



Валентин Вікторович Тесленко,

доктор педагогічних наук, професор,
професор кафедри соціально-трудо­вих відносин
та соціальної роботи,
Академія праці,
соціальної роботи і туризму,
м. Київ, Україна

 <https://orcid.org/0000-0003-0637-4815>

УДК 364-785.22

DOI: [https://doi.org/10.63437/3083-6425-2025-3\(98\)-13](https://doi.org/10.63437/3083-6425-2025-3(98)-13)

РОЛЬ КОНСУЛЬТУВАННЯ В СУЧАСНІЙ СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

Анотація.

У статті розглянуто проблему сучасного консультування в соціальній роботі. Проаналізовано сучасні соціальні та психологічні теорії. Розкрито сутність основних видів консультування: когнітивно-поведінкового, гуманістичного, системного, психодинамічного, екзистенціального, нарративного. Автором описано та надано пояснення можливими етичними, професійними та практичними дилемами, які виникають у роботі консультанта й клієнта, що ускладнює надання послуги. Надано аналіз найбільш важливий тенденціям розвитку консультування, які є відображенням змін, що відбуваються у соціальних, економічних, культурних і технологічних сферах суспільства.

Ключові слова: консультування; наукові теорії; дилеми; практична робота; соціальний працівник; тенденції; етичні проблеми; психологічні проблеми; компетентність працівника.

Важливим компонентом соціальної роботи є консультування, що дає змогу соціальним працівникам здійснювати безпосередній вплив на процес вирішення проблем клієнтів, підвищення їхньої психологічної стабільності та здатності до самостійного вирішення соціальних труднощів. Сучасне консультування в соціальній роботі постійно змінюється, адаптуючись до нових вимог суспільства та розвитку теорій і практик соціальної роботи.

Мета статті полягає в науковому аналізі головних соціально-психологічних теорій і підходів до сутності соціального консультування та тенденціях його модернізації в сучасних умовах.

Консультування в соціальній роботі виконує декілька ключових функцій: психологічну підтримку, профілактику кризових ситуацій, підвищення рівня соціальної адаптації клієнтів тощо.

У сучасному контексті роль консультування є особливо актуальною через складні соціальні умови, зокрема економічні труднощі, зміни в родинних і соціальних структурах, а також зростання кількості людей, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують професійної допомоги [1].

Зазначимо, що теоретичні засади консультування ґрунтуються на численних психологічних і соціальних теоріях, які пояснюють особливості поведінки людей і способи їх взаємодії з соціаль-

ним середовищем. У науковому середовищі ключовими серед них є:

– *теорія психоаналізу* З. Фрейда, що фокусується на вивченні підсвідомих процесів, внутрішніх конфліктів і минулого досвіду людини, який може впливати на її поточні проблеми [3];

– *гуманістична теорія* К. Роджерса, що акцентує увагу на людях як на активних учасниках у власному житті, зосереджуючи увагу на їхніх переживаннях, внутрішньому досвіді та потенціалі для самореалізації [6];

– *теорія когнітивної поведінки* (А. Бек, А. Елліс), у центрі якої наявність думок, переконань, ставлень та їхній вплив на емоції та поведінку особистості. У площині теорії знаходиться пошук механізмів допомоги людям розпізнати і змінити негативні чи неадекватні мислення і поведінкові патерни, що викликають страждання;

– *теорія соціального навчання* А. Бандури зокрема передбачає здатність людей навчатися через спостереження за іншими індивідами, оскільки багато моделей поведінки, емоцій і навичок можуть бути набуті через взаємодію з іншими [8];

– *теорія емоційного інтелекту* Д. Гоулмана визначає здатність розпізнавати, розуміти та управляти своїми емоціями, а також емоціями інших людей. Причому стверджується, що соціальні проблеми, з якими стикаються клієнти,

пов'язані з недостатньою здатністю керувати своїми емоціями або з труднощами у взаємодії з іншими людьми;

– *теорія соціальної ідентичності* Г. Теджфела, що підкреслює важливість соціальних груп і взаємодій для формування особистісної ідентичності, оскільки взаємодія з ними може впливати на самооцінку та самовизначення особи;

– *системна теорія*, в основу якої закладено ствердження, що індивіди не існують ізольовано, а є частиною більших систем (сім'я, група, суспільство). Саме всі проблеми та труднощі розглядаються в контексті внутрішньо-системної та зовнішньо-системної взаємодії.

