання, тренінг соціальної компетентності, самонавчання та ін. Сутність цього напрямку полягає в тому, щоб використати вплив оточення на поведінку людини. Для біхевіоризму важливі думки і вчинки людини, їх мотиви. Вихідна методологічна позиція – це акцент на конкретних діях і вчинках людини. При цьому підході соціальному працівнику як психологу необхідно вступити в таку взаємодію з клієнтом, яка б розкрила йому цінність і смисл життя, його місце в соціальній дійсності, нові ціннісні орієнтири.

У технологічному аспекті соціальна робота будується на таких методологічних принципах: відкритість і ясність плану роботи з клієнтом для його активізації, аналіз і володіння інформацією про вчинки і поведінку клієнта; аналіз детермінованості вчинку і його результатів попередньою дією (функціональний аналіз); спільне вироблення соціально значущих цілей, що передбачають конкретний план дій на майбутнє. Можливими є й інші методи, технічні прийоми, наприклад: тренування наполегливості, тренування релаксації, моделювання поведінки й заохочення за бажану поведінку, стратегія попередження рецидивів і багато іншого [4].

*Психодинамічний підхід* може мати величезне значення для розуміння соціальними працівниками того, що відбувається в житті їх клієнтів, розуміння власних ставлень у процесі узгодженої соціальної роботи. Психоаналітичні ідеї можуть використовуватись соціальними працівниками, коли вони мають справу з такими поширеними феноменами дії безсвідомого, як материнська депривація у дитини, психологічні

залежності, саморуйнівна поведінка, гострі поведінкові захисні реакції, агресія (наприклад, у ставленні до близьких), проблеми влади у сім'ї, поведінка нарцисичних особистостей та ін. [2].

Представниками психоаналітичного напрямку було введено поняття «психологічний захист», яке трактувалося ними як здатність попередження грізних клінічних наслідків конфлікту свідомого і безсвідомого. Сучасні психодинамічні теорії мають великий спектр відмінностей, але всіх їх об'єднує опора на ідеї класичного психоаналізу. Сутність психоаналітичного підходу в соціальній роботі полягає в тому, що він визнає важливість психологічного процесу – між собою і «значимим іншим», між минулим і теперішнім досвідом, між внутрішньою і зовнішньою реальністю.

Існують різноманітні варіанти основних захисних механізмів особистості, з допомогою яких вона захищає себе від психологічних травм і неприємних переживань. Представимо деякі з них [1, 5]:

- «*витіснення*» – бажання, які не можна реалізувати, і неприйнятні уявлення витісняються із свідомості заради спокою, що приносить моментальне полегшення;
- «*сублімація*» – енергія напруження повністю реалізується в соціально-корисній діяльності: творчість, спорт тощо (недоліки: нехтуються причини напруження);
- «*втеча*» – людина уникає критики і, завдяки цьому, психологічного напруження (недоліки: причини не з'ясовуються, у майбутньому можливі проблеми із саморегуляцією);
- «*оглушення*» – наркотики (алкоголь) відсувають конфлікти, страхи і т.ін., досягається відчуття сили, створюється ілюзія відходу від дійсності, що лякає (недоліки: залежність від алкоголю, наркотиків, розвиток хвороб).

*Когнітивно-біхевіористичні методи*, прийняті в практиці соціальної психотерапії, ґрунтуються на різних моделях навчання. На теорії оперантного навчання засновані такі методи: позитивне підкріплення, прив'язання, формування (послідовні наближення), системи знаків, покарання, оперантне гасіння, тайм-аут та ін. Контакти між клієнтами можуть бути компонентами поведінкової, подружньої чи сімейної терапії. Люди укладають письмову угоду про зміну своєї поведінки. Угода передбачає підкріплення яскраво вираженої бажаної поведінки. На теорії соціального навчання заснований метод моделювання. Моделювання означає показ того, як щось робити. Моделювання – основний принцип тренінгу соціальних навичок. Важливо пам'ятати, що досить рідко використовується лише одна процедура: інколи соціальним працівникам необхідно розробити цілий набір методів і ретельно його перевіряти [4].

Прихильники когнітивного напрямку вважають важливим те, як людина думає про світ, робить вибір із багатьох можливостей, приймає рішення і як діє в рамках певної соціальної реальності. Головний принцип когнітивної терапії полягає в тому, що більшість людських емоцій і форм поведінки, раціональних та ірраціональних, зумовлена тим, про що люди думають, що уявляють і у що вірять. Тому завдання соціальної роботи полягає в тому, щоб змінити їхні когнітивні правила і тим самим справитися з емоційними і поведінковими проблемами. Когнітивна терапія ефективна при вирішенні багатьох емоційних проблем, з якими приходиться зіштовхуватися в практиці соціальної роботи, зокрема пов'язаної з переборенням депресії у клієнта. Спільне, що об'єднує різні як когнітивні, так і біхевіористські підходи, – опора значною мірою на думки і вчинки індивідів [1; 4].

