

**УДК 159.9:37.04**

Ганна Іллівна Писаревська

к.е.н., доцент, доцент кафедри соціальної економіки ХНЕУ ім. С. Кузнеця

ORCID 0000-0001-6192-8038

## **ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ КОНСУЛЬТУВАННЯ В СОЦІАЛЬНІЙ СФЕРІ**

Консультування є одним із видів надання допомоги в соціальній роботі. На практиці консультування проводить практично кожний спеціаліст соціальної сфери, що працює з людьми, які знаходяться у кризовій ситуації, у стані стресу та включає інформування, навчання навичкам, що сприяють покращенню ситуації, допомога у аналізі проблем, прояснення конфліктних зон та пошук шляхів вирішення конфліктної ситуації. Для того щоб така робота проводилася професійно, необхідно освоєння основ консультування, що стає важливою складовою навчання фахівця з соціальної роботи.

Метою дослідження є обґрунтування необхідності та теоретичних положень консультування в соціальній сфері.

Консультування визначається як стратегія, технологія та метод професійної допомоги. Зміст поняття «консультування» включає особливий вид відносин між соціальним працівником і клієнтом [1].

Таким чином, консультування – це процес взаємодії між фахівцем та отримувачем консультації, спрямований на підвищення рівня соціальної компетентності клієнта, подолання труднощів, пов'язаних із соціальним функціонуванням, розвиток здатності до опанування нових моделей поведінки для поліпшення якості життя. У цьому процесі є визначені ролі «консультант-клієнт», структура та етапи проведення.

Метою консультування в соціальній роботі є актуалізація у клієнта внутрішніх сил та ресурсів, які можуть забезпечити йому вихід із важкої

життєвої ситуації (кризи), що відбувається за допомогою спеціально структурованого та організованого процесу спілкування з клієнтом.

Консультування має свою структуру, техніки та інструменти проведення, окремі моделі та форми. Потреби та підходи роботи з кожним клієнтом мають бути індивідуальні. У процесі консультування клієнт приймає рішення, а консультант створює умови, які заохочують волевиявлення клієнта та дають йому змогу приймати поінформоване рішення.

Отже консультування в соціальній роботі є консультативною взаємодією, спрямованою на підвищення рівня соціальної компетентності клієнта. В результаті тих чи інших втрат (здоров'я, роботи, сім'ї тощо) у людини знижується або втрачається здатність самостійно задовольняти власні потреби та реалізовуватися в житті. Також це допомога в аналізі життєвої ситуації, визначенні основних проблем, шляхів їх вирішення, складання плану виходу зі складної життєвої ситуації. Це процес, який базується на індивідуальних потребах клієнта та його активній участі. Кращим знавцем своїх власних проблем є клієнт, тому в консультуванні потрібно наголошувати на тому, що консультант створює можливості для подолання проблем клієнта, однак остаточне рішення щодо змін приймає сам клієнт. Завдання консультування можуть бути різними в кожному конкретному випадку і залежати від потреб та очікувань клієнта [2].

Для консультанта важливо розвивати у собі певні професійні якості, які сприятимуть розкриттю та розвитку клієнта:

1. Емпатія як здатність «стати на місце» іншої людини і побачити світ таким, яким вона його бачить.

2. Щирість, що проявляється у чесності, у намірі допомогти іншим людям, коли клієнти цікавлять консультанта як особистості, а не як індикатори, про які можна відзвітувати.

3. Позитивне ставлення і толерантність – це якість, коли консультант сприймає клієнта позитивно, незалежно від того, як клієнт виглядає чи що він

про себе розповідає, або що відомо про його попередній досвід, це терпимість щодо інших людей, їхніх переконань, цінностей і поведінки, а також поважне ставлення до права вибору людиною власного стилю життя.

4. Конкретність – це здатність прислухатися до слів іншої людини і сприймати лише те, що було нею сказано, а не те, що малося на увазі.

5. Розуміння власних особливостей та обмежень, тобто консультант має знати свої сильні і слабкі сторони та вміти стійко сприймати невдачу, відчувати рамки реалій світу та своїх обмежень.

6. Толерантність – це терпимість щодо інших людей, їхніх переконань, цінностей і поведінки та поважне ставлення до права вибору людиною власного стилю життя.

Надаючи консультацію, працівник повинен опиратися на принципи консультативної роботи. Це ті засади, які відрізняють дружню бесіду, надання рекомендацій та порад від професійного консультування.

Недотримання принципів може призвести до труднощів у роботі з клієнтом, проблеми професійного вигорання фахівця, незадоволення з боку клієнтів тощо.

Професійні цінності іноді можуть відрізнятися від особистих (персональних) цінностей консультанта. Якщо такі суперечності зумовлюють проблеми з належним виконанням професійних обов'язків або є причиною внутрішньо-особистісного конфлікту консультанта, то йому варто звернутися до супервізії. Основні принципи консультування наведено в табл. 1.

В деяких ситуаціях консультативної взаємодії є ризик порушення професійних меж – як одного з принципів консультування. Консультант, приймаючи рішення в цих випадках, зустрічається з так званими етичними дилемами.

Етичні дилеми – це ситуації, в яких працівник, здійснюючи той або інший вчинок, приймаючи певне рішення, вимушений визначати для себе пріоритети: нормативи професійної етики (цінності) чи власні моральні переконання.

Для успішного проведення консультаційного процесу необхідно використовувати ситуаційний підхід в обиранні моделі взаємовідносин консультанта і клієнта, дотримання принципів та стандартів консультування, саме тому доцільно їх визначити.