Спираючись на базові психолого-соціальні теорії відповідного спрямування варто виділити основні напрями консультування в сучасній соціальній роботі.

Одним з найпоширеніших постає когнітивно-поведінкове консультування, що ґрунтується на взаємозв'язку між думками, почуттями та поведінкою людини. Сутність підходу полягає в спрямованості на зміну негативних або неадаптивних когнітивних схем, що сприяють розвитку психічних проблем, а також на позитивну корекцію поведінки через більш конструктивні моделі. У контексті соціальної роботи когнітивно-поведінкове консультування активно застосовується під час роботи з людьми, які переживають стресові ситуації, кризові моменти або посттравматичний стрес.

Причому соціальний працівник, використовуючи техніки когнітивної реструктуризації, Perezавантаження, зміщення негативних переконань, поведінкової активації або експозиційної терапії активно впливає на зміну деструктивної патерни поведінки та мислення клієнта [4].

Гуманістичне консультування акцентує на важливості безумовного прийняття, емпатії та підтримки клієнта з боку соціального працівника. Згідно з цим підходом, кожна людина має внутрішній потенціал для самореалізації, а головною метою консультанта є створення середовища, у якому клієнт може вільно виражати себе, пізнавати власні потреби та цінності, а також знаходити рішення своїх проблем. У сфері соціальної практики гуманістичне консультування реалізується (методами активного слухання, емпатії, позитивної поваги) для підтримки клієнтів, що переживають стрес, депресію або проблеми з самооцінкою.

Важливим є створення атмосфери довіри та гнучкої підтримки, що сприятиме усвідомленню людиною власної цінності та здатності до змін.

Особливість *системного консультування* полягає в зосередженні на взаємодії індивіда з такими соціальними системами, як родина, колектив, громада. За цією моделлю, проблеми, що виникають у клієнта, можуть бути результатом порушень у динаміці міжособистісних відносин або більш

широких соціальних структур. Таким чином, в контексті системного підходу соціальна робота зорієнтована не лише на індивідуальний аспект, а й на зміну взаємодії між членами соціальної системи. Використання методів сімейної терапії, де кожен член сім'ї розглядається як частина взаємопов'язаної системи, технік генограми, аналіз сімейних ролей тощо зменшує бар'єри напруги та непорозуміння.

До сфери застосування системного консультування належить робота з проблемними родинами, різними групами клієнтів або громадами, де структури відносин і взаємодії можуть бути джерелом конфліктів.

Психодинамічне консультування в соціальній роботі зосереджено на вивченні підсвідомих процесів, що визначають емоційний стан і поведінку людини. Це дає змогу соціальному працівнику виявити і зрозуміти глибинні, часто непомітні, емоційні і психологічні механізми, які впливають на поведінку клієнта.

У реальній практиці психодинамічне консультування (техніка вільних асоціацій, інтерпретації, аналіз перенесення, розкриття підсвідомих конфліктів) застосовується під час роботи з клієнтами, які переживають серйозні внутрішні конфлікти, травми чи психологічні блоки [5].

Важливе місце в соціальній роботі займає також *екзистенціальне консультування*, що насамперед спрямоване на допомогу клієнтам, які відчувають неспокій і невпевненість, тривогу через пошук сенсу життя, переживають стрес через власну смертність чи інші глибокі питання існування. У процесі такого консультування надається суттєве значення особистісному вибору, прояву свободи та відповідальності, а також знаходженню позитиву в різних життєвих ситуаціях.

Екзистенціальне консультування ефективно застосовується під час роботи з клієнтами, які переживають важкі життєві зміни, втрати чи травми, і потребують підтримки у визначенні своїх життєвих цінностей і цілей [7].

Наративне консультування ґрунтується на ідеї, що люди створюють сенс свого життя через історії, які вони розповідають про себе. Цей підхід дає змогу клієнтам розуміти і переписувати власні життєві наративи, що може допомогти їм переосмислити свій досвід і побудувати більш позитивну картину світу.

