

See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <https://www.researchgate.net/publication/377029172>

КОНСУЛЬТУВАННЯ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ : навчально-методичний посібник

Book · January 2024

CITATIONS

0

READS

1,343

2 authors:



Vadym Sulitskyi

Borys Grinchenko Kyiv Metropolitan University

63 PUBLICATIONS 13 CITATIONS

SEE PROFILE



Olha Shved

Borys Grinchenko Kyiv Metropolitan University

40 PUBLICATIONS 37 CITATIONS

SEE PROFILE

КИЇВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ БОРИСА ГРІНЧЕНКА
ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГІЇ, СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ
ТА СПЕЦІАЛЬНОЇ ОСВІТИ
Кафедра соціальної педагогіки та соціальної роботи

В. Суліцький, О. Швед

КОНСУЛЬТУВАННЯ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

Навчально-методичний посібник



Київ
2023

УДК 364-784(075)
С89

*Навчально-методичний посібник «Консультування в соціальній роботі»
розглянутий та затверджений на засіданні Вченої ради
Факультету психології, соціальної роботи та спеціальної освіти
16 червня 2023 року, протокол № 6*

Рецензенти:

Долинська Л., кандидат психологічних наук, професорка, зав.кафедри соціальної психології факультету психології імені Михайла Драгоманова;
Капренко О., доктор педагогічних наук, професорка кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи факультету психології, соціальної роботи та спеціальної освіти Київського університету імені Бориса Грінченка;
Романова Н., Кандидат педагогічних наук, доцента Школи соціальної роботи Національного університету Києво-Могилянська Академія.

С89 Суліцький В., Швед О. Консультування в соціальній роботі : навчально-методичний посібник. Київ : Видавничий дім «Вініченко», 2023. 240 с.
ISBN 978-966-2622-53-9

Навчально-методичний посібник «Консультування в соціальній роботі» розкриває особливості організації та проведення консультування як виду соціальної послуги, технології та виду практичної діяльності в соціальній роботі з урахуванням особливостей різних категорій отримувачів соціальних послуг.

Пряма цільова аудиторія – студенти, які навчаються за спеціальністю 231 Соціальна робота та фахівці із соціальної роботи. Підручник стане пізнавальним ресурсом у професійному самовдосконаленні практиків соціальної сфери, він буде в нагоді й тим, хто опановує професії соціального працівника та соціального педагога.

УДК 364-4(075)

ЗМІСТ

ВСТУП	5
--------------------	----------

РОЗДІЛ 1. Консультування як практична діяльність в соціальній роботі	6
1.1. Консультування як вид соціальної послуги	6
1.2. Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги консультування. Складання індивідуального плану надання соціальної послуги консультування	18
1.3. Принципи надання соціальної послуги консультування. Професійні й етичні вимоги до консультанта	25

РОЗДІЛ 2. Види, форми та методи консультування в соціальній роботі	36
2.1. Вуличне консультування	37
2.2. Соціально-психологічне консультування	43
2.2.1. Психологічне консультування	44
2.2.2. Соціальне консультування	52
2.3. Інформаційно-мотиваційне консультування	61
2.3.1. Інформаційне консультування	62
2.3.2. Мотиваційне консультування (інтерв'ю)	65
2.4. Індивідуальне та групове консультування	72
2.4.1. Індивідуальне консультування	72
2.4.2. Групове консультування	76
2.5. Дистанційне (телефонне й онлайн) консультування	79
2.5.1. Телефонне консультування	79
2.5.2. Онлайн консультування	92
2.6. Консультування в стаціонарних умовах	96
2.7. Консультування за принципом «рівний – рівному»	102
2.8. Консультування, орієнтоване на виконання завдання	108
2.9. Кризове консультування	114
2.10. Сімейне консультування	121

РОЗДІЛ 3. Техніки взаємодії консультанта з клієнтом	127
3.1. Консультативна бесіда	127
3.2. Техніки встановлення контакту та накопичення згоди	133
3.3. Техніка «активного слухання»	137
3.4. Особливості телефонного консультування та організації його роботи	144
3.4.1. Етапи телефонного консультування	151
3.4.2. Етика телефонного консультування, кадрова політика та забезпечення роботи консультантів	157
3.5. Консультативна робота з особами, постраждалими від домашнього насильства	175
3.6. Особливості організації та проведення консультативної роботи з особами, які зазнали втрату близької людини	188
3.7. Оцінка ефективності надання соціальної послуги консультування	198
 ВИКОРИСТАНІ ТА РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА	203
ПРАВИЛЬНІ ВІДПОВІДІ НА ТЕСТОВІ ПИТАННЯ ДО ТЕМ	213
ТЕРМІНОЛОГІЧНИЙ СЛОВНИК	215
ДОДАТКИ	227

ВСТУП

Консультування вважається одним із ефективних методів допомоги клієнтам, які є отримувачами соціальних послуг. Вони набуває все більшого значення при роботі з різними верствами населення, у тому числі, з людьми, які опинилися в скрутних життєвих обставинах або належать до вразливих категорій. Це пояснюється тим, що в останні роки з'явилися нові соціальні проблеми та виклики, що обумовлені соціально-політичною та економічною ситуацією в Україні. Клієнти можуть звертатись до спеціалістів, які нададуть професійну пораду з проблеми, та допоможуть людині, яка звернулась, з метою прийняти правильне рішення.

У посібнику розглядається консультування як соціальна послуга, що й обумовило його структуру. В основу посібника покладений Державний стандарт надання соціальної послуги консультування (<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text>), що спрямований на вирішення соціальних та психологічних проблем, підвищення рівня соціальної компетентності надавачів і отримувачів послуги, та боротьбу із соціальними проблемами та труднощами, що виникли в певний момент життя клієнта.

У даному посібнику описані види, форми та методи консультування, що проводяться очно та дистанційно (в телефонному режимі або в онлайн), представлено термінологічний словник, який детально пояснює використані поняття. У посібнику є контрольні та тестові питання до тем, на які треба дати відповіді, щоб перевірити засвоєння теоретичного матеріалу. Відповіді на контрольні та тестові питання містяться в розділі «Правильні відповіді на тестові питання до тем».

Навчально-методичний посібник є продуктом теоретичних та практичних знань викладачів і може стати корисним для соціальних працівників, соціальних педагогів, психологів, студентів вищих навчальних закладів відповідних спеціальностей, представників поліції, інших державних та громадських організацій.

РОЗДІЛ 1

КОНСУЛЬТУВАННЯ ЯК ПРАКТИЧНА ДІЯЛЬНІСТЬ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

Консультування є одним із напрямів діяльності соціального працівника, що допомагає клієнтові проаналізувати та зрозуміти сутність його важкої життєвої ситуації і запропонувати різноманітні варіанти, що можуть бути використані для розв'язання проблеми. Слово «консультування» походить від лат. *consultare*, що означає радитись, піклуватися. В українській мові це слово означає раду, роз'яснення спеціаліста будь-якого питання, бесіду з клієнтом з метою розширення і поглиблення знань (<https://pidru4niki.com/78685/sotsiologiya/konsultuvannya>).

Консультування – це технологія, яка часто використовується в соціальній роботі, з метою орієнтації громадян, окремих осіб, сімей, груп, громад шляхом рад, вказівки на альтернативні форми надання допомоги, у визначенні цілей і забезпеченні необхідною інформацією. Консультація це процес взаємодії між 2-ма або декількома людьми, в ході якого певні спеціальні знання консультанта використовуються для надання допомоги клієнту в рішенні поточних проблем. У консультуванні основним є процес спілкування клієнта з соціальним працівником (http://www.ni.biz.ua/13/13_11/13_117074_sotsialnoe-konsultirovanie-i-posrednichestvo.html).

У соціальній роботі консультування можна розглядати як:

- вид соціальної послуги;
- технологію роботи з різними категоріями отримувачів соціальних послуг;
- процес надання індивідуальної (групової) допомоги клієнтам соціальних служб та неурядових організацій, що надають соціальні послуги.

1.1. Консультування як вид соціальної послуги

Одне з головних завдань соціальної роботи в сфері соціального захисту – забезпечити наших громадян своєчасною, доступною, якісною підтримкою; побудувати систему надання соціальних послуг наближену до кращих європейських практик.

Одним із напрямів роботи спеціалістів, які надають соціальні послуги, є соціальне консультування, що допомагає клієнтові проаналізувати та зрозуміти сутність його життєвої ситуації та запропонувати різноманітні варіанти, які можуть бути використані для розв'язання тієї чи іншої проблеми.

Соціальна послуга консультування (далі – соціальна послуга) – комплекс заходів, що здійснюються протягом строку, необхідного для виходу зі складної життєвої ситуації та адаптації особи, сім'ї до нових умов соціального середовища, спрямованих на усунення/пристосування обмежень життєдіяльності, підтримку соціальної незалежності, збереження та продовження соціальної активності особи, сім'ї (<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text>)

Правові підстави для надання соціальної послуги: Державного стандарту соціальної послуги консультування (наказ Міністерства соціальної політики від 02.07.2015 № 678, зареєстрований в Мін'юсті 17.07.2015 за № 866/27311) (<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text>).

Соціальне консультування проводиться з урахуванням вимог Закону України «Про внесення змін до деяких законів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях» (<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2193-20#Text>), адже прийнятим законом внесені зміни до законів України «Про соціальні послуги» (<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>), «Про правовий режим воєнного стану» (<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/389-19#Text>), зокрема: встановлюється, що особам, яким завдано шкоди пожежею, стихійним лихом, катастрофою, бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією всі соціальні послуги надаються безкоштовно. Нормативні документи, що регулюють надання послуги:

Закон України «Про соціальні послуги» (<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>), ст. 16 Постанова КМУ від 01.06.2020 № 587 «Про організацію надання соціальних послуг» (<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF#Text>); Постанова КМУ від 26.06.2019 № 576 «Про затвердження Порядку надання соціальних послуг особам з інвалідністю та особам похилого віку, які страждають на психічні розлади» (<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/576-2019-%D0%BF#Text>); Наказ Міністерства соціальної політики України від 02.07.2015 № 678 «Про

затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування» (<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text>); Наказ Міністерства соціальної політики України від 23.06.2020 № 429 «Про затвердження Класифікатора соціальних послуг» (<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text>).

Таблиця 1.1.1.

**Характеристика соціальної послуги консультування
за «Класифікатором соціальних послуг»
(<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text>)**

Код та назва соціальної послуги	Короткий опис соціальної послуги	Отримувачі соціальної послуги	Місце та строки надання соціальної послуги
0020. Консультування	допомога в аналізі життєвої ситуації, визначенні основних проблем, шляхів їх вирішення, складання плану виходу зі складної життєвої ситуації; психологічне консультування; надання інформації про соціально безпечну поведінку	особи / сім'ї, які перебувають у складних життєвих обставинах	за місцем проживання/перебування отримувача соціальної послуги (вдома); напів-стаціонарно в приміщенні надавача соціальної послуги; через мережу Інтернет за допомогою засобів рухомого (мобільного), фіксованого зв'язку. Одноразово / тимчасово / екстрено (кризово)
0021. Консультативний кризовий телефон	консультування з використанням засобів зв'язку, психологічна підтримка та кризові втручання професійних психологів, соціальних працівників та інших фахівців для	особи / сім'ї, які перебувають у складних життєвих обставинах	через мережу Інтернет за допомогою засобів рухомого (мобільного), фіксованого зв'язку. Одноразово / екстрено (кризово).

	допомоги у кризовій ситуації, з можливістю надання індивідуальних консультацій психолога для стабілізації психоемоційного стану отримувача послуги, поліпшення / розвитку певних навичок, здібностей, забезпечення необхідної психологічної підтримки, спрямованої на вирішення особистих проблем та сприяння комунікації, покращення та зміцнення відносин у сім'ї та за її межами		
--	---	--	--

За змістом соціальне консультування – це технологія надання соціальної допомоги шляхом цілеспрямованого інформаційного впливу на людину з метою відновлення й оптимізації соціальних функцій, формування соціальних норм спілкування.

Зміст та обсяг соціальної послуги для кожного отримувача соціальної послуги визначаються залежно від індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги та зазначаються в індивідуальному плані.

Зміст послуги: комплекс заходів, що здійснюються протягом строку, необхідного для виходу зі складної життєвої ситуації та адаптації особи, сім'ї до нових умов соціального середовища, спрямованих на усунення/пристосування обмежень життєдіяльності, підтримку соціальної незалежності, збереження та продовження соціальної активності особи, сім'ї.

Основні заходи, що становлять зміст соціальної послуги, передбачають:

– допомогу в аналізі життєвої ситуації, визначенні основних проблем, шляхів їх розв'язання;

- залучення отримувача соціальної послуги до вирішення власних проблем, складання плану виходу зі складної життєвої ситуації та допомогу в його реалізації;

- надання інформації з питань соціального захисту населення;

- представлення інтересів;

- надання психологічної допомоги;

- корегування психологічного стану та поведінки в повсякденному житті;

- сприяння навчанню, формуванню та розвитку соціальних навичок, умінь, соціальної компетенції;

- участь в організації та діяльності груп самопомоги;

- допомогу в зміцненні/відновленні родинних і суспільно корисних зв'язків;

- сприяння в отриманні правової допомоги;

- сприяння в отриманні інших соціальних послуг відповідно до виявлених потреб;

- сприяння у працевлаштуванні (у тому числі у проведенні експертизи потенційних професійних здібностей, професійної орієнтації) (<https://www.vin.gov.ua/dep-smp/sotsialni-posluhy/688-derzhavni-standarty-sotsialnykh-posluh/29031-sotsialna-posluha-konsultuvannya>).

Основні заходи, що становлять зміст соціальної послуги консультування, форми роботи та орієнтовний час, необхідний для виконання кожного заходу, наведено в додатку Д.

Форма надання послуги:

- при стаціонарному консультуванні – у приміщенні суб'єкта, що надає соціальні послуги, у робочий час;

- при дистанційному консультуванні – за допомогою технічних засобів (телефон, он-лайн зв'язок), розміщених у приміщенні суб'єкта, що надає соціальну послугу (разова за зверненнями отримувачів);

- при вуличному консультуванні – у нестационарних умовах (поза приміщенням, у якому працює надавач соціальної послуги): у місцях, звичних для закритих щодо контактування соціальних груп, де вони мешкають, гуртуються, проводять разом час.

Термін надання послуги: соціальна послуга може надаватись разово, короткостроково, періодично, довгостроково.

Строки надання соціальної послуги узгоджуються з отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником після визна-

чення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги та зазначаються у договорі про надання соціальної послуги.

Соціальна послуга надається: при стаціонарному консультуванні – у приміщенні суб'єкта, що надає соціальні послуги, у робочий час; при дистанційному консультуванні – за допомогою технічних засобів (телефон, он-лайн зв'язок), розміщених у приміщенні суб'єкта, що надає соціальну послугу (разово за зверненнями отримувачів); при вуличному консультуванні – у нестаціонарних умовах (поза приміщенням, у якому працює надавач соціальної послуги): у місцях, звичних для закритих щодо контактування соціальних груп, де вони мешкають, гуртуються, проводять разом час. Соціальна послуга може надаватись разово, короткостроково, періодично, довгостроково. Строки надання соціальної послуги узгоджуються з отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником після визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги та зазначаються у договорі про надання соціальної послуги.

Соціальна послуга консультування надається безкоштовно в день звернення або у строк, що не перевищує 3 робочих днів з дати звернення (подання заяви).

Пов'язані послуги:

- прийняття рішення про надання соціальної послуги з паліативного догляду;
- прийняття рішення про надання соціальної послуги зі стаціонарного догляду;
- прийняття рішення про надання соціальної послуги з соціально-го супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці;
- прийняття рішення про надання соціальної послуги з надання транспортних послуг;
- прийняття рішення про надання соціальної послуги з супроводу під час інклюзивного навчання;
- прийняття рішення про надання соціальної послуги з соціальної адаптації;
- прийняття рішення про надання соціальної послуги з денного догляду дітей з інвалідністю;
- прийняття рішення про надання соціальної послуги з соціальної інтеграції та реінтеграції;

- прийняття рішення про надання соціальної послуги з соціальної реабілітації осіб з інтелектуальними та психічними порушеннями;
- прийняття рішення про надання соціальної послуги з підтриманого проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю;
- прийняття рішення про надання соціальної послуги з денного догляду;
- прийняття рішення про надання соціальної послуги з призначення персонального асистента;
- прийняття рішення про надання соціальної послуги з надання натуральної допомоги;
- прийняття рішення про надання соціальної послуги з соціально-трудової адаптації;
- прийняття рішення про надання соціальної послуги з перекладу жестовою мовою;
- прийняття рішення про надання соціальної послуги з соціально-психологічної реабілітації осіб із залежністю від наркотичних засобів чи психотропних речовин;
- прийняття рішення про надання соціальної послуги з екстреного (кризового) втручання;
- прийняття рішення про надання соціальної послуги з фізичного супроводу осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, з інтелектуальними, сенсорними, фізичними, моторними, психічними та поведінковими порушеннями;
- прийняття рішення про надання соціальної послуги з соціально-психологічної реабілітації осіб із ігровою залежністю;
- прийняття рішення про надання соціальної послуги з догляду вдома.

Соціальні групи: особи, сім'ї, групи осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах.

Документи, які потрібні для отримання послуги:

- при коротко-, середньо- та тривалому консультуванні – звернення (заява) потенційного отримувача послуги або його законного представника;
- при разовому кризовому консультуванні – безпосереднє звернення отримувача соціальної послуги або його законного представника до

надавача соціальної послуги, у тому числі за допомогою засобів зв'язку (телефону, електронної пошти, скайпу тощо);

– при вуличному консультуванні – виявлення під час соціального патрулювання закритих щодо контактування соціальних груп чи осіб, з'ясування ситуації та проблемних питань за їхнім запитом.

Соціальну послугу консультування можна отримати в: районних, районних у містах Києві та Севастополі державних адміністраціях; виконавчих комітетах сільських, селищних, міських рад; Київській та Севастопольській міських державних адміністраціях;

Для отримання соціальної послуги консультування треба подати заяву особисто або через законного представника, шляхом відправлення документів поштою (рекомендованим листом).

Отримати послугу може будь-яка фізична особа.

Документи, що необхідно надати для отримання послуги:

звернення (заява) потенційного отримувача соціальної послуги або його законного представника;

акт оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах (за наявності), складений соціальним менеджером/фахівцем із соціальної роботи;

довідки/інші документи про доходи за попередні шість місяців, що передують місяцю звернення за наданням соціальних послуг (за наявності у особи інших отриманих доходів, інформація про які відсутня в дпс, пенсійному фонді України, фонді соціального страхування та згідно із законодавством не може бути отримана на запит органу соціального захисту населення);

копія довідки до акту огляду медико-соціальною експертною комісією, яка видана особі з інвалідністю і чи її групи внаслідок психічного розладу, за якою здійснюється догляд;

копія довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи (за наявності);

копія довідки про захворювання дитини на тяжке перинатальне ураження нервової системи, тяжку вроджену ваду розвитку, рідкісне орфанне захворювання, онкологічне, онкогематологічне захворювання, дитячий церебральний параліч, тяжкий психічний розлад, цукровий діабет і типу (інсулінозалежний), гостре або хронічне захворювання

нирок iv ступеня, про те, що дитина отримала тяжку травму, потребує трансплантації органу, потребує паліативної допомоги, виданої лікарсько-консультативною комісією лікувально-профілактичного закладу (за наявності);

копія документа, що засвідчує реєстрацію у державному реєстрі фізичних осіб – платників податків, у якому зазначено реєстраційний номер облікової картки платника податків, або копія паспорта громадянина України (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовились від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків, офіційно повідомили про це відповідному контролюючому органу і та мають про це відмітку в паспорті);

копія медичного висновку про дитину з інвалідністю віком до 18 років, виданого в установленому МОЗ порядку (для дитини з інвалідністю);

копія паспорта громадянина України або іншого документа, що посвідчує особу, яка потребує надання соціальних послуг;

копія паспорта громадянина України опікуна або піклувальника особи, яка потребує надання соціальних послуг (за наявності опікуна або піклувальника);

копія рішення органу опіки та піклування про утворення прийомної сім'ї, дитячого будинку сімейного типу, про влаштування дитини в сім'ю патронатного вихователя (за наявності);

копія рішення суду або органу опіки та піклування про призначення опікуна або піклувальника особі, яка потребує надання соціальних послуг (за наявності);

копія рішення суду про обмеження цивільної дієздатності або визнання недієздатною особи, яка потребує надання соціальних послуг (для недієздатних осіб та осіб, цивільна дієздатність яких обмежена);

медичний висновок про здатність до самообслуговування та потребу в сторонній допомозі (у разі потреби);

Для отримання соціальної послуги за рахунок бюджетних коштів особа або її законний представник подає органу соціального захисту населення за місцем свого проживання/перебування заяву про надання соціальних послуг у письмовій або електронній формі, що складається за формою, затвердженою Міністерства соціальної політики, разом з документами, зазначеними у переліку документів.

У разі відсутності в об'єднаній територіальній громаді органу соціального захисту населення заява про отримання соціальних послуг приймається уповноваженою посадовою особою виконавчого органу сільської, селищної, міської ради об'єднаної територіальної громади або старостинського округу/старостою.

Якщо в документах (або їх копіях), які додаються до заяви, міститься інформація (відомості), яка вже є у розпорядженні органу соціального захисту населення або зазначену інформацію (відомості) можливо отримати в порядку електронної інформаційної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів, такі документи не подаються.

Результат та способи отримання результату передбачає:

- рішення про надання соціальної послуги;
- рішення про відмову у наданні соціальної послуги.

