

Сумський державний педагогічний університет імені А. С. Макаренка
Навчально-науковий інститут педагогіки і психології
Кафедра соціальної роботи і менеджменту соціокультурної діяльності

Гайдар Тетяна Аркадіївна

**СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНЕ КОНСУЛЬТУВАННЯ В
ПРАКТИЧНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА**

Спеціальність: 231 Соціальна робота

Галузь знань: 23 Соціальна робота

Кваліфікаційна робота
на здобуття освітнього ступеня бакалавра

Науковий керівник:

_____ О.В. Гончаренко,
кандидат педагогічних наук, доцент,
старший викладач кафедри соціальної
роботи і менеджменту
соціокультурної діяльності
« ___ » _____ 20__ року

Виконавець

_____ Т.А Гайдар
« ___ » _____ 20__ року

ЗМІСТ

ВСТУП	3
Розділ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ КОНСУЛЬТУВАННЯ ЯК ТЕХНОЛОГІЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ.....	6
1.1. Консультування як метод надання соціальної допомоги	6
1.2. Сутність та види консультування в соціальній роботі.....	12
1.3. Бесіда як провідний метод консультування у соціальній роботі	19
Висновки до розділу 1	23
Розділ 2. ТЕХНОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ.....	25
2.1. Організація роботи соціально-психологічної консультації.....	25
2.2. Характеристика основних етапів і процедур соціально-психологічного консультування.....	36
2.3. Соціально-психологічне консультування окремих категорій клієнтів (на прикладі хворих на ВІЛ/СНІД і наркозалежних, постраждалих від торгівлі людьми).....	42
Висновки до розділу 2	49
ВИСНОВКИ	51
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	53

ВСТУП

Актуальність дослідження. Сучасний етап політичного і соціально-економічного розвитку українського суспільства обумовив трансформацію звичних стереотипів життєдіяльності у значної частини населення, виникнення в суспільних відносинах гострих соціальних проблем і невизначеність перспектив, дефіцит сприятливого соціального середовища для виховання підростаючого покоління тощо. Вирішення зазначених проблем потребує системного втручання соціальних працівників, професійна діяльність яких реалізується у сфері надання допомоги населенню.

Провідними завданнями, які стоять перед соціальними працівниками, є створення сприятливих умов для соціалізації і всебічного розвитку особистості, задоволення її соціокультурних потреб, допомога у вирішенні життєвих проблем і відновлення соціально схвалених способів життєдіяльності. У контексті зазначеного одним із провідних видів практичної роботи сучасного соціального працівника стало консультування.

Консультування у соціальній роботі – це відносно нова сфера професійної діяльності соціального працівника. Вона пов'язана з наданням фахівцем безпосередньої соціально-педагогічної і психологічної допомоги клієнтам, які потрапили в кризові / стресові ситуації, у вигляді порад і рекомендацій. Останні надаються на основі особистої бесіди та попереднього вивчення проблеми клієнта і розраховані на те, щоб він, самостійно скористувавшись ними, зміг повністю впоратися з власною проблемою без допомоги соціального працівника.

Консультативна допомога клієнту у важкій життєвій ситуації включає інформування і навчання навичкам, що сприяють поліпшенню ситуації, допомогу соціального працівника в аналізі проблем, поясненні конфліктних зон та пошук шляхів вирішення проблемної ситуації тощо. Для того, щоб консультативна робота проводилася професійно, необхідно вивчення основ

соціально-психологічного консультування, що стає важливою складовою підготовки фахівця з соціальної роботи.

Аналіз актуальних досліджень показав, що дослідження окремих теоретико-методологічних засад консультативної діяльності висвітлені у працях Б. Гершунського, А. Пригожина, М. Поташнік та ін. Висвітленням питання консультування як одного із напрямів професійної діяльності фахівців соціальної сфери займалися М. Глухова, Н. Горішна, Л. Завацька, А. Капська, І. Кулик, З. Крижановська, Н. Нікітіна, О. Пожидаєва, В. Сорочинська, С. Харченко, Є. Холостова та ін. Разом з тим теоретичні і практичні засади консультування, як складової професійної діяльності соціальних працівників, залишаються малодослідженими.

Таким чином, актуальність означеної проблеми та існуюча доцільність її подальшого теоретичного розроблення зумовили вибір теми кваліфікаційної роботи **«Соціально-психологічне консультування в практичній діяльності соціального працівника»**.

Об'єкт дослідження: консультування як один із напрямів професійної діяльності соціального працівника.

Предмет дослідження: технологічні аспекти соціально-психологічного консультування.

Мета дослідження: висвітлити теоретичні основи консультування як технології соціальної роботи та розкрити технологічні аспекти соціально-психологічного консультування.

Відповідно до поставленої мети були визначені **завдання** дослідження:

1. Здійснити аналіз поняття «консультування» як методу надання соціальної допомоги.
2. Висвітлити сутність та види консультування в соціальній роботі.
3. Схарактеризувати бесіду як провідний метод соціально-психологічного консультування.
4. Розглянути специфіку організації роботи соціально-психологічної консультації.

5. Розкрити особливості консультування клієнтів соціального працівника, зокрема хворих на ВІЛ/СНІД та наркозалежних, потерпілих від торгівлі людьми.

Методи дослідження. Для досягнення поставленої мети були використані: загальнонаукові методи, а саме аналіз, синтез, узагальнення для опрацювання наукових праць з досліджуваної проблеми і розкриття основних понять; конкретно-наукові методи, а саме систематизація і класифікація практичного досвіду здійснення соціально-психологічного консультування.

Практичне значення роботи полягає в обґрунтуванні теоретичних і технологічних аспектів соціально-психологічного консультування в діяльності соціального працівника.

Апробація результатів та публікації. Основні результати дослідження викладено у тезах «Консультування хворих на ВІЛ/СНІД» до Міжнародної науково-практичної конференції «Соціальна робота: виклики сьогодення» (Тернопіль, ТНПУ імені Володимира Гнатюка, 13-14 травня 2021 р.); у тезах «Консультування як метод надання соціальної допомоги» до III Всеукраїнської науково-практичної конференції «Соціальна підтримка сім'ї та дитини у соціокультурному просторі громади» (Суми, СумДПУ імені А.С. Макаренка, 1-2 червня 2021 р.).

Структура курсової роботи. Дипломна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел (40 найменувань). Загальний обсяг дипломної роботи складає 56 сторінок друкованого тексту.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ КОНСУЛЬТУВАННЯ ЯК ТЕХНОЛОГІЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

1.1. Консультування як метод надання соціальної допомоги

Контактність і невимушеність спілкування є особливим даром людини, який дозволяє слухати інших людей і надавати їм моральну підтримку або підводити ближче до відповідей на ті чи інші запитання. При цьому, якщо зазначені якості будуть підкріплені ще й спеціальною освітою та знаннями, практичною підготовкою, то така людина безумовно могла б працювати професійним консультантом.

Наразі консультування є одним з видів психосоціальної роботи у сфері допомоги людям, які інколи потребують стороннього погляду на власні проблеми або очікують підтримки у процесі прийняття рішень. Нині консультативною роботою в тій чи іншій мірі займається практично кожен соціальний працівник, взаємодіючи з клієнтами, які потрапили у кризову ситуацію або знаходяться в умовах стресу.

Вивчення наукових джерел з означеного питання свідчить, що історія виникнення консультативної практики починається набагато раніше від того часу, коли вона набула статусу самостійного напрямку професійної діяльності. Цей період не входить до сфери наукового пізнання, проте спектр засобів впливу в контексті здійснення консультативної допомоги у повсякденній життєвій практиці був досить різноманітним. Приміром, консультантами-проповідниками називали лікарів, вихователів, знахарів, які володіли життєвою мудрістю, впливали на настрої і почуття населення, проводили релігійні сповіді тощо.

На сучасному етапі у процесу консультування немає єдиного визначення, що, на думку Н. Горішної, О. Пожидаєвої, Б. Шапіро та інших дослідників, пов'язано передовсім з широким вжитком термінів

«консультація» і «консультування» у різноманітних наукових галузях і сферах людської діяльності.

На підставі аналізу наукових джерел нами встановлено, що власне слово «консультування» (від лат. *Consultare*) означає радитись, піклуватися. В україномовній практиці цей термін тлумачиться як порада, надання ради, роз'яснення спеціаліста з якогось питання, бесіда з метою розширення і поглиблення знань тощо [25, с. 22].

Як зауважують Г. Хомич і Р. Ткач, наразі консультування може означати і вид навчального заняття, коли викладачем надається додаткова допомога учням / студентам в процесі вивчення нового матеріалу. Під консультуванням можна розуміти і нараду фахівців з будь-якого питання. Також консультаціями називають установи, що надають певні послуги або допомогу населенню (приміром, юридична консультація, дитяча або лікувальна консультація, профконсультація та інші). І нарешті, консультація означає власне раду, що надається фахівцем (наприклад, бесіда з клієнтом з питань маркетингу або *PublicRelation*) [38, с. 5].

Узагальнюючи різноманіття визначень поняття «консультування», дослідники С. Харченко, Н. Краснова та Я. Юрків зауважують, що у різних наукових джерелах консультування розглядається як:

- будь-яка форма надання клієнтові допомоги щодо змісту та рішення проблемного завдання; при цьому, консультант сам не несе відповідальності за виконання завдання, а лише допомагає в його вирішенні;
- спільна діяльність консультанта і клієнта задля вирішення певної проблеми, результатом якої є здійснення бажаних змін у клієнта;
- надання консультативних послуг у напрямку виявлення проблеми, її аналізу, надання порад і рекомендацій щодо її розв'язання; за необхідності сприяння у виконанні клієнтом певних дій;
- усталена практика надання дієвої практичної допомоги клієнтам, що заснована на такій переконаності: кожна фізично і психічно здорова

людина може самотужки впоратися майже з усіма проблемами, які виникають у її власному житті;

- кваліфікована професійна допомога клієнтам, які мають будь-які проблеми, з метою відновлення та оптимізації їх функцій, умов життєдіяльності [32, с. 6].

Разом з тим, зауважимо, що незалежно від здійснення консультативної допомоги, їй притаманна спрямованість на індивіда (тобто клієнта). Тому у науковій літературі є багато схожих визначень поняття «консультування». На думку науковців, вони включають кілька загальних основних положень. Узагальнимо їх:

- консультування сприяє розвитку особистості клієнта;
- консультування допомагає клієнтові навчатися нової поведінки;
- у консультуванні акцент ставиться на відповідальності клієнта, а консультант виключно створює умови, які заохочують вольову поведінку клієнта;
- консультування допомагає клієнтові вибрати варіанти рішень і діяти на власний розсуд;
- консультування розвиває у клієнта навички адекватно і повноцінно сприймати себе та інших людей, створювати гнучку систему внутрішньо- і міжособистісних відносин;
- основою консультування є партнерська взаємодія між клієнтом і фахівцем-консультантом [10].

Отже, сутність консультування полягає в особливих відносинах між професійним консультантом і клієнтом. Погоджуємося з сучасними дослідниками, які розглядають консультування як соціальне явище. Консультування ставить за мету вирішення різноманітних завдань і надання інтелектуальної допомоги людям у найрізноманітніших сферах життєдіяльності суспільства.

Науковці, які займаються вивченням досліджуваної проблеми, зазначають, що консультування досить часто плутають з простим наданням

фахівцем порад клієнтові або керівництвом його поведінки, дій. Проте, наголошують фахівці, порада – це односторонній процес, в межах якого консультантом висловлюються думки, виносяться судження, надаються рекомендації, і всі ці дії базуються на психологічному механізмі переконання. Так само, як і керівництво, яке також є одностороннім процесом підтримки і стимулювання клієнта, що включає в себе вказівки щодо подальшого дій, навчання, інструктаж, вплив тощо.