У соціальній роботі наративне консультування використовується під час роботи з людьми, які переживають кризи і прагнуть переписати свою життєву історію, щоб краще впоратися з труднощами, що виникають в їхньому реальному житті [2].

Наративна терапія як потужний вплив не лише розв'язує поточні проблеми, але й будує шлях до зміни життя клієнта на краще.

Варто підкреслити, що соціальні працівники під час сучасного консультування часто стикаються з

різноманітними етичними, професійними та практичними дилемами, що можуть ускладнити процес надання послуги.

З урахуванням того, що специфіка діяльності соціального працівника передбачає врахування інтересів і потреб клієнта в контексті обмежених ресурсів, законодавчих норм та етичних принципів, виникають проблемні ситуації, які потребують ретельного аналізу та обрання оптимальних рішень.

Однією з головних дилем є конфлікт між дотриманням права клієнта на автономність прийняття рішень та обов'язком соціального працівника передбачати негативні наслідки й потребу захищати благополуччя особи, групи або громади. Згладити гостроту проблематики в цьому випадку дає змогу застосування принципів етичного прийняття рішень, а також залучення супервізорів для пошуку загально-комфортного компромісу.

Проблема конфіденційності між соціальним працівником і клієнтом є також досить складною дилемою в процесі їх практичної взаємодії. З етичних норм і стандартів професії працівник має зберігати в таємниці особисту та найбільш чутливу інформацію надану клієнтом. Водночас, коли приховування цієї інформації несе загрозу для самої людини та інших осіб (груп), конфіденційність не може залишатися в площині умовної секретності. Розв'язання делікатної ситуації буде знаходитися в межах дотримання законодавчих вимог і обмежень, забезпечуючи мінімально можливий витік конфіденційних даних.

Соціальні працівники в процесі практичної роботи можуть зіткнутися з дилемами так званого конфлікту інтересів, коли їх, зокрема ціннісні переконання, кардинально відрізняються від життєвих установок клієнта, що призводить до ускладнення виконання професійних обов'язків. Мінімізувати таку напружену ситуацію допомагає дотримання відповідної дистанції між консультантом і клієнтом, а також утримання від різких суджень, які можуть бути каталізатором загострення. Доцільним є також використання послуг супервізора та більш досвідчених колег.

Варто зазначити, що працівники соціальних служб здебільшого працюють в умовах обмеження ресурсів (часу, фінансових можливостей, кадрових проблем), що спричиняє дилеми щодо можливостей справедливого та дієвого розподілу відповідної допомоги клієнтам. У подібних ситуаціях важливо спиратися на принципи справедливості, рівності та обирати систему пріоритетів, що пов'язана насамперед із наданням допомоги найбільш вразливим категоріям осіб. Вагоме значення буде мати також активізація співпраці з організаціями всіх форм власності, які мають більшу ресурсну базу, що сприятиме підвищенню ефективності надання відповідних послуг.

Дилемою стає в окремих випадках відмова людини від допомоги або безпідставне наполя-

гання на припиненні консультування в ситуації, коли вона перебуває в соціально-психологічній кризі (гострі депресивні прояви, ризик суїциду, насильство в сім'ї тощо). Об'єктивно виникає ситуація патерналізму, коли треба захищати людину від себе самої, що, до речі, є предметом наукової невизначеності і носить відкритий дискусійний характер у колі дослідників.

Глибина проблемності полягає в перетинанні двох позицій: з одного боку, права клієнта на можливий ризик, а з іншого – відповідальності соціального працівника за його благополуччя.

Комплекс методів щодо розв'язання проблемної ситуації буде містити у собі нестандартні переконливі кроки роз'яснювального характеру про можливі наслідки такої поведінки, надання клієнту інформації про альтернативні варіанти підтримки, залучення членів родини, створення мультидисциплінарної команди висококваліфікованих фахівців для забезпечення відповідного позитивного впливу на зміну ставлення клієнта до самого себе та власних проблем.