Отримати результати надання послуги заявник може особисто або через законного представника, поштовим відправленням на вказану при поданні заяви адресу (рекомендованим листом). (<https://guide.diia.gov.ua/view/pryiniattia-rishennia-pro-nadannia-sotsialnoi-posluhy-konsultuvannia-d2a65b92-4529-4934-8dde-b6a07eb4880a>)

Підстави для відмови у наданні послуг: суб'єкт, що надає соціальну послугу, може відмовити отримувачеві соціальної послуги в її наданні, якщо за наявних ресурсів він не здатний задовольнити індивідуальні потреби отримувача соціальної послуги (відсутність кваліфікованих спеціалістів, матеріальної бази, вільних місць у суб'єкта, що надає соціальну послугу, наявність в отримувача соціальної послуги розладу психіки та/або поведінки, стану гострого алкогольного та/або наркотичного сп'яніння, ознак гострого захворювання) (<https://www.vin.gov.ua/dep-smp/sotsialni-posluhy/688-derzhavni-standarty-sotsialnykh-posluh/29031-sotsialna-posluha-konsultuvannya>).

Підстави для відмови у наданні послуги:

- ненадання надавачем соціальних послуг тих соціальних послуг, яких потребує особа;
- відсутність потреби у соціальних послугах за результатами оцінювання потреб особи.

Скаргу на відмову у надання соціальної послуги консультування може подавати: оскаржувач, представник оскаржувача Окружний адміністративний суд.

Контрольні питання до теми:

1. Надайте визначення поняттю «консультування».
2. Що передбачає консультування в соціальній роботі?
3. Які основні заходи передбачаються, що становлять зміст соціальної послуги консультування?
4. Коли та кому надається соціальна послуга консультування?
5. Опишіть процедуру отримання соціальної послуги консультування клієнтом.

Тестові питання до теми:

1. Чи правильним є твердження, що «консультування є одним із напрямів діяльності соціального працівника, що допомагає клієнтові проаналізувати та зрозуміти сутність його важкої життєвої ситуації і запропонувати різноманітні варіанти, що можуть бути використані для розв'язання проблеми?»

а) правильно;

б) не правильно.

2. У соціальній роботі консультування можна розглядати як:

а) вид соціальної послуги;

б) технологію роботи з різними категоріями отримувачів соціальних послуг;

в) процес надання індивідуальної (групової) допомоги клієнтам соціальних служб та неурядових організацій, що надають соціальні послуги;

г) усі відповіді правильні;

д) усі відповіді не правильні.

3. Допомога в аналізі життєвої ситуації, визначенні основних проблем, шляхів їх вирішення, складання плану виходу зі складної життєвої ситуації; психологічне консультування; надання інформації про соціально безпечну поведінку – це характеристика соціальної послуги:

а) 0020 – консультування;

б) 0021 – Консультативний кризовий телефон.

4. Соціальна послуга консультування може надаватись:

а) разово, короткостроково, періодично, довгостроково;

б) короткостроково, періодично, довгостроково;

в) разово, короткостроково, довгостроково.

5. Отримати соціальну послугу консультування може

а) будь-яка фізична особа;

б) будь-яка юридична особа.

в) будь-яка фізична та юридична особа.

Використані та рекомендовані джерела:

1. Консультування. Pidru4niki. URL : <https://pidru4niki.com/78685/sotsiologiya/konsultuvannya> (дата звернення: 04.05.2023).

2. Про внесення змін до деяких законів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях : Закон України від 14.04.2022 р. № 2193-IX. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2193-20#Text> (дата звернення: 04.05.2023).

3. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування : Наказ М-ва соц. політики України від 02.07.2015 р. № 678. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text> (дата звернення: 04.05.2023).

4. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування : Наказ М-ва соц. політики України від 02.07.2015 р. № 678. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text> (дата звернення: 04.05.2023).

5. Про затвердження Класифікатора соціальних послуг : Наказ М-ва соц. політики України від 23.06.2020 р. № 429. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text> (дата звернення: 04.05.2023).

6. Про затвердження Порядку надання соціальних послуг особам з інвалідністю та особам похилого віку, які страждають на психічні розлади : Постанова Каб. Міністрів України від 26.06.2019 р. № 576 : станом на 18 трав. 2022 р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/576-2019-п#Text> (дата звернення: 04.05.2023).

7. Про організацію надання соціальних послуг : Постанова Каб. Міністрів України від 01.06.2020 р. № 587 : станом на 1 лип. 2022 р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-п#Text> (дата звернення: 04.05.2023).

8. Про правовий режим воєнного стану : Закон України від 12.05.2015 р. № 389-VIII : станом на 31 берез. 2023 р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/389-19#Text> (дата звернення: 04.05.2023).

9. Про соціальні послуги : Закон України від 17.01.2019 р. № 2671-VIII : станом на 27 квіт. 2022 р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення: 04.05.2023).

10. Рішення про надання соціальної послуги консультування. *Гід з державних послуг – Гід онлайн Дія*. URL : <https://guide.diia.gov.ua/view/pryiniattia-rishennia-pro-nadannia-sotsialnoi-posluhy-konsultuvannia-d2a65b92-4529-4934-8dde-b6a07eb4880a> (дата звернення: 04.05.2023).

11. Соціальна послуга консультування – Вінницька обласна військова адміністрація. *Офіційний веб-сайт – Вінницька обласна військова адміністрація*. URL : <https://www.vin.gov.ua/dep-smp/sotsialni-posluhy/688-derzhavni-standarty-sotsialnykh-posluh/29031-sotsialna-posluha-konsultuvannya> (дата звернення: 04.05.2023).

1.2. Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги консультування.

Складання індивідуального плану надання соціальної послуги консультування

Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги при тривалому, середньо- та короткотривалому консультуванні (у стаціонарних умовах або дистанційно) здійснюється комплексно суб'єктом, що надає соціальну послугу, з урахуванням його спеціалізації/специфіки роботи, індивідуальних і вікових особливостей потенційного отримувача соціальної послуги тощо, відповідно до Карти визначення індивідуальних потреб особи в наданні соціальної послуги консультування (Додаток А).

Карта визначення індивідуальних потреб особи в наданні соціальної послуги консультування передбачає:

повну назву органу/установи, що надає соціальну послугу консультування;

дату заповнення.

Відомості про отримувача соціальної послуги:

– прізвище, ім'я, по батькові;

– дату народження

– місце проживання, телефон.

Категорію:

- особа похилого віку;
- інвалід (вказати групу);
- хворий;
- інша (вказати яка).

Потреба отримувача в соціальній послугі консультування:

Таблиця 1.2.1.

Причини звернення за соціальною послугою консультування

Причини звернення за соціальною послугою консультування
1.
2.

Таблиця 1.2.2.

Види та обсяг консультування

Види	Тривалість
Інформаційно-мотиваційне	
Консультування, орієнтоване на виконання завдання	
За принципом «рівний – рівному»	
Соціально-психологічне	
Кризове	

Методи консультування:

– індивідуальне. Індивідуальне консультування в соціальній роботі – це процес спілкування консультанта з клієнтом (людиною або групою), що звернулися за допомогою. Внаслідок такого спілкування активізується додаткові сили або здібності, що забезпечують пошук клієнтом нових засобів вирішення проблеми, що виникли в нього. Консультування спрямоване на підвищення активностей і здібностей клієнта (<https://studfile.net/preview/9241620/page:17/>);

– групове. Групове консультування в соціальній роботі – це процес взаємодії між фахівцем та отримувачами консультації, що спрямований на підвищення рівня соціальної компетентності клієнтів, подолання труднощів, пов'язаних із соціальним функціонуванням, розвиток здатності до опанування нових моделей поведінки для поліпшення якості життя (Ясточкіна, 2019).

– сімейне. Сімейне консультування є надання соціально-педагогічної консультативної допомоги при соціальні проблеми, конфлікти між дорослими і дітьми в сім'ї (http://ni.biz.ua/4/4_15/4_157776_metodika-sotsialno-pedagogicheskogo-semeynogo-konsultirovaniya.html).

Форми консультування:

- консультування в стаціонарних умовах;
- дистанційне консультування в телефонному режимі;
- дистанційне консультування в онлайн режимі.

Потреба в залученні інших фахівців до надання соціальної послуги консультування:

- психолога;
- юрисконсульта;
- медичного працівника;
- іншого фахівця (вказати якого).

Висновки.

Підпис фахівця, що здійснював оцінку індивідуальних потреб.

Карта індивідуальних потреб у наданні соціальної послуги заповнюється на підставі даних опитування, спостереження та аналізу документів (висновку закладу охорони здоров'я, індивідуальної програми реабілітації інваліда, довідки про склад сім'ї тощо). За необхідності може доповнюватися інформацією відповідно до спеціалізації надавача соціальної послуги (<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#n175>).

Визначення рівня складних життєвих обставин отримувача соціальної послуги й оцінка його індивідуальних потреб здійснюються не пізніше наступного дня з дати звернення (подання заяви) спеціально уповноваженими надавачами соціальної послуги (за потреби – групою фахівців), які володіють навичками спілкування та мають відповідну кваліфікацію / пройшли навчання щодо оцінки індивідуальних потреб (початкова оцінка), із залученням отримувача соціальної послуги.

Результати комплексного визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги є підставою для складання індивідуального плану та укладання договору про надання соціальної послуги.

Повторне комплексне визначення стану отримувача соціальної послуги та фахове оцінювання його індивідуальних потреб, коригування плану надання соціальної послуги та координація його виконання

проводяться через місяць з дня початку надання соціальної послуги, надалі – раз на квартал.

2. Визначення індивідуальних потреб при дистанційному разовому та/або вуличному й кризовому консультуванні проводиться безпосередньо при зверненні отримувача соціальної послуги.

Результати визначення індивідуальних потреб заносяться до алфавітної картки отримувача соціальної послуги (додаток Б) або анкети вуличного консультування (додаток В).

Алфавітна картка отримувача соціальної послуги (<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#n175>) передбачає такі пункти для заповнення:

1. Прізвище.
2. Ім'я.
3. По батькові.
4. Дата народження.
5. Місце народження.
6. Останнє місце проживання.
7. Соціальний статус.
8. Члени сім'ї, родичі.
9. Основні проблеми.
10. Інше.

Анкета вуличного консультування включає:

1. Прізвище, ім'я, по батькові.
2. Число, місяць, рік народження.
3. Місце народження.
4. Сімейний стан.
5. Члени сім'ї та родичі.
6. Соціальні зв'язки особи.
7. Громадянство.
8. Коли, з якої країни прибув(ла) в Україну.
9. Наявність документів (вказати).
10. Попередня реєстрація місця проживання/перебування (для бездомної особи).
11. Чи притягувався (лася) до кримінальної відповідальності.
12. Освіта.
13. Професія (спеціальність), кваліфікація.

14. Останнє місце роботи (коли звільнений(а), причина звільнення).
15. Джерело доходів (на дату виявлення особи).
16. Що призвело до складних життєвих обставин.
17. Строк перебування на вулиці (для бездомної особи).
18. Місце ночівлі на дату виявлення (для бездомної особи).
19. Першочергові проблемні питання.
20. Основні проблемні питання.
21. Досвід звернення до закладів/установ/організацій щодо отримання допомоги (коли, куди, результат).
22. Чи є клієнтом закладу для бездомних осіб (якого, послуги, періодичність тощо).
23. Результати опитування.
24. Дата.
25. Прізвище, ініціали та підпис надавача послуги.
26. Прізвище, ініціали та підпис отримувача послуги.

Індивідуальний план є основою для надання соціальної послуги при тривалому, середньо- та короткотривалому консультуванні (у стаціонарних умовах або дистанційно) та ґрунтується на результатах оцінювання індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги.

Індивідуальний план складається й узгоджується з кожним отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником з урахуванням побажань отримувача соціальної послуги, за умови, що заявлені побажання не суперечать правилам внутрішнього розпорядку суб'єкта, що надає соціальну послугу, вимогам чинного законодавства.

Індивідуальний план складається за формою (додатком Г) у двох примірниках і підписується отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником і суб'єктом, що надає соціальну послугу.

Один примірник індивідуального плану надається отримувачеві соціальної послуги та/або його законному представнику, другий – залишається у суб'єкта, що надає соціальну послугу.

Структура індивідуального плану надання соціальної послуги включає:

- загальні відомості про отримувача соціальної послуги;
- заходи, що здійснюються під час надання соціальної послуги, із зазначенням періодичності та строків виконання;

- відомості про виконавців заходів;
- дані щодо моніторингу результатів надання соціальної послуги та перегляду індивідуального плану (за потреби).

Індивідуальний план надання соціальної послуги переглядається разом з отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником через місяць з дня початку її надання з метою коригування, надалі – щокварталу (за потреби) (<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#n181>).

При тривалому, середньо- та короткотривалому консультуванні в стаціонарних умовах або середньо- та короткотривалому консультуванні дистанційно з кожним отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником не пізніше ніж наступного дня з дати прийняття рішення про надання соціальної послуги укладається договір про її надання.

Укладення договору про надання соціальної послуги здійснюється за участі отримувача соціальної послуги або його законного представника. У разі необхідності до складання договору залучаються члени родини отримувача соціальної послуги.

Договір про надання соціальної послуги підписується отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником і представником суб'єкта, що надає соціальну послугу. Кожна зі сторін отримує один примірник договору.

Контрольні питання до теми:

1. Які є форми та методи соціальної послуги консультування?
2. Яким чином визначаються індивідуальні потреби отримувачів соціальної послуги консультування?
3. Яким чином оформлюються результати надання соціальної послуги консультування клієнту?
4. Яка документація ведеться в організації/установі, що надає соціальну послугу консультування?
5. Надайте характеристику індивідуальному плануванню соціальної послуги консультування клієнту.

Тестові питання до теми:

1. Чи правильним є твердження, що «визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги при тривалому, середньо- та ко-

роткотривалому консультуванні (у стаціонарних умовах або дистанційно) здійснюється комплексно суб'єктом, що надає соціальну послугу, з урахуванням його спеціалізації/специфіки роботи, індивідуальних і вікових особливостей потенційного отримувача соціальної послуги?

а) правильно;

б) не правильно.

2. Форми консультування:

а) консультування в стаціонарних умовах;

б) дистанційне консультування в телефонному режимі;

в) дистанційне консультування в онлайн режимі;

г) усі перелічене вище;

д) жодного із переліченого вище.

3. Вставте пропущені слова: «Результати комплексного визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги є підставою для складання _____ та укладання _____ про надання соціальної послуги.

4. Скільки примірників договору про надання соціальної послуги консультування отримує кожна зі сторін?

а) жодного;

б) два;

в) один.

5. Чи правильним є твердження, що «індивідуальний план складається соціальним працівником за умови, що клієнт сплатить за надання соціальної послуги консультування?»

а) правильно;

б) не правильно.

Використані та рекомендовані джерела:

1. Індивідуальне консультування в соціальній роботі. *StudFiles*. URL : <https://studfile.net/preview/9241620/page:17/> (дата звернення: 04.05.2023).

2. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування : Наказ М-ва соц. політики України від 02.07.2015 р. № 678. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text> (дата звернення: 04.05.2023).

3. Ясточкіна І.А. (2020). Первинна консультація як метод соціально-педагогічної роботи.

1.3. Принципи надання соціальної послуги консультування. Професійні й етичні вимоги до консультанта

Соціальний працівник – це кваліфікований консультант і комунікатор. Він вміло оперує законами України, використовуючи їх для вирішення кризових ситуацій, разом з клієнтами створює програми та механізми виходу зі складних ситуацій.

Соціальний працівник не замінює психолога, соціолога або педагога. Так само, як і всі разом узяті фахівці не можуть підмінити або замінити соціального працівника. Соціальна робота як професія має ще одну ключову особливість: вона включає в себе елементи різних професій.

У вирішенні соціальних питань він має вплив у представників державної влади, благодійних фондів та організацій.

Консультативна діяльність соціального працівника реалізується в закладах освіти, громадських організаціях, центрах соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, спеціалізованих центрах (реабілітаційних центрах, центрах зайнятості, соціальних гуртожитках, кризових центрах, Центр психосоціальної допомоги для жінок, які постраждали від домашнього та гендерно-орієнтованого насильства тощо) (<https://fspu.udpu.edu.ua/%D1%81%D0%BE%D1%86%D1%96%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B8%D0%B9-%D0%BF%D1%80%D0%B0%D1%86%D1%96%D0%B2%D0%BD%D0%B8%D0%BA-%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%81%D1%83%D0%BB%D1%8C%D1%82%D0%B0%D0%BD%D1%82-2/>).

Відповідно Державного стандарту соціальної послуги консультування (наказ Міністерства соціальної політики від 02.07.2015 № 678, зареєстрований в Мін'юсті 17.07.2015 за № 866/27311) (<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text>), основними принципами є:

– суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує свою діяльність у приміщеннях, спеціально обладнаних та пристосованих для обслуговування в них людей з обмеженими фізичними можливостями;

1. Доступність соціальної послуги:
- Принципи надання соціальної послуги
1. Доступність соціальної послуги.
2. Незалежність отримувача соціальної послуги.
3. Захист і безпека отримувачів соціальної послуги.
4. Конфіденційність інформації.

– суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо інформування отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників про соціальну послугу, порядок звернення за її наданням, порядок та умови її надання. Інформація для отримувачів соціальної послуги розміщується на спеціальних стендах у доступному місці в приміщенні суб'єкта, де надається соціальна послуга, в інших місцях, де можуть перебувати потенційні отримувачі соціальної послуги, на сайті суб'єкта, що надає соціальну послугу, тощо.

2. Незалежність отримувача соціальної послуги:

– надавачі соціальної послуги застосовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного і психічного стану отримувачів соціальної послуги) та з повагою ставляться до раси, національності, культури, віросповідання, віку, статі, інших індивідуальних особливостей отримувачів соціальної послуги;

– отримувачі соціальної послуги та/або їхні законні представники повинні бути поінформовані про свої права, обов'язки, а також про державні та громадські організації, до повноважень яких належить здійснення захисту прав людини, шляхом розміщення матеріалів на інформаційних стендах, сайтах, вручення інформаційних листівок, буклетів тощо.

3. Захист і безпека отримувачів соціальної послуги:

– надавач соціальної послуги провадить свою діяльність з повагою до гідності отримувачів соціальної послуги та з недопущенням негуманних і дискримінаційних дій щодо них;

– отримувачам соціальної послуги та/або їхнім законним представникам надається інформація про порядок оскарження непрофесійних дій надавача соціальної послуги;

– надавачу соціальної послуги забороняється використовувати речі отримувачів соціальної послуги, отримувати від них гроші, подарунки тощо.

4. Конфіденційність інформації:

– суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних» (<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text>), конфіденційної інформації щодо отримувачів послуги та/або їхніх законних представників;

– отримувачі соціальної послуги та/або їхні законні представники в обов'язковому порядку ознайомлюються із заходами з дотримання принципу конфіденційності;

– надавачі соціальної послуги інформують отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників щодо нерозголошення отриманої ними конфіденційної інформації.

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, забезпечує необхідну кількість працівників відповідно до потреб отримувачів соціальної послуги згідно зі штатним розписом, складеним в установленому законодавством порядку.

Безпосереднє надання соціальної послуги здійснюють надавачі соціальної послуги.

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, у разі потреби може залучати до надання соціальної послуги інших спеціалістів: психологів, реабілітологів, юристів, медичних працівників тощо.

Для виконання заходів, визначених в індивідуальному плані, суб'єкт, що надає соціальну послугу, на договірних засадах може залучати для виконання цієї роботи інші підприємства, установи, організації тощо.

Працівники, що надають соціальну послугу, повинні володіти необхідними знаннями й навичками відповідно до кваліфікаційних вимог, визначених у «Довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80. Соціальні послуги» (<https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0518739-17#Text>), затвердженому наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 14 жовтня 2005 року № 324.

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів із:

- підвищення кваліфікації надавачів соціальної послуги;
- формального та неформального професійного навчання надавачів соціальної послуги;
- проведення атестації надавачів соціальної послуги.

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, розробляє та затверджує посадові інструкції надавачів соціальної послуги.

Надавач соціальної послуги повинен проходити обов'язкові профілактичні медичні огляди відповідно до законодавства.

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує інформаційно-методичне забезпечення своєї діяльності, зокрема забезпечує своїх

працівників нормативно-правовими актами, методичними та іншими матеріалами у сфері надання соціальних послуг.

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, створює можливості для підвищення кваліфікації надавачів соціальної послуги, обміну досвідом надавачів соціальної послуги з іншими суб'єктами надання соціальної послуги.

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує виконання заходів з надання цієї соціальної послуги із залученням (за потреби та на договірній основі) інших підприємств, установ, організацій та закладів.

Так, наприклад, головний профконсультант, організовує, контролює заходи з профконсультування та роботи щодо найму, визначення професії, подальшого навчання та освіти персоналу, робота якого пов'язана з наданням консультацій отримувачам соціальних послуг. Забезпечує надання індивідуальних та групових профконсультацій, проведення співбесід з отримувачами соціальних послуг. Організовує надання допомоги отримувачам соціальних послуг у професійному самовизначенні з використанням профдіагностичних методик та профконсультаційних засобів. Аналізує та узагальнює інформацію щодо намірів отримувачів соціальних послуг, їхніх побажань до майбутньої роботи, рівня мотивації до навчання. Розробляє рекомендації щодо застосування методик професійного самовизначення отримувачів соціальних послуг. Спрямовує діяльність профконсультантів на активізацію мотивації людей до праці із використанням психологічних механізмів впливу, раціональної та емоційної аргументації, засобів вербального та невербального спілкування, тестових методик. Контролює здійснення поглибленого профдіагностичного обстеження отримувачів соціальних послуг з метою професійного відбору за визначеним переліком професій та спеціальностей. Відповідно до професійно-кваліфікаційних вимог роботодавця забезпечує проведення професійного відбору і добору із числа претендентів. Організовує надання індивідуальних профконсультацій неповнолітнім. Забезпечує розміщення та використання інформаційного матеріалу в профінформаційних підрозділах підприємств (установ, організацій). Взаємодіє в межах виконання функціональних обов'язків із соціальними партнерами, які займаються питаннями працевлаштування та соціального захисту різних категорій

населення. Готує та формує базу нормативних, інформаційних, професіографічних, методичних матеріалів, необхідних для профорієнтаційної роботи. Бере участь в організації та проведенні групових і масових профінформаційних заходів, спеціалізованих профінформаційних семінарів і соціально-психологічних тренінгів для окремих категорій населення з питань сприяння зайнятості та надання психологічної підтримки. Організовує навчальні семінари зі спеціалістами щодо форм та методів ефективного спілкування, запобігання та розв'язання конфліктних ситуацій, підвищення мотивації до пошуку роботи. Веде встановлену документацію.