Натомість, консультування є двостороннім процесом співпраці в контексті підтримуючих відносин, що сприяють розумінню клієнтом своєї проблеми, розуміння необхідності діяти і виконувати адекватні дії задля подолання труднощів. Консультування, як двосторонній процес, допомагає клієнтові у таких ситуаціях:

- вибір способу дії і поведіння на власний розсуд;
- навчання новим поведінковим моделям;
- саморозвиток як індивідуальності, особистості;
- акцентування на відповідальності самого клієнта;
- взаємодія клієнта з консультантом, спираючись на принципи клієнт-центрованої терапії.

У контексті зазначеного, варто навести три основні принципи консультативної допомоги, визначених відомим американським психотерапевтом Роджерсом:

- 1) кожна особа є безумовною цінністю і заслуговує на повагу з боку фахівця;
- 2) кожна особистість може бути відповідальною за себе і свої вчинки;
- 3) кожна особа має право сама вибирати життєві цілі і цінності, приймати самостійні рішення.

Науковці наголошують, що одним із основних принципів діяльності професійних консультантів є принцип: «не судити, не критикувати і, навіть, не дивуватися», а допомогти клієнтові самостійно прийти до правильного рішення. Разом з тим, усі втручання, що відбуваються у процесі

консультування, мають супроводжуватися виявленням турботи і підтримки. Фахівці категорично не радять за мету консультування визначати читання нотацій або «виправлення життя» іншої людини. Сутність консультування полягає в тому, щоб допомогти клієнтові відшукати свій шлях у вирішенні власних життєвих проблем і кризових ситуацій. Отже, можемо припустити, що професійний консультант виступає в якості «супроводжуючого», а не як людина, яка краще пристосована до життя, приміром, порівняно з клієнтом, або має більший життєвий досвід [19, с. 3].

Варто зазначити, що професійні консультанти у своїй роботі постійно стикаються з тим, що у клієнтів, які переживають проблеми або перебувають у кризовій життєвій ситуації, на перше місце виходять відчуття та емоції негативного характеру. Це можуть бути пригніченість, страх, почуття провини або образи, злість, беспорядність, безнадійність, самотність та багато інших. Тому, аналізуючи поведінку клієнта та його проблеми, професійному консультанту необхідно зважати на те, як він (тобто клієнт) сприймає та інтерпретує власні уявлення про навколишній світ, як він оцінює свій соціальний статус і місце у суспільній структурі тощо.

З цього приводу В. Франкл підкреслював, що людині не так важливо, що з нею трапилося. Більшого значення, на його думку, має її ставлення до цієї події. Відповідно до цього, професійний консультант повинен допомогти клієнтові (консультуваному) віднайти і зрозуміти зміст та мету свого життя, зрозуміти, як необхідно конструювати власний світ.

При цьому формування уявлень самого клієнта про власне майбутнє займає у процесі консультування особливе місце. Людині, яка консультиує, необхідно продемонструвати своєму клієнтові, як середовище впливає на характер його сприйняття світу і вплинути на подальшу мотивацію поведінки. Під час консультування важливо визначити основні особливості когнітивного стилю консультуваного, що зазвичай обумовлений багатим внутрішнім світом клієнта.

Ще одним важливим моментом процесу консультування є те, що під час його здійснення повинен здійснитися перехід від первинного запиту клієнта (заявленої проблеми) до його підтексту (неусвідомлюваної ним проблеми). Іншими словами, має відбутися перехід від первісного бачення консультованим складної життєвої ситуації до більш глибокого її розуміння клієнтом.

Зокрема, перший запит консультованого (наприклад, безробітного або вимушеного переселенця, мігранта) найчастіше здається нібито поверхневим поглядом на складну життєву ситуацію, за яким ховаються більш складні, актуальні проблеми і мотиви людини. Проте, це не означає, що клієнт спеціально щось приховує від консультанта. Дуже часто виявляється, що консультований сам не усвідомлює глибинних мотивів власного запиту, дійсних джерел своєї проблеми (ситуації) тощо [15].

Однією з особливостей консультування є випадки, коли клієнт говорить про інших людей, які є безпосередніми учасниками його проблеми або ситуації. У такому разі перед консультантом постає завдання спонукати людину більше говорити про себе і власну участь у ситуації, яка склалася.

Говорячи про себе, консультована особа, як правило, використовує «зовнішні» оцінки та оціночні судження, які найчастіше є висловленими іншими людьми, а іноді – навіть нав'язаними ними. Консультантові варто розуміти, що до зовнішніх оцінок належать передовсім негативне оцінювання клієнта іншими людьми, його якостей і рис характеру, способу життя тощо. У такому випадку, завданням консультанта є спонукати клієнта до висловлення власного погляду на себе, на свої дії, думки і почуття, і в такий спосіб перенести акцент під час консультування на самооцінку.

Таким чином, під консультуванням варто розуміти роботу фахівців-консультантів з клієнтами та їх взаєминами, спрямовану на підтримку консультованих у конкретних випадках або під час кризи, їхній розвиток або наставництво задля рішення проблем. Зміст консультування може стосуватися різних аспектів соціального функціонування людини, її

особистісного розвитку, вирішення конфліктних ситуацій, засвоєння соціальних норм спілкування, встановлення та оптимізації її соціальних функцій тощо.

1.2. Сутність та види консультування в соціальній роботі

Визначення консультування як напряму професійної діяльності соціального працівника вимагає опори на науково-теоретичні джерела тих галузей знань, де це явище стало традиційним і має наукове обґрунтування.

Передовсім, варто відзначити, що соціальна робота активно розвивається в сучасній Україні. Її основною метою визначається надання допомоги окремим людям, сім'ям, групам осіб у реалізації їхніх соціальних прав, компенсації недоліків (фізичних, психічних, інтелектуальних та інших), що перешкоджають повноцінному функціонуванню.

Відповідно до зазначеного, практична соціальна робота містить у собі такі аспекти:

1) надання допомоги окремій людині, сім'ї або групі осіб, які опинилися у кризовій життєвій ситуації, шляхом підтримки, консультування, реабілітації, використання інших видів соціальних послуг;

2) актуалізація потенціалу самопомоги окремої людини, сім'ї або групи осіб які опинилися у складних життєвих обставинах.

Отже, як бачимо, сьогодні консультування у професійній діяльності соціального працівника займає одне з провідних місць і є одним з основних напрямів практичної роботи. Вивчення наукових джерел продемонструвало, що консультування в соціальній роботі науковці визначають по-різному.

Зокрема, Т. Семигіна з авторами відзначають, що консультування у соціальній роботі – це взаємодія між суб'єктами соціальної роботи, під час якої соціальний працівник, виконуючи роль консультанта, використовує свої знання для допомоги консультованому (клієнту) в осмисленні його ситуації, розв'язанні поточних проблем, налагодженні діяльності на перспективу.

Науковцями наголошується, що сутність консультування у соціальній роботі визначається немедичною парадигмою в розумінні клієнта, змісту і методів діяльності [33, с. 149].

Дослідниця А. Капська визначає консультування в соціальній сфері можна розуміти як вид соціальної послуги клієнту. Вона зауважує, що надання консультативних послуг повинне сприяти покращенню взаємин консультованого з соціальним середовищем, створенню психологічного комфорту в соціумі тощо [30, с. 427].

На думку Т. Алексеєнко, І. Зверєвої та Ю. Жданович, консультування – це процес взаємодії між двома або кількома людьми, в ході якої певні знання професійного консультанта використовуються для надання допомоги тим, хто отримує консультацію. При цьому автори зазначають специфіку консультування в соціальній роботі, яка полягає в тому, що консультант намагається поліпшити складну життєву ситуацію свого клієнта, оскільки не керує ним та його потенційними діями і вчинками, а тільки демонструє їх можливі наслідки, допомагаючи тим самим консультованому зробити самостійний правильний висновок на основі чітко усвідомлених причинно-наслідкових зв'язків [31, с. 231].

У свою чергу, науковиця Л. Завацька під консультуванням у соціальній сфері розуміє технологію надання соціальним працівником допомоги методом цілеспрямованого інформаційного впливу на людину чи малу групу, метою якого є сприяння в соціалізації консультованого, відновлення та оптимізація соціальних функцій, орієнтирів, розробка соціальних норм спілкування тощо [12, с. 61].

За Є. Холостовою, консультування в соціальній роботі – це кваліфікована порада, допомога окремим категоріям населення, які мають певні проблеми, спрямовані на відновлення та оптимізацію їх соціальних функцій з метою сприяння соціалізації особистості, вироблення соціальних норм спілкування тощо [37, с. 489].

Т. Шишковець визначає консультування в соціальній роботі як кваліфіковану допомогу таким клієнтам з труднощами в повсякденному житті, яка спрямована на оптимізацію їхніх соціальних зв'язків у вирішенні особистісних проблем [41, с. 89].

Узагальнення поданих визначень консультування в соціальній роботі дозволяє нам стверджувати, що дане поняття розглядається науковцями: 1) як різновид соціальної послуги; 2) як кваліфікована порада; 3) як технологія надання соціальної допомоги; 4) як окремий вид соціальної роботи; 5) як напрям соціальної допомоги; 6) як процес і засіб втручання, спрямований на допомогу клієнту у вирішенні його проблем, що пов'язані з його соціалізацією, оптимізацією соціальних функцій, соціальним вихованням, виробленням соціальних норм життєдіяльності і спілкування.

Отже, підсумувавши викладене, під консультуванням у соціальній роботі будемо розуміти роботу соціального працівника як компетентної особи з клієнтами та їх взаєминами, що спрямована на розвиток консультованого, його підтримку під час кризи, наставництво або рішення проблем.

Відповідно до зазначеного зауважимо, що консультантом виступає фахівець (у даному випадку, соціальний працівник), який здійснює консультативну діяльність з метою інформування, допомоги та підтримки у знаходженні шляхів вирішення проблемних ситуацій клієнта. Клієнтом є особа, яка звернулася з проханням про допомогу до відповідної соціальної служби чи спеціаліста і користується їх послугами. При цьому варто зауважити, що клієнт у консультативному процесі виступає користувачем послуг та суб'єктом подолання власних проблем.

Щодо визначення цілей і завдань консультування, то, як зазначають науковці, це питання є непростим. Оскільки залежить як від потреб клієнтів, котрі звертаються за допомогою у вигляді порад чи рекомендацій, так і від теоретичної і практичної орієнтації самого консультанта. Однак фахівці виділяють деякі універсальні цілі і завдання консультування у соціальній роботі, зокрема:

1) сприяння зміні поведінки, щоб клієнт міг жити продуктивніше, бути задоволеним власним життям, незважаючи на деякі неминучі соціальні або психологічні обмеження;

2) розвиток в клієнта навичок подолання труднощів при зіткненні з новими життєвими кризами, перешкодами, труднощами і вимогами;

3) забезпечення ефективного прийняття клієнтом життєво важливих рішень;

4) розвиток в клієнта вміння зав'язувати і підтримувати соціальні зв'язки і міжособистісні відносини;

5) сприяння у самореалізації і підвищенні потенціалу особистості клієнта;

б) сприяння розвитку соціальності особистості клієнта, а саме соціальних цінностей, соціальних якостей, просоціальної поведінки тощо.

Отже, на основі викладеного можна впевнено стверджувати, що основним завданням консультування у практичній соціальній роботі є надання клієнтові можливості проаналізувати власні життєві проблеми, виявити і з'ясувати способи більш повноцінного життя.