Сучасне консультування у соціальній роботі відзначається низкою специфічних особливостей, що характеризує його сутність та ефективність у контексті соціальних змін і нових викликів. Цей процес охоплює різні аспекти взаємодії соціального працівника з клієнтом і спрямований на досягнення комплексних і сталих результатів, орієнтуючись на індивідуальні та групові потреби осіб, що перебувають у складних життєвих обставинах.

Аналізуючи окремі важливі тенденції розвитку консультування на сучасному етапі, варто звернути увагу на відображення в ньому змін, що відбуваються в соціальних, економічних, культурних та технологічних сферах.

Сучасне консультування як частина соціальної роботи переживає значні трансформації, що зумовлені необхідністю адаптації до нових реалій, пов'язаних з глобалізацією, соціальними змінами, технологічним прогресом і зростанням вимог до ефективності надання допомоги [10].

Останнім часом спостерігається зміщення фокусу зі стандартних, універсальних підходів консультування до *персоналізованих стратегій*, які дедалі більше орієнтуються на потреби конкретної особистості, враховуючи її природну унікальність, досвід і соціокультурні особливості. Клієнт стає активним учасником процесу допомоги, а консультант – не лише експертом, а й фасилітатором, що сприяє розвитку самосвідомості та внутрішніх ресурсів індивіда. Цей тренд зумовлений прагненням забезпечити більш ефективну і цілісну допомогу, що враховує різноманітність соціальних, культурних і психологічних особливостей індивідів.

Зростання складності соціальних проблем вимагає інтеграції знань з різних галузей: психології, медицини, права, педагогіки та соціології,

що визначає *додаткову увагу до використання міждисциплінарного підходу в соціальному консультуванні*. Наявність цієї тенденції вимагає від соціальних працівників більш активно використовувати можливості комплексного підходу для розв'язання проблем клієнтів, що потребують не лише соціальної, а й юридичної, психологічної чи медичної допомоги. Це особливо актуально в сучасних умовах взаємозалежності різних соціальних сфер, коли одна проблема може мати багатогранні аспекти.

Поява та інтенсивний розвиток сучасних технологій у консультуванні визначає нову важливу тенденцію. Завдяки розвитку інтернет-платформ, мобільних додатків та телемедицини консультування стало доступнішим для різних категорій населення, зокрема для осіб, що перебувають у віддалених районах або мають обмежений доступ до традиційних послуг.

Цифрові технології дають змогу здійснювати дистанційну підтримку, організувати відеоконференції, обмінюватися інформацією та забезпечувати консультування через онлайн-ресурси, що значно підвищує оперативність надання допомоги. Причому з'являється можливість для кращої комунікації та моніторингу ефективності наданих послуг [11].

Однією з важливих тенденцій постає спрямованість консультування на розвиток внутрішніх ресурсів людей і підтримку їх соціальної інтеграції. Консультування тепер фокусується не лише на розв'язанні негайних проблем, а й на допомозі клієнтам у відновленні їхньої здатності до самостійного функціонування в соціумі.

Це передбачає розвиток навичок самоаналізу, самопомоги, самоудосконалення, вмінню планувати та реалізовувати власну життєву перспективу.

У сфері соціальної роботи має місце тенденція до розширення меж консультаційних послуг. Сучасне консультування стає дедалі більш зорієнтованим на роботу не лише з окремими індивідами, а й з цілими соціальними групами (громади, організації та інші соціальні структури). Поширення набуває консультування для великих соціальних груп у таких кризових ситуаціях, як природні катастрофи, соціальні заворушення чи великомасштабні міграційні процеси. Цей підхід є частиною стратегічної роботи з попередження значних соціальних проблем, допомагаючи формувати стійкість і адаптивність груп, що сприяє покращенню загального соціального клімату та розвитку потенціалу громади.

Останнім часом виникає нова тенденція щодо зростання уваги до консультування в контексті інклюзії та рівних прав для специфічних груп громадян (особи з інвалідністю, хворі на ВІЛ/СНІД, ЛГБТ+ спільноти, етнічні меншини, мігранти та інші маргіналізовані категорії). Різноманітність

категорій сучасного населення вимагає забезпечення доступу до ресурсів і послуг для всіх членів суспільства без дискримінації за ознакою статі, раси, національності чи соціального статусу.