Він має знати: Конституцію України, закони України, акти Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, Міністерства соціальної політики України за профілем діяльності установи (закладу); Кодекс законів про працю, чинне трудове законодавство, законодавство України з питань зайнятості, соціального страхування, законодавство про оплату праці; інструкції та документи, що регламентують проведення профконсультаційної роботи; форми профорієнтації роботи з населенням та технологію їх проведення; основи загальної та соціальної психології, конфліктології, етики та ділового спілкування; інформацію щодо стану та перспектив соціально-економічного розвитку підприємств району та регіону, соціально-демографічних особливостей регіону; ситуації на локальному, регіональному та державному ринку праці; поточну потребу роботодавців підприємства, району та регіону в персоналі; правила ділового етикету; правила та норми охорони праці, виробничої санітарії; засоби протипожежного захисту; державну мову (відповідні регіональні мови або мови національних меншин), основні принципи роботи з комп'ютером та відповідні програмні засоби.

Кваліфікаційні вимоги до головного профконсультанта: вища освіта другого рівня за ступенем магістра та спеціальністю відповідної галузі знань; стаж роботи у відповідній сфері діяльності на керівних посадах нижчого рівня – не менше ніж 5 років (<https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0518739-17#Text>).

До перешкод розвитку ринку консультаційних послуг в Україні належать складність соціальної ситуації через військовий стан, зниження

ділової активності, низька платоспроможність потенційних клієнтів в умовах кризи в державі; відсутність усвідомленої необхідності у консультаційних послугах; нездатність адекватно оцінити корисність консультаційних послуг; небажання сплачувати «невідчутні» послуги; відсутність гарантії конкретних кінцевих результатів впровадження змін і позитивного ефекту від консультування. До них можна додати і такі, як побоювання залежності від консультанта; відсутність відповідної культури та досвіду спілкування з незалежними експертами; ризик порушення консультантом конфіденційності; недовіра та недостатність об'єктивної інформації про окремі консультаційні фірми та їх роботу. Є очевидним комплекс проблем, який включає, крім суто економічних, ряд соціальних, інформаційних, морально-психологічних і етичних чинників (Спільник, 2005).

Етику консультаційної діяльності розглядають у трьох взаємопов'язаних площинах: консультант-клієнт, консультант-консультант і клієнт-консультант (Синявський, 2011).

Розгляд етичних аспектів консультаційної діяльності доцільно розпочати із стосунків консультанта з клієнтом, які вочевидь у професійній діяльності консультантів мають провідне значення. Ці взаємини заслуговують на увагу з двох позицій – в аспекті послуг, які надаються, і в діловому контексті. Серед позицій, що стосуються надаваних послуг, слід навести такі:

- надання клієнтам консультативних продуктів і послуг лише тільки найвищої якості;
- відбір для роботи тільки тих клієнтів, для консультування яких кваліфікація виконавця є достатньою;
- навчання за рахунок особистого часу;
- дотримання принципу: інтереси клієнтів вищі за інтереси консультантів;
- відвертість з клієнтом, не знання відповідей на всі запитання не слід розглядати як слабку сторону;
- уникнення клієнтів із запламованою репутацією;
- збереження конфіденційності інформації;
- уникнення конфлікту інтересів;
- запобігання виникнення стосунків залежності клієнта;

- уникання передоручення консультування без згоди клієнта;
- обминання одночасної роботи з клієнтами, які перебувають між собою у конфлікті;
- здійснення регулярного самоконтролю власної практики;
- забезпечення високої якості послуг навіть у тому випадку; коли клієнт не здатний це оцінити (Горбунова, 2008).

Система загальних, професійних і морально-етичних вимог, що пред'являються до консультування і до практичної роботи консультанта, найкраще відображена в існуючих кодексах професійної етики соціальних працівників і соціальних педагогів. Діяльність консультанта спрямована на досягнення виключно гуманних цілей, що передбачають зняття яких би то не було обмежень на шляху інтелектуального та персонального (особистісного) розвитку клієнта; вирішення соціальної проблеми; отримання певної інформації, поради тощо. Свою роботу консультант будує на основі безумовної поваги гідності та недоторканості особи клієнта. Консультант поважає основоположні людські права, що визначаються загальною Декларацією прав людини (https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_015#Text). У роботі з клієнтами керується принципами чесності та відкритості (щирості). Має право надавати лише такі послуги клієнтам, для яких він має необхідну освіту, кваліфікацію, знання і вміння. У своїй роботі застосовує тільки випробувані методики. Обов'язковою складовою частиною роботи консультанта є постійна підтримка на високому рівні своїх професійних знань і умінь. Консультант не має права розголошувати або передавати третім особам дані про своїх клієнтів або про результати консультування. Консультант не має права передавати некомпетентним особам методи роботи з клієнтами. Він повинен дотримуватися обережності, щоб не викликати необґрунтованих надій і очікувань з боку клієнта, не давати йому обіцянок, порад і рекомендацій, які не можна буде виконати. Консультант несе особисту відповідальність за зберігання у таємниці інформації, що стосується клієнтів (<https://studfile.net/preview/5258635/page:4/#9>).

Ефективність консультанта визначається властивостями особистості, професійними знаннями та спеціальними навичками. Кожен із цих факторів забезпечує якісний консультативний контакт, який і є основою консультування. Від консультативного контакту залежить остаточ-

ний ефект консультування – отримання соціальної послуги консультування в процесі конструктивних дій клієнта з консультантом і навпаки.

Модель ефективного консультанта:

- 1) автентичність (бути самим собою);
- 2) відкритість власному досвіду (сприймати власні почуття як негативні і позитивні, так і клієнта);
- 3) розвиток самопізнання (чим більше консультант знає про себе, тим більше він зможе зрозуміти клієнта);
- 4) усвідомлення своєї ідентичності («хто я?», «ким я можу стати?»);
- 5) толерантність до невизначеності (стосується процесу консультування, не завжди можемо спрогнозувати, що буде наступної миті);
- 6) постановка реалістичних цілей (розуміння власних обмежень);
- 7) емпатія (<https://studfile.net/preview/5258635/page:4/#9>).

Професія консультанта є дуже цікавою, однак коли він занадто захопиться своєю роботою, то нерідко змушує страждати сім'ю консультанта. Адже вимоги етики не дозволяють консультанту ділитися з сім'єю своїми враженнями та висновками, тому члени сім'ї лише приблизно уявляють, чим займається консультант, а також, консультування вимагає великих емоційних витрат, і іноді це значно зменшує емоційну віддачу в сім'ї. Консультування та віднесено до професій, які вимагають великого емоційного навантаження, відповідальності та мають вельми невизначені критерії успіху. Представникам цих професій загрожує небезпека «синдрому згорання». Причини синдрому: монотонність роботи, особливо якщо її сенс здається сумнівним; вкладання в роботу великих особистісних ресурсів при недостатності визнання і позитивної оцінки; суворе регламентація часу роботи, особливо при нереальних терміни її виконання; робота з «невмотивованими»; напруженість і конфлікти в професійному середовищі, недостатня підтримка з боку колег і їх зайвий критицизм. (<https://studfile.net/preview/5258635/page:4/#9>).

При аналізі консультативного спілкування важливим є питання визначення консультантом своєї ролі, позиції щодо клієнта. Консультанти повинні вміти аналізувати себе, свою роль у процесі професійного спілкування і те, в якій ролі сподівається бачити консультанта клієнт. Для цього консультанту корисно обмірковувати, чи грає він роль друга клієнта, професійного радника, вчителі, експерта, супутника клієнта тощо. Слід зазначити, що ролі консультанта звичайно залежать від його при-

належності до певної теоретичної концепції, його кваліфікації, особистісних рис характеру, а також очікувань клієнта. Якщо у консультанта немає ясності в цьому питанні, він буде керуватися у своїй роботі не визначеними теоретичними принципами, а лише потребами клієнта, іншими словами, буде робити лише те, на що сподівається та що хоче почути клієнт. Клієнти часто очікують, що консультант візьме на себе відповідальність за успіх їхнього подальшого життя та вирішить їх проблеми.

Треба враховувати проблему відповідальності в консультативній взаємодії. Відповідальність консультанта поширюється на організацію процесу консультування, забезпечення взаємодії з клієнтом (встановлення контакту, довірливих стосунків, забезпечення безпечної обстановки, створення атмосфери, що сприяє саморозкриттю клієнта, вибір адекватної позиції і ролі). Консультант несе відповідальність за власне самопочуття та за власні емоційні стани, що виникають у нього до, після або в процесі консультативної бесіди, за підвищення свого професійного рівня, а також за відділення особистого від професійного. В обов'язки консультанта входить вирішення етично-правових питань, що стосуються конфіденційності, надання інформації іншим особам, ухвалення рішення про втручання у випадках небезпеки для клієнта тощо. Його відповідальність полягає в тому, щоб ретельно, чесно й уважно виконувати свої професійні обов'язки.

Відповідальність клієнта в консультативному процесі полягає в прояві активності для вирішення проблем і поставлених завдань.

Контрольні питання до теми:

1. Надайте характеристику соціальному працівнику, який надає соціальну послугу консультування.
2. Які основні принципи надання соціальної послуги консультування?
3. Якими знаннями й навичками, відповідно до кваліфікаційних вимог мають володіти працівники, що надають соціальну послугу консультування, відповідно «Довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80. Соціальні послуги»?
4. У чому полягає етика консультування як виду соціальної послуги?
5. Чим відрізняється «ефективний консультант» від «неефективного»?

Тестові питання до теми:

1. Чи правильним є твердження, що «соціальний працівник – це кваліфікований консультант і комунікатор. Він вміло оперує законами

України, використовуючи їх для вирішення кризових ситуацій, разом з клієнтами створює програми та механізми виходу зі складних ситуацій?»

- а) правильно;
- б) не правильно.

2. Чи правильним є твердження, що «надавачу соціальної послуги можна використовувати речі отримувачів соціальної послуги, отримувати від них гроші, подарунки тощо?»

- а) правильно;
- б) не правильно.

3. Кваліфікаційні вимоги до головного профконсультанта:

а) вища освіта другого рівня за ступенем магістра та спеціальністю відповідної галузі знань; стаж роботи у відповідній сфері діяльності на керівних посадах нижчого рівня – не менше ніж 5 років;

б) вища освіта першого рівня за ступенем бакалавр та спеціальністю відповідної галузі знань; стаж роботи у відповідній сфері діяльності – не менше ніж 3 років;

в) вища освіта другого рівня за ступенем магістра та спеціальністю відповідної галузі знань; стаж роботи у відповідній сфері діяльності на керівних посадах нижчого рівня – не менше ніж 10 років.

4. Вставте пропущені слова: «При аналізі консультативного спілкування важливим є питання визначення консультантом своєї _____, _____ щодо клієнта.

5. Етику консультаційної діяльності розглядають у площинах:

- а) консультант-клієнт, консультант-консультант і клієнт-консультант;
- б) консультант-клієнт і консультант-консультант;
- в) консультант-консультант і клієнт-консультант.

Використані та рекомендовані джерела:

1. Горбунова В.В. Етичні дилеми у практиці психологічної допомоги. Практична психологія та соціальна робота. 2008. № 8. С. 3–5.

2. Морально-етичні принципи та відповідальність психолога-консультанта. StudFiles. URL : <https://studfile.net/preview/5258635/page:4/#9> (дата звернення: 04.05.2023).

3. Загальна декларація прав людини (українська) : Декларація Організація Об'єднаних Націй від 10.12.1948 року. URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_015#Text (дата звернення: 04.05.2023).

4. Наказ Міністерства праці та соціальної політики України від 14 жовтня 2005 року № 324. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0518739-17#Text> (дата звернення 04.04.2023 року).

5. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування : Наказ Міністерства соціальної політики України від 02.07.2015 р. № 678. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text> (дата звернення: 04.05.2023).

6. Про захист персональних даних : Закон України від 01.06.2010 р. № 2297-VI : станом на 27 жовтня 2022 р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text> (дата звернення: 04.05.2023).

7. Синявський В.В. Психологічні основи професійної консультації безробітних: навч. метод. посіб. Київ : ІПК ДСЗУ, 2011. 80 с.

8. Соціальний працівник – консультант | Факультет соціальної та психологічної освіти. Факультет соціальної та психологічної освіти. URL : <https://fspu.udpu.edu.ua/соціальний-працівник-консультант-2/> (дата звернення: 04.05.2023).

9. Спільник І., Спільник П. Етичні засади діяльності у консультаційній сфері. Економічний аналіз. 2011. Вип. 8. Ч. 2. С. 318–322.

РОЗДІЛ 2

ВИДИ, ФОРМИ ТА МЕТОДИ КОНСУЛЬТУВАННЯ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

Консультування клієнта є одним з видів допомоги в соціальній роботі. Визначаються такі причини фундаментального зв'язку між соціальною роботою та консультуванням:

1) консультування спрямоване на аналіз проблеми клієнта, що опинився в складних життєвих обставинах або належить до однієї із вразливих груп населення;

2) процес консультування носить соціально-психологічний характер: клієнт, отримавши інформацію від соціального працівника, реалізує її у практичні дії, що допомагають вирішити певну проблему (консультування завершене і клієнт починає сам собі допомагати);

3) теорії консультування базуються на відомих психологічних, соціальних, педагогічних школах, напрямках роботи в соціальній сфері.

Консультування в соціальній роботі має базуватися та враховувати потреби клієнта та бути спрямоване на покращення ефективності управління клієнтом власним життям і розвиток здатності клієнта вирішувати складні життєві ситуації і розвивати власні можливості, у тому числі, й адаптаційні.

Єдиної класифікації методів консультування не існує. На даний час ми можемо виділити такі підходи до консультування в соціальній роботі:

- вуличне консультування;
- соціально-педагогічне консультування;
- інформаційно-мотиваційне консультування;
- консультування в стаціонарних умовах;
- консультування за принципом «рівний – рівному»;
- консультування, орієнтоване на виконання завдання;
- кризове консультування;
- сімейне консультування – консультування отримувачів соціальної послуги, що перебувають у родинних стосунках або проживають однією сім'єю;
- телефонне консультування;
- консультування під час соціального патрулювання.

До бажаних результатів консультативної допомоги відносять: психоемоційну стабілізацію; краще розуміння себе, своєї ситуації та інших людей; ухвалення рішення та реалізацію клієнтом рішення тощо.

2.1. Вуличне консультування

Вуличне консультування – контактне консультування отримувачів соціальної послуги в нестационарних умовах (поза приміщеннями, у яких працюють надавачі соціальних послуг), у місцях, звичних для закритих щодо контактування соціальних груп (бездомних, осіб із алко-, нарко- та іншими видами залежності), у місцях, де вони мешкають, гуртуються, проводять разом час (<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text>).

Становлення вуличного консультування бере свій початок у 20-х роках ХХ сторіччя, коли в США виникла вулична соціальна робота, що була спрямована на попередження криміналізації підлітків бідних кварталів.

Вулична соціальна робота – це інноваційний метод соціальної роботи, зміст якого полягає в наданні соціальними службами послуг своїм клієнтам на вулиці, у тому числі, консультативних.

До основних завдань вуличної соціальної роботи можна віднести:

- виявлення та облік бездомних осіб та інших категорій клієнтів;
- встановлення довірливих відносин з кризовими категоріями дітей та молоді, які більшість часу перебувають на вулиці і потребують допомоги соціального працівника; з людьми, які живуть на вулиці, з наркозалежними, секс-працівницями;
- сприяння в усвідомлення і прийнятті позитивних стереотипів соціальної поведінки;
- залучення громадськості до вирішення соціальних проблем «вуличних» категорій дітей та молоді, бездомних та інших категорій;
- консультування з питань, важливих для даної категорії, в умовах анонімності та конфіденційності;
- переадресування до інших існуючих інститутів соціальної допомоги (до відповідних соціальних закладів за згодою клієнта);
- допомога в захисті від будь-якого фізичного та психічного насильства;

- надання або організація надання невідкладної медичної допомоги та за необхідності направлення до медичних закладів;
- надання інформації про шляхи збереження здоров'я; сприяння прийняттю здорового способу життя,
- проведення профілактичної роботи щодо попередження правопорушень та злочинності серед дітей та молоді;
- надання мінімальних соціальних послуг (їжі, одягу, взуття, одnorазових шприців тощо);
- інформування та консультування бездомних осіб та інших видів клієнтів про можливість отримання послуг;
- надання порад, консультування щодо кроків, які міг би зробити клієнт для вирішення власної кризової ситуації;
- сприяння формуванню позитивної громадської думки про бездомних осіб з метою уникнення їх стигматизації та дискримінації.

У вуличній соціальній роботі консультації можуть надаватися за двома напрямками:

- «аутріч-робота», яка спрямована на інформування вразливих груп населення або осіб, які опинилися в скрутних життєвих обставинах, про соціальні заклади, де їм нададуть соціальні послуги та допомогу.
- «детач-робота», яка покликана надавати соціальну підтримку, у тому числі, консультування безпосередньо і тільки на вулиці, в середовищі життєдіяльності певної соціальної групи.

В Україні вулична соціальна робота здебільшого здійснюється епізодично за визначеними в соціальному паспорті громади маршрутами (виїзні консультативні пункти тощо).

Вуличне консультування може відбуватися під час соціального патрулювання. Соціальне патрулювання – мобільна форма надання соціальних послуг відповідними фахівцями (далі – група) поза межами закладів. Найчастіше соціальна вулична робота здійснюється як соціальне патрулювання) і здійснюється службою соціального патрулювання. Порядок здійснення соціального патрулювання затверджений наказом Міністерства соціальної політики 19.07.2011 р., № 283. Соціальне патрулювання може здійснюватися працівниками закладів для бездомних осіб, соціального захисту дітей представниками громадських і благодійних організацій (<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text>).

Головною умовою вуличного консультування є донесення інформації та створення можливостей для доступу представників вразливих груп і осіб, що опинилися в скрутних життєвих обставинах до послуг

соціальних служб; налаштувати клієнтів до позитивної взаємодії з їх фахівцями в соціальній сфері.

Соціальні працівники повинні мати чіткий графік виходу на вулицю (це важливо для клієнтів, які знатимуть, де і коли можна звернутися за консультацією до фахівця, а також для самих соціальних працівників з точки зору їхньої безпеки). Треба розробити постійні маршрути, визначити місця зустрічі з клієнтами. Для розмови слід обирати місця безпечні та доступні і для працівників, і для клієнтів.

Першим етапом вуличного консультування будь-якої групи отримувачів послуг є дослідження потреб осіб обраної групи, їх очікувань і життєвих планів. Це надає можливість визначити пріоритети й проводити консультації за темами, що є найбільш актуальними для даної категорії людей.

Залежно від ситуації вуличне консультування може реалізовуватися у таких організаційних формах, як підтримуючі бесіди, інформування. Його ефективність залежить від уміння фахівців тактовно, психологічно грамотно долати бар'єри у спілкуванні, налагоджувати довірливі відносини з клієнтами, спонукати їх до довірливого, інформаційно та емоційно насиченого, рівноправного спілкування. За таких умов вони невимусовно та вільно висловлюють свої думки, беруть участь у виробленні і прийнятті рішень щодо свого подальшого життя.

Принципи вуличного консультування:

- цілеспрямований пошук контактів із потенційними клієнтами;
- простота та гнучкість пропонованих тем для обговорення;
- орієнтація на потреби (негаразди) клієнта;
- добровільне звернення клієнтів за консультацією;
- кваліфікована відповідь на запитання клієнта;
- забезпечення довіри й анонімності клієнтів;
- обов'язковість та сталість у проведенні консультацій.

Ключовим принципом вуличного консультування є відповідальність клієнтів за свої проблеми та його готовність вислухати поради соціального працівника. Люди, які потрапили у складні життєві ситуації, значно легше приймають рішення про зміну поведінки, дотримуються його у повсякденних справах, якщо приходять до нього самостійно та вважають його своїм. Саме цим обумовлена поширеність у вуличній консультативній роботі недирективного підходу, заснованого на обов'язковому врахуванні інтересів, потреб, можливостей конкретних клієнтів. Зовнішніми ознаками його є їх активна участь у виборі

теми, місця, часу наступної зустрічі (консультації). При цьому, недоречно приваблювати клієнта обіцянками якоїсь матеріальної допомоги під час подальших зустрічей. Завершуючи розмову, працівнику слід дати зрозуміти співрозмовнику, що контакт на цьому не завершується: «Ти можеш зустріти мене в такому-то місці і в такий-то час, і я буду радий продовжити знайомство з тобою».

Загалом вуличні консультації мають сенс, коли вони здійснюються регулярно та постійно аналізується їх результативність. Важливо, щоб хтось із працівників постійно перебував на вулиці. Він має стати «частиною вулиці» з точки зору клієнтів. Якщо вони поважатимуть вуличного працівника, то дослуховуватимуться до його порад і рекомендацій.

До відчутних переваг вуличного консультування належать: можливість налагодити довірливі стосунки з клієнтом на «його» території; насаження клієнта у процесі бесіди, наслідком чого здебільшого буває усвідомлення власної корисності, підвищення самооцінки; можливість соціального працівника побачити реальні результати своєї роботи.