Звернення до Державного стандарту консультування уможливорює розуміння змісту, обсягу, якості, умов та порядку надання соціальної послуги консультування. Зокрема, відповідно до зазначеного стандарту, консультування визначається як соціальна послуга, що містить комплекс заходів, які спрямовані на створення умов для розвитку соціальної компетентності осіб або сімей, котрі перебувають у складних життєвих обставинах, та допомогу в подоланні їхніх проблем [9].

Крім того, названий нами стандарт визначає різні види, методи і форми консультування, які доречно застосовувати у соціальній роботі:

1) види консультування:

- вуличне консультування (консультування клієнтів поза приміщеннями, у яких працюють соціальні працівники, приміром, у звичних місцях

для «закритих» соціальних груп – бездомних, осіб із алко-, нарко- та іншими видами залежності);

- консультування інформаційно-мотиваційне (консультування, яке має на меті надання консультованому передовсім інформації та підтримки, що допоможе йому прийняти усвідомлене рішення та оцінити власні ресурси щодо бажаних поведінкових змін);
- кризове консультування (такий вид консультування застосовується у разі необхідності надання клієнтам, які перебувають у стані кризи, термінової допомоги, спрямованої передовсім на емоційну підтримку та максимальну увагу до їхніх переживань);
- консультування, орієнтоване на вирішення завдання (короткочасний консультативний процес, що покликаний допомогти консультованому у подоланні певних складних життєвих обставин шляхом постановки послідовних задач, виконання яких забезпечує клієнтові досягнення бажаної мети) та інші;

2) методи консультування:

- індивідуальне консультування (персональна консультативна допомога, яка спрямована на розвиток компетентності консультованого щодо подолання складних життєвих ситуацій, мобілізацію його власних ресурсів і потенціалу для подальшого запобігання їх виникненню);
- групове консультування (учасниками-отримувачами такого консультування виступають дві чи більше осіб з подібними складними ситуаціями чи зі спільним запитом щодо очікуваної допомоги) та інші;

3) форми консультування:

- контактне консультування (здійснюється у спеціально обладнаному приміщенні, яке відповідає вимогам, необхідним для забезпечення якісного консультаційного процесу, або за місцем перебування чи проживання клієнта);
- дистанційне консультування (заочне консультування, яке здійснюється за запитами клієнтів за допомогою технічних засобів – телефонне, он-

лайн консультування; за потреби таке консультування забезпечує анонімність отримувача соціальної послуги) та інші;

4) зміст соціальної послуги консультування складають такі основні напрями діяльності:

- надання клієнтам інформації з різних питань;
- допомога консультуваному в аналізі життєвої ситуації, визначення основних проблем;
- надання клієнту підтримки у складанні плану виходу зі складної життєвої ситуації та прийнятті рішення щодо розв'язання основних проблем;
- надання консультуваному рекомендацій щодо отримання правової допомоги та ін. [9].

У контексті нашого дослідження на особливу увагу заслуговує класифікація видів консультативної допомоги, яку визначили Н. Нікітіна та М. Глухова. Наразі дослідниці визначають такі критерії для класифікації консультативної допомоги:

- за об'єктом консультування: індивідуальне, групове, сімейне; за віковими показниками (консультування дітей і дорослих);
- за критерієм контакту з клієнтом (очне, заочне);
- за змістом запиту клієнта (сімейне, інтимно-особистісне, психологічне, юридичне, медичне, ділове, соціально-педагогічне).

При цьому предметом консультування у практичній соціальній роботі авторами визначено:

- вирішення проблем соціальної дезадаптації консультуваного;
- діагностика і корекція відхилень у поведінці клієнта;
- сприяння клієнтам у працевлаштуванні, оформленні пільг, субсидій, матеріальної допомоги тощо;
- сприяння в наркологічній допомозі дітям, підліткам, молоді, членам їх сім'ї [23, с. 79].

Варто зауважити, що особливість консультування у соціальній роботі полягає в тому, що в процесі надання консультативної допомоги соціальним працівником акцент робиться передовсім на власні ресурси клієнта (особи, сім'ї, групи, громади), якого орієнтують на знаходження власних рішень. Консультування у соціальній роботі часто використовується з метою орієнтації консультованого шляхом надання порад і рекомендацій вказівки на альтернативні форми допомоги, визначення цілей і забезпечення необхідної інформації. При чому, саме клієнт під час консультування повинен взяти на себе відповідальність за те, що відбувається з ним. Отже, стає очевидним, що особливість технології консультування в соціальній роботі полягає саме в активізації резервів і внутрішніх сил клієнта для вирішення проблемних, кризових або конфліктних ситуацій.

Варто наголосити, що консультування в соціальній роботі має будуватися на таких основних принципах:

- добровільна участь клієнта в соціально-психологічному консультуванні;
- безоцінне ставлення соціального працівника-консультанта до клієнта;
- орієнтація фахівця на норми і цінності клієнта;
- заборона консультантові давати конкретні поради клієнту;
- анонімність консультування;
- клієнт обов'язково повинен бути включений в процес консультування;
- розмежування особистих і професійних відносин у процесі здійснення консультативного процесу.

Важливо зазначити, що форма, метод і обсяг (тобто тривалість) надання такої соціальної послуги, як консультування, визначається завжди індивідуально для кожного клієнта за результатами оцінки його запиту.

Таким чином, можемо підсумувати, що консультування в практичній соціальній роботі є процесом взаємодії соціального працівника і клієнта. Соціально-психологічне консультування спрямоване на допомогу у вирішенні різного типу проблем клієнта, спирається на використання його

особистісних і соціальних ресурсів, а також передбачає встановлення запиту, з'ясування причин виникнення проблеми, оптимізацію можливостей клієнта в пошуку шляхів її вирішення.

1.3. Бесіда як провідний метод консультування у соціальній роботі

Вивчення наукової літератури з питань консультування у соціальній роботі демонструє, що його метою визначається передовсім допомога клієнтові у знаходженні ним якомога більшої кількості варіантів поведінки, думок, почуттів або вчинків для активної взаємодії з іншими людьми і групами в соціумі. Відповідно до зазначеного, соціальний працівник у ролі консультанта допомагає людині усвідомити проблеми, які вона не контролює, зумовлює зміну її установок по відношенню до оточуючих і у відповідності з ними коригування власної поведінки.

Отже, основні цілі консультування у соціальній роботі мають спрямованість на підвищення рівня задоволеності життям, що безпосередньо пов'язано з особистісним зростанням людини, розвитком навичок подолання труднощів, формуванням вміння зав'язувати і підтримувати міжособистісні відносини.

Зважаючи на це, науковці формулюють конкретні завдання, які стоять перед консультантом в соціальній сфері. До них відносяться такі завдання, як:

- допомогти консультованому впоратися з поточними соціально-професійними або індивідуально-особистісними проблемами;
- допомогти консультованому психологічно і соціально вийти з кризової або екстремальної ситуації;
- допомогти консультованому у вирішенні тих проблем, в яких він зазнає найбільших труднощів.

Відповідно до зазначеного, для досягнення цілей і виконання окреслених завдань консультування професійні соціальні працівники користуються певними методами. Вивчення наукової літератури з досліджуваного питання уможлиблює визначення, що основним методом консультування в практичній соціальній роботі є певним чином організована консультативна бесіда.

Звернення до відповідних джерел з проблем консультування дозволяє нам дати визначення даного методу. Загалом, бесіда визначається науковцями як системна ситуація спілкування між консультантом і клієнтом, умова їхньої взаємодії, в процесі якої має місце прийняття фахівцем професійних рішень стосовно проблем консультованого.

Також зазначається, що консультативна бесіда є одночасно і методом одержання даних на основі вербальної комунікації; і діагностичним методом, що дозволяє одержати інформацію про внутрішні процеси, суб'єктивні переживання та особливості поведінки клієнта, які не можуть бути виявлені за допомогою об'єктивних методів. І, нарешті, консультативну бесіду трактують як особливий психотерапевтичний засіб установлення контакту з клієнтом.

Принагідно зауважимо, що проведення консультативної бесіди у практичній соціальній роботі передбачає дотримання фахівцями пвної технології, до якої входять:

1) умови взаємодії соціального працівника з консультованим (час і місце проведення консультативної бесіди, оформлення кабінету, одяг консультанта, його міміка й жести тощо);

2) уміння соціального працівника встановлювати і підтримувати контакт з клієнтом (коректність, уважність, спостережливість і досить високий рівень рефлексії фахівця);

3) використання соціальним працівником методу так званого «активного слухання».

Важливим моментом є те, що людина, яка звертається до соціального працівника-консультанта за допомогою у вигляді поради або рекомендацій, має почуватися комфортно і затишно. Консультований хоче відчувати не тільки турботу, доброзичливість і розуміння з боку консультанта, але й почуватися у безпеці. Безперечно, що домінуючими умовами створення такої атмосфери для довірливої консультативної бесіди будуть професіоналізм та особисті якості консультанта – соціального працівника.

Передовсім варто відзначити, що важливим фактором створення сприятливих умов для консультативної бесіди є організація робочого місця соціального працівника. Ним може бути чи то офіс, чи то кімната, призначені для консультування. Дане приміщення має бути доступним, але одночасно розташованим осторонь, приміром, від поживавленої траси, щоб ніхто і ніщо не заважало тим, хто розмовляє.

Для ефективності консультування у соціальній роботі, як і в будь-якій сфері надання консультативної допомоги, на думку І. Цимбалюк, істотного значення набуває просторова і часова організація таких бесід.

Зокрема, варто наголосити, що доволі важливою характеристикою консультативної бесіди у практичній соціальній роботі є час. Феномен часу у контексті проведення консультативної бесіди науковці розглядають з різних сторін, що уможливорює спроектувати дані положення у контексті здійснення практичної соціальної роботи:

- час як необхідна умова ефективності та успішності консультативного впливу соціального працівника (тобто зустріч-консультація має відбуватися тоді, коли і у клієнта, і в консультанта є можливість поговорити спокійно, нікуди не поспішаючи);
- час як параметр психотерапевтичного впливу (відповідно до цього, встановлені межі консультації – «початок – кінець» – впливають на соціального працівника-консультанта і клієнта: час минає, тому їм обом необхідно працювати активно, продуктивно і динамічно);

- час як показник професіоналізму консультанта (мається на увазі, що для того, щоб будь-яка репліка чи інтерпретація ситуації клієнта фахівця була справді зрозумілою і прийнятою самим консультованим, вона має з'явитися не занадто пізно і не занадто рано);
- час як фактор структурованості консультативної бесіди (відповідно для того, щоб соціальний працівник допоміг клієнтові, кожен етап бесіди має відбуватися у відведений для цього часовий відрізок) [42, с. 21].

Нагадаємо, що під час консультування консультант передає клієнту спеціальні знання або відповідну інформацію, мета яких – допомогти йому у вирішенні його проблем. Тому варто пам'ятати, що існують певні принципи поведінки соціального працівника-консультанта, дотримання яких не лише забезпечує етичність професійної діяльності, але й виступає запорукою успішності консультативного впливу. Особливо важливими є такі етичні вимоги, як: доброзичливе й неоцінне ставлення до клієнта; орієнтація на норми й цінності клієнта; заборона давати поради; анонімність; розмежування особистих і професійних стосунків.

Крім того, хороше знання способів вербального і невербального спілкування допомагає соціальному працівникові-консультантові знаходити точки зіткнення з клієнтом, налаштовувати його на позитивне вирішення його проблеми.