У площині актуальності перебуває також необхідність організації ефективної консультаційної допомоги в напрямі подолання соціальної нерівності та боротьби з стигматизацією.

Поява інноваційних інклюзивних практик у консультуванні сприяє створенню більш відкритих і рівних можливостей для самореалізації та соціальної інтеграції вразливих груп клієнтів [9].

Важливою тенденцією розвитку соціального консультування є посилені увага до *міжкультурної компетентності соціальних працівників*. У результаті глобалізації та зростаючої мобільності населення соціальні працівники мають бути здатними працювати з людьми різних культур, релігійних, етнічних і мовних груп. Це вимагає розвитку нових підходів, що здатні враховувати культурні відмінності та специфіку соціальних потреб представників різних спільнот.

У сучасному високотехнологічному світі загострюється конфлікт між зростаючими зовнішніми агресивними впливами на психоемоційну сферу людини та рівнем його психічного здоров'я. Розуміння та аналіз цієї негативної динаміки формує необхідність визнання одним із пріоритетів соціальної роботи (і соціального консультування зокрема) *захист психічного здоров'я людини як стабілізаційного чинника розвитку людства*.

Тенденція зростання уваги людства до екологічних питань формує нове ставлення до соціального консультування в більшості країн світу. Глобальні зміни клімату, урбанізація, екологічні катастрофи, стихійні катаклізми змушують керівництво держав створювати більш гнучку систему підготовки соціальних консультантів, які можуть ефективно працювати з людьми, які опинилися у таких непередбачуваних, а інколи і в екстремальних умовах.

Останніми роками відбувається *зміщення акценту на профілактику та раннє втручання*. Активно створюються та реалізуються інноваційні програми та проекти соціального консультування, що спрямовані на запобігання проблем, пов'язаних з безробіттям, насильством у сім'ї, зловживанням шкідливих речовин, суїциду тощо.

Нестабільність міжнародної економічної системи змушує світову спільноту вдаватися до дедалі активніших заходів з пошуку нових шляхів мінімізації втрат і недопущення розгортання значно більших кризових явищ.

Наявність економічних проблем змушує уряди багатьох країн *вносити зміни до фінансування соціальних консультативних програм*, що призводить до необхідності пошуку більш ефективних моделей надання послуг за обмежених ресурсів. Нині відбувається активний пошук нових партнерських

відносин із приватними організаціями та неприбутковими фондами, а також запровадження соціальних інновацій та нових моделей фінансування через громадські ініціативи.

Підбиваючи підсумки здійсненого аналізу, можна дійти певних висновків.

У сучасних умовах, з огляду на соціальні, економічні та технологічні трансформації, консультування у сфері соціальної роботи набуває нових форм і підходів, які мають відповідати нагальним потребам клієнтів і суспільства загалом. Наявність динамічних змін у суспільних відносинах змушує соціальних працівників до пошуку інноваційних шляхів підвищення ефективності консультативних послуг.

Роль соціального консультування в сучасних реаліях набуває нової актуальності й потребує глибокого подальшого вивчення на науково-теоретичному і практичному рівнях.

Використані літературні джерела

1. Воробйова В. А. Теорія і практика соціальної роботи. Київ: Академвидав, 2020. 312 с.
2. Григорьєва Л. М. Соціальна робота та консультування: теоретичні основи і практика. Київ: Ніка-Центр, 2017. 280 с.
3. Кемпбелл П. Технології в консультуванні: від традицій до інновацій. Київ: Публісити, 2018. 256 с.
4. Кочергіна І. І. Консультування в соціальній роботі: методи та підходи. Харків: ХНУ ім. В. Н. Каразіна, 2018. 198 с.
5. Ларсон С. Інноваційні підходи в соціальному консультуванні. Лондон: Страттон Публішинг, 2022. 304 с.
6. Роджерс К. Принципи клієнт-центрированного підходу. Київ: Перун, 2004. 190 с.
7. Рогова Н. С. Психологічні основи консультування в соціальній роботі. Дніпро: Граф, 2019. 210 с.
8. Рубін А., Бейтман М. Практика соціального консультування. Нью-Йорк: Рейнджерс Пресс, 2022. 330 с.
9. Смит М. Етика соціального консультування: нові виклики та можливості. Київ: Модерн, 2021. 276 с.
10. Тищенко Л. П. Сучасні технології консультування в соціальній роботі. Львів: Піраміда, 2021. 288 с.
11. Шевченко Н. О. Методи соціальної роботи з вразливими групами населення. Львів: Світ, 2020. 245 с.