Критеріями його ефективності можуть бути добровільне повторне звертання клієнтів по допомогу, намагання вступити в офіційні відносини із соціальними службами, повернення з вулиці додому, зміна поведінки. Працюючи на вулиці, консультант має вести зошит (щоденник) спостережень за клієнтами, їхньою поведінкою, ставленням до фахівця й оточення, а також вести облік виконаної роботи.

Соціальний працівник (консультант), який працює на вулиці, повинен вміти не тільки розуміти мову, субкультуру своїх потенційних клієнтів, а й дотримуватися правил безпеки. Залежать ці правила від етнічної, вікової, соціальної специфіки середовища, в якому йому доводиться працювати. Водночас вони зводяться до таких загальних положень:

- про час виходу на роботу та її завершення повідомляти колег чи диспетчера своєї соціальної служби;
- працювати в парі (хоча б із волонтером) і перебувати в полі зору колег;
- використовувати зручний одяг, не носити на роботі прикраси, коштовності;
- дотримуватися емоційної дистанції, не провокувати агресію клієнтів;

- ще на першому етапі налагодити контакти з представниками поліції, які працюють на цій території; дотримуватися правил громадського порядку, вимог правоохоронних органів;

- завжди мати при собі посвідчення співробітника соціальної служби, а також засоби зв'язку (радіопередавач, мобільний телефон), уміти психологічно грамотно нейтралізувати екстрені ситуації;

- мати при собі: записну книжку з ручкою для нотаток, список адрес та телефонів організацій, які надають допомогу дітям або дорослим, залежно від проблеми (притулків, лікарень, громадських організацій і фондів, соціальних служб, релігійних притулків), ліхтарик – великий (обстеження горищ, підвалів, закинутих будинків, люків теплотрас та каналізаційних системах, і як предмет захисту);

- не вступати в контакт з людьми, які перебувають у стані наркотичного, алкогольного чи токсичного сп'яніння;

- не відкликатися на запрошення дітей або дорослих відвідати місце їхнього перебування до того, як буде зібрано достатньо інформації, яка гарантуватиме безпеку співробітника соціальної служби;

- звести до мінімуму тілесні контакти, щоб запобігти інфікуванню різноманітними захворюваннями. Після роботи ретельно помити руки з туалетним милом, обробити антисептиком і почистити одяг.

Результати вуличної консультації соціальний працівник повинен занести в анкету (Додаток Е).

Будучи вкоріненою у загальні та специфічні принципи, вулична консультативна робота пов'язана з багатьма нетиповими, непрогнозованими ситуаціями, вимагає від соціального працівника здатності творчо, нестандартно мислити, миттєво орієнтуватися у динамічних ситуаціях взаємодії, знаходити нетривіальні рішення, обирати влучні, переконливі слова й вивірені емоції, враховуючи різноманітні особливості людей, які є її клієнтами.

Контрольні питання до теми:

1. Які визначаються причини фундаментального зв'язку між соціальною роботою та консультуванням?
2. Надайте визначення поняттю «вуличне консультування».
3. За якими напрямками надається соціальна послуга вуличне консультування?

4. Охарактеризуйте основні вимоги та принципи до соціальної послуги вуличне консультування.

5. Які переваги та недоліки має соціальна послуга вуличне консультування?

Тестові питання до теми:

1. Чи правильним є твердження, що «консультування в соціальній роботі має базуватися та враховувати потреби клієнта та бути спрямоване на покращення ефективності управління клієнтом власним життям і розвиток здатності клієнта вирішувати складні життєві ситуації і розвивати власні можливості, у тому числі, й адаптаційні?»

- а) правильно;
- б) не правильно.

2. Вуличне консультування – це

а) контактне консультування отримувачів соціальної послуги в нестационарних умовах (поза приміщеннями, у яких працюють надавачі соціальних послуг), у місцях, звичних для закритих щодо контактування соціальних груп (бездомних, осіб із алко-, нарко- та іншими видами залежності), у місцях, де вони мешкають, гуртуються, проводять разом час;

б) технологія надання соціальних послуг шляхом допомоги людині чи групі людей через цілеспрямований інформаційний вплив з метою відновлення й оптимізації соціальних функцій, розробки комунікаційних норм соціуму;

в) особлива техніка консультування, завдяки якій консультант стає помічником клієнта в процесі змін, ненав'язливо допомагаючи йому в процесі бесіди самостійно розглядати свою проблемну поведінку з різних боків, а також приймати рішення щодо того, змінювати чи ні щось своїй поведінці.

3. Вставте пропущене слово: «Становлення вуличного консультування бере свій початок у 20-х роках ХХ сторіччя, коли в _____ виникла вулична соціальна робота».

4. Ключовим принципом вуличного консультування є:

а) відповідальність клієнтів за свої проблеми та його готовність вислухати поради соціального працівника;

б) відповідальність консультанта за проблеми клієнтів та його готовність надавати поради.

5. Результати вуличної консультації соціальний працівник повинен занести в:

- а) журнал;
- б) анкету;
- в) щоденник.

Використані та рекомендовані джерела:

1. Боделан М.В. Вулична соціальна робота: сутність і специфіка. *Наука і освіта*. 2016. № 1. С. 28–31.

2. Боделан М.В. Функціональна компетентність соціального працівника щодо вуличної соціальної роботи. *Science and Education a New Dimension. Pedagogy and Psychology*. 2016. № IV (48). С. 11–13.

3. Вайнола Р.Х. Особливості соціальної вуличної роботи в умовах великого міста. URL : <https://enpuir.npu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/3801/Vainola.pdf?sequence=1> (дата звернення 08.05.2023).

4. Літяга І. Волонтерський рух і вулична соціальна робота. URL : <http://eprints.zu.edu.ua/25318/1/%D0%86%D0%BD%D0%BD%D0%B0%20%D0%9B%D1%96%D1%82%D1%8F%D0%B3%D0%B0.pdf>

5. Пожидаєва О.В. Сутність та види консультування в соціально-педагогічній діяльності. *Вісник Запорізького національного університету. Педагогічні науки*. 2012. № 1 (17). С. 22–25.

6. Головна сторінка DSpace. URL : <https://enpuir.npu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/3801/Vainola.pdf?sequence=1> (дата звернення: 08.05.2023).

7. Специфіка вуличної соціальної роботи » referat-ok.com.ua. referat-ok.com.ua» Для тих хто прагне знань! URL : <http://referat-ok.com.ua/work/specifika-vulichnoi-socialnoi-robot/> (дата звернення: 08.05.2023).

8. Вулична соціальна робота. *StudFiles*. URL : <https://studfile.net/preview/9241620/page:10/> (дата звернення: 08.05.2023).

2.2. Соціально-психологічне консультування

У міру становлення в нашій державі соціально-педагогічної допомоги як професійної діяльності, консультування знаходить своє призначення і в соціальній сфері. Визначається як кваліфікована порада, допомога особам, які мають певні соціальні проблеми, спрямована на відновлення і оптимізацію соціальних функцій задля сприяння їх соціалізації, а також генерації соціальних норм спілкування (Пожидаєва, 2012).

Соціально-психологічне консультування – консультування (вид соціальної та психологічної допомоги), що полягає у визначенні консультантом разом з отримувачем його особистісних психологічних і соціальних проблемах із подальшою корекцією поведінки в особистому житті, професійній діяльності, навчанні й інших життєвих сферах для виходу зі складної життєвої ситуації (<https://ips.ligazakon.net/document/TM052116>)

Соціально-психологічне консультування можна умовно поділити на психологічне консультування та соціальне консультування.

2.2.1. Психологічне консультування

Сутність психологічного консультування полягає в наданні спеціалістом-психологом на основі спеціальних професійно-наукових знань безпосередньої психологічної допомоги через створення умов, за яких клієнт відкриває (усвідомлює) нові можливості у розв'язанні своїх психологічних проблем.

Психологічне консультування носить короткочасний і епізодичний характер особистих контактів психолога та клієнта. Якщо психологічне консультування орієнтоване на допомогу клієнтові в реорганізації його міжособистісних стосунків, то психологічний вплив орієнтований на розв'язання глибинних проблем особистості має тривалий час та передбачає декілька зустрічей (до розв'язування проблеми).

При проведенні психологічного консультування фахівець дає поради клієнту, але їх практична реалізація є справою клієнта. При психотерапії ж активні дії, спрямовані на подолання проблем клієнта, здійснює психолог, а клієнт лише реагує на них, або сприймає ці впливи. При психокорекції, яка пов'язана з психологічним консультуванням, основна робота найчастіше проводиться клієнтом самостійно за відсутності психолога або без прямої й постійної взаємодії з ним (https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/4895/1/I_Trigub_05_14_konf_NDL.pdf).

Складовою консультування є психодіагностика. Психодіагностика в консультуванні спирається на результати безпосереднього спостереження за клієнтом, узагальнення отриманих даних. Здійснюється психодіагностика на початку консультування без застосування спеціальних психологічних тестів і потребує значно менше часу, ніж при психокорекції.

Метою психологічного консультування є допомога клієнтові у дослідженні власної особистості, у розумінні своїх стосунків з оточуючим світом, в оцінці своїх проблем та в пошуку альтернативних варіантів їх подолання.

Ця мета реалізовується через розв'язування таких основних завдань:

1. Конкретизація (з'ясування) проблеми, з якою зустрівся клієнт. Це завдання полягає у вислуховуванні клієнта, спостереженні за ним. Внаслідок використання спеціальних прийомів вислуховування консультант приходить до висновку про те, в чому проблема клієнта.

2. Інформування клієнта про психологічну сутність його проблеми, про реальний ступінь її серйозності. Тобто консультант не лише аргументовано пояснює клієнту, в чому полягає його проблема, але й пояснює, чому ця проблема виникла і як її можна практично вирішувати.

3. Вивчення психологом-консультантом особистості клієнта. Таке вивчення дозволяє з'ясувати, наскільки повно і глибоко розуміє клієнт свої проблеми та наскільки готовий до її розв'язування.

4. Чітке формулювання порад і рекомендацій клієнту з приводу того, як найкраще розв'язати проблему. При цьому враховуються індивідуальні особливості клієнта та специфіка розуміння проблеми психологом. Поради та рекомендації повинні бути простими, короткими та зрозумілими клієнту, а також придатними до виконання в реальних умовах життя клієнта та з відповідним контролем з його боку.

5. Не завжди клієнт може одразу і з розрахунком на успіх перейти до реалізації порад і рекомендацій, отриманих від психолога. Іноді через недосвідченість та невміння клієнт припускається помилок і потребує оперативної допомоги з боку психолога. Тому завданням психолога-консультанта є надання допомоги клієнту у вигляді додаткових практичних порад, які пропонуються тоді, коли він вже розпочав розв'язання проблеми.

6. Якщо з тих чи інших причин клієнт відмовляється від виконання порад та рекомендацій, які надає психолог, то останній не несе відповідальності за кінцевий практичний результат психологічного консультування, а лише за правильність наданих рекомендацій.

7. Навчання клієнта тому, як найкраще уникнути в майбутньому му подібних проблем. Це, зокрема, одна із задач психопрофілактики.

Розв'язуючи її, психолог-консультант домагається того, щоб клієнт самостійно міг попереджувати повторне виникнення подібної проблеми.

8. У ході психологічного консультування відбувається також психолого-просвітницьке інформування клієнта. Воно полягає у передачі клієнту елементарних, життєво необхідних психологічних знань та вмінь, оволодіння й правильне застосування яких можливе клієнтом без спеціальної психологічної підготовки. Критерієм ефективності психологічного консультування, на думку є поява в іншої людини (клієнта) нових переживань з приводу своєї проблеми.

Для забезпечення результативності та ефективності психологічного консультування треба дотримуватися таких його принципів:

- принцип доброзичливого й безоцінного ставлення до клієнта, що передбачає вияв емоційної теплоти й поваги, вміння прийняти клієнта таким, яким він є, не оцінюючи й не засуджуючи його норми і цінності, стиль життя і поведінку;

- забезпечення конфіденційності зустрічі. Цей принцип означає, що психолог зберігає у таємниці все, що стосується клієнта, його особистих проблем і життєвих обставин (крім випадків, передбачених законом, про що психолог попереджає клієнта);

- принцип добровільності означає, що клієнт сам звертається до психолога, оскільки суб'єктивно відчуває труднощі у своєму житті та мотивований до сприйняття психологічної допомоги;

- принцип професійної мотивованості консультанта означає, що він захищає інтереси клієнта, а не інших осіб чи організацій, не бере бік жодного з учасників конфлікту, уникає упередженого ставлення;

- принцип відмови психолога від порад чи рецептів. Завданням є посилення відповідальності клієнта за те, що з ним відбувається, спонукання його до активності в аналізі проблем, у пошуку виходу з кризи;

- розмежування особистих і професійних відносин. Психолог не може вступати з клієнтом у будь-які особисті стосунки. Психолог не може встановлювати дружні стосунки з клієнтом, а також надавати допомогу друзям чи родичам.

Реалізація принципів психологічного консультування можлива за таких умов:

1. Клієнт, який звертається до психолога, повинен мати реальну проблему психологічного характеру та усвідомлюване бажання як-найшвидше її вирішити.

2. Консультант-психолог, до якого звернулися за допомогою, повинен мати досвід психологічного консультування і відповідну професійну психологічну підготовку.

3. Витрати часу на консультування повинні бути достатніми для розуміння і пошуку оптимального розв'язку проблеми, яка хвилює клієнта, а також для успішного її подолання спільно з клієнтом.

4. Клієнт повинен точно дотримуватися наданих психологом-консультантом рекомендацій.

5. Створення сприятливого і відповідного психологічному консультуванню клімату.

Оскільки психологічного консультування потребують різні люди і звертаються за допомогою з різних проблем, то психологічне консультування можна поділити на види залежно від індивідуальних особливостей клієнтів і тих проблем, з приводу яких вони звертаються за психологічною допомогою.

Виділяють такі види психологічного консультування::

- інтимно-особистісне консультування;
- сімейне консультування;
- психолого-педагогічне, психолого-управлінське консультування;
- ділове консультування.

Інтимно-особистісне консультування здійснюється з проблем психологічних або поведінкових недоліків, яких хотів би позбутися клієнт; особистісних взаємин з референтними людьми; з приводу різноманітних страхів, невдач, глибокого невдоволення клієнта самим собою, інтимними взаєминами.

До сімейного консультування вдаються при виборі дружини чи чоловіка, з метою попередження і розв'язання конфліктів у внутрішньосімейних відносинах та у відносинах членів сім'ї з родичами, з приводу розв'язання поточних сімейних проблем (розподіл обов'язків, економічні питання сім'ї тощо), до та після розлучення.

Психолого-педагогічне консультування передбачає обговорення консультантом і клієнтом питань навчання і виховання дітей, підви-

щення педагогічної кваліфікації дорослих, вдосконалення педагогічного керівництва, управління дитячими та дорослими групами.

Останній різновид консультування слід відрізнити від рекомендацій, які надаються вчителям, учням, батькам, адміністрації тощо, сутність яких зводиться до того, що психолог радить вдаватися до конкретних дій, змін поведінки, стосунків з метою впливу на інших учасників навчально-виховного процесу.

Управлінське консультування включає два напрями роботи:

- консультування з проблем управління, яке ведеться з керівниками;
- консультування всіх працівників установи з приводу їх особистісних проблем, пов'язаних із сімейними відносинами, віковими особливостями та кризами, труднощами спілкування, самовдосконалення, саморозвитку тощо.

Діловим називається консультування, яке пов'язане з подоланням людьми ділових проблем: вибору професії, прийому на роботу, організації праці, підвищення працездатності, проведення ділових переговорів.

За тривалістю співпраці консультанта та клієнта розрізняють:

- разову консультацію. Це консультація тривалістю 45–60 хв. Вона проводиться у випадках, коли клієнт звернувся до психолога з приводу проблеми, з якої йому, насамперед, потрібна допомога інших спеціалістів; коли психолог інформує клієнта з питань, які належать до його компетентності; коли клієнт звертається до психолога за підтримкою рішення, яке він збирається прийняти відносно певної життєвої ситуації; коли клієнт вдруге прийти не може;

- короткотермінове консультування. Триває впродовж 3–4 зустрічей. Найчастіше проводиться у випадках, коли клієнт потребує консультації просвітницько-рекомендаційного характеру або з діагностичною метою;

- середньотермінове консультування. Впродовж 10–15 зустрічей здійснюється значна психокорекційна робота;

- тривале консультування. Психолог працює з клієнтом впродовж року.

Проведення психологічного консультування висуває ряд вимог до фахівця. Так, зокрема, людина, яка займається психологічним консультуванням, повинна мати вищу психологічну освіту, достатній практичний досвід роботи в ролі психолога-консультанта, підтверджений від-

повідними сертифікатами. Крім знань та вмінь, психолог-консультант повинен відзначатись рядом спеціальних особистісних якостей: любити людей, бути проникливим, добрим, терплячим, відповідальним і комунікабельним. Р. Мей зазначав, що головне у психолога-консультанта – це «доброзичливість і прагнення зрозуміти клієнта, допомогти йому побачити себе з кращого боку і усвідомити свою цінність як особистості» (Мей, 2007).

Основним методом психологічного консультування, є інтерв'ю. Водночас інтерв'ю є ситуацією прийняття психологом професійних рішень стосовно проблеми клієнта. Воно спрямоване на те, щоб у процесі обговорення різноманітних тем зробити більш динамічним ставлення людини до різних властивостей її психічної реальності. Інтерв'ю включає здійснення впливу за допомогою запитань і спеціальних завдань, які розкривають активні та потенційні можливості іншої людини.

Зазвичай описують покрокову модель інтерв'ю:

1 крок – «Привіт» – стадія інтерв'ю, на якій відбувається структурування, досягнення взаєморозуміння. Триває перша стадія від кількох секунд до десяти хвилин і завершується досягненням між клієнтом і психологом відповідності позицій. На цій стадії психолог демонструє клієнтові свою позицію у взаємодії.

Консультант стосовно клієнта може займати такі позиції (ролі):

- позиція «над клієнтом», коли мудрий, досвідчений, сильний консультант простягає руку допомоги слабкому, дезадаптованому, недосвідченому клієнту;

- позиція «на рівних», коли зникла дистанція між консультантом і клієнтом, консультування приймає форму звичайної розмови;

- позиція «радика», за якої консультант виступає в ролі особи більш компетентної у проблемі клієнта і допомагає йому розібратися в ній.

Остання позиція консультанта є найбільш ефективною. Вона відповідає зазначеним принципам та характеризується відсутністю оцінок, відмовою від прямого виховного тиску, створенням атмосфери довіри, співчуття і доброзичливості.

У процесі консультування позиція психолога може змінюватися.

2 крок – «У чому проблема?». Ця стадія інтерв'ю розпочинається зі збору інформації про контекст теми, відбувається виділення проблеми,

розв'язується питання про ідентифікацію потенційних можливостей іншої людини.

3 крок – «Чого ви прагнете досягти?». На цій стадії психолог кваліфікує запит клієнта, орієнтуючись на будову його психічної реальності й її можливу модальність. Відбувається формулювання проблеми для клієнта і визначення вектору бажаних змін у проблемі клієнта.

4 крок – «Що ще можна зробити?». Це стадія, на якій відбувається пошук альтернативних рішень.

5 крок – «Чи будете ви це робити?» полягає в узагальненні всіх попередніх кроків й у переході від навчання до дії. Психолог докладає зусиль для зміни думок, дій і почуттів клієнта в його повсякденному житті, поза ситуацією інтерв'ю.

Контрольні питання до теми:

1. Надайте визначення поняттю «соціально-психологічне консультування».

2. Що таке психологічне консультування?

3. Яка мета психологічного консультування та через реалізацію яких завдань вона реалізується?

4. Дотримання яких принципів забезпечує результативність і ефективність психологічного консультування?

5. Яку, зазвичай, модель описують у психологічному консультуванні?

Тестові питання до теми:

1. Метою психологічного консультування є:

а) допомога клієнтові у дослідженні власної особистості;
б) у розумінні своїх стосунків з оточуючим світом;
в) в оцінці своїх проблем та в пошуку альтернативних варіантів їх подолання;

г) все перелічене вище;

д) жодна відповідь не є правильно.

2. Чи правильним є твердження, що «психологічне консультування в соціальній роботі носить короткочасний і епізодичний характер особистих контактів психолога та клієнта?»

а) правильно;

б) не правильно.

3. Вставте пропущену цифру: «Психолого-управлінське консультування включає _____ напрямки роботи.

4. Що є основним методом психологічного консультування?

- а) інтерв'ю;
- б) анкетування;
- в) бесіда;
- г) інформування.

5. Яка позиція консультанта в інтерв'ю є найбільш ефективною?

- а) позиція «над клієнтом», коли мудрий, досвідчений, сильний консультант простягає руку допомоги слабкому, дезадаптованому, недосвідченому клієнту;
- б) позиція «на рівних», коли зникла дистанція між консультантом і клієнтом, консультування приймає форму звичайної розмови;
- в) позиція «радника», за якої консультант виступає в ролі особи більш компетентної у проблемі клієнта і допомагає йому розібратися в ній.

Використані та рекомендовані джерела:

1. Бочелюк В., Панов М., Горшкова Г. Психологічне консультування в реабілітаційному процесі. *Наукові перспективи*. 2023, № 3 (33).

2. Гальцова С.В. Формування в процесі психологічного консультування готовності майбутніх педагогів до прийняття ефективних рішень. *Міжнародний науковий форум: соціологія, психологія, педагогіка, менеджмент*. 2012. С. 41–50.

3. Емішянц О.Б. Проблеми психологічного консультування. URL : <http://appspsychology.org.ua/data/jrn/v1/i37/32.pdf>. (дата звернення 08.05.2023).

4. Іваненко Ю.В. (2012). Онлайн-консультування як сучасна технологія в психологічній практиці. *Міжнародний науковий форум: соціологія, психологія, педагогіка, менеджмент*. 2012. С. 237–245.

5. ІПС ЛІГА: ЗАКОН – система пошуку, аналізу та моніторингу нормативно-правової бази. LIGA: ZAKON. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/TM052116> (дата звернення: 08.05.2023).