Проте, під час проведення консультативної бесіди фахівцеві-консультантові варто утримуватися від типових помилок, до яких науковці відносять наступні:

- між соціальним працівником і клієнтом не встановлено необхідного соціально-психологічного контакту, що заважає створенню сприятливого для консультативної бесіди клімату;
- фахівцем продемонстровано передчасний перехід до вирішення проблеми клієнта без достатнього вивчення її суті;
- демонстрація авторитарності з боку соціального працівника стосовно співрозмовника, нав'язування йому власного розуміння проблеми;

- думка співрозмовника не вислуховується консультантом або взагалі дискредитується ним;
- у ході консультативної бесіди тим чи іншим способом створюються перешкоди для роз'яснення клієнтом свого погляду на проблему або власної точки зору;
- формулювання консультантом прямих питань при незрозумілих для нього мотивах необхідності їх постановки.

Таким чином, можна впевнено стверджувати, що бесіда соціального працівника-консультанта з клієнтом зовсім не випадковий процес. Консультативна бесіда як провідний метод соціально-психологічного консультування має бути організована за визначеними правилами, дотримання яких, забезпечує її ефективність й цілеспрямованість.

Висновки до розділу 1

В процесі роботи над першим розділом ми дійшли висновку, що консультування є одним з видів психосоціальної роботи, спрямованої на розвиток та підтримку клієнта під час кризи, наставництво або вирішення проблем. Консультативну роботу здійснює соціальний працівник, взаємодіючи з клієнтами.

З'ясовано, що державним стандартом консультування визначено види, методи та форми консультування, які доцільно застосовувати в соціальній роботі. Зокрема, консультування в соціальній роботі включає в себе дослідження проблеми клієнта, пошук позитивних шляхів її вирішення спільно з клієнтом, надання з його дозволу порад і рекомендацій щодо розв'язання його проблем. Консультації покликані допомогти клієнту оцінити власні проблеми, з можливих варіантів їх вирішення обрати найбільш оптимальний. Результатом консультування має стати зміна внутрішнього світу консультованого, переосмислення ним своїх життєвих цінностей.

Визначено, що провідним методом консультування в соціальній роботі є спеціально організована бесіда як умова взаємодії клієнта та консультанта. Доведено, що саме консультативна бесіда виступає тим методом, який дозволяє одержати інформацію про внутрішні процеси, переживання та особливості поведінки консультованого. Зауважено, що бесіда виступає особливим психотерапевтичним засобом для встановлення контакту соціального працівника з клієнтом. Доведено, що для ефективного соціально-психологічного консультування великого значення набуває просторова та часова організація бесіди.

РОЗДІЛ 2

ТЕХНОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ

2.1. Організація роботи соціально-психологічної консультації

Вивчення досвіду роботи соціальних працівників-практиків дозволяє виділити та описати основні особистісні і професійні якості даних фахівців у контексті здійснення ними консультативної допомоги.

Передовсім варто наголосити, що консультантом може працювати спеціаліст, який має загальну і спеціальну вищу освіту за відповідним фахом (у нашому випадку – це дипломований соціальний працівник). Крім того, фахівець повинен мати достатній досвід практичної роботи в соціальній сфері у ролі консультанта, високо оцінений іншими спеціалістами і підтверджений відповідними сертифікатами.

Як зауважують науковці (А. Капська, І. Кулик, Р. Нельсон-Джоунс та ін.), завдання соціального працівника-консультанта полягає у наданні допомоги клієнтові у пошуку шляхів вирішення його проблем, яких може бути багато. При цьому фахівцеві варто пам'ятати, що клієнт сам вибирає прийнятний для нього шлях. Тому кваліфікований соціальний працівник сприймає свого клієнта як культурно-продуктивну особистість, тобто такої, яка має почуття перспективи, необхідний рівень рефлексії для прояву різноманітних підходів до розв'язання своїх життєвих проблем.

Натомість некваліфікований соціальний працівник-консультант переслідує власні цілі, використовуючи консультованого для реалізації своїх намірів та схильностей. Наприклад, соціальний працівник демонструє клієнтові свою винятковість як носія професії, постійно підкреслюючи при цьому власну компетентність як спеціаліста у цій сфері або дискредитує усі висловлювання клієнта своїми судженнями, які спрямовані на знецінення переживань клієнта.

Спираючись на те, що основною вимогою до надання консультацій у соціальній роботі є дотримання принципу конфіденційності, то важливим видається чітка рефлексія фахівця на зміст інформації та її значущість для клієнта. Соціальний працівник-консультант може і повинен проводити чітке розмежування замовника інформації, клієнта і користувача інформації. Кваліфікований соціальний працівник розуміє ступінь відповідальності усіх учасників ситуації його професійної діяльності і володіє юридичними нормами регуляції відповідальності. Натомість некваліфікований соціальний працівник-консультант схильний до порушення принципу конфіденційності, може розголошувати інформацію і не піклуватися про необхідність її зберігання та передачі [20; 22; 34].

Кваліфікований соціальний працівник-консультант при вирішенні проблеми, яка лежить за межами його професійної компетенції, розв'язує разом з представниками інших професій (наприклад, за потреби завжди залучає психологів, юристів, лікарів, правоохоронців та інших фахівців). Натомість, некваліфікований соціальний працівник-консультант намагається допомогти консультованому розв'язати його проблему незалежно від своєї професійної спеціалізації і компетентності, без залучення і допомоги фахівців іншого профілю. Бувають випадки, коли соціальний працівник-консультант не бажає працювати з іншими спеціалістами, орієнтуючись тільки на власні знання, своє бачення і розуміння проблеми клієнта.

Важливим видається той момент, що соціальний працівник, який надає консультативну допомогу, повинен розуміти, що його реакція на проблему консультованого впливає власне на клієнта. І навпаки – реакції клієнта впливають на нього самого. Тому фахівцеві, який усвідомлює цей вплив, у взаємодії з консультованим варто його спеціально виділяти, фіксуючи як свої почуття, думки, бажання і можливості, так і почуття, думки, бажання і можливості самого клієнта. При цьому кваліфікований соціальний працівник-консультант здійснює це за допомогою переказування переживань клієнта шляхом формулювання відкритих і закритих питань і тому подібне.

Істотно важливо, що ці види впливів на клієнта яскраво демонструють міжособистісний вплив, а саме зміну в думках, почуттях, бажаннях і можливостях як клієнта, так і фахівця-консультанта.

Як зазначають науковці С. Харченко, Н. Краснова та Я. Юрків, здійснення консультування у практичній соціальній роботі вимагає від соціального працівника володіння практичним досвідом і необхідними професійними навичками. Погоджуємося з авторами, які стверджують, що успішному консультанту притаманні такі якості, як безумовне позитивне ставлення і прийняття клієнта, щирість, відкритість, емпатійність тощо. Також соціальні працівники-консультанти повинні обов'язково навчати своїх клієнтів різним життєвим і соціально значущим навичкам, розвивати в них стійкість до стресових і кризових ситуацій.

На основі аналізу вітчизняної і зарубіжної літератури, нормативних документів нами було виділено перелік бажаних особистісних і професійних характеристик соціального працівника, який виступає у ролі консультанта:

- виявлення щирого інтересу до клієнтів і терпіння в процесі спілкуванні з ними;
- емоційна стабільність соціального працівника, який надає консультативну допомогу;
- здатність соціального працівника-консультанта викликати довіру в інших людей, зокрема в своїх клієнтах;
- повага цінностей і прав інших людей, зокрема своїх клієнтів;
- проникливість і відсутність упереджень в процесі здійснення консультацій;
- високе усвідомлення професійних обов'язків;
- виявлення соціальним працівником-консультантом емпатії і чуйності до клієнта, вміння вислухати, прояв теплоти і сердечності (але не сентиментальності);
- об'єктивність соціального працівника-консультанта (мається на увазі, здатність фахівця до неототожнення себе з клієнтом);

- високий соціальний інтелект соціального працівника-консультанта;
- довіра до клієнта, віра соціального працівника-консультанта в його здатність і можливість самостійно впоратися зі своєю проблемою;
- вміння соціальним працівником-консультантом витримувати оптимальну психологічну дистанцію між собою та клієнтом;
- гнучкість і пластичність поведінки соціального працівника-консультанта;
- самокритичність і відсутність у соціального працівника-консультанта власних серйозних проблем [36, с. 48].

Разом з цим, науковці виділяють деякі негативні (тобто, професійно шкідливі) риси консультанта, до яких відносять: авторитарність, пасивність і залежність, замкнутість, схильність до використання клієнтів для задоволення своїх потреб, невміння бути терпимим до інших ціннісних орієнтацій і стимулів клієнтів тощо [36, с. 49].

У контексті викладеного зауважимо, що система загальних, професійних і морально-етичних вимог, що пред'являються до соціально-психологічного консультування і до практичної роботи соціального працівника-консультанта, краще за все відображена в існуючих кодексах професійної етики соціальної роботи. Наразі аналіз зазначених кодексів показав, що окремі їх положення безпосередньо стосуються надання соціальними працівниками консультативної допомоги клієнтам. Уважаємо за необхідне виокремити їх:

1) Професійна діяльність соціального працівника-консультанта характеризується особливою відповідальністю перед клієнтом за ті поради і рекомендації, які він йому пропонує в процесі консультування.

2) Практична діяльність соціального працівника-консультанта під час проведення консультативних бесід обов'язково має спиратися на відповідні морально-етичні та правові основи.

3) Діяльність соціального працівника-консультанта спрямована на досягнення виключно гуманних цілей, що передбачає, у свою чергу, зняття будь-яких обмежень в процесі персонального розвитку клієнта.

4) Консультативну допомогу соціальний працівник буде винятково на основі безумовної поваги гідності та недоторканості особи клієнта (оскільки фахівець поважає основні права консультованого, визначені загальною Декларацією прав людини).

5) У роботі з клієнтами соціальний працівник-консультант обов'язково керується принципами чесності, відкритості, щирості. Проте, разом з цим, фахівець повинен бути обачним у тих порадах і рекомендаціях, які він надає консультованому.

6) Соціальний працівник-консультант зобов'язаний повідомляти колег, членів своїх професійних колективів та об'єднань про порушення прав клієнтів, про випадки негуманного ставлення до них.

7) Соціальний працівник-консультант має право надавати лише такі послуги клієнтам, для здійснення яких він має необхідну кваліфікацію та освіту, знання і вміння.

8) У практиці здійснення консультативної допомоги соціальний працівник-консультант повинен застосовувати тільки перевірені методики, що відповідають сучасним загальнонауковим стандартам.

9) Обов'язковою складовою частиною практичної роботи соціального працівника-консультанта, зокрема надання ним консультацій клієнтам, є постійна підтримка на високому рівні своїх професійних знань і умінь.

10) У разі вимушеного застосування в процесі консультування методик і рекомендацій, які не пройшли достатньої апробації, не повністю відповідають науковим вимогам, соціальний працівник-консультант повинен про це попереджати своїх клієнтів і бути дуже обережним у своїх висновках.

11) Соціальний працівник-консультант не має права розголошувати або передавати третім особам дані про своїх клієнтів, отримані в процесі консультування, або про результати власне консультування.

12) Соціальний працівник-консультант має перешкоджати використанню методів соціально-психологічного консультування і впливу на клієнтів некомпетентними особами, професійно не підготовленими людьми, а також попереджати про це тих осіб, хто користується послугами таких «фахівців».

13) Соціальний працівник-консультант не має права передавати некомпетентним особам методи роботи з клієнтами.

14) Соціальному працівнику-консультанту у своїй практичній діяльності (зокрема, здійснення консультативної допомоги) слід дотримуватися обережності, щоб не викликати необґрунтованих надій і очікувань з боку клієнта, не давати йому обіцянок, порад і рекомендацій, які не можна буде виконати.

15) Соціальний працівник-консультант несе особисту відповідальність за зберігання в таємниці інформації, що стосується клієнтів [35, с. 186].

