

КОНСУЛЬТУВАННЯ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ ЯК ІНСТРУМЕНТ ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДТРИМКИ КЛІЄНТА В УМОВАХ СОЦІАЛЬНИХ ЗМІН

К. О. Кулава

доктор філософії з соціальної роботи, доцент кафедри соціальної
роботи ФПСР ОНУ імені І. І. Мечникова

Консультування у соціальній роботі сьогодні постає не просто як техніка чи набір професійних прийомів, а як глибокий спосіб взаємодії, що дозволяє людині знайти внутрішню опору у ситуаціях невизначеності. Виходячи з сучасних наукових підходів, консультування розглядається як простір підтримки, у якому клієнт може уповільнитися, переосмислити ситуацію, відчути свою спроможність діяти та бачити життєві перспективи навіть тоді, коли зовнішні обставини здаються некерованими [3]. Консультування – це професійний процес, у якому фахівець не підмінює собою рішення клієнта, а створює умови для його самостійного руху вперед, для повернення відчуття контролю над життям та усвідомлення власних ресурсів.

В українській науковій традиції проблематика консультування в соціальній роботі посідає помітне місце й розглядається як окремий напрям професійної діяльності фахівця соціальної сфери. Консультування як специфічну форму соціальної послуги та технологію професійної підтримки клієнта аналізують О. Безпалько, Л. Міщенко, І. Зверева, І. Албул, О. Ткачишина. У сучасних аналітичних матеріалах щодо класифікації та стандартизації соціальних послуг, зокрема у роботах Т. Семигіної, Г. Слозанської, О. Столярик консультування розглядається як одна з базових соціальних послуг, що забезпечує адресну, індивідуалізовану підтримку клієнтів у системі соціальної роботи.

У сучасних практиках підкреслюється, що консультативна взаємодія спрямована на пояснення, підтримку, моделювання рішень, але завжди з опорою на можливості клієнта. Консультування у соціальній роботі виходить за межі традиційного інформування, адже стає професійним інструментом посилення життєстійкості, а інколи й умовою

мінімального емоційного відновлення, без якого неможливо говорити про ефективність подальших форм соціальної підтримки.

Роль фахівця із соціальної роботи значною мірою визначається тим, що сьогодні клієнти живуть у контексті глибоких і тривалих соціальних змін [2]. На думку В. Євдокимової соціальні зміни - це багатовимірний процес трансформації суспільних відносин, норм, ролей і способів взаємодії, що відбувається під впливом як зовнішніх, так і внутрішніх кризових факторів[1]. В Україні зміст цих соціальних змін має особливу специфіку, оскільки охоплює наслідки війни, масове переміщення населення, руйнування звичних соціальних зв'язків, втрату соціальних статусів, переоцінку цінностей та суттєве зростання тривожності й невизначеності.

В українських реаліях консультування стає інструментом, який дозволяє людині осмислити складний соціальний досвід у зрозумілу життєву логіку. Клієнт приходить із фрагментованими переживаннями, нерідко з відчуттям, що реальність розпадається на частини, і саме консультативна взаємодія дає можливість відновити цілісність сприйняття, побачити не лише проблеми, а й внутрішні ресурси, які залишаються доступними навіть у кризових умовах. Консультативна підтримка у соціальній роботі виконує стабілізуючу, орієнтувальну й адаптаційну функції, допомагаючи людині не лише проживати стрес, а й формувати здатність до подальших конструктивних дій [4].

Якщо розглядати соціальні зміни, з якими сьогодні стикаються клієнти соціальних служб, то вони охоплюють як структурні трансформації (зміни в інститутах, механізмах надання соціальних послуг, ролях і функціях громади), так і динамічні, пов'язані із трансформацією моделей поведінки, цінностей, очікувань і соціальних практик[1]. Українське суспільство переживає і кризові зміни, спричинені травматичними подіями війни, втратами, вимушеною міграцією, руйнуванням житла та роботи, і адаптаційні, пов'язані із поступовим відновленням, інтеграцією, пошуком нових форм соціальної підтримки та самоорганізації. Усі ці зміни мають пряме відображення у запитах клієнтів: люди приходять не лише за матеріальною допомогою чи вирішенням адміністративних питань, а шукають

сенси, хочуть стабільності, опори, хочуть бути почутими[2].

Саме тому консультування, у нашому розумінні виконує роль зв'язної ланки між кризою та відновленням. Воно стає тим початковим майданчиком, де клієнт отримує можливість безпечно висловити свої переживання, сформулювати те, що він часто не може озвучити ні в родині, ні у професійному середовищі, ні навіть сам собі. Консультативний процес відкриває шлях до розроблення подальших соціальних послуг, комплексних програм підтримки чи кризових інтервенцій, але починається саме з консультування, з реального контакту між клієнтом і фахівцем[3].

Міжнародні підходи, зокрема підхід К. Франклін, орієнтований на сильні сторони та рішення. значною мірою резонує із українським досвідом останніх років, адже в роботі наголошується на необхідності бачити у клієнті не лише людину, яка потребує допомоги, а людину, яка має внутрішні сильні сторони й потенціал до відновлення[5]. У ситуації соціальних змін та травматичного досвіду ці підходи дозволяють не лише забезпечити підтримку, а й відновити відчуття безпеки, автономії та керованості життям [4].

Отже, у контексті інтенсивних соціальних змін, які переживає українське суспільство, консультування в соціальній роботі постає як ключовий механізм професійної підтримки клієнта та забезпечує можливість осмислення складного соціального досвіду, стабілізації емоційного стану, відновлення внутрішніх ресурсів й формування здатності діяти в умовах невизначеності. Спираючись як на вітчизняні наукові напрацювання, так і на сучасні міжнародні підходи, консультативна практика стає необхідною передумовою ефективної соціальної допомоги та сприяє поверненню людини до активної взаємодії з власним життям і суспільством.

Література

1. Євдокимова, В. В. (2016). Соціальні зміни в Україні та їх особливості. *Соціальні технології: актуальні проблеми теорії та практики*, 71, 128–136.

2. Козлова, В., Новікова, Н. (2025). Соціальний працівник як агент змін у період суспільних криз: роль і виклики. *Social Work and Education*, Vol. 12, No. 2. pp. 192-201.

3. Кулава К. О. (2025). Роль кризового консультування у формуванні стійкості клієнтів соціальної роботи. *Публічне управління та соціальна робота*. 2025. Т. 1, No 1. С. 54–59.

4. Кулава К. О. Кризове консультування в соціальній роботі з постраждалими від травматичних подій / К. О. Кулава // *Science, Education, Technology and Society: Strategic Guidelines for Sustainable Development in the 21st Century: International Scientific and Practical Conference: Book of abstracts* (Seattle, USA, July17, 2025). – Seattle, USA : Golden Quill Publishing, 2025. – P. 165–167. ISBN 978-966-2622-53-9

5. Franklin, C. (2015). An update on strengths-based, solution-focused brief therapy. *Health & Social Work*, 40(2), 73–76