6. Пожидаєва О.В. Сутність та види консультування в соціально-педагогічній діяльності. *Вісник Запорізького національного університету. Педагогічні науки*. 2012. №1 (17). С. 22–25.

7. Тригуб І.І. Соціальне та психологічне консультування як складові професійної діяльності в галузі освіти. URL : https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/4895/1/I_Trigub_05_14_konf_NDL.pdf (дата звернення 08.05.2023).

8. Що необхідно знати про психологічне консультування. Гадацький фаховий коледж культури і мистецтв. URL: <https://guc.org.ua/oholoshennia/psykholoh-radyt/10882-2/> (дата звернення: 08.05.2023).

2.2.2. Соціальне консультування

Консультування є одним із видів діяльності соціального працівника. Він допомагає клієнтові проаналізувати та зрозуміти сутність його життєвої ситуації та запропонувати варіанти, що можуть бути застосовані для вирішення проблеми. Такий вид консультування отримав у науковій літературі тлумачення як «соціальне».

Соціальне консультування передбачає надання консультацій з питань зайнятості населення; соціальної підтримки дітей сиріт та дітей, що залишилися без батьківського опіки; соціальної профілактики негативних явищ у молодіжному середовищі; соціальної підтримки для людей похилого віку і осіб, які мають функціональні обмеження.

Соціальне консультування можна розглядати у трьох вимірах:

- як технологію;
- як процес (каунселінг);
- як вид практичної діяльності

За змістом соціальне консультування – це технологія надання соціальних послуг шляхом допомоги людині чи групі людей через цілеспрямований інформаційний вплив з метою відновлення й оптимізації соціальних функцій, розробки комунікаційних норм соціуму.

Соціальне консультування (каунселінг) – процес, під час якого фахівець надає рекомендації з розв'язання соціальних проблем клієнта.

Соціальне консультування (як вид практичної діяльності) – це надання кваліфікованих порад, допомоги особам, які опинилися в складних життєвих умовах та потребують втручання третьої сторони з метою їх подолання.

Основною відмінністю соціального консультування від інших видів полягає у тому, що інформування клієнта торкається питань, що тісно пов'язані з соціальним захистом, забезпеченням і допомогою людині, та відбувається в межах чинного на даний період часу законодавства України та нормативно-правових документів Міністерства соціальної політики України.

Принципи соціального консультування:

В основі принципів соціального консультування покладені основні вимоги до реалізації професійних компетентностей (загальних і спеціальних) соціальним працівником.

1. Науковість.
2. Конфіденційність.
3. Компетентність.
4. Професійність.
5. Комунікабельність.
6. Правомірність.

Класифікувати види соціального консультування можна за такими параметрами:

За чисельність учасників: індивідуальне (робота з окремою людиною); групове (робота з групою чи колективом).

Мета такого консультування полягає у підвищенні компетенцій клієнтів із вирішення різних соціальних питань, із якими вони зіштовхуються під час повсякденного життя.

За формою організації:

- консультуванням у загальних чи спеціалізованих формуваннях соціальних служб;
- виїзні консультації (Сорочинська, 2005) в професійній діяльності соціального працівника визначає такі види консультування, як:
 - інтимно-особистісне (взаємини з близькими, особистісні проблеми, статеві тощо);
 - сімейне (з проблем сімейного неблагополуччя);
 - психолого-педагогічне (з проблем навчання і виховання дітей, взаємостосунків з учителями, професійного вибору);
 - ділове (з питань професійного становлення, взаємин у трудовому колективі).

На її думку, кожний вид консультування передбачає визначення конкретних завдань, зокрема: уточнення проблеми клієнта, інформування клієнта про реальний ступінь її серйозності, вивчення особистості клієнта з метою з'ясування його можливостей самостійного подолання проблеми, вироблення стратегічної лінії подальших життєвих ускладнень аналогічного типу.

О.В. Пожидаєва надає таку класифікацію видів соціального консультування:

- за кількістю клієнтів консультування: індивідуальне, групове;
- за тривалістю: короткотермінове (одноразове), довготермінове (проводиться протягом кількох зустрічей), оперативне (швидко скоординоване);
- за видами контакту: очне (безпосередній контакт), заочне чи дистанційне (телефонне консультування, переписка);
- за місцем проведення (кабінетне, вуличне);
- за джерелом передачі інформації (вербальне та невербальне (інформаційні стенди));
- за віком клієнтів: консультування дітей, підлітків, молоді, людей похилого віку;
- за змістом проблеми: інтимно-особистісне, соціально-правове, психолого-педагогічне;
- за функціями: інформаційне, підтримуюче, посередницьке, організаційне (Пожидаєва, 2012).

Соціальне консультування з розгляду характеру та змісту обговорюваних і розв'язуваних з клієнтом проблем поділяється на:

- медико-соціальне;
- соціально-педагогічне;
- соціально-психологічне;
- соціально-правове;
- соціально-управлінське та інші.

Соціальне консультування з огляду на цільову установку клієнта, тобто цілі, які він переслідує, звернувшись за допомогою до консультанта, поділяється на такі види:

- рефлексивне консультування: осмислення спільно з клієнтом певної життєвої ситуації, її аналіз, пошук пріоритетів, можливостей зміни та розвитку;
- проєктне консультування, що передбачає пошук і побудову можливої програми (проєкту) перетворення ситуації, що склалася, її гармонізації і поліпшення;
- технологічне консультування, що передбачає пошук оптимальної послідовності дій для вирішення конкретної проблеми або задачі;

– прогностичне консультування, що представляє собою побудову ідеальної моделі ймовірного стану конкретної ситуації за умови збереження наявних тенденцій.

Соціальний працівник здійснює свою діяльність в системі «людина – людина». Він виконує різноманітні функції й одночасно може виступати консультантом із багатьох питань, наприклад, таких як: соціальний захист, соціальне забезпечення, соціальні послуги. Одночасно він виконує функції людей найрізноманітніших професій: економіста, юриста, психолога, педагога, комунікативного менеджера тощо. Такий вид консультування має назву соціономічне

Соціономічне консультування – це вид соціального консультування, що передбачає застосування соціальним працівником елементів інших напрямів інформування осіб, отримувачів соціальних послуг, з питань, що безпосередньо стосуються законів України й інших нормативно-правових актів відповідно соціальної політики держави.

У практиці соціальної роботи зустрічаються та широко використовуються кілька типів консультування, а саме:

- загальне консультування клієнтів спеціалістами соціальної роботи;
- спеціальне консультування клієнтів по напрямку соціальних працівників фахівцями соціальних служб або установ;
- навчальне консультування спеціалістів соціальних служб і організації працівниками керівних організацій та установ. Воно включає в себе роботу з персоналом, роз'яснення змісту законів, соціальної політики, програм, процедур, спрямованих на поліпшення надання соціальних послуг населенню;
- договірне консультування фахівцями соціальних організацій із різних організаційних, економічних, професійних і інших питань.

Етапи соціального консультування:

У практиці виділяються послідовні етапи соціального консультування, кожен із яких спрямований на вирішення певних завдань і досягнення певних цілей.

1. Аналіз ситуації, завдання якого полягає в тому, щоб клієнт мав змогу подивитися на проблему з різних боків.

2. Постановка проблеми, при якій визначаються основні (першочергові) та додаткові (другорядні) питання здобувача соціальних по-

слуг, які потрібно допомогти вирішити. Одночасно, відбувається безпосередній вплив на систему цінностей клієнта з метою її зміни.

3. Формулювання цілей, на якому клієнт, за підтримки та допомоги консультанта, отримує можливість поставити перед собою нові цілі у відповідності з новою системою цінностей, вироблених на попередньому етапі.

4. Розробка рішень, на якому, в ході спільної з консультантом діяльності, клієнт має можливість розробити певний діапазон можливих рішень, що при практичній реалізації сприятимуть досягненню нових життєвих цілей.

Аналіз ситуації
Постановка проблеми
Формування цілей
Розробка рішень
Реалізація рішень

5. Реалізація рішення, на якому здійснюється процес вибору та реалізації людиною одного із прийнятих раніше рішень, спрямованих на досягнення нових цілей.

Доцільно окреслити ряд загальних і послідовних етапів роботи консультанта, характерних для будь-якої моделі консультування:

– встановлення контакту. На цьому етапі важливе створення атмосфери підтримки, що сприятиме досягненню довіри між консультантом і клієнтом;

– збір інформації. Уточнюються проблеми клієнтів. Консультант дізнається яким чином їх бачать учасники процесу. Важливо, щоб консультант виділяв емоційні та когнітивні аспекти проблеми. У цьому йому можуть допомогти закриті та відкриті питання. Уточнення проблеми ведеться до тих пір, поки консультант і клієнт не досягнуть однакового розуміння проблеми;

– визначення цілей консультування, психологічний контакт. Доцільно обговорити з клієнтом як він уявляє собі результат консультування. Це має принципове значення, оскільки цілі консультування у консультанта та клієнта можуть бути різними. Після визначення цілей укладається контракт на консультування, тобто сторони домовляються про права й обов'язки, які беруть на себе;

– вироблення альтернативних рішень. Відкрито обговорюються можливі альтернативні способи вирішення проблеми. Саме на цьому етапі консультант стикається з основними труднощами. Консультант допомагає позначити клієнтам усі можливі варіанти вирішення проблеми та відібрати ті з них, які найбільш прийнятні з погляду існуючого законодавства (нормативно-правових документів), що стосується гарантій з надання соціальних послуг особам (пільги, пенсії, субсидії тощо);

– узагальнення. На цьому етапі підводяться підсумки роботи, узагальнюються досягнуті під час консультації результати. При потреби, здійснюється повернення на попередні стадії.

У соціальному консультуванні використовуються такі форми та методи діяльності:

– монолог клієнта й аналіз ситуації, що здійснюється спільно з консультантом;

– діалог, вільна бесіда клієнта та консультанта;

– відповіді консультанта на прямі запитання клієнта;

– різноманітні тестування;

– тренінги та навчання тощо.

Основним методом соціального консультування є бесіда. Бесіда – метод одержання соціально значимої інформації на основі вербальної (словесної) комунікації у ході вільного діалогу на відповідну запити клієнта тему. Бесіда передбачає, насамперед, активність клієнта, який ставить запитання, та консультанта, який професійно відповідає на них. Бесіда є ефективним засобом спілкування людей, виявлення думки окремих осіб або цілої групи, формування суспільно необхідних поглядів.

Одним із клієнтів служб соціального захисту та забезпечення є сім'я. Тому, сімейне консультування є найпоширенішою формою надання соціальним працівником консультативної допомоги при виникненні моральних і матеріальних проблем у родині.

Консультування сім'ї визначається як процес, спрямований на зміни на краще в сім'ї, на її благополуччя за допомогою та за участі як соціального працівника через спілкування з членами родини.

Предметом сімейного соціального консультування є:

– у сфері життєзабезпечення: працевлаштування, отримання пільг, субсидій, матеріальної допомоги тощо;

– у сфері організації побуту: організація куточка дитини в квартирі, надбання дитиною навичок гігієни, організація дозвілля тощо;

– у сфері сімейного здоров'я: забезпечення ліками та допомога в отриманні медичної допомоги, супроводження та піклування про осіб, які мають інвалідність, організація відпочинку й оздоровлення дітей і членів родини тощо;

– у сфері духовного та морального здоров'я: допомога в організації сімейних свят, залучення членів родини до спільної суспільно корисної діяльності тощо;

– у сфері виховання дітей: надання допомоги у догляді за дітьми, організація їх дозвілля у позанавчальний час, надання порад батькам з питань виховання дітей і їх соціального захисту та забезпечення тощо;

– у сфері внутрішніх і зовнішніх комунікацій сім'ї: відновлення нових позитивних соціальних зв'язків, вирішення конфліктів, гармонізація дитячо-батьківських і подружніх стосунків.

У даний час найбільш поширеними є такі моделі соціального консультування: соціально-правове; соціально-економічне; соціально-психологічне; соціально-педагогічне; соціально-медичне; комплексне соціальне консультування.

соціально-правове;
соціально-педагогічне;
соціально-інформаційне;
соціально-психологічне;
соціально-профілактичне.

Соціально-правове консультування містить роз'яснення прав і сприяння в реалізації правових гарантій різних категорій громадян; соціальне виховання; визначення правових норм соціально значущої діяльності та поведінки; ознайомлення з нормативними міжнародними державними документами, які забезпечують розвиток особистості, рівень освіти, вибір професії тощо (<https://ap.uu.edu.ua/article/274>).

Соціально-педагогічне консультування має кілька напрямів, зокрема: соціально-інформаційний, соціально-правовий, соціально-психологічний, соціально-профілактичний.

Соціально-інформаційне консультування передбачає надання інформації клієнту з питань соціального захисту, соціальної допомоги і

соціальної підтримки, а також діяльності соціально-педагогічних служб і спектра їх послуг.

Соціально-психологічне консультування спрямовано на надання реабілітаційних послуг у центрах, комплексах, службах та інших закладах з установлення психологічного, морального, емоційного стану здоров'я, потребуючих цього дітей, молоді, дорослих; створення сприятливого мікроклімату в сім'ї та мікросоціумі, в яких розвивається дитина, усунення негативних впливів, труднощів у стосунках з довкіллями; допомогу у професійному й особистісному самовизначенні.

Соціально-профілактичне консультування передбачає виявлення психобіологічних умов, психолого-педагогічних факторів, які зумовлюють відхилення у психічному та соціальному розвитку дітей і підлітків; надання різним категоріям молоді інформації про можливі наслідки асоціальних дій; подолання педагогічних помилок і конфліктних ситуацій, що породжують дитячу безпритульність і занедбаність, забезпечення розвитку і виховання дітей в сім'ях груп ризику; організацію заходів із забезпечення програми позитивної життєдіяльності особистості (Пожидаєва, 2012).

Контрольні питання до теми:

1. Надайте визначення поняттю «Соціальне консультування».
2. Чим відрізняється соціальне консультування від інших видів цієї діяльності?
3. Що перебуває в основі принципів соціального консультування?
4. Охарактеризуйте етапи соціального консультування:
5. Які є типи соціального консультування? Надайте їх визначення.

Тестові питання до теми:

1. Вставте пропущене слово: «Соціальне консультування можна розглядати у _____ вимірах.
2. Основним методом соціального консультування є:
 - а) бесіда;
 - б) інтерв'ю;
 - в) анкетування;
 - г) опитування.
3. Чи правильним є твердження, що «соціальне консультування передбачає надання консультацій з питань зайнятості населення; соціальної підтримки дітей сиріт та дітей, що залишилися без батьківського

опіки; соціальної профілактики негативних явищ у молодіжному середовищі; соціальної підтримки для людей похилого віку і осіб, які мають функціональні обмеження?»

а) правильно;

б) не правильно.

4. Соціономічне консультування – це

а) передбачає надання інформації клієнту з питань соціального захисту, соціальної допомоги і соціальної підтримки, а також діяльності соціально-педагогічних служб і спектра їх послуг;

б) вид соціального консультування, що передбачає застосування соціальним працівником елементів інших напрямів інформування осіб, отримувачів соціальних послуг, з питань, що безпосередньо стосуються законів України й інших нормативно-правових актів відповідно соціальної політики держави;

в) спрямовано на надання реабілітаційних послуг у центрах, комплексах, службах та інших закладах з установлення психологічного, морального, емоційного стану здоров'я, потребуючих цього дітей, молоді, дорослих; створення сприятливого мікроклімату в сім'ї та мікросоціумі, в яких розвивається дитина, усунення негативних впливів, труднощів у стосунках з довкіллями; допомогу у професійному й особистісному самовизначенні.

5. Соціально-психологічне консультування –

а) передбачає надання інформації клієнту з питань соціального захисту, соціальної допомоги і соціальної підтримки, а також діяльності соціально-педагогічних служб і спектра їх послуг;

б) вид соціального консультування, що передбачає застосування соціальним працівником елементів інших напрямів інформування осіб, отримувачів соціальних послуг, з питань, що безпосередньо стосуються законів України й інших нормативно-правових актів відповідно соціальної політики держави;

в) спрямовано на надання реабілітаційних послуг у центрах, комплексах, службах та інших закладах з установлення психологічного, морального, емоційного стану здоров'я, потребуючих цього дітей, молоді, дорослих; створення сприятливого мікроклімату в сім'ї та мікросоціумі, в яких розвивається дитина, усунення негативних впливів,

труднощів у стосунках з довкільцями; допомогу у професійному й особистісному самовизначенні.

Використані та рекомендовані джерела:

1. Гаміна Т.С. (2013). Соціальне консультування як вид практичної діяльності працівника соціальної сфери. *Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Педагогічні науки.* № 11 (2). С. 124–132.
2. Горішна Н.М. (2014). Курс «Соціальне консультування» у фаховій підготовці майбутніх соціальних працівників. *Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Педагогічні наук.* № 4. С. 126–133.
3. Консультування як один із напрямів професійної діяльності соціального педагога. URL : <https://ap.uu.edu.ua/article/274> (дата звернення: 11.05.2023).
4. Лизун І.Ф. (2012). Роль соціально-педагогічного консультування у роботі з підлітками із сімей трудових мігрантів. *НАУКОВІ ЗАПИСКИ Ніжинського державного університету імені Миколи Гоголя.* С. 94.
5. Методи соціального консультування. *Портал освітньо-інформаційних послуг «Студентська консультація».* URL : <http://studcon.org/metody-socialnogo-konsultuvannya> (дата звернення: 11.05.2023).
6. Пожидаєва О.В. (2012). Сутність та види консультування в соціально-педагогічній діяльності. *Вісник Волинського Національного ун-ту ім. Лесі Українки.* № 1. С. 17.
7. Сорочинська В.Є. (2005). Організація роботи соціального педагога : *навчальний посібник.* Київ : Кондор. С. 203–208.
8. Соціальне консультування. *Pidru4niki.* URL: https://pidru4niki.com/14990528/sotsiologiya/sotsialne_konsultuvannya (дата звернення: 11.05.2023).

2.3. Інформаційно-мотиваційне консультування

Інформаційно-мотиваційне консультування – консультування з метою надання отримувачу інформації та підтримки, що допомагають йому прийняти усвідомлене рішення й оцінити ресурси щодо бажаних поведінкових змін (<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text>).

Інформаційно-мотиваційне консультування ми умовно поділяємо на інформаційне та мотиваційне.

2.3.1. Інформаційне консультування

У зв'язку з масовим використанням інформаційно-комунікативних технологій на початку XXI ст. у світі відбулася «інформаційної революції», яка сприяла створенню єдиного світового інформаційного простору. Роль інформаційних консультаційних послуг у відношенні до будь-яких ресурсів все більше зростає та набуває певних переваг. Це сприяє розробці нових методів і засобів одержання, зберігання, перетворення, обробки та видачі інформації за допомогою сучасної комп'ютерної техніки та засобів зв'язку в соціальній сфері. В соціальній роботі виникли нові види консультування з інформаційних питань і з використанням інформаційних технологій.

В останні часи інформаційний консалтинг як самостійний напрям консультування в галузі управління в соціальній сфері, пов'язаний з поширенням інтегрованих інформаційних систем класу управління соціальними послугами і обліком осіб, які потребують соціального захисту та забезпечення. Інформаційний консалтинг в соціальній роботі – це спеціалізований вид послуг, орієнтований на задоволення інформаційних потреб клієнта, його інформаційний супровід і підтримку під час звернення до соціальних інституцій та вироблення оптимальних шляхів використання ним інформаційних ресурсів на практиці (наприклад: можливість отримання соціальних послуг через ресурс «ДІЯ»).

Іноді, інформаційний консалтинг використовується в соціальній сфері з метою управління організаційними змінами.

Інформаційний консалтинг ідентифікують з консультуванням працівників (клієнтів) соціальних закладів із питань інформаційних технологій (надання послуг з використанням програмного забезпечення, розробки та впровадження інформаційних систем тощо).

Споживачі соціальних послуг потребують інформації, яку доцільно розділити на такі категорії:

- інформація для фахівців, які надають соціальні послуги;
- інформація про соціальні послуги, що можна отримати, використовуючи Інтернет-ресурси;
- інформація про можливості отримати додаткову освіту, у тому числі, з користування Інтернет-ресурсами, що пропонують різні соціальні послуги;

– інформація широкого вжитку (працевлаштування, оформлення субсидій, отримання пільг тощо).

До цього виду належить статистична інформація з соціальних питань, а також моделі й оцінки соціального розвитку, в тому числі, інформація про осіб, які отримують соціальні послуги.

Інформація для фахівців, які надають соціальні послуги, спрямована на висвітлення законодавства з питань соціальної політики держави, нормативно-правових документів, як регламентують порядок надання соціальних послуг різним категоріям населення; практичне використання Інтернет-ресурсів з метою пошуку, обробки інформації та обліку соціальних послуг, що надаються населенню; вміння користуватися різними інформаційними базами, у тому числі, обліку клієнтів соціальних інституцій, дотримуючись вимог Закону України «Про захист персональних даних» (<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text>).

Інформація про соціальні послуги, що можна отримати, використовуючи Інтернет-ресурси. Дана інформація стосується клієнтів соціальних закладів, що надають соціальні послуги. Вона передбачає відомості про соціальну установу та її керівництво; перелік соціальних послуг, що надають її працівники; категорію осіб з якими працює ця установа або організація; нормативно-правову базу діяльності соціальної організації (Статут тощо); приклади практичної діяльності тощо. Це допомагає клієнту орієнтуватися в сфері можливості отримати соціальну допомогу, яку він потребує.

Інформація про можливості отримати додаткову освіту, у тому числі, з через користування Інтернет-ресурсами, що пропонують різні соціальні послуги. Освітня інформація про соціальні послуги спрямована на пізнавальні цілі та може бути представлена в комп'ютерному та некомп'ютерному виді: сайти, блоги, форуми; реклама, брошури, методичні розробки тощо. Інформація цього роду найбільш перевірена на практиці та часом і являє собою усталені відомості з основних напрямків діяльності з соціального забезпечення та захисту людини.