Зауважимо, що для того, щоб дотримуватися зазначених правил або етичних норм, які є обов'язковими у практичній роботі соціального працівника-консультанта, він повинен володіти наступними якостями, котрі можуть виявлятися у спілкуванні з клієнтами.

- здатність до емпатії, співчуття (вміння глибоко проникати у внутрішній світ клієнта, розуміти його, бачити, що відбувається з ним з його власних позицій);
- відкритість соціального працівника-консультанта (проникати у внутрішній світ клієнта задля глибшого його розуміння, відверто повідомляти консультованому про власні почуття, викликати з боку клієнта емпатійну реакцію і тим самим роблячи його відкритим для себе);
- проявлення особистої турботи про консультованого за допомогою вираження співчуття, жестів, міміки, пантоміміки та ін.;

- доброзичливість соціального працівника-консультанта (щире, добре, емоційно позитивне ставлення до клієнта та особиста зацікавленість й участь у вирішенні його проблем);
- безоцінне ставлення до консультованого, у тому числі до ситуацій недотримання з його боку моральних та етичних норм поведінки / спілкування (навіть якщо поведінка клієнта не подобається самому консультанту);
- відмова від читання клієнту нотацій, нав'язування йому свого бачення проблем, директивних порад у процесі надання консультативної допомоги;
- довіра до консультованого (віра в здатність і можливість клієнта самостійно впоратися зі своєю проблемою);
- повна готовність і прагнення соціального працівника-консультанта не стільки позбавити клієнта його переживань, скільки спрямувати їх у конструктивне русло;
- вміння дотримуватися соціальним працівником-консультантом оптимальної професійної дистанції між собою та клієнтом;
- вміння вселяти в клієнта впевненість і рішучість долати власні проблеми, труднощі, кризи та інші стресові ситуації [21].

У контексті досліджуваної проблеми вважаємо за потрібне проаналізувати перелічені якості соціального працівника, котрий здійснює у своїй практичній діяльності консультування клієнтів.

Так, емпатія, що виступає однією з основних міжособистісних якостей, якою повинен володіти соціальний працівник, консультуючи своїх клієнтів. Зауважимо, що головним у цій професійно важливій якості є готовність, бажання і здатність фахівця психологічно відчувати і розуміти іншу людину – свого клієнта, дивитися на світ його очима, навіть на деякий час забуваючи про своє сприйняття світу, про свою власну точку зору тощо. Як показує практика, цю якість соціальний працівник-консультант проявляє протягом всього процесу консультування, і завдяки їй, виявляється здатним

до кращого і глибшого розуміння клієнта, надання йому більш ефективної допомоги.

Наступну професійно значущу якість – відкритість – науковці трактують як прагнення соціального працівника-консультанта в особистому спілкуванні з клієнтом залишатися самим собою, природно проявляючи не тільки свої переваги, але, можливо, й недоліки. Будучи цілком відкритою людиною, фахівець начебто демонструє клієнту власні недоліки. Але робить він це не для того, щоб епатувати консультованого, шокувати або викликати співчуття з його боку, а для того, щоб показати: сам консультант – це звичайна жива людина, яка, як і решта людей, може мати недоліки і не прагне в процесі консультування відігравати невластиву йому в житті роль.

Під доброзичливістю розуміємо не менш важливу психологічну якість соціального працівника-консультанта. Відзначимо, що хоча ця якість корелює практично з усіма перерахованими вище якостями фахівця, проте вона має і свої власні індивідуальні прояви. До них, зокрема, варто віднести вміння соціального працівника-консультанта в будь-яких ситуаціях, що б не трапилося, зберігати рівний і, безумовно, доброзичливий стиль спілкування з консультованим.

На думку більшості науковців, особливе місце в практиці соціально-психологічного консультування займає так зване безоцінне ставлення фахівця до свого клієнта – консультованого. Під цим маємо на увазі, насамперед, прагнення соціального працівника-консультанта у процесі спілкуванні з клієнтом уникати прямого оцінювання його дій, вчинків і особистості. Іншими словами, щоб клієнт не говорив про себе, які б внутрішні почуття не відчував по відношенню до нього або його дій соціальний працівник, останньому слід утримуватися від оцінок вчинків клієнта. Головне його завдання полягає в максимально глибокому розумінні клієнта, його проблеми й у тому, щоб допомогти цю проблему вирішити.

Також зазначимо, що відмова соціального працівника-консультанта від «читання моралей», нав'язування клієнту директивних настанов або своєї

думки з приводу проблеми клієнта в основному відносяться до моменту сповіді консультованого, оцінювання його складної ситуації і вироблення рекомендацій з приводу того, як цю проблему вирішити. Варто пам'ятати, що консультування – це процес, у якому обидві сторони – соціальний працівник і клієнт – як особистості є рівними. Дана рівність є фактичною і поширюється на всі без винятку етапи консультування. Якщо соціальний працівник-консультант виявляється правим, а клієнт помиляється, то консультанту слід продовжити його переконувати і припинити це робити лише тоді, коли консультований почне здійснювати явний опір зусиллям фахівця. У подальшому соціальному працівникові-консультанту слід надати клієнтові можливість вчинити так, як він сам вважає за потрібне.

Наступною професійно важливою якістю соціального працівника в процесі надання консультативної допомоги, на думку більшості дослідників, є довіра до клієнта. Безперечно, це те, на чому будується гуманістично орієнтоване соціально-психологічне консультування. Довіра консультанта до клієнта припускає віру в те, що консультований цілком самостійно зможе вирішити свою проблему, якщо йому допомогти усвідомити її і разом з ним знайти альтернативний спосіб її вирішення. Довіра також означає готовність соціального працівника-консультанта розділити думку клієнта і прийняти її, відмовившись від власної, якщо, звичайно, консультований виявиться правим.

На особливу нашу увагу заслуговує прагнення соціального працівника-консультанта не позбавляти клієнта власних переживань, а спрямовувати їх у конструктивне русло. Переконані, що саме переживання – це вірна ознака небайдужого ставлення консультованого до власної проблеми і до самого себе. У разі, якщо у нього спостерігається відсутність вірного розуміння власної проблеми або способів її розв'язання, то переживання можуть відігравати деструктивну роль. Емоційна енергія переживань необхідна для правильного вибору і реалізації вірного рішення проблеми. Отже, завдання

соціального працівника-консультанта полягає в тому, щоб зберегти, а може і підсилити цю енергію, спрямувавши її у вірне, конструктивне русло [23].

Не менш важливим у практичній діяльності соціального працівника-консультанта, на наш погляд, є вміння обирати і зберігати оптимальну дистанцію у спілкуванні з клієнтом. Варто розуміти, що консультант повинен уміти так спілкуватися з клієнтом, щоб зберегти його довіру, щирість і відкритість. Разом з тим відносини фахівця з консультованим не повинні переходити певні межі і ставати занадто близькими, інтимними. Разом з цим, у клієнта не повинно виникати відчуття, що консультант психологічно то наближається, то віддаляється від нього.

Важливо, що стратегія щодо прагнення фахівця психологічно зблизитися з консультованим повинна бути такою: соціальний працівник-консультант поступово, непомітно для клієнта повинен ставати з кожним разом більш близькою для нього людиною. Проте, як тільки фахівець відчує, що наступний крок зближення може призвести до інтимності у взаєминах, слід негайно зупинитися і намагатися триматися від клієнта подалі – на тій дистанції, яка до цього моменту утворилася.

І останньою професійно значимою якістю є Вміння вселити в клієнта впевненість і рішучість впоратися зі своєю проблемою. На думку науковців, це особлива якість, яка залежить від здатності соціального працівника-консультанта переконувати, підтримувати клієнта. Для цього необхідно навчитися вміло і розумно користуватися відповідними вербальними і невербальними засобами впливу на консультованого.

Отже, зауважимо, що зазначене нами стосується внутрішньої позиції, відносин і зовнішньої поведінки соціального працівника відповідно до клієнта в процесі консультування. Проте, дослідники виділяють й низку спеціальних вимог, що висуваються до ситуації, до обстановки, в якій проводиться соціально-психологічне консультування. Розглянемо їх більш детально.

Наразі до загальних питань організації роботи соціально-психологічної консультації відноситься вибір місця її постійного розташування. Безумовно, краще і зручніше за все, якщо консультація буде мати зовсім окреме приміщення, не суміжне з іншими приміщеннями, де є люди, які займаються якоюсь іншою справою.

На підставі вивчення відповідної наукової літератури, нами було визначено, що оптимальними щодо обстановки умовами проведення соціально-психологічного консультування є наступні: 1) наявність окремого, ізольованого, тихого приміщення для проведення консультування, куди не долинають сторонні звуки, що можуть відволікати увагу консультанта і клієнта; 2) зручне розташування консультанта і консультованого поруч один з одним або навпроти під невеликим кутом, на відстані від 60-70 см до 100-110 см; 3) проведення соціально-психологічної консультації в такий час, коли клієнт нікуди не поспішає і не перебуває в поганому фізичному стані або настрої; 4) час початку і закінчення соціально-психологічної консультації заздалегідь було чітко визначено; 5) у приміщенні для проведення соціальним працівником консультацій не повинно бути сторонніх предметів, які відволікали б увагу консультованого, насторожували його або налаштовували негативно [37].

Вивчення процесу підготовки роботи соціально-психологічної консультації включає в себе ретельне ознайомлення з комплексом організаційних питань, включаючи вибір методів консультування, початку роботи консультації та ін.

Серед тих конкретних завдань, які в практичній діяльності повинен вміти вирішувати соціальний працівник-консультант, вважаємо за необхідне назвати наступні: 1) визначення кола потенційних клієнтів, їх можливих проблем в залежності від змісту роботи установи і від тих професійних вимог; 2) підбір кадрів соціальних працівників, проведення з ними підготовчої роботи щодо ознайомлення з умовами роботи та обов'язками; 3) підготовка матеріальної бази і документації для початку роботи соціально-

психологічної консультації; 4) підготовка та поширення інформації (буклети, візитівки та ін.) про роботу соціально-психологічної консультації серед потенційних клієнтів.

Таким чином, проблема організації роботи соціально-психологічної консультації включає в себе вирішення питань, які стосуються створення відповідного закладу для консультування різних клієнтів, мінімально необхідного для неї обладнання, оптимального режиму роботи соціально-психологічної консультації, визначення кваліфікаційних характеристик фахівців та багатьох інших питань.

2.2. Характеристика основних етапів і процедур соціально-психологічного консультування

Вивчення наукових джерел з проблеми консультування дозволяє стверджувати, що соціально-психологічна консультація повинна починатися з особистої зустрічі соціального працівника-консультанта з клієнтом. Консультантові (або його помічникові) рекомендується зустрічати консультованого, стоячи біля входу в приміщення консультації, де і буде безпосередньо проводитися консультування. При цьому, варто запам'ятати таке правило першого знайомства: фахівець, який зустрічає клієнта, повинен першим назватися і провести до місця консультування.

Наступним кроком перед початком консультативної бесіди є невелика пауза, щоб клієнт міг заспокоїтися і налаштуватися на розмову про його проблеми. Бесіду з консультованим науковці радять починати з уточнення того, що важливо для консультування, але не зазначено в картці клієнта. За необхідності, соціальний працівник-консультант може розповісти консультованому дещо про себе.

Після завершення процедури загального знайомства консультант пропонує клієнтові розповісти про те, що його хвилює, і уважно, терпляче і

доброзичливо вислухати його, час від часу задаючи йому питання і уточнюючи щось для себе, але не заважаючи йому. Важливо, щоб питання консультанта не збивали клієнта з думки, не викликали у нього роздратування, напругу, опір, не породжували бажання перервати розмову або ж просто перевести її на іншу тему.