References

1. Vorobyova, V. A. (2020). Theory and practice of social work. Kyiv. 312 p. [in Ukrainian].
2. Hryhoryeva, L. M. (2017). Social work and counseling: Theoretical foundations and practice. Kyiv. 280 p. [in Ukrainian].
3. Campbell, P. (2018). Technologies in counseling: From traditions to innovations. Kyiv. 256 p. [in Ukrainian].
4. Kocherhina, I. I. (2018). Counseling in social work: Methods and approaches. Kharkiv. 198 p. [in Ukrainian].
5. Larson, S. (2022). Innovative approaches in social counseling. London. 304 p.

6. Rogers, K. (2004). Principles of a client-centered approach. Kyiv. 190 p. [in Ukrainian].

7. Rohova, N. S. (2019). Psychological foundations of counseling in social work. Dnipro. 210 p. [in Ukrainian].

8. Rubin, A., & Bateman, M. (2022). The practice of social counseling. New York. 330 p.

9. Smith, M. (2021). Ethics of social counseling: New challenges and opportunities. Kyiv. 276 p. [in Ukrainian].

10. Tyshchenko, L. P. (2021). Modern technologies of counseling in social work. Lviv. 288 p. [in Ukrainian].

11. Shevchenko, N. O. (2020). Methods of social work with vulnerable population groups. Lviv, 245 p. [in Ukrainian].

Teslenko Valentyn, Doctor of Pedagogical Sciences, Professor, Professor of the Department of Social and Labor Relations and Social Work of the Academy of Labor, Social Work and Tourism, Kyiv, Ukraine

THE ROLE OF COUNSELING IN MODERN SOCIAL WORK

Summary.

The article deals with the problem of modern counselling in social work. The leading social and psychological theories are analysed, including: Freud's theory of psychoanalysis; humanistic theory of K. Rogers; A. Beck's theory of cognitive behaviour; A. Bandura's theory of social learning; D. Goleman's theory of emotional intelligence; E. Erikson's theory of development; G. Tejfel's theory of social identity. Based on the basic psychological and social theories of the relevant direction, the main directions of modern social counselling are identified, the most common of which are: cognitive-behavioural counselling; humanistic counselling; systemic counselling; psychodynamic counselling; existential counselling; narrative counselling, etc. At the same time, attention is focused on the presence of specific ethical, professional and practical dilemmas in the work of a social counsellor with a client: conflict between observance of the client's right to autonomous decision-making and the social worker's duty to foresee negative consequences and the need to protect the well-being of an individual, group or community; the problem of confidentiality, when certain information from the client cannot be kept secret and contradicts the law; the problem of a 'conflict of interest', when the value-based beliefs of the social work counselor fundamentally differ from the client's life attitudes; the problem of a client refusing help in a critical situation, which creates a situation of paternalism – when it becomes necessary to protect the individual from themselves, and so on.

The paper emphasises that the growing complexity of social problems requires the integration of knowledge from various fields: psychology, medicine, law, pedagogy and sociology, which determines additional attention to the use of an interdisciplinary approach in social counselling.

A new trend in expanding the boundaries of counselling is also the use of modern technologies (Internet platforms, mobile applications, etc.).

At the end of the paper, the author draws relevant conclusions, which highlight the fact that in modern conditions, given the social, economic, and technological transformations, counselling in social work is acquiring new forms and approaches that should meet the urgent needs of clients and society as a whole. The presence of dynamic changes in social relations forces social workers to find

innovative ways to improve the effectiveness of counselling services. The role of social counselling in modern realities is gaining new relevance and requires in-depth further study at the scientific, theoretical and practical levels.

Keywords: *counselling; scientific theories; dilemmas; practical work; social worker; trends; ethical issues; psychological problems; competence of the worker.*

Прийнято 4 липня 2025 року. Затверджено 30 липня 2025 року