Інформація широкого споживання в соціальній сфері складається з новинної інформації (про зміни у законодавстві, що стосується питань надання соціальних послуг; об'яви про вакансії на ринку праці; про надання додаткової допомоги різним категоріям отримувачів соціальних послуг тощо).

Таким чином, соціальні консультанти, будучи функціонально підготовленими фахівцями, зайняті пошуком різноманітної інформації з питань соціального захисту та забезпечення людини.

У результаті всіх цих процесів формується особливий вид консультаційних послуг – консультування з інформаційних питань в соціальній сфері («інформаційний консалтинг»). Володіючи інтегративними властивостями, він дає можливість задіяти в консультаційному процесі сучасні досягнення науки, узагальнити досвід і знання різних дослідників, застосувати їх в управлінських процесах і процесах реалізації соціальної політики держави в різних сферах життя людей.

Контрольні питання до теми:

1. З якими процесами у суспільстві виникла потреба людей в інформаційному консультуванні?
2. Надайте визначення поняттю «інформаційний консалтинг» та надайте йому характеристику.
3. На які категорії розподіляється інформація, що потребують споживачі соціальних послуг?
4. Що допомагає клієнту орієнтуватися в сфері можливості отримання соціальної допомоги, якої він потребує?
5. З чого складається інформація широкого споживання в соціальній сфері?

Тестові питання до теми:

1. Чи правильним є твердження, що «інформаційний консалтинг в соціальній роботі – це спеціалізований вид послуг, орієнтований на задоволення інформаційних потреб клієнта, його інформаційний супровід і підтримку під час звернення до соціальних інституцій та вироблення оптимальних шляхів використання ним інформаційних ресурсів на практиці?»
 - а) правильно;
 - б) не правильно.
2. Вставте пропущене словосполучення: «Інформація про соціальні послуги, що можна отримати, використовуючи _____».
3. Інформація широкого споживання в соціальній сфері складається з:
 - а) новинної інформації; об'яв про вакансії на ринку праці; про надання додаткової допомоги різним категоріям отримувачів соціальних послуг тощо;

б) інформації про знайомства; об'яв про укладання шлюбу; нормативно-правові акти тощо.

4. Чи правильним є твердження, що «освітня інформація про соціальні послуги спрямована на задоволення моральних і матеріальних потреб людини?»

а) правильно;

б) не правильно.

5. Вставте пропущене слово: «Іноді, інформаційний консалтинг використовується в соціальній сфері з метою управління _____ змінами».

Використані та рекомендовані джерела:

1. Визначення інформаційно-консультативної діяльності. Pidru4niki. URL : https://pidru4niki.com/74028/marketing/viznachennya_informatsiy-no-konsultativnoyi_diyalnosti (дата звернення: 11.05.2023).

2. Збірки Конференцій – Головна сторінка. URL : <https://opu-konf.at.ua/2011/l.s-prokopenko.pdf> (дата звернення: 11.05.2023).

3. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування : Наказ М-ва соц. політики України від 02.07.2015 р. № 678. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text> (дата звернення: 11.05.2023).

4. Про захист персональних даних : Закон України від 01.06.2010 р. № 2297-VI : станом на 27 жовтня 2022 р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text> (дата звернення: 11.05.2023).

5. Розділ «Інформаційний консалтинг як вид консультаційної діяльності». TextBook. URL : <https://textbook.com.ua/marketing/1473450991/s-24> (дата звернення: 11.05.2023).

2.3.2. Мотиваційне консультування (інтерв'ю)

Мотиваційне інтерв'ювання (МІ) – особлива техніка консультування, завдяки якій консультант стає помічником клієнта в процесі змін, ненав'язливо допомагаючи йому в процесі бесіди самостійно розглядати свою проблемну поведінку з різних боків, а також приймати рішення щодо того, змінювати чи ні щось своїй поведінці. МІ об'єднує найефективніші та разом з тим прості прийоми ведення бесіди – питання,

слухання, підбиття підсумків і підтримку. Дана техніка застосовується в процесі мотиваційного консультування (далі – МК) людей з різними видами залежностей (алкогольної, наркотичної, ігровою тощо); осіб, які зазнали сексуального насильства, бездомних, та тих, хто перебуває в групі ризику інфікування ВІЛ.

Загалом процес мотиваційного консультування відбувається як бесіда добрих знайомих. Це створення умов, за яких клієнт матиме можливість максимально висловитися, розібратися в собі, в своїх проблемах, протиріччях. Завдання консультанта – знати, за допомогою яких запитань допомогти особі виявити ці протиріччя і, коли ця суперечність (амбівалентність) виявлена, акцентувати увагу на тому, що допоможе йому змінити поведінку.

«Мотиваційне» – означає, що йдеться про мотивацію як про систему стимулів, які спонукають людину до дії. «Інтерв'ювання» – це процес проведення інтерв'ю. «Консультування» – означає сукупність прийомів і способів, процедур, спрямованих на надання допомоги людині в розв'язанні проблем і прийнятті життєво важливих рішень, мобілізацію її ресурсів.

Мета мотиваційного консультування – зміна моделі поведінки клієнта. Завдання мотиваційного консультування:

- допомогти клієнту усвідомити проблему (наприклад, ризиковану поведінку щодо інфікування ВІЛ);
- надати клієнту інформацію про проблему;
- допомогти клієнту визначитися, чи готовий він щось змінити у своїй поведінці;
- спільно з клієнтом знайти мотиви (причини) для змін;
- допомогти клієнту визначитися, яким чином можна і потрібно діяти, здійснюючи заплановані зміни.

Головна перевага мотиваційного консультування в тому, що клієнт самостійно приймає потрібне рішення щодо позитивних змін поведінки, тому докладає максимум зусиль для цього.

Засновниками методики мотиваційного інтерв'ювання є американський вчений Уільям Р. Міллер і британський вчений Стівен Роллнік (фото 2.3.2.1.).



*Фото 2.3.2.1. Засновники мотиваційного інтерв'ювання
У. Міллер (ліворуч) та С. Роллнік (праворуч)*

Доктор Уільям Р. Міллер є почесним викладачем психології та психіатрії Університету Нью-Мексико (США). Він запропонував термін «мотиваційне консультування» в 1983 році в статті, опублікованій у журналі «Поведінкова психотерапія», і в першому виданні книжки «Мотиваційний консультування», написане у співавторстві зі Стівеном Роллніком у 1991 році. Основною темою дослідження доктора У. Міллера було лікування і профілактика залежностей.

Доктор Стівен Роллнік є викладачем комунікаційних технологій у сфері охорони здоров'я Медичної школи в Кардіфському університеті (Велика Британія). Протягом багатьох років він працював клінічним психологом у системі первинної медичної допомоги, потім звернувся до питання про те, як можна використовувати мотиваційне консультування в сфері охорони здоров'я та соціальної роботи. Дослідження доктора С. Роллніка застосовуються на практиці, широко публікуються.

Принципи побудови стосунків з клієнтом в процесі консультування:

- Толерантність.
- Конфіденційність.
- Емпатія.
- Розподіл відповідальності.
- Клієнт в центрі уваги.

Як побудувати бесіду в стилі мотиваційного інтерв'ю:

- створіть доброзичливу атмосферу взаєморозуміння;
- встановіть та підтримуйте добрий контакт із клієнтом;
- вислухайте клієнта і демонструйте йому, що намагаєтеся зрозуміти його поведінку, мотиви і персональну ситуацію;

- приведіть в порядок інформацію, надану клієнтом, структуруйте, промовляйте певні моменти заново, щоб допомогти йому розібратися у власних думках і переживаннях щодо проблеми;

- додайте до розмови альтернативні вирішення проблеми і обговорюйте їх з клієнтом;

- залишайте за клієнтом право вибору на основі ретельного аналізу того, як краще вчинити;

- уникайте суперечок, прямого переконання і спроб що-небудь доказати;

- зменшуйте опір;

- підтримуйте та розвивайте самостійність клієнта щодо прийняття та реалізації рішень.

Основні ознаки того, що консультування йде в стилі мотиваційного: клієнт замислюється і роздумує над зміною поведінки, він говорить набагато більше, ніж консультант. Консультант говорить повільно і спокійно, вислуховує клієнта, задає відкриті питання, не провокує опору клієнта.

Зміна відбувається тоді, коли у людини сформовані та чітко виражені всі три складові його мотивації до змін:

- **ХОЧУ** (бажання змінитися, розуміння мети й очікуваних результатів, для чого конкретна зміна необхідна людині).

- **МОЖУ** (усвідомлення своєї здатності здійснити заплановані зміни і знання способів, технік, прийомів, рішень, за допомогою яких можна здійснити плановану зміну).

- **ГОТОВИЙ** (питання пріоритету, коли зміни вже не відкладаються на потім, а стають актуальним, першочерговим завданням).

Формуючи мотивацію людини до змін, слід пам'ятати і працювати з усіма трьома компонентами її мотивації до даної зміни.

Також у процесі мотиваційного консультування фахівець повинен враховувати етапи циклу змін, на якому перебуває клієнт. Модель циклу змін розроблена Джеймсом О. Прочаска і Карло ді Клементе. Джеймс О. Прочаска – професор психології і директор Дослідницького центру профілактики раку в Університеті штату Род-Айленд, Карло ді Клементе – професор, завідувач кафедри психології Мерілендського університету (США) (фото 2.3.2.2.).



Фото 2.3.2.2. Розробники моделі циклу змін Джеймс О. Прочаска (ліворуч) та Карло ді Клементе (праворуч)

Кожна людина при зміні поведінки проходить такі стадії циклу змін:

- незацікавленість у змінах (людина не усвідомлює проблеми);
- роздуми про зміни (людина розмірковує про проблему);
- підготовка до змін (людина приймає рішення розв’язати проблему, складає план дій);
- дія (людина вживає певних заходів щодо розв’язання проблеми);
- підтримка змін (людина продовжує виконувати план дій);
- рецидив (людина повертається на одну з попередніх стадій)

(рис. 2.3.2.1).

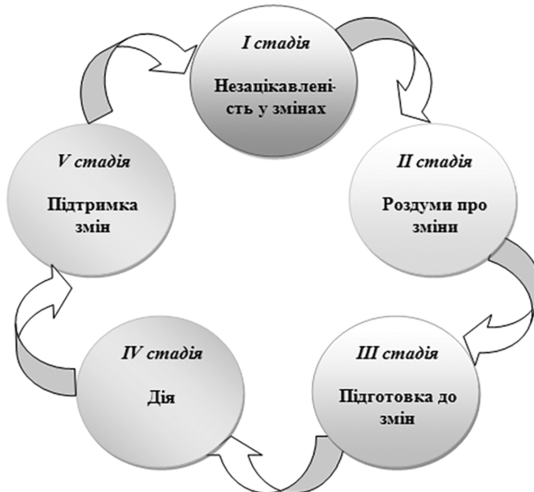


Рис. 2.3.2.1. Модель циклу змін поведінки людини

Перше завдання консультанта – виділити проблему й амбівалентність (подвійність), після чого, встановити, на якій стадії змін знаходиться клієнт, визначити рівень його мотивації до змін і потім обрати стратегії консультування. Якщо стратегія обрана невдало, клієнт, вочевидь, буде проявляти опір.

Основні методи мотиваційного інтерв'ю: відкриті запитання: ті, які передбачають розгорнуту відповідь, викликають роздуми або спонукають до розповіді. Рекомендується ставити уточнюючі запитання, при цьому бажано уникати запитання «чому», оскільки воно може викликати раціоналізацію – одну з форм заперечення і часто носить обвинувальний характер.

Заохочення та підтримка: щира підтримка клієнта розвиває та зміцнює його самостійність і впевненість у власних силах, допомагає мобілізувати свої внутрішні ресурси для того, аби вживати заходів для досягнення змін. Висловлюючи підтримку, соціальний працівник каже: «Я чую, я розумію», він демонструє повагу до досвіду та почуттів клієнта.

Відбиваюче (рефлексивне) слухання: соціальний працівник показує, що він точно чує та розуміє те, про що говорить або відчуває клієнт шляхом повторення окремих фраз, переформулювання змісту сказаного, виділення значущих висловлювань.

Рефлексія почуттів відрізняється від рефлексії змісту. Тут консультант намагається вловити наявні у клієнта почуття, а потім у процесі розмови дає зрозуміти клієнтові, що розуміє їх.

Узагальнення (підбиття підсумку): узагальнюючі ствердження допомагають підсумувати весь матеріал або саме ту його частину, яку консультант обговорює з клієнтом. Соціальний працівник подумки виділяє основні моменти серед розказаного клієнтом, а потім передає це йому. Підбиття підсумків, що об'єднує позитивні і негативні почуття або аргументи клієнта щодо вживання наркотиків або іншої небажаної поведінки, може допомогти клієнту усвідомити протиріччя його поведінки.

Контрольні питання до теми:

1. Надайте визначення поняттям «мотиваційне інтерв'ю» та «мотиваційне консультування».
2. У чому полягають мета та завдання мотиваційного консультування?

3. Яка головна перевага мотиваційного консультування над іншими видами такої діяльності?

4. Перерахуйте основні ознаки того, що консультування йде в стилі мотиваційного.

5. Які стадії циклу змін при зміні поведінки проходить кожна людина? Тестові питання до теми:

1. Вставте пропущене слово: «Загалом процес мотиваційного консультування відбувається як _____ добрих знайомих».

2. «Мотиваційне» – означає:

- а) систему стимулів, які спонукають людину до дії;
- б) процес проведення;
- в) сукупність прийомів і способів, процедур, спрямованих на надання допомоги людині в розв’язанні проблем і прийнятті життєво важливих рішень, мобілізацію її ресурсів.

3. Чи правильним є твердження, що «мета мотиваційного консультування – зміна психологічних особливостей клієнта?»

- а) правильно;
- б) не правильно.

4. Перше завдання консультанта:

- а) виявити на якій стадії змін знаходиться клієнт;
- б) визначити рівень його мотивації до змін;
- в) виділити проблему й амбівалентність (подвійність);
- г) обрати стратегії консультування.

5. Рефлексія почуттів відрізняється від

- а) рефлексії змісту;
- б) рефлексії настрою;
- в) рефлексій комунікацій.

Використані та рекомендовані джерела:

1. Rubak S. et al. Motivational interviewing: a systematic review and meta-analysis. 2005. Т. 55. №. 513. С. 305–312.

2. Зелінська Т.М. (2012). Практична допомога амбівалентним клієнтам на засадах мотиваційного інтерв'ю. *Міжнародні Челтанівські психолого-педагогічні читання*, 1, 124–129.

3. Модернізація мотиваційного механізму – *Бібліотека BukLib.net*. Головна – Бібліотека BukLib.net. URL : <https://buklib.net/books/30497/> (дата звернення: 12.05.2023).

4. Пилипенко Н.М. (2014). Мотиваційні компоненти академічного консультування майбутніх фахівців. *Актуальні проблеми психології*, 5, Вип. 14, С. 185–194.

5. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування : Наказ М-ва соц. політики України від 02.07.2015 р. № 678. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text> (дата звернення: 11.05.2023).

6. Сорокіна О.А. (2015). Мотивація діяльності працівників соціальних служб. *Сучасність. Наука. Час. Взаємодія та взаємовплив Матеріали XII Міжнародної наукової конференції 17–19 листопада 2015 року*, 99–104.

2.4. Індивідуальне та групове консультування

Консультування ділиться на індивідуальне (з однією особою) та групове (група людей) з подібними проблемами.

2.4.1. Індивідуальне консультування

Індивідуальне консультування – персональне консультування отримувача соціальної послуги, спрямоване на розвиток його компетентності щодо подолання складних життєвих обставин, мобілізацію ресурсів й потенціалу для подальшого запобігання їх виникненню.

Індивідуальне консультування в соціальній роботі – це процес спілкування консультанта з клієнтом, що звернулися за допомогою щодо вирішення питань стосовно соціальної допомоги в отримання соціальних послуг. Внаслідок такого спілкування клієнт отримує інформацію, що забезпечує його засобами вирішення проблеми, що виникли, в межах «правового поля». Консультування спрямоване на підвищення соціальної активності та здібностей клієнта у вирішенні соціальних питань і проблем.

Основні напрями індивідуального консультування осіб, які отримують соціальні послуги.

1. Соціальна адаптація особистості до соціальних змін.
2. Соціальні проблеми підлітків. (особливо під час кризи підліткового віку; формування самостійності в повсякденному житті; відокремленості батьків).

3. Соціальні питання, які виникають під час шлюбу та в сім'ї (народження дітей; догляд за членами родини похилого віку; літній вік; сімейні кризи тощо).

4. Допомога тим, хто помирає та їх близьким (соціальна робота в хоспісах).

5. Надання допомоги людям похилого віку (подолання «кризи виходу на пенсію; задоволення емоційних потреб; допомога в організації стилю та способу життя; вирішення питань з отримання соціальних послуг тощо).

6. Соціальна робота з засудженими у місцях позбавлення волі й органах пробачії, лікарнях, казармах, студентських містечках тощо.

7. Первинна психологічна допомога в кризових ситуаціях.

8. Індивідуальне професійне консультування: профорієнтаційна робота – консультативна допомога людині у виборі професії та місця навчання; допомога при подоланні професійних криз; вирішення проблем зі зміною місця роботи та професійної діяльності.

9. Індивідуальні управлінські консультування (в організаціях) – допомога у навчанні та професійному розвитку персоналу; прийнятті управлінських рішень; надання допомоги у подоланні криз розвитку організації.

Під час індивідуального консультування клієнт сприймається як здорова людина. Ретельна увага приділяється соціальній ситуації та особистісним ресурсам клієнта для її вирішення.

Основна увага приділяється не тільки знанням, що опановує клієнт в процесі консультування, більш важливим є формування конкретних навичок з подолання проблемної соціальної ситуації. Важливе значення має взаємовідносини між консультантом і клієнтом, які породжують додаткові можливості самостійного подолання та вирішення проблеми останнім.

Основні принципи індивідуального консультування.

1. Принцип конфіденційності – запобігання розголошенню особистої інформації про клієнта; роз'яснення клієнту самого принципу і обов'язків, які виконує консультант.

2. Запобігання фізичних і соціальних контактів із клієнтом (неприпустимі сумісні ведення справ та діяльності).

3. Недопущення маніпулювання клієнтом з боку консультанта – виконання інструкцій консультанта стосовно очікуваних змін. Маніпулювання з боку соц працівника – самоствердження за рахунок клієнта.

4. Уникання соціальних контактів, якщо вони не передбачені спільною роботою в процесі консультування.

Під час індивідуального консультування фахівець має дотримуватися таких правил:

- вести нотатки під час консультування фахівець має узгоджувати з клієнтом;

- орієнтувати клієнта в часі консультування (роз'яснення часових меж в цілому та тривалості кожної окремої зустрічі);

- не допускати регулярні запізнення на консультації клієнта. Це може свідчати про опір або, що ситуація для клієнта є виснажливою та потребує від нього багато зусиль;

- демонструвати клієнту увагу та підкреслювати його значимість;
- не допускати зниження мотивації клієнта на взаємодію з консультантом;

- мати відповідний одяг і дотримуватися іміджу консультанта.

Клієнт, який звернувся до фахівця за індивідуальною консультацією має право:

- на обрання консультанта;

- на обговорення та прийняття рішення про прийнятність певного методу допомоги;

- на оцінку результатів допомоги в процесі консультування;

- на відмову від послуг консультанта;

- інформацію про освіту та кваліфікацію консультанта.

Контрольні питання до теми:

1. Надайте визначення поняттю «індивідуальне консультування в соціальній роботі».

2. Які існують основні напрями індивідуального консультування клієнтів, отримувачів соціальних послуг?

3. Які є основні принципи індивідуального консультування?

4. Яких правил має дотримуватися фахівець під індивідуального консультування клієнта?

5. Які права має клієнт, який звернувся до фахівця за індивідуальною консультацією?

Тестові питання до теми:

1. Під час індивідуального консультування клієнт сприймається як:
 - а) здорова людина;
 - б) людина, яка має проблеми зі здоров'ям;
 - в) проблемна людина.
2. Чи правильним є твердження, що «індивідуальне консультування в соціальній роботі – це процес спілкування консультанта з клієнтом, що звернулися за допомогою щодо вирішення питань стосовно соціальної допомоги в отримання соціальних послуг?»
 - а) правильно;
 - б) не правильно.
3. Що передбачає допомога тим, хто помирає та їх близьким
 - а) індивідуальне консультування в хоспісах;
 - б) індивідуальне консультування клієнтів з інвалідністю;
 - в) індивідуальне консультування клієнтів з різними видами адикції.
4. Індивідуальне професійне консультування – це:
 - а) індивідуальна профорієнтаційна робота;
 - б) консультування з проблем працевлаштування;
 - в) консультування з питань отримання освіти.
5. Чи має клієнт, який звернувся до фахівця за індивідуальною консультацією, на отримання інформації про освіту та кваліфікацію консультанта?
 - а) ні;
 - б) так.

Використані та рекомендовані джерела:

1. Індивідуальне консультування в соціальній роботі. StudFiles. URL : <https://studfile.net/preview/9241620/page:17/> (дата звернення: 12.05.2023).
2. Sydoruk I., Korpach N. Charitable activity and fundraising in social work: theoretical aspects. *Pedagogičnij časopis Volini*. 2019. Vol. 1(12). P. 101–108. URL : <https://doi.org/10.29038/2415-8143-2019-01-101-108> (date of access: 12.05.2023).
3. Консультування. *Pidru4niki*. URL : <https://pidru4niki.com/78685/sot-siologiya/konsultuvannya> (дата звернення: 12.05.2023).
4. Модернізація мотиваційного механізму – Бібліотека BukLib.net. *Головна – Бібліотека BukLib.net*. URL : <https://buklib.net/books/30497/> (дата звернення: 12.05.2023).

5. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування : Наказ М-ва соц. політики України від 02.07.2015 р. № 678. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text> (дата звернення: 11.05.2023).

6. Соціальне консультування. *Stud.* URL : https://stud.com.ua/48068/sotsiologiya/sotsialne_konsultuvannya (дата звернення: 12.05.2023).

7. Чепелевська М., Фуштей О. Особливості професійної інтеракції в соціальній роботі. *Humanities science current issues*. 2020. Т. 5, № 27. С. 210–214. URL : <https://doi.org/10.24919/2308-4863.5/27.204528> (дата звернення: 12.05.2023).

2.4.2. Групове консультування

Групове консультування – консультування, учасниками якого у якостіотримувачів є дві чи більше осіб з подібними складними життєвими обставинами або однаковим запитом щодо очікуваної допомоги. Групове консультування охоплює роботу з подружніми парами, сім'ями, групами, спільнотами тощо.

У груповій роботі буває важко приділити увагу дослідженню глибинних особистісних проблем клієнта, проте робота з групою дає можливість фахівцеві виділити типове, загальне для клієнтів соціальної сфери, сформувавши групу на основі спільних проблем та інтересів. Групове консультування може використовуватися: з метою виправлення; для забезпечення нормального розвитку окремих членів групи, особливо в критичні періоди росту; для вирішення спільних проблем даної категорії клієнтів; у груповій роботі буває важко приділити увагу дослідженню глибоких особистих проблем клієнта, проте робота з групою дає можливість фахівцеві виділити типове, загальне для клієнтів соціальної сфери, сформувавши групу на основі спільних проблем та інтересів. (https://stud.com.ua/20/psihologiya/konsultuvannya_sotsialniy_roboti)

Групове консультування – це особливий напрям у консультуванні, який дуже часто являється ефективним засобом допомоги у розв'язанні особистісних і міжособистісних проблем. Групова робота побудована на властивій людям тенденції збиратися разом, обмінюватися думками і враженнями, а також разом працювати. Різноманітність сучасних груп покликана задовольняти численні потреби клієнтів в особистіс-

ному зростанні, тренінгу певних навичок, підтримці тощо (<https://enpuir.npu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/32557/YASTOCHKINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>).

Цільові групи припускають безпосередню орієнтованість на вирішення завдань певного кола. Формами проведення групових консультацій можуть бути: Т-групи; групи зустрічей; групи особистісного зростання тощо. В групах вирішення проблем зазвичай обговорюються особисто соціальні, психологічні та професійні проблеми, вирішуються профілактичні та відновлювальні завдання. З точки зору способів досягнення цілей прийнято виділяти групи самодопомоги, групи підтримки, групи соціально-психологічної освіти тощо.

Переваги групового консультування забезпечуються:

1) можливістю для клієнта «тут-і-тепер» виробляти необхідні навички соціальної поведінки, розширювати можливості власної експресивної поведінки;

2) отриманням інформації для аналізу сприйняття себе іншими членами групи;

3) можливістю спостерігати і досліджувати власну поведінку і поведінку інших;

4) можливістю отримати допомогу від непрофесіоналів і надати її самому іншому члену групи (со-консультування сприяє формуванню ефективних міжособистісних відносин);

5) можливостями зміцнювати своє «Я» на основі ідентифікації та деідентифікації з членами групи тощо (Харченко, 2011).

Вплив групи на людину доволі значний. Століттями взаємодія в групі сприяла виживанню та розвитку її членів. У багатьох життєвих ситуаціях людина відчуває потребу в теплі, визнанні та контактах з іншими людьми. Ті почуття, що переживають учасники в групі, можуть природно переноситися ними у зовнішній світ. Члени групи отримують зворотній зв'язок і підтримку від людей, які мають схожі соціальні проблеми та переживання (Воленчук, 2011).

Найважливішими умовами консультативної групової роботи є прийняття та довіра до кожного члена групи, активна турбота й допомога один одному. В такій атмосфері комфортності людина стає здатною долати соціальні виклики, оволодіти новими вміннями, експе-

риментувати з різноманітними стилями взаємовідносин, знаходити та відпрацьовувати нові способи поведінки. Група значно полегшує процес самодослідження, допомагає оцінити власні почуття, установки й вчинки, сприяє саморозкриттю, змінам.

Ефективність групового консультування зростає, якщо увага акцентується не стільки на особистості конкретного члена групи, скільки на природі та характері відносин / стосунків між особистостями.

Контрольні питання до теми:

1. Надайте визначення поняттю «групове консультування».
2. З якою метою може використовуватися групове консультування?
3. Чим забезпечуються переваги групового консультування?
4. Що є найважливішими умовами консультативної групової роботи?
5. В якому випадку зростає ефективність групового консультування?

Тестові питання до теми:

1. Чи правильним є твердження, що «робота з групою дає можливість фахівцеві виділити типові, загальні для клієнтів соціальної сфери, сформулювати групу на основі спільних проблем та інтересів?»

- а) правильно;
- б) не правильно.

2. Цільові групи припускають безпосередню орієнтованість на вирішення; а) завдань певного кола;

- б) особистісних проблем клієнта;
- в) завдань світового рівня.

3. Найважливішими умовами консультативної групової роботи є:

- а) прийняття та допомога у вирішенні проблеми учасника групи;
- б) прийняття та довіра до кожного члена групи, активна турбота й допомога один одному;

в) можливість «виговоритися про наболіле».

4. Вставте пропущені слова: «Члени групи отримують _____ і підтримку від людей, які мають схожі соціальні проблеми та переживання».

5. Вплив групи на людину доволі:

- а) незначний;
- б) все залежить від групи;
- в) значний.

Використані та рекомендовані джерела:

1. Воленчук Т.В. Консультація у роботі соціального педагога. Новоград-Волинський, 2011. 83 с.
2. Гапончук О.М. Консультативна діяльність соціального педагога: змістове наповнення поняття. Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М.П. Драгоманова. Серія 11. Соціальна робота. Соціальна педагогіка. 2016. Випуск 21. С. 8–15.
3. Енциклопедія для фахівців соціальної сфери / заг. ред. проф. І.Д. Зверєвої. Київ, Сімферополь : Універсум. 2012. 536 с.
4. Пожидаєва О.В. Сутність та види консультування в соціально-педагогічній діяльності. Вісник Запорізького національного університету. 2012. №1 (17). С. 22–25.
5. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування : Наказ М-ва соц. політики України від 02.07.2015 р. № 678. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text> (дата звернення: 11.05.2023).
6. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги-консультування: Наказ Міністерства соціальної політики України від 02.07.2015 № 678. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15/ed20150702#n23> (дата звернення: 03.05.2023).
7. Харченко С.Я. Соціально-педагогічне консультування: науково-методичний посібник. Луганськ, 2011. 403 с.

2.5. Дистанційне (телефонне й онлайн) консультування

Дистанційне консультування – це консультування заочне, яке здійснюється спеціалістом, який надає соціальну послугу за запитом клієнта за допомогою технічних засобів (телефонне або онлайн консультування), яке забезпечує анонімність отримувача соціальної послуги, якщо клієнт цього хоче. В даний час в онлайн консультуванні використовують консультування в соціальних мережах, в додатках для спілкування, таких як вайбер (Viber), телеграм (Telegram), WhatsApp.

2.5.1. Телефонне консультування

В усьому світі останні десятиліття ознаменували швидкий розвиток телефонного консультування (телефонної допомоги). Люди теле-

фонують та консультуються з різних питань: фінансових, юридичних, медичних, психологічних, соціальних, інформаційних тощо. В різних галузях, в державних і недержавних інституціях відкриваються «Телефони Довіри» або телефони «Гарячої лінії», які набувають все більшої актуальності, оскільки пропонують миттєву підтримку або рекомендацію будь-кому, хто її потребує. Під час КОВІД-19 такі телефони стали ще більш затребувані, бо люди в усьому світі не могли приходити на консультування в установи чи організації (<https://moyaosvita.com.ua/biznes/chim-vidriznyayetsya-ustanova-vid-organizaci%D1%97/>).

У сучасні часи і в нашому суспільстві людина відчуває величезну кількість стресів. В умовах війни, політичної, економічної і духовної кризи психологічний стан людини, як індивідуума, знаходиться під загрозою. Навіть в оточенні великої кількості людей багато хто відчуває себе самотнім, непотрібним, з багатьма невирішеними проблемами, і переживає емоційні страждання. Міжособове спілкування, особливо при наявності різних гаджетів, часто настільки поверхневе і короточасне, що деяким людям немає з ким поговорити і порадитись. В наш час стало важко знайти друзів і в скрутні хвилини життя ні з ким поговорити, поділитися своїми проблемами і отримати підтримку. Крім того, у багатьох людей є запити на певні потреби, і вони не завжди орієнтуються, до кого звернутись.

Телефонне консультування дає клієнтові можливість поговорити, розказати про всі свої проблеми часто у зручний для нього час та з будь-якого місця. При такому типі консультування клієнт має право не представлятися, може в будь-який момент закінчити розмову - для цього достатньо покласти трубку. В той час, коли вийти з контакту при очній консультації значно складніше.

Телефонні консультації можуть бути платними або безкоштовними.

У багатьох країнах будь-яка особа, незалежно від потреб і характеру запиту, має право на отримання безкоштовної консультації соціального характеру, і залежно від потреб особи її буде направлено до фахівця: психолога/ині, юриста/ки чи соціального працівника/ці.

Історія становлення психологічної допомоги населенню через телефон починається з початку ХХ століття. У 1906 р. пастор Уоррен заснував в Нью-Йорку, США, так звану лігу, яку назвав «Врятуйте життя»,

мета якої була надавати психологічну підтримку по телефону. Анонімність телефонної розмови, як вважав Уоррен і його сподвижники, додає бесіді довірчий характер, допомагаючи людині, що потрапила в критичну ситуацію, розкрити свої душевні переживання (Швед О., 2021).

У Європі цей процес почався після другої світової війни, коли в 1948 р. психіатри Х. Хофф і Е. Рінгель організували центр «Лікарська допомога людям, утомленим від життя», який об'єднав допомогу по телефону і очний прийом.

У Великобританії перша «Лінія довіри» з'явилася в 1953 році, коли житель Лондону, священник церкви св. Стефана Чад Вара, прочитав у газеті, що кожного дня в околицях Лондона три людини закінчують своє життя самогубством. Цей факт настільки сильно вразив і засмутив його, що він почав шукати засоби, щоб змінити ситуацію.

Аналізуючи, що штовхає людей до таких дій, Чад Вара пригадав прикрий випадок, який стався кілька десятків років тому, про який він довго не міг забути. Тоді 13-літня дівчинка, в якій вперше почались місячні, не розуміючи, що з нею, подумала, що вона смертельно хвора. Почуття страху, сорому, відчаю, неможливості довіритись рідним штовхнули її на самогубство. По собі дівчинка залишила записку, де вказувала, що вона смертельно хвора і ніхто не винен в її смерті. Чад Вара задумався: «Що ж зробити, якщо людина у відчаї, але не хоче



чи не може звернутися ні до лікаря, ні до рідних чи друзів? До кого б такі люди могли звернутися? Може, – подумав він, – дехто з них вибрав би мене? Але як вони можуть поговорити зі мною завжди?». Виходом став телефон. Чад Вара дав оголошення в газетах про свій номер телефону (999) в церкві, щоб кожна людина могла йому зателефонувати у будь-який момент, подібно як телефонують при пожежі, в міліцію чи швидку допомогу. Оголошення звучало просто: «ПЕРШ, НІЖ ПІТИ З ЖИТТЯ, ПОДЗВОНИ МЕНІ». Ідея виявилась вдалою, і священник став відповідати на численні дзвінки. Коли їхня кількість вже перевершила

його можливості, він знову вдався до оголошення – запросив прихожан своєї церкви, які бажають допомогти ближнім, приходити на чергування і спілкуватись по телефону з тими, хто знаходиться в складній життєвій ситуації. Бажаючих виявилось також чимало, так виникла перша служба телефонної допомоги, що стала основною моделлю створення кризових ліній по цілому світу. Цей був перший «Телефон Довіри», створений 2 листопада 1953 р.

Свою допомогу Чад Вару назвав «терапією вислуховування». Незабаром у нього з'явилося багато прибічників. Так, зародився рух «Самаритяни» (The Samaritans), філософія якого побудована на пошані і терплячості у відносинах між людьми. Згодом «Самаритяни» перетворилися на самостійну інтернаціональну організацію «Befrienders International» («Міжнародна дружба допомога») (Тюптя, 2022).



Кількість служб телефонної допомоги постійно зростала, утворивши в результаті розвинену мережу. І для взаємної підтримки цих організацій в 1959 р. в Женеві був створений Міжнародний центр інформації. У іншому куточку земної кулі, в м. Сідней (Австралія) в 1960 році священник Алан Уокер глава Центральної методистської лінії заснував телефонну службу, названу «Лінія життя» (Life Line), яка також згодом розвинулася у всесвітню мережу, більш ніж з 200 Центрами Лінії в 12 країнах. Ці центри, надаючи кваліфіковану допомогу, розвивали свої принципи християнського служіння під девізом: «Допомога так само близька, як і телефон».

В 1960 р. при штаб-квартирі Міжнародного центру інформації відбулася перша зустріч працівників невідкладної психологічної допомоги.

У 1967 р. В Польщі в Гданську та Вроцлаві незалежно один від одного почали працювати два відділення допомоги по телефону. Вони були названі «Телефоном довіри». Прийнято вважати, що дана назва міцно увійшла



до професійного лексикону і стала загальновідомою у нас саме завдяки впливу польського досвіду. Факт створення телефонної служби мав велике суспільне значення: він продемонстрував новий метод запобігання суспільній патології, вказав невідомий доти напрям діяльності. До назви «Телефон довіри» в Гданську додали визначення «анонімний друг», бажаючи підкреслити безкорисливість і конфіденційність допомоги, що надається. Спочатку служби «Телефон Довіри» організовували як центри запобігання суїцидам. В даний час «Телефон Довіри» надає послуги особам, які переживають будь-який вид емоційної кризи.

У різних країнах ці служби називаються по-різному. Наприклад, в Іспанії – «Надія», в Німеччині – «Духовна Допомога», в Швейцарії – «Протягнута Рука», в Австралії – «Лінія Життя», в США працюють «Кризові Лінії», «Гарячі Лінії» та інші. У слов'янських країнах закріпилася назва «Телефон Довіри» або «Гаряча лінія».

Подібна допомога позитивно впливає на стрес, психологічну кризу, допомагає вирішити проблеми сім'ї, питання, які надходять від дітей, зменшує прагнення до самогубства. Часто така допомога доступ-



на для звернення в будь-яку години дня й ночі, й саме це часто рятує здоров'я або навіть життя людей. Одне з організаційних завдань служб «Телефон Довіри» полягає у відборі й підготовці спеціалістів, які вміють вислухати, зрозуміти, виявити співчуття й духовну підтримку тим, хто її потребує. На сьогоднішній день такі служби є дуже розповсюдженими по всьому світу і далі розвивають систему ефективного надання підтримки.

Принципи та різновиди телефонного консультування

Принципи роботи при консультаціях по телефону:

Реалізація роботи телефонних ліній базується на міжнародних документах та на національному законодавстві, зокрема на норматив-

- пріоритет прав постраждалих;
- принцип справжньої рівності;
- взаємодію органів виконавчої влади між собою та з відповідними органами, які здійснюють оперативно-розшукову діяльність, досудове розслідування, а також з міжнародними та громадськими організаціями (Левченко, 2017).

Керівні принципи – фундаментальні ідеї, положення, вимоги, які визначають зміст і сутність діяльності «телефону довіри» або «гарячої лінії» та консультантів, якими вони послуговуються в процесі своєї роботи. Розглянемо їх:

Принцип анонімності – особа, яка звернулася на «телефон довіри» (ТД) або «гарячу лінію» (ГЛ), має право не надавати своїх даних і залишитися анонімною.

Анонімність для консультанта є частиною роботи. На «телефонах ТД або ГЛ» консультанти не можуть повідомляти про себе нічого: ні адреси, де вони працюють на телефоні, ні справжнього свого імені (вони працюють під вигаданими іменами). Консультант на «телефоні» – абстрактна фігура, він/вона не повинні розповідати про себе, про свій власний досвід. Це гарантує безпеку консультантам і дозволяє сконцентруватися на проблемах людей, які звертаються зі своїми проблемами. Для клієнта консультант стає просто дзеркалом, яке дозволяє побачити себе та вихід із кризової ситуації.

Принцип конфіденційності та захисту персональних даних – спеціалісти/спеціалістки, які консультують на «гарячій лінії», зобов'язані забезпечувати збереження особистої інформації в інтересах особи, яка звернулася на «гарячу лінію». Будь-яка конфіденційна інформація не може бути розголошена як всередині організації, так і серед будь-яких інших державних, недержавних установ (структур), а також серед третіх осіб без згоди особи.

Принцип інформованої згоди – спеціалісти/спеціалістки, які консультують на «гарячій лінії» особу, обов'язково роз'яснюють, які дії, процедури, заходи можуть бути вжиті таким чином, щоб особа могла зрозуміти їх та дати свою згоду.

Принцип дотримання прав і свобод людини – консультування спрямовується на забезпечення та відновлення прав і свобод кожної

людини та запобігання їхньому подальшому порушенню та базується на основоположному принципі дотримання прав людини.

Принцип недискримінації – особи, які звертаються на «гарячу лінію», мають право на отримання всіх послуг, які надаються на «гарячих лініях», незалежно від статі, віку, віросповідання, сексуальної орієнтації, національної приналежності, соціального статусу, стану здоров'я тощо.

Принцип компетентності і професіоналізму – консультування на «гарячій лінії» здійснюється спеціалістами/спеціалістками з відповідною фаховою підготовкою (юридичною, психологічною, соціальною), спеціальними знаннями щодо, наприклад, протидії торгівлі людьми та навичками надання кваліфікованої підтримки й допомоги, відповідно до потреб особи, яка звернулася на «гарячу лінію» (<https://la-strada.org.ua/download/standartni-operatsijni-protsedury-konsultuvannya-na-garyachij-liniyi-z-poperedzhennya-torgivli-lyudmy>).

Чого не можна отримати при телефонному консультуванні? У телефонному консультуванні є свої обмеження, бо це є послуга. На жаль, люди часто очікують того, чого надати телефоном просто неможливо, а саме:

Поради. Одне з головних правил будь-якого “телефону довіри”: «Не можна давати поради». Консультант може слухати, може поділитися інформацією, але він не може і не має права сказати: «робіть так і так». По-перше, така порада не завжди буде правильною і може тільки нашкодити : сама людина краще розбирається в своїй ситуації, ніж хтось сторонній, який не знає повної ситуації. По-друге, порада є перекладанням відповідальності за прийняття рішень. Людина сама повинна відповідати за свої дії, у консультанта немає права вирішувати, що для когось краще. Якщо щось піде не так за порадою консультанта, то абонент звинуватить його у негативній ситуації, яка склалась.

Не можна запрошувати в офіс. Абоненти можуть просити зустрітись з ними, щоб надати документи, відео-аудіозаписи, фото, тощо. Є спеціалісти, які приймають очно, але не телефонні консультанти. Як правило адреси телефонів гарячої лінії або телефонів довіри засекречені, бо це стосується безпеки консультантів. Якщо дійсно потрібна зустріч, домовитись можна в будь-якому людному місці в денний час.

Психотерапія та діагнози. Часто телефонують люди, яким потрібна довготривала допомога спеціалістів, а саме психолога, психо-

терапевта або психіатра. Одна розмова телефоном в принципі не може мати ефекту і не замінить очне звернення до таких спеціалістів. Втім, можна обговорити телефоном, чи варто звертатися за психотерапією і чому. Телефоном неможливо поставити діагноз і провести довготривалу психотерапію. Психологи давно помітили одну особливість: якщо людина приходить або хоча би просто записується на консультацію, їй вже стає краще, бо вона вже зробила перший крок. Іноді самого факту звернення по допомогу буває достатньо, щоб почати діяти й вирішувати проблему, бо людина вже усвідомила, що є проблема.

Різновиди телефонів консультування

Визначимо, що телефонне консультування – це дружня емоційна, психологічна, інформаційна підтримка або перенаправлення абонента, яку надають фахівці певних галузей або волонтери.

Виділимо кілька видів телефонного консультування:

- професійне консультування (консультації надають лікарі, психологи, юристи, соціальні працівники тощо);
- волонтерське (консультують волонтери – люди, які пройшли спеціальну підготовку і безкоштовно віддають свій час і сили, чергуючи на телефонній лінії).

Іноді на гарячих лініях або інших лініях допомоги разом працюють і ті, й інші. Якщо волонтер не компетентний в питанні, з яким до нього/неї звернулись, то він/вона переключає телефон на спеціаліста.

«Гарячі лінії» або «Телефони довіри» можуть мати певну спеціалізацію завдяки певній орієнтації на зміст роботи (<https://ap.uu.edu.ua/upload/publicationpdf/a6fd6abf50aac229e01a157f0a3e0aed.pdf>):

1. Орієнтація на певний вік : дитячі, підліткові, молодіжні, «дорослі», для людей похилого віку;

2. Орієнтація на особливу категорію абонентів : ті, які переживають горе; ті, які зазнали насильства (для жінок, для дітей і підлітків), тощо.

«Гарячі лінії» або «Телефони довіри» можуть бути



національними – охоплювати всю територію країни, а також регіональними – працювати в певній області, місті чи селищі.

Національними державними «гарячими лініями» в Україні є:

Урядова «гаряча лінія» 1545 – це механізм для взаємодії Уряду з громадянами України. Звернення дозволяє швидко вирішувати проблемні питання, які порушуються у зверненнях громадян, а також удосконалювати роботу органів виконавчої влади з урахуванням громадської думки. Звернення приймаються навченими спеціалістами Урядового контактного центру за допомогою засобів телефонного та електронного зв'язку і надсилаються органам виконавчої влади відповідно до компетенції, Секретаріату Кабінету Міністрів для вирішення



порушених у них питань по суті, надання відповідних роз'яснень. Урядова «гаряча лінія» 1545 працює цілодобово. Дзвінки на урядову «гарячу лінію» 1545 з мережі фіксованого зв'язку Укртелекому, телефонів мобільних операторів Vodafone Україна, Лайфселл та Київстар для клієнтів безкоштовні.