Необхідною складовою консультування є запам'ятовування (без письмової фіксації) соціальним працівником-консультантом імен, дат, факт, подій – тобто усього того, що важливо для розуміння особистості консультованого, для пошуку оптимального рішення для розв'язання його проблеми, вироблення вірних та ефективних висновків і рекомендацій. Проте, якщо соціальний працівник-консультант не цілком впевнений у своїй пам'яті, то варто попросити дозвіл консультованого для здійснення коротких записів щодо почутого від нього. До кінця розповіді клієнта у соціального працівника-консультанта, як правило, складається уявлення про проблему консультованого і припущення щодо можливих її причин та способів вирішення, якими він обов'язково має поділитися з клієнтом. Необхідно зробити у консультуванні невелику паузу для того, щоб консультант зібрався з думками, а клієнт налаштувався на уважне слухання консультанта [39].

Далі консультативну бесіду продовжує соціальний працівник-консультант, а клієнт слухає його, задає питання і, за потреби, доповнює свою розповідь. Крім того, на цьому етапі консультації клієнт може висловлювати свою думку щодо почутого від соціального працівника-консультанта.

Варто зауважити, що іноді фахівцю недостатньо того, що про себе і про свою проблему розповів під час сповіді консультований. Тому для формулювання правильних висновків і надання обґрунтованих рекомендацій по проблемі клієнта та її вирішення, соціальному працівнику-консультанту може знадобитися додаткова інформація про нього. У такому випадку, перш ніж формулювати висновки, соціальному працівнику-консультанту доцільно провести додаткову бесіду з клієнтом або іншими особами, які мають

відношення до проблеми консультованого і здатні надати корисну інформацію. Проте варто наголосити, що якщо консультант збирається спілкуватися з іншими людьми з приводу проблеми клієнта, він повинен заздалегідь повідомити самого клієнта і запитати у нього на це дозвіл.

Зауважимо, що іноді для прийняття рішення щодо проблеми клієнта соціальному працівнику-консультанту може знадобитися проведення додаткової діагностики (приміром, за допомогою тестів). У цьому випадку консультант повинен пояснити консультованому необхідність проведення такого спостереження, вказавши, зокрема, в чому воно буде полягати, скільки часу на нього знадобиться, як воно буде проходити і які результати воно може дати. Важливо також попередити клієнта про те, як, де і ким можуть бути використані результати його психологічного обстеження.

Проте, у разі, якщо клієнт не дає згоду на проведення тестування, то соціальний працівник-консультант не повинен на цьому наполягати. При цьому фахівець зобов'язаний попередити консультованого про те, що його відмова від додаткової діагностики може ускладнити осмислення його проблеми і знаходження її оптимального рішення.

Увесь процес консультування з початку і до кінця можна представити у вигляді послідовності основних етапів консультування, кожен з яких по-своєму необхідний, адже вирішує якесь конкретне завдання і має свої специфічні особливості. Наразі дослідники (зокрема, Н. Краснова, С. Харченко, Я. Юрків та ін.) виокремлюють такі етапи проведення соціально-психологічного консультування [36, с. 135].

Перший етап – підготовчий: знайомство з клієнтом за попереднім записом, наявною інформацією про нього у реєстраційному журналі, а також з тією інформацією про клієнта, яку можна отримати від третіх осіб (приміром, від працівника соціально-психологічної консультації, який брав заявку від клієнта на проведення консультації); підготовка соціального працівника до проведення консультації. Час роботи соціального працівника-консультанта на цьому етапі зазвичай становить від 20 до 30 хв.

Другий етап – налаштувальний: знайомство соціального працівника-консультанта з клієнтом і налаштування на спільну роботу з ним. У середньому даний етап, якщо все підготовлено для проведення консультації, може займати від 5 до 7 хв.

Третій етап – діагностичний: розповідь клієнта про свою проблему (сповідь), на основі аналізу якої соціальний працівник-консультант прояснює та уточнює ситуацію консультованого; проведення за потреби додаткової психодіагностики для уточнення проблеми консультованого і пошуку оптимального рішення. Щодо часу, необхідного для проведення даного етапу консультивання, визначитися важко, оскільки багато чого залежить від специфіки проблеми клієнта та його індивідуальних особливостей. Як правило, цей час становить як мінімум одну годину, виключаючи час, необхідний для проведення психологічного тестування. Іноді цей етап соціально-психологічного консультивання може займати від 4 до 6-8 годин.

Четвертий етап – рекомендаційний: соціальний працівник-консультант на основі зібраної на попередніх етапах необхідної інформації про клієнта та його проблему спільно з ним виробляє практичні рекомендації щодо її вирішення. У середньому час для даного етапу консультивання становить від 40 хвилин до 1 год.

Останній, п'ятий етап – контрольний: соціальний працівник-консультант і клієнт домовляються між собою, як буде контролюватися і оцінюватися практична реалізація консультованим отриманих практичних порад і рекомендацій; також вирішується питання про те, як, де і коли фахівець і клієнт надалі зможуть обговорювати додаткові питання, які можуть виникнути в процесі виконання вироблених рекомендацій. У середньому робота на завершальному етапі соціально-психологічного консультивання проходить протягом 20-30 хвилин [36, с. 137].

Підсумовуючи, можна стверджувати, що на проходження всіх п'яти етапів соціально-психологічного консультивання в середньому може

знадобитися від 2-3 до 10-12 годин (без врахування часу, що відводиться на додаткову діагностику і тестування).

Не менш важливим є дотримання певних процедур, під якими розуміються групи об'єднаних за цільовим призначенням прийомів ведення консультування і від продуманості яких залежить результативність соціально-психологічного консультування. Відзначимо, що оскільки процедури зазвичай пов'язані з конкретними етапами соціально-психологічного консультування, то їх доцільно розглядати у зв'язку з ними.

Так, на першому етапі соціально-психологічного консультування, як правило, не виділяються і не застосовуються жодні спеціальні процедури.

На другому етапі використовуються процедури зустрічі з клієнтом, загального емоційно-позитивного настрою клієнта на проведення консультації, зняття психологічних бар'єрів для спілкування соціального працівника-консультанта з клієнтом. Зазначені процедури включають в себе конкретні прийоми та дії, за допомогою яких консультант намагається справити на клієнта сприятливе враження, створити комфортний стан у нього, що забезпечує успіх консультації, за допомогою спеціальних дій і прийомів заспокоює клієнта, створює для нього ситуацію психологічної безпеки, розкріпачує його, вселяє в нього впевненість, викликає довіру.

На третьому етапі соціально-психологічного консультування активно використовується консультантом:

- процедура так званого «емпатійного слухання» (відмовившись на час від власних думок і переживань, соціальний працівник-консультант зосереджує свою увагу на тому, що говорить клієнт);
- процедури активізації мислення і пам'яті клієнта (система прийомів, які активізують когнітивні процеси клієнта, зокрема його пам'ять і мислення, пов'язані з обговорюваною проблемою і пошуком її оптимального практичного вирішення),
- процедури підкріплення (коли консультований шукає підтримку з боку соціального працівника, той словами, жестами, мімікою, пантомімікою

та іншими доступними засобами висловлює згоду з тим, що говорить клієнт, схвалює і підтримує його);

- процедури прояснення думки клієнта (соціальний працівник-консультант час від часу вступає в діалог з клієнтом у тих випадках, коли його думка не зовсім зрозуміла або неточно виражена самим консультованим, прояснює вголос для себе думку клієнта або допомагає йому більш точно сформулювати її).

На четвертому етапі проведення соціально-психологічного консультування можуть використовуватися наступні процедури: переконання, роз'яснення, пошук взаємоприйнятної рішення, уточнення деталей, конкретизація. Зауважимо, що всі ці процедури пов'язані з доведенням до свідомості клієнта тих порад і практичних рекомендацій, які разом з ним виробляє соціальний працівник-консультант. Мета відповідних процедур полягає в тому, щоб добитися максимально повного і глибокого розуміння консультованим тих висновків і рішень, до яких приходить фахівець, а також у тому, щоб мотивувати клієнта на виконання цих рішень.

На п'ятому, завершальному етапі соціально-психологічного консультування застосовуються ті ж процедури, які використовувалися на попередньому етапі. Проте цього разу вони в основному стосуються оцінок очікуваної ефективності практичного виконання клієнтом тих порад, які він отримав від консультанта.

Важливо розуміти, що на цьому етапі спеціальною є процедура зміцнення у клієнта впевненості в тому, що його проблема обов'язково буде вирішена, а також готовність відразу ж після завершення консультації приступити до практичного вирішення своєї проблеми. Крім того, на даному етапі також можуть застосовуватися прийоми переконання, навіювання, емоційно-позитивного стимулювання і ряд інших.

2.3. Соціально-психологічне консультування окремих категорій клієнтів (на прикладі хворих на ВІЛ/СНІД і наркозалежних, постраждалих від торгівлі людьми)

Як зауважувалося нами у попередніх розділах кваліфікаційного дослідження, соціально-психологічне консультування – це новий вид практичної діяльності для фахівців соціальної сфери. І поки, на жаль, в нашій країні він здійснюється у доволі скромних масштабах. Хоча в багатьох країнах Європи, Америки та Азії вже багато років функціонує мережа муніципальних, міських, районних, місцевих психологічних консультацій, що дають значний практичний ефект у роботі з різними категоріями клієнтів. Наразі в Україні у сфері надання консультативної допомоги населенню функціонують лише пункти соціально-психологічної допомоги, центри для дітей з особливими потребами, реабілітаційні і психологічні центри, кабінети наркологічного і психологічного консультування, кабінети психотерапевтичної допомоги тощо [11].

Як зазначають науковці, спочатку до переліку клієнтів для надання соціально-психологічного консультування входили переважно діти з відхиленнями у розвитку, а головним завданням була допомога у соціальній адаптації дітей з тими або іншими формами патології. Поступово сфера консультативної практики у практичній соціальній роботі стала значно розширюватися за рахунок включення психологічних проблем, не пов'язаних з патологією: високої тривожності дитини, порушень міжособистісних взаємин, труднощів у навчанні, сімейному вихованні тощо.

Сьогодні найбільш актуальними проблемами, з якими стикаються консультанти в соціальній сфері, є: надання психологічної підтримки багатодітним і прийомним сім'ям, неблагополучним родинам (наркоманів, алкоголіків та ін.), безпритульним дітям, безробітним громадянам, змушеним мігрантам, особам, які перебувають у кризових ситуаціях (втрати або загрози

втрати близьких людей, родичів, роботи; ВІЛ-інфікованих; жертв насильства).

У контексті нашого дослідження особливий інтерес викликають клієнти з ВІЛ-позитивним статусом та проведення з ними консультативної роботи. Розглянемо технологію надання консультативної допомоги даній категорії клієнтів.

Передовсім варто зазначити, що людина, яка має діагноз ВІЛ-інфікованої особи, переживає психологічну кризу залежно від переліку тих цінностей, які опинилися під загрозою через хворобу (приміром, навчання, кар'єра, особисті відносини, створення або збереження сім'ї, улюблене заняття тощо). Очевидно, що криза пов'язана з емоційними втратами і глибокими негативними переживаннями хворого на ВІЛ/СНІД, який відчуває гнів, відчай, відчуття провини, тривогу, гіркоту втрати. Крім того, багато ВІЛ-інфікованих зі всією гостротою усвідомлюють втрату здоров'я і фізичної привабливості, самостійності, друзів і близьких, власну смерть. Тому в цей період клієнт особливо потребує підтримки, і від характеру цієї підтримки залежить, як він справиться зі своїм емоційним станом.