Соціально-педагогічні технології реалізуються в ході взаємодії соціального працівника з клієнтом з використанням всього арсеналу засобів і можливостей. Отож під *соціально-педагогічними технологіями* розуміють способи створення умов для позитивного саморозвитку, соціальної адаптації і соціального захисту клієнта шляхом виховного впливу на його особистість і поведінку. *Педагогічні методи* спрямовані на надання соціальної допомоги людині як окремому індивіду і як члену соціуму, в якому відбувається процес соціалізації і соціальної орієнтованості. Можна виокремити три групи таких методів: 1) методи формування свідомості особистості (понять, суджень, переконань, оцінок); 2) методи організації пізнавальної, практичної діяльності і поведінки (доручення, завдання, вправи, створення спеціальних виховних ситуацій); 3) методи стимулювання діяльності і поведінки індивіда (оцінка, заохочення, догана та ін.) [5].

Головна особливість цих методів в тому, що вони застосовуються, як правило, в різних поєднаннях і спрямовані на розвиток особистості, її соціалізацію. Ефективність методів багато в чому залежить від наявності у фахівця знань та вмінь. Зараз у соціальній роботі відбуваються інноваційні педагогічні процеси, а саме: 1) встановлення громадсько-правових відносин між закладами соціального обслуговування, соціальним працівником і клієнтом; 2) здійснення соціальної роботи на демократичних засадах, які засновані на партнерстві, співробітництві; 3) пошук нетрадиційних форм організації діяльності, коли пріоритет надається самопомозі, самовихованню, які допомагатимуть клієнту керувати власним життям і стимулюватимуть процеси саморегуляції тощо.

**Висновки.** Таким чином, до методів збору соціально-психологічної інформації в соціальній роботі відносимо такі способи вивчення поведінки різних категорій осіб та сімей: соціальної взаємодії і соціальних зв'язків індивідів і соціальних груп у межах відповідних соціальних інститутів; соціальних змін і соціальних процесів, джерелом яких є соціальні рухи, які можуть нагнітати напруження і конфлікти у суспільстві, а з

іншого боку – бути засобом та інструментом їх подолання; відображають соціальну ізоляцію, маргінальність, зміну соціального статусу, особисту невлаштованість, втрату сімейних зв'язків і мобільність індивіда; особливостей функціонування соціальних інститутів суспільства і соціальних організацій, які причетні до соціальної роботи: сім'я, школа, соціальні служби, реабілітаційні центри, управління соціального захисту населення, заклади культури, соціальні фонди та ін.; особистості у системі соціальних зв'язків: потреби, ціннісні орієнтації, мотиви, соціальні настанови, соціалізація особистості, соціальний статус, соціальні ролі, соціальна активність тощо; тендерної соціології: вивчення диференціації чоловічих і жіночих ролей, статевої відмінностей, функціонування подружніх пар; впливу політики держави на життя громадян: аналіз політичного процесу та його матеріальної основи, соціологічний аналіз механізму влади в межах соціальної роботи, дослідження політичної стратифікації; соціології права: соціальна природа правомірної та протиправної поведінки; громадської думки щодо соціального становища громадян, їхніх інтересів, запитів, потреб у соціальних послугах; структури, функцій, причин та механізмів соціального конфлікту, попередження та розв'язання конфліктів; взаємодії органів і установ системи освіти і соціальних служб, закладів соціального захисту населення у межах соціології освіти; соціології міста і села, впливу урбанізації на соціальну роботу; соціальних проблем різних цільових груп клієнтів і категорій населення тощо.

### References

1. Ahapov E.P. (2015) Teoriya sotsyalnoi raboty. Uchebnoe posobyе / E.P. Ahapov. M.: Dashkov y K, 2015. 280 s.
2. Venher A. L. (2007) Psykholohycheskoe konsulytirovanye y dyahnostyka: praktycheskoe rukovodstvo. Ch. 2 / A. L. Venher. M.: Henezys, 2007. 128 s.
3. Kochiunas R. (2004) Psykholohycheskoe konsulytirovanye y hruppovaia psykhoterapiia / R. Kochiunas. M.: Akademycheskyi Proekt: Tryksta, 2004. 464 s.
4. Sotsialna robota v Ukraini: Navch. posib. / Za zah. red. I. D. Zverievoi, H. M. Laktionovoi. K.: Tsentр navch. lit., 2004. 272 s.
5. Sotsialna robota v Ukraini: teoriia i praktyka: Posib. dlia pidvyshchennia kvalifikatsii pratsivnykiv TsSSM / Za zah. red. A. Ya. Khodorchuk. K., 2001. Ch. 1, 2.