## Принципи консультування

|   |  |
|---|--|
| Принцип добровільності та активності клієнта            | Необхідність самостійного залучення самої людини до розв'язання її проблем.  |
| Принцип дотримання конфіденційності                     | Необхідність збереження інформації, наданої клієнтом. Володіння необхідними знаннями щодо правил та умов дотримання конфіденційності.  |
| Принцип професійності меж                               | Неприпустимість особистісних стосунків з клієнтом та розголошення приватної інформації щодо себе.  |
| Принцип безумовного прийняття та цінності кожної людини | Необхідність приймати людину такою, якою вона є, і розуміння, що кожна людина є цінністю.  |
| Принцип відповідальності                                | Кожен клієнт потенційно готовий відповідати за себе, однак в окремих випадках треба допомогти клієнту усвідомити свою відповідальність.  |
| Принцип технічності консультативної допомоги            | Необхідність володіння необхідними навиками та знаннями, щоб мотивувати клієнта, ідентифікувати, узагальнювати, формулювати його проблеми та шляхи вирішення.                                  |
| Принцип компетентності                                  | Необхідність братися за розв'язання лиш тих завдань, на яких консультант розуміється, і використовувати ті навички та прийоми, які відповідають вимогам професійності та правилу «не зашкодь». |

Стандарти консультування – це норми, які визначають:

1. Загальні вимоги до процесу консультування (яким чином має бути організована взаємодія консультанта і клієнта).

2. Вимоги до місця консультування (яким чином має бути організовано приміщення для консультації).

3. Відповідальність консультанта

4. Права клієнта (кожен клієнт має право на: отримання достовірної та вичерпної інформації; доступні послуги та якість обслуговування; поінформовану свободу вибору; безпеку для здоров'я; спілкування з консультантом наодинці; анонімність консультування; висловлювання своєї думки; гідність і повагу; комфорт).

5. Вимоги до особистості консультанта (якості, знання, навички, якими має володіти фахівець, що проводить консультацію).

Основними якостями консультанта є: розвинені комунікативні навички; емпатійність; толерантність; навички управління часом; навички дотримання

професійних меж; витривалість щодо емоційних навантажень; навички емоційної саморегуляції; відповідальність щодо дотримання робочого режиму, погоджених інструкцій та правил роботи; уміння взаємодіяти у команді; прагнення покращувати свій професіоналізм, здатність до навчання. Консультант повинен володіти навичками уважного слухання, постановки запитань, надання інформації, підсумовування та роботи зі складною поведінкою клієнта. Консультант повинен дотримуватися відповідних норм корпоративної культури організації, зокрема вимог до зовнішнього вигляду на робочому місці.

#### 6. Прийняття рішення за наявності етичних дилем

При прийнятті рішення в ситуаціях з етичними дилемами консультант керується «Етичним кодексом спеціалістів із соціальної роботи України», затвердженим наказом міністерства у справах сім'ї, молоді та спорту України від 09.09.2005 р. №1965

Формами індивідуального консультування є

1. «Віч-на-віч». Консультант зустрічається з клієнтом в установі чи на вулиці. під час проведення важливе дотримання конфіденційності та усіх вимог до організації консультативного процесу.

2. Он-лайн. Консультант спілкується з клієнтом шляхом використання соціальних та інформаційних мереж. Клієнт може отримати інформаційну та мотиваційну підтримку. потребує технічного оснащення.

3. Телефонне. Консультативний процес відбувається по телефону. Клієнт може отримати допомогу в будь-який час. У нього підвищується відчуття безпеки, бо його не бачать і він може перервати розмову в будь-який час. Досягнення мети можуть ускладнювати неякісний зв'язок, неоднозначне розуміння пауз, високі до технічного оснащення та кваліфікації працівників.

У практиці консультування сформувалися певні моделі взаємодії між консультантом і клієнтом, які відрізняються організацією процесу консультування та ступенем участі на кожному етапі консультаційного процесу зовнішніх консультантів і персоналу клієнтської організації.

Модель консультування визначається як схема проведення процесу консультування і побудови відносин між консультантом і клієнтом.

1. Кризове консультування застосовується у разі термінової допомоги клієнтам у стані кризи для усвідомлення її впливу, надання їм підтримки та сприяння змінам поведінки і самосприйняття.

2. Інформаційно-мотиваційне спрямоване, головним чином, на надання повної та достовірної інформації у контексті питань і тем, які найбільше цікавлять клієнта, та мотивування його до певних дій чи змін у поведінці.

3. Консультування «рівний-рівному» базується на наданні допомоги у складних життєвих обставинах з боку консультанта, який має досвід розв'язання таких ситуацій чи перебуває (перебував) у тому самому статусі, що й клієнт.

4. Соціально-психологічне консультування спрямоване на надання допомоги клієнту в розв'язанні його соціальних та психологічних проблем.

5. Консультування, орієнтоване на вирішення завдань спрямоване на допомогу клієнту у визначенні конкретних дій для подолання проблемної ситуації та покрокове її розв'язання.

Таким чином, теорія і практика консультування в соціальній роботі в нашій країні тільки розвивається, при цьому потреба в наданні консультативної допомоги набуває все більшої актуальності, особливо це стосується гострих життєвих проблем, допомоги у самоактуалізації та розкритті особистісного потенціалу.

#### **Список бібліографічних посилань:**

1. Алімов О.Ф., Афанасьєва Н.Є. Психологічне консультування в екстремальних та кризових умовах: навч. посіб. – Х.: УЦЗУ, 2008. – 122 с.

2. Хомич Г.О., Ткач Р. М. Основи психологічного консультування: навч. посіб. – К.: МАУП, 2004. – 152 с.