Відповідно до зазначеного, обов'язковим елементом ведення ВІЛ-інфікованих клієнтів на всіх стадіях захворювання є допомога консультантів (зокрема, і соціальних працівників), які знаються на особливостях перебігу даного захворювання і наданні допомоги при порушеннях соціально-психологічної адаптації. Це дозволяє значно поліпшувати якість ведення хворих на ВІЛ-інфекцію, зменшувати їх психологічні страждання, а також допомагає їх соціально-психологічній адаптації.

Фахівці визначають консультування ЛЖВ (людей, які живуть з ВІЛ) як конфіденційну цілеспрямовану взаємодію між консультантом і клієнтом, спрямовану на те, щоб спільно визначити проблеми останнього і допомагати йому самостійно приймати рішення, пов'язані з ВІЛ, знаходити більш ефективні та адекватні способи життя.

Вивчення наукової літератури з досліджуваного питання показує, що залежно від того, в якому ВІЛ-інфікований клієнт стані чи на якому етапі своєї хвороби він перебуває, процес соціально-психологічного консультування може мати певні особливості.

Наразі на етапі кризи для означеної категорії консультованих характерні такі відчуття, як емоційний шок, страх, заперечення, гнів тощо. Саме такі почуття повинні бути в центрі уваги соціального працівника-консультанта, а процес консультування має спрямовуватись на відновлення контролю клієнта над собою. У такому разі фахівець має постійно наголошувати на можливості клієнта жити з хворобою протягом тривалого часу і дати йому зрозуміти, що його випадок не є єдиним, наводячи позитивні приклади з життєвого досвіду інших ВІЛ-інфікованих осіб [29].

На етапі адаптації, коли ВІЛ-інфікований клієнт починає відновлювати контроль над своїм життям, він шукає адекватні способи життєдіяльності, які можуть задовольнити його потреби та інтереси. Проте фахівцям важливо пам'ятати, що у зазначений період також можливі психологічні зриви, які супроводжуються розгубленістю, тривогою, депресією, почуттям провини та втрати, зниженням самооцінки, страхом перед хворобою, гнівом, роздратованістю, самотністю, втратою контролю над власним життям тощо.

Враховуючи ці особливості, соціальний працівник-консультант у своїй практичній роботі повинен спиратися на надання емоційної підтримки і вияв співпереживання консультованому. Безумовним залишається той факт, що основну проблему такого клієнта – наявність ВІЛ-інфекції – вирішити неможливо, проте шляхом надання консультативної допомоги можливо змінити ставлення людини до цього факту. Отже, на цьому етапі перебігу хвороби фахівцеві-консультанту потрібно працювати над формуванням моделей поведінки у клієнта, що дозволять йому долати труднощі, пов'язані з його ВІЛ-позитивним статусом.

На стадії примирення хворий на ВІЛ/СНІД клієнт може проявляти прийняття обмежень, зумовлених хворобою, виробляє нове ставлення до себе

та власного життя, відновлює перервані звички, заняття, функції тощо. Відповідно до цього, коли ВІЛ-позитивний клієнт змирився з наявністю хвороби, завданням соціального працівника-консультанта стає підкріплення конструктивних форм поведінки консультованого.

Звичайно треба розуміти, що клієнт може і не мати навичок для виконання потрібних дій. Однак навичкам можна навчатися безпосередньо або вчитися, розглядаючи та роблячи висновки з ситуацій інших. Просування темпами невеликих кроків може допомогти такому навчанню. На це й може бути спрямоване виконання консультаційних завдань.

Для того, щоб допомогти ВІЛ-позитивному консультованому подолати стан безпорадності і повернути контроль над власним життям, соціальний працівник-консультант повинен навчити його мобілізувати всі свої ресурси – як внутрішні, так і зовнішні. Для підвищення впевненості і самоповаги клієнта у процесі консультування необхідно постійно акцентувати на сильних сторонах клієнта та систематично працювати над їх розвитком.

У процесі консультативної допомоги важливо також максимально використовувати зовнішні ресурси. Соціальний працівник-консультант може радити клієнтові звернутись до інших офіційних структур з метою отримання соціальної, юридичної та інших видів допомоги, наголошувати на використанні неформальної допомоги (зокрема, підтримка родини, друзів, відвідування груп взаємо- та самодопомоги).

Уважається за потрібне наголосити, що консультант, який надає соціально-психологічну допомогу ВІЛ-позитивним клієнтам (які, до речі, можуть виявитися ще й споживачами ін'єкційних наркотиків), повинен володіти необхідними знаннями про особливості перебігу як наркотичної залежності, так і ВІЛ/СНІДу, про можливе лікування останнього та немедичний догляд, вміти розпізнавати почуття, притаманні ВІЛ-інфікованим. Як вже зауважувалося, деякі ВІЛ-інфіковані клієнти часто відчувають роздратування, злість, гнів, які можуть бути спрямовані як на них самих, так і на консультанта. У таких випадках соціальний працівник-

консультант має проявляти терпимість до емоційних проявів та реакцій клієнта.

Таким чином, зосереджена на завданні модель набуває дедалі більшої популярності у консультативній роботі, оскільки вона дає соціальним працівникам та психологам прагматичну й прозору схему стосунків з клієнтом, а самим клієнтам – відчуття партнерства та самоповаги [29].

Консультування також є одним із пріоритетних напрямків діяльності соціальних працівників у сфері протидії торгівлі людьми. Метою такого різновиду консультативної допомоги є попередження будь-яких випадків експлуатації людини, виявлення потерпілих від даного злочину, надання інформаційної допомоги у вирішенні проблем, що виникають внаслідок потрапляння в ситуацію торгівлі людьми, сприяє реінтеграції жертв торгівлі людьми у соціум тощо.

Відповідно до інформації від державних установ, соціальних служб та громадських організацій, які працюють у сфері протидії торгівлі людьми, консультативна допомога надається за такими напрямками:

- профілактична діяльність, яка передбачає інформування осіб, які входять до групи ризику стати «живим товаром», про можливі ризики та способи їх уникнення;
- оперативна допомога, що передбачає виявлення осіб, які потерпіли від торгівлі людьми, і сприяння у реалізації їх основних прав;
- реабілітація, яка спрямована на відновлення нормального функціонування жертв торгівлі людьми у соціумі [34, с. 35].

Отже, є очевидним, що само консультування є основним методом підвищення рівня обізнаності населення з різних аспектів проблеми торгівлі людьми. Зокрема, воно використовується для:

- ознайомлення населення із сутністю гострої соціальної проблеми торгівлі людьми та її видами;

- інформування населення про базові права людини, які здебільшого порушуються при потрапленні у ситуації, пов'язані із торгівлею людьми;
- формування у населення розуміння причин та наслідків проблеми торгівлі людьми, як для окремого індивіда, так і для суспільства в цілому.

Як зауважують фахівці, важливою є роль консультування у боротьбі зі злочинністю, пов'язаною з проблемою торгівлі людьми. Зауважимо, що першим кроком у цьому напрямі є ідентифікація постраждалих осіб, яка виступає передумовою для забезпечення доступу до допомоги, захисту від переслідування, покарання злочинців та забезпечення безпеки суспільства. Ідентифікація постраждалих вимагає з'ясування інформації, яка дає підстави вважати, що певна особа стала жертвою даної проблеми. Вона не передбачає класифікацію злочину, і тому отримані відомості підлягають лише загальній перевірці, за ними не збирають точних доказів [11].

Проте проблема полягає у тому, що потерпілі від торгівлі людьми дуже рідко звертаються за допомогою до державних структур через небажання розголосу приватних моментів їх негативного життєвого досвіду, невіру в можливість отримання реальної допомоги та покарання злочинців, побоювання кримінального переслідування. Саме соціальні працівники-консультанти, які щоденно спілкуються з людьми у складних життєвих обставинах, мають найбільше можливостей для здійснення випереджувальної ідентифікації потерпілих та направленні їх для отримання соціально-психологічної допомоги.

Отже, фахівці із соціальної роботи, які працюють в органах місцевої влади, соціальних службах і недержавних громадських організаціях здійснюють не лише ідентифікацію потерпілих, але й консультують їх щодо можливостей захисту від переслідування, розголосу приватної інформації, реалізації їх прав та можливостей отримання допомоги з метою фізичної,

психологічної і соціальної реабілітації, виплати компенсацій та відшкодування, передбачених законодавством України.

Звернення до відповідної науково-методичної літератури дозволяє нам виділити функціональні обов'язки соціального працівника-консультанта при роботі з потерпілими внаслідок торгівлі людьми, які включають:

- обговорення з клієнтами проблеми торгівлі людьми і визначення шляхів її вирішення;
- об'єктивне інформування консультованих про існуючі і реальні шляхи її вирішення;
- визначення першочергових та другорядних потреб постраждалих;
- розробка спільно з постраждалими індивідуального реінтеграційного плану;
- налагодження контакту з відповідними фахівцями, інституціями та організаціями;
- супровід постраждалого на зустрічі з організаціями з надання послуг (у разі потреби або на його прохання);
- надання консультованим емоційної підтримки та можливості виговоритись про те, що бентежить, анонімно і конфіденційно;
- перевірка стану справ постраждалих щодо прогресу та прогресу у відновленні протягом проведення консультативної роботи.

Відзначимо, що загалом консультаційні сеанси у сфері протидії торгівлі людьми відіграють роль короткострокових втручань, адже спрямовані на вирішення найбільш нагальних потреб особи. Для більшості постраждалих вони допомагають визначити стратегію вирішення проблем та механізми їх подолання і стосуються таких важливих для постраждалого питань, як відновлення емоційної і фізичної рівноваги та здоров'я, особистого захисту та захисту членів сім'ї, співпраці з правоохоронними органами у кримінальному процесі проти торговців людьми, способів відновлення зв'язків з членами родини і повернення до громади, проблеми житла, питання коштів для забезпечення життєдіяльності. Вирішення

кожного з цих питань залежить від конкретних ситуацій, особливостей постраждалого та наявних ресурсів [26].

Таким чином, консультування, як один з провідних методів роботи з потерпілим від торгівлі людьми, забезпечує можливості для надання максимально повної інформації клієнту, корисної для розв'язання проблем і прийняття рішень глибокого дослідження потреб та ресурсів клієнта, надання йому психологічної допомоги та підтримки всіх прийнятих рішень.

Висновки до розділу 2

В процесі роботи над другим розділом ми дійшли висновку, що соціальним працівником-консультантом може працювати спеціаліст, який має загальну і спеціальну вищу освіту за відповідним фахом і достатній досвід практичної роботи в соціальній сфері у ролі консультанта. Завданням консультанта є надання допомоги клієнтові в знаходженні шляхів вирішення його проблеми, яких може бути багато. Доведено, що клієнт сам має вибирати прийнятний для нього шлях.

Визначено п'ять етапів проведення соціально-психологічного консультування: 1) підготовчий етап (знайомство з клієнтом, збір інформації про нього); 2) налаштувальний етап (особиста зустріч з клієнтом, знайомство з ним та налаштування на спільну роботу з клієнтом); 3) діагностичний етап (вислуховання сповіді клієнта та на її основі прояснення, уточнення його проблеми); 4) рекомендаційний етап (вироблення практичних рекомендацій щодо вирішення проблеми клієнта); 5) контрольний етап (домовленість консультанта з клієнтом про те, як буде контролюватися та оцінюватися виконання практичних порад клієнтом).

З'ясовано, що на сьогодні найбільш актуальними проблемами, з якими стикаються консультанти в соціальній сфері, є: надання психологічної підтримки сім'ям, безпритульним дітям, безробітним, змушеним мігрантам, людям, які перебувають у кризових ситуаціях.

Визначено, що консультант, який надає психологічну та соціальну допомогу ВІЛ-позитивним та наркозалежним клієнтам, повинен володіти необхідними знаннями про особливості перебігу залежності та ВІЛ/СНІД, а також можливе лікування останнього та немедичний догляд, вміти розпізнавати почуття, які притаманні ВІЛ-інфікованим.

При роботі з потерпілими від торгівлі людьми консультант має такі функціональні обов'язки: обговорення проблеми та визначення шляхів їх вирішення; налагодження контакту з фахівцями, інституціями та організаціями, які долучалися до вирішення проблеми; об'єктивне інформування про шляхи вирішення проблеми; визначення потреб постраждалих; розробка індивідуального реінтеграційного плану; супровід постраждалого на зустрічі з надання; надання емоційної підтримки тощо.

ВИСНОВКИ

В процесі роботи над дипломним дослідженням, проаналізувавши наукову психолого-педагогічну і соціально-педагогічну літературу з питань соціально-психологічного консультування в практичній діяльності соціального працівника, ми дійшли наступних висновків.

1) Проаналізовано, що консультування є одним з видів психосоціальної роботи у сфері допомоги людям, які інколи потребують стороннього погляду на власні проблеми або очікують підтримки при прийнятті рішень. Нині консультативною роботою в тій чи іншій мірі займається практично кожен соціальний працівник, взаємодіючи з клієнтами, які потрапили у кризову ситуацію або знаходяться в умовах стресу.

Сутність консультування, як методу надання соціальної допомоги, полягає у наданні фахівцем підтримки клієнтам в конкретних випадках. Воно може стосуватися різних аспектів соціального функціонування, особистісного розвитку, встановлення та оптимізації їх соціальних функцій, вирішення конфліктів і засвоєння соціальних норм спілкування. Зміст консультативної діяльності досить широкий. Він охоплює соціально-інформаційну, соціально-правову, соціально-психологічну, соціально-профілактичну консультативну допомогу різним категоріям населення.

2) Висвітлено, що консультуванням у соціальній роботі називають роботу фахівця з клієнтами, яка спрямована на розвиток та підтримку під час кризи, наставництво або рішення проблем. Державний стандарт консультування визначає види, методи та форми консультування, які доцільно застосовувати у соціальній роботі.

3) Доведено, що бесіда є особливим психотерапевтичним засобом встановлення контакту з клієнтом. Консультативна бесіда – це метод, який дозволяє одержати інформацію про внутрішні процеси, переживання та особливості поведінки людини. Проведення консультативної бесіди передбачає дотримання спеціальної «технології», до якої входять: умови

взаємодії; уміння встановлювати й підтримувати контакт з клієнтом; активне слухання.

4) Розглянуто, що консультантом може працювати спеціаліст із загальною та спеціальною вищою освітою за відповідним фахом та мати достатній досвід практичної роботи в соціальній сфері в ролі консультанта, високо оцінений фахівцями та підтверджений відповідним сертифікатом. Головним завданням консультанта є надання допомоги клієнтові в знаходженні шляхів вирішення його проблеми, а основною вимогою є дотримання принципу конфіденційності.

Виокремлено і проаналізовано п'ять етапів проведення соціально-психологічного консультування: підготовчий, налаштувальний, діагностичний, рекомендаційний і контрольний етапи.

5) Визначено, що на сьогодні найбільш актуальними проблемами, з якими стикаються консультанти в соціальній сфері, є: надання психологічної підтримки сім'ям, безпритульним дітям, безробітним громадянам, змушеним мігрантам, людям, які перебувають у кризових ситуаціях. Окрім консультацій спеціалістів, поширеним та ефективним методом допомоги ВІЛ-позитивним людям є консультації за принципом «рівний-рівному».

Зауважено, що консультування є також одним із пріоритетних напрямків діяльності у сфері протидії торгівлі людьми, метою якого є попередження випадків експлуатації людини, виявлення потерпілих, надання інформаційної допомоги та сприяє реінтеграції у соціум. Наголошено, що при роботі з потерпілими внаслідок торгівлі людьми соціальний працівник-консультант має виконувати такі обов'язки: обговорення та визначення шляхів вирішення проблеми; інформування про шляхи її вирішення; визначення потреб постраждалих; розробка індивідуального реінтеграційного плану; супровід постраждалого на зустрічі з організаціями з надання послуг та інші.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Базові питання добровільного консультування і тестування на ВІЛ-інфекцію: навчальний посібник для лікарів / за ред. І. В. Дзюблик. Київ, 2007. 171 с.
2. Баришева О. І., Муштай Н. В. Особливості психологічної допомоги ВІЛ/СНІД інфікованим особам. *Актуальні проблеми психології*: Збірник наукових праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України / За ред. С. Д. Максименка. Т.7. Вип. 24. Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2010. С. 5-15.
3. Братищенко І. В. Управлінське консультування як інструмент організаційного розвитку навчального закладу.
URL: <http://lib2.znaimo.com.ua/docs/400/index-981895.html>.
4. ВІЛ/СНІД: політика, профілактика, догляд: методичний посібник до курсу / За ред. Т. Семигіної. Київ: Вид. дім «Києво-Могилянська академія», 2006. 140 с.
5. Волкер Д. Консультування у регіональних установах соціальних служб: практика, що стоїть за теорією. *Практична соціальна робота* / за ред. П. Картер, Т. Джефса, М. К. Сміта. Київ – Амстердам: Асоціація психіатрів України, 1996.
6. В помощь консультанту: Информационно-методический материал по вопросам профилактики ВИЧ/СПИДа среди групп повышенного риска. Вып. 2. Полтава, 2000.
7. Горішна Н. М. Консультування як метод соціальної роботи у сфері протидії торгівлі людьми. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. Серія: Педагогіка. Соціальна робота. 2015. Вип. 37. С. 34-37.
8. Курс «Соціальне консультування» у фаховій підготовці майбутніх соціальних працівників. *Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка*. Педагогічні науки. 2014. №4. С. 126-133.

9. Державний стандарт консультування, затверджений Міністерством соціальної політики України 2013 року. URL:http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art_id=153555&cat_id=102036.

10. Добров В. В. Консультативная работа: опыт и проблемы. *Конструктивная психология. Опыт и перспективы* / Под ред. Б. И. Хасана. Красноярск, 1990. 214 с.

11. Довідник з питань виявлення і надання допомоги постраждалим від торгівлі людьми. 2009–2011. 50 с.

URL: http://donmolod.gov.ua/downloads/dovidnyk_torg_ludmi.pdf

12. Завацька Л. М. Технології професійної діяльності соціального педагога: навч. посібник для ВНЗ. Київ: Видавничий дім «Слово», 2008. 240 с.

13. Климов Е. А. Гипотеза «метелок» и развитие профессии психолога. *Вестник МГУ. Сер. 14. Психология*. 1992. № 3. С. 3–12.

14. Консультативна психологія: підручник / кол. авторів: І. С. Булах, І. М. Бушай, В. У. Кузьменко, Е. О. Помиткін та інші. URL: https://pidru4niki.com/78013/psihologiya/konsultativna_psihologiya

15. Консультування у різних сферах професійної діяльності. URL: https://pidru4niki.com/78048/psihologiya/konsultuvannya_riznih_sferah_profesiynoyi_diyalnosti

16. Кочюнас Р. Психологическое консультирование. Москва, 2000.

17. Красило А. И. Психологическое консультирование: проблемы, технологии: Учебное пособие. Москва: МПСИ МОДЭК, 2007. 504 с.

18. Крыжановская Л. М. Психолого-педагогическая диагностика и консультирование: учебное пособие. Москва: Московский психолого-социальный институт, 2008. 584 с.

19. Кулик І. В. Соціальне та психологічне консультування як складові професійної діяльності в галузі соціальної роботи.

URL: <http://lib.pnu.edu.ua:8080/bitstream.pdf>

20. Кулик І. В. Основи консультування: методичні рекомендації. Івано-Франківськ: НАІР. 2018. 91 с.
21. Лисенко О. Проблеми довіри та недовіри в консультуванні. *Соціальна політика і соціальна робота*. 2003. №1.
22. Нельсон-Джоунс Р. Теория и практика консультирования. Санкт-Петербург: «Питер», 2000. 464 с.
23. Никитина Н. И., Глухова М. Ф. Методика и технология работы социального педагога: учеб. пособ. для студ. пед. училищ и колледжей, обучающихся по специальности «Социальная педагогика». Москва: Гуманитар. изд. центр ВЛАДОС, 2007.
24. Основи психологічного консультування (лекційний курс): навч.-метод. посіб. для студ. спец. «Практична психологія» / уклад. Б.А. Якимчук, І.П. Якимчук. Умань: ПП Жовтий О.О., 2013. 204 с.
25. Пожидаєва О. В. Сутність та види консультування в соціально-педагогічній діяльності. *Вісник Запорізького національного університету*. 2012. №1(17). С. 22-25.
26. Про національний механізм взаємодії суб'єктів, які здійснюють заходи у сфері протидії торгівлі людьми: Постанова Кабінету Міністрів України від 22 серпня 2012 р. №783.
URL: [http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/783-2012- %D0%BF](http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/783-2012-%D0%BF)
27. Про протидію торгівлі людьми : Закон України від від 01.01.2020 р. № 3739-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3739-17#Text>
28. Савчук О., Сініцина К. Основи консультування ЛЖВ. Київ: ВБО «Всеукраїнська мережа ЛЖВ», 2013. 30 с.
29. Семигіна Т. В., Дворяк С. В., Бойко А. М., Карачевський А. Б. Соціально-психологічна підтримка клієнтів програм замісної підтримувальної терапії. Методичні рекомендації. Київ, 2008., 75 с.
URL: [http://publichealth.org.ua/storage/IOM_for%20NGO/04%20ZPT/Pidtrymka %20ZPT%20pacientiv.pdf](http://publichealth.org.ua/storage/IOM_for%20NGO/04%20ZPT/Pidtrymka%20ZPT%20pacientiv.pdf)

30. Соціальна педагогіка: підручник / за ред. А. Й. Капської. Київ: Центр учбової літератури, 2009.
31. Соціальна педагогіка: словник-довідник / Т. Ф. Алексеєнко, Ю. М. Жданович, І. Д. Зверєва та ін.; за заг. ред. Т. Ф. Алексеєнко. Вінниця: Планер, 2009. 542 с.
32. Соціально-педагогічне консультування: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / С. Я. Харченко, Н. П. Краснова, Я. І. Юрків; Держ. закл. «Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка». Луганськ: Вид-во ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2012. 403 с.
33. Теорії і методи соціальної роботи: підручник / за ред. Т.В. Семигіної, І.І. Миговича. Київ: Академвидав, 2005, 327 с.
34. Технології соціально-педагогічної роботи: навч. посіб. / За заг ред. проф. А. Й. Капської. Київ: УДЦССМ, 2000. 372 с.
35. Тригуб І. І. Соціальне та психологічне консультування як складові професійної діяльності в галузі освіти. *Акмеологія – наука XXI століття*: Матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції. Київ, 2014. С. 185-191.
36. Харченко С. Я., Краснова Н. П., Юрків Я. І. Соціально-педагогічне консультування : наук.-метод. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Луганськ: Вид-во ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2011. 403 с.
37. Холостова Е. И. Социальная работа: учеб. пособ. / Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2005.
38. Хомич Г. О., Ткач Р. М. Основи психологічного консультування: навч. посіб. Київ: МАУП, 2004. 152 с.
39. Цимбалюк І. М. Психологічне консультування та корекція. Модульно-рейтинговий курс: навч. посіб. Київ: ТОВ «Видавничий дім «Професіонал»», 2009. 544 с.
40. Шапиро Б. Ю. Консультирование в практической психосоциальной работе. URL: https://www.socialwork.lv/wp-content/uploads/2012/11/Pielikums-Shapiro-konsultirovanie_v-praktich_rabote.pdf