102 – Служба «102» Національної поліції України.

+38 (044) 284-19-15 – Урядова «гаряча лінія» для дзвінків із-за кордону (оплата за тарифами відповідного оператора зв'язку).

1539 – «Гаряча лінія» із соціальних питань

1547 – «Гаряча лінія» з питань протидії торгівлі людьми та домашньому насильству.

0 800 503 486 – лінія довіри РНБО з питань контрабанди та корупції на митниці.

0 800 504 425 – «Гаряча лінія» з питань освіти для мешканців тимчасово окупованих територій.

0 800 500 115 – «Гаряча лінія» Міністерства довкілля на зв'язку з питань захисту довкілля та природних ресурсів України.

1545 (на IVR кнопка 9) – «Гаряча лінія» з питань ветеранів війни та членів їх сімей.

1545 (на IVR кнопка 3) – «Гаряча лінія» з питань безпеки дітей в Інтернеті.

0 800 505 201 – Міністерство охорони здоров'я України.

1539 – «гаряча лінія» з консультування та забезпечення зворотного зв'язку для осіб з інвалідністю.

0-800-100-102 – «Гаряча лінія» Міністерство охорони здоров'я України для психологічної допомоги українцям, які постраждали від війни.

0 800 500 442 – «Гаряча лінія» Міноборони для військовослужбовців

Телефони гарячої лінії або консультаційних центрів мають всі міністерства України і їх можна знайти в інтернеті.

Серед прикладів недержавних національних гарячих ліній / телефонів довіри можна виділити:

– Національна «гаряча лінія» з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми і гендерної дискримінації (тел. 116 123, 0 800 500 335).

– Національна «гаряча лінія» з питань протидії торгівлі людьми та консультування мігрантів (тел. 527, 0 800 505 501).

– Національна дитяча «гаряча» лінія (тел. 116 111, 0 800 500 225).

– Кризова Національна лінія з питань запобігання суїцидам та профілактики психічного здоров'я «Lifeline Ukraine» (тел. 7333).

– Загальна національна гаряча лінія з питань ВІЛ/СНІД (тел. 0 800 500 451).

– Загальна національна гаряча лінія з питань туберкульозу (тел. 0 800 503 080).

– Гаряча лінія «Юридична сотня» для надання безкоштовної юридичної допомоги з питань щодо військової служби або гарантій для ветеранів (тел. 0 800 308 100).

– Лінії психологічної допомоги (тел. 0800 50 12 12, тел. 0800 333 161, тел. 5522).



Контрольні питання до теми:

1. Які є керівні принципи консультування на телефонах довіри (допомоги)?
2. Чому люди звертаються на «Гарячі лінії» або «Телефони довіри»?
3. Для яких категорій можуть працювати телефони допомоги?

Тестові питання до теми:

1. Які існують міжнародні норми надання невідкладної телефонної допомоги, які прийняті Генеральною Асамблеєю IFOTES?

Виберіть всі варіанти відповідей, які вважаєте правильними:

- а) деталі всіх дзвінків, особливо такі, що стосуються приватного життя того, хто дзвонить, залишаються абсолютно конфіденційними;
- б) телефонні служби доступні для будь-кого, незалежно від віку, статі, релігії або національності;
- в) консультанти повинні мати вищу спеціальну освіту;
- г) ті, хто дзвонить і слухає мають право залишатися анонімним;
- д) всі телефонні дзвінки мають записуватись для подальшого аналізу;
- ж) консультанти не просять винагороди у того, хто дзвонить;

2. В якій країні вперше почали здійснювати телефонне консультування?

Виберіть одну правильну відповідь:

- а) Великобританія;
- б) США;
- в) Польща;
- г) Україна.

3. Чого не можна отримати при консультуванні ?

Виберіть всі варіанти відповідей, які вважаєте правильними:

- а) запрошення прийти в офіс, де знаходяться консультанти;
- б) конкретну пораду від консультанта, як треба діяти;
- в) перенаправлення до іншого спеціаліста;
- г) діагнозу психічного стану людини.

Використані та рекомендовані джерела:

1. Національна «гаряча лінія» з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми і гендерної дискримінації: стандартні операційні процедури консультування, взаємодії та допомоги в ситуаціях насильства в сім'ї та інших видів гендерно зумовленого насильства / за ред. Л.Б. Левченко; ГО «Ла Страда – Україна». Київ, 2017. 60 с.

2. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування: Наказ Міністерства соціальної політики України від 02.07.2015 р. № 678. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text> (дата звернення: 03.05.2023).

3. Стандартні операційні процедури (СОП) консультування на «гарячій лінії» з попередження торгівлі людьми / Упорядник Швед О.В. – Київ: ГО «Ла Страда-Україна», 2019. – 84 с. URL : <https://la-strada.org.ua/download/standartni-operatsijni-protsedury-konsultuvannya-na-garyachij-liniyi-z-poperedzhennya-torgivli-lyudmy> (дата звернення: 03.05.2023).

4. Стандартні операційні процедури взаємодії суб'єктів надання соціальної допомоги дітям, які опинились в складних життєвих обставинах, і Національної дитячої «гарячої» лінії / за ред. Л.Б. Левченко. ТОВ «Агенство «Україна». Київ, 2017. 48 с.

5. Телефонне консультування як екстрена психологічна допомога / Коваль І.С., Шибрук О.В./Державна служба України з надзвичайних ситуацій. Львів, 2014. 30 с. URL : <https://sci.ldubgd.edu.ua/bitstream/123456789/11005/> (дата звернення: 03.02.2023).

6. Технології психосоціальної допомоги дітям і сім'ям, що опинились у складних життєвих обставинах внаслідок військових дій (з досвіду роботи)/ авт. кол: В.В. Байдик, Ю.С. Бондарук, Ю. П. Гопкало, Т.Б. Гніда, І.О. Корнієнко, Н.В. Лунченко, Ю.А. Луценко, Р.А. Мороз, І.І. Ткачук; за наук. ред. В.Г. Панка, І.І. Ткачук. Київ : Ніка-Центр, 2021. 118 с.

7. Тюття О.В. Служби екстреної психологічної допомоги по телефону. URL : <https://ap.uu.edu.ua/upload/publicationpdf/a6fd6abf50aac229e01a157f0a3e0aed.pdf> (дата звернення: 20.05.2023).

8. Чим відрізняється установа від організації. <https://moyaosvita.com.ua/biznes/chim-vidriznyayetsya-ustanova-vid-organizaci%D1%97/>

9. Швед О.В. Організація та управління роботою телефонів консультування / Shved O. Modern management: theories, concepts, implementation. Monograph. Editors: Marian Duczmal, Tetyana Nestorenko. Opole: The Academy of Management and Administration in Opole, 2021. URL : https://www.academia.edu/47779455/Modern_management_theories_concepts_implementation_Monograph (дата звернення 13.05.2023).

2.5.2. Онлайн консультування

Із процесом розвитку Інтернету дедалі більш вагома частка інформаційних ресурсів соціальної сфери переміщується в віртуальний простір, удосконалюються способи користування електронними мережами.

У сучасних умовах постає потреба у використанні Інтернет-технологій, які дозволяють успішно реалізовувати дистанційне консультування в соціальній роботі, особливо, це стосується онлайн-консультування клієнтів, отримувачів соціальних послуг. Саме в онлайн-консультуванні відбувається реалізація можливостей та забезпечення підтримки українців, які перебувають за кордоном (вимушені мігранти внаслідок війни в Україні; громадяни, які працюють за кордоном тощо).

Понад 7,9 мільйонів українців виїхали за кордон через війну. Про це йдеться на сайті управління у справах біженців ООН (<https://www.unhcr.org/ua/>). Ще 5,9 мільйона людей є внутрішньо переміщеними (Лумп, 2023).

Завдяки глобальній мережі Інтернет, реалізовується перспектива надання дистанційної соціальної підтримки, зокрема онлайн консультуванням.

Історія онлайн-консультування розпочалася в жовтні 1972 року й однією з перших спроб стала змодельована віртуальна сесія підтримки між комп'ютерами в Стенфорді та Каліфорнійському університеті, Лос-Анджелес (Міжнародна конференція з комп'ютерних комунікацій, США) (Kolog, 2014).

В Україні, становлення дистанційних форм соціальної роботи в Інтернеті, знаходиться майже на початку інноваційного шляху розвитку-віртуального впровадження і саме онлайн-консультування на сьогодні може виступати основним ресурсом надання соціальної допомоги тим, хто знаходиться за кордоном і потребує підтримки та допомоги.

Специфічні особливості та доречність онлайн-консультування як способу надання соціальної допомоги:

- дистанційне консультування можна пропонувати громадянам при короткотривалому або довготривалому вирішенню питань з соціального захисту та надання соціальних послуг;

- онлайн-консультування передбачає можливість виходу онлайн в обумовлений час з консультантом, не витрачаючи час на переміщення, дорожні пробки тощо;
- онлайн зв'язок допомагає зняти бар'єри в спілкуванні, особливо для тих, хто соромиться звертатися до соціального працівника за допомогою;
- надає можливість підвищити рівень конфіденційності, анонімності, незалежності;
- онлайн-консультації передбачають отримання доступу до соціальної допомоги у швидкий та зручний спосіб;
- підтримує відчуття безпечної та знайомої обстановки, мінімізує витрату часу на підготовку до зустрічі;
- онлайн-консультації доречні в випадках недостатнього спілкуванням у реальних контактах;
- підвищує можливість реалізації якостей особистості, програвання ролей, переживання емоцій, з тих чи інших причин фрустрованих у реальному житті (https://www.lvduvs.edu.ua/documents_pdf/library/visnyky/nvsp/01_2011/11mvmvmi.pdf).

Сучасна вимушена міграція українців, обумовлена відповідними чинниками: мотивацією опинитися у безпечному місці; подолати страх смерті, зберегти життя та здоров'я собі та своїм рідними тощо.

Але, в нових умовах формується специфічний психотравмуючий досвід мігрантів, який нерідко призводить до особистісної кризи, проявами якої є внутрішня розгубленість, переосмислення людиною свого місця в житті, підвищена емоційгенність (Слюсаревський & Блінова, 2013).

Мігранти стикаються з проблемами неспроможності перебувати у руслі істинних родинних стосунків, не досконалому виконанні батьківських і сімейних обов'язків, і, враховуючи специфіку дистанційних стосунків, постає питання соціально-психологічного відокремлення, що врешті-решт може призвести до повної ізоляції. Перебуваючи за кордоном, особистість переоцінює власні світогляди, змінюється її ментальність, що зумовлює непорозуміння у сімейному житті, враховуючи те, що мігранти, побоюючись за своє життя та війни в Україні, не приїжджають до рідних, залишаються перечекувати воєнні події за кордоном.

Х. Новосад виділяє такі групи побоювань мігрантів (табл. 2.5.2.1.)

Таблиця 2.5.2.1.

Побоювання мігрантів

Найбільш інтенсивні побоювання	Середній рівень інтенсивності	Найнижчий рівень інтенсивності
Втрата зав'язків з родиною та близькими	Незнання мови	Побоювання зустрітися із нетерпимістю щодо своїх релігійних переконань і способу життя
Зазнати невдачі (втрата роботи чи неможливість працевлаштуватися)	Побоювання неможливості отримання відповідних документів для перебування за кордоном	
Змушене повернення додому	Відчуття меншовартості	

Важливу роль у адаптації до нових умов і збереженню національної ідентифікації відіграють онлайн консультації, що організовують і проводять працівники посольств і консульств України в державах, де перебувають наші мігранти. Онлайн консультування проводиться за такими напрямками:

- юридичні питання мігрантів;
- захист інтересів громадян України, які перебувають за кордоном;
- соціальні питання мігрантів;
- надання допомоги у пошуку членів родини, які загубилися під час перетину кордону тощо.

Першочергово, в онлайн режимі, мігранти звертаються за допомогою до волонтерів і соціальних працівників з проблемами отримання допомоги в: розміщенні, отриманні речей первинного вжитку; пошуку рідних, які загубилися під час перетину кордону; переїзду до іншого міста, де у них є знайомі; налагодження комунікацій з працівниками соціальних служб; оформленні документів; отриманні відповідних соціальних послуг тощо.

Мігранти, за дослідженням працівників Інституту соціології НАН України, зазнають певних соціальних та психологічних ризиків, серед яких: знецінення сімейних стосунків і особистої свободи; зміна системи цінностей, негативні емоційні переживання, що можуть призвести

до психічних розладів і важливо зазначити, що незважаючи на наявність великої кількості різноманітних способів отримання онлайн консультації в країнах, де перебувають мігранти, створення саме таких консультативних сайтів є одним із пріоритетних й актуальних завдань сьогодення.

Контрольні питання до теми:

1. Якими чинниками обумовлене зростання попиту на онлайн консультації?
2. Чим характеризуються специфічні особливості та доречність онлайн-консультування як способу надання соціальної допомоги?
3. Охарактеризуйте особливості процесу онлайн консультування в Україні.
4. Надайте характеристику групам побоювань мігрантів.
5. Які ризики зазнають мігранти з України, які перебувають за кордоном?

Тестові питання до теми:

1. Чи правильним є твердження, що «в процесі онлайн-консультування відбувається реалізація можливостей та забезпечення підтримки українців, які перебувають за кордоном (мігранти в наслідок війни в Україні; громадяни, які працюють за кордоном тощо)?»
 - а) правильно;
 - б) не правильно.
2. Історія онлайн-консультування розпочалася в:
 - а) жовтні 1990 року;
 - б) жовтні 1955 року;
 - в) жовтні 1972 року.
3. Сучасна вимушена міграція українців, обумовлена:
 - а) мотивацією опинитися у безпечному місці; подолати страх смерті, зберегти життя та здоров'я собі та своїм рідними;
 - б) отримати матеріальну допомогу; покращити своє фінансове становище.
4. Вставте пропущені слова: «В нових умовах формується специфічний _____ мігрантів».
5. Чи правильним є твердження, що «онлайн консультування надає можливість підвищити рівень конфіденційності, анонімності, незалежності».

- а) правильно;
- б) не правильно.

Використані та рекомендовані джерела:

1. Kolog E.A. E-counse llingimplementation: Students' life stories and counse llingtechnologiesin perspective. *International Journal of Education and Development using Information and Communication Technology (IJEDICT)*. 2014. Vol. 10, № 3. P. 32–48.
2. Лібанова Е.М. Населення України. Трудова еміграція в Україні. Київ : Інститут демографії та соціальних досліджень ім. М.В. Птухи НАН України, 2010. 233 с.
3. Новосад Х.Я. Соціальні ризики міжнародної трудової міграції з України: дис. канд. соц. наук: 22.00.04. Ужгород, 2018. 275 с.
4. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги-консультування: Наказ Міністерства соціальної політики України від 02.07.2015 № 678. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15/ed20150702#n23> (дата звернення: 03.05.2023).
5. Рожновські Б.Л. Стрес, обумовлений еміграцією, і його наслідки для системи цінностей емігрантів. *Міграція – виклик XXI століття*. 2008. № 1. С. 119–142.
6. Слюсаревський М.М., Блинова О.Є. Психологія міграції: навчальний посібник. Кіровоград : ТОВ «Імекс ЛТД», 2013. 244 с.
7. Українське суспільство в умовах війни. 2022: Колективна монографія / За ред. Є. Головахи, С. Макеєва. Київ: Інститут соціології НАН України, 2022. 410 с. URL : <https://i-soc.com.ua/assets/files/monitoring/maket-vijna...2022dlya-tipografiivse.pdf>).

2.6. Консультування в стаціонарних умовах

Консультування в стаціонарних умовах – контактне консультування отримувачів соціальної послуги, що здійснюється у спеціально обладнаному приміщенні, яке відповідає умовам, необхідним для забезпечення якісного консультаційного процесу, або за місцем перебування/проживання отримувача соціальної послуги (за потреби) (<https://ips.ligazakon.net/document/TM052102>).

Консультування в стаціонарних умовах є складовою частиною соціальної роботи в закладах охорони здоров'я (лікарні, онкологічні центри, геронтологічні інтернати, хоспіси, реабілітаційні центри тощо).

Соціальна робота в системі охорони здоров'я – це система заходів, спрямованих на забезпечення збереження та розвитку оптимальної працездатності та соціальної активності людей з інвалідністю, сприяння здоровому способу життя громадян.

У багатьох країнах світу соціальна робота стала невід'ємним компонентом сфери охорони здоров'я, в межах якої соціальний працівник проводить соціальний захист пацієнтів через систему соціального страхування, надає консультативні послуги, соціально-психологічну підтримку, проводить рекреаційну роботу.

Соціальна робота в європейських країнах та Сполучених Штатах має широкий спектр застосування. Соціальні працівники в цих країнах вирішують такі завдання:

- надання первинної психологічної допомоги жінкам, які народжують дітей з вадами розвитку, консультування їх з правових питань;

- психологічна підтримка та консультування з правових питань осіб, які зазнали шкоди для свого організму з боку інших осіб, зазнали каліцтва тощо;

- соціально-психологічна підтримка людей похилого віку в стаціонарному закладі охорони здоров'я;

- консультування з питань соціального страхування на випадок хвороби;

- організація спеціальних соціальних програм для особливих категорій пацієнтів – онкохворих, хворих на лейкемію, людей з інвалідністю.

Соціальна робота в стаціонарних умовах визначає напрями та завдання соціальних працівників у сфері охорони здоров'я, які мають поєднувати в собі функції діяльності соціального працівника та лікаря, що потребує спеціальної медичної підготовки.

У виникненні та розвитку значної кількості захворювань соціальні чинники відіграють якщо не основну, так визначальну роль. Тому ефективна профілактика не можлива без активного виявлення й усунення їх причин. При цьому, треба визначити роль кожного соціального чинника та їх сукупність у генезі патологічного процесу в організмі хворого (паління, вживання алкоголю, шкідливе виробництво тощо). Зрозуміло, що без їх вирішення неможливо здійснити ефективне лікування захворювань, попередити їх прогресування та розвиток ускладнень.

Основними видами консультування клієнтів в стаціонарних умовах є:

- медико-генетична консультація;
- санітарно-просвітницькі консультації для майбутніх батьків;
- консультації для жінок під час вагітності та під час догляду за дитиною про соціальні гарантії та соціальні послуги, які вони можуть отримати в цей період;
- консультації населення про здоровий спосіб життя;
- консультації для різних клієнтів (онкологічних; наркозалежних; осіб похилого віку тощо) закладів охорони здоров'я та членів їхніх сімей з питань соціальних гарантій та соціальних послуг, на які вони мають право відповідно законодавства України.

Головна мета консультування в стаціонарних умовах полягає у досягненні максимально можливого рівня соціальної захищеності та соціального забезпечення осіб із фізичними чи психічними захворюваннями, а також профілактика соціального неблагополуччя шляхом надання відповідних соціальних послуг, які передбачені законодавством України. При проведенні консультативної роботи в стаціонарних умовах, соціальний працівник має враховувати стадії захворювання та розвиток хворобливих процесів у клієнта.

Консультативну роботу в стаціонарних закладах можна класифікувати в залежності від захворювання клієнтів:

- онкологічні хворі;
- особи, що перебувають в хоспісах;
- особи похилого віку в геронтологічних закладах;
- люди з інвалідністю, які перебувають в закладах інтернатного типу;
- особи, які мають хронічні захворювання (туберкульоз, гепатит С, діабет тощо) та потребують постійного перебування в медичних закладах.

Консультування може проводитися в процесі патогенетичної роботи – заходи з медико-соціальної допомоги та соціальної роботи в окремих галузях медицини й охорони здоров'я, та в процесі профілактичної роботи – заходи з попередження соціально залежних порушень соматичного, психічного і репродуктивного здоров'я, забезпечення соціального захисту всіх громадян у питаннях охорони здоров'я тощо.

Консультування клієнтів в стаціонарних закладах доцільно проводити в межах як первинної профілактики, так і вторинної.

Первинна соціальна робота зумовлює відновлення у населення необхідності дотримуватися здорового способу життя, вирішення цілої низки соціальних проблем суспільства, сім'ї, індивіда, досягнення певного рівня економічного розвитку суспільства.

Під час первинної профілактики – консультант зосереджується на питаннях попередження розвитку у людини патологічних станів, проводить соціально-економічний аналіз, формує у клієнта уявлення про здоровий спосіб життя, активну життєву позицію щодо свого здоров'я.

Вторинна соціальна робота зумовлює створення певних соціальних умов, які дозволяють особистості без шкоди для здоров'я краще адаптуватися в соціальному середовищі, бути корисним суспільству, відчувати себе особистістю, а також вирішення цілого ряду інших соціальних проблем (забезпеченості необхідними житловими умовами, транспортом, харчуванням, професією, яка відповідає стану здоров'я, усунення шкідливих звичок тощо).

Консультування в межах вторинної профілактики спрямовує клієнта на усунення соціальних чинників, які негативно впливають на прогресування хвороби, звертає увагу на важливість виконувати рекомендації лікаря, формує прихильність до лікувальних і профілактичних заходів, а також надає рекомендації щодо вирішення цілої низки соціальних завдань через отримання відповідних соціальних послуг, що гарантовані державою.

Під час консультування соціальний працівник звертає увагу на трудовий прогноз для клієнта, вивчає вплив соціальних чинників (характер трудової діяльності, економічний стан сім'ї, повноцінність і різноманітність харчування, забезпеченість житлом, економічна і клімато-географічна обстановка місцевості проживання) на здоров'я людини. При роботі з хронічно хворим він формує у нього активну життєву позицію, що перешкоджає розвитку соціального утримання. Важливими чинниками при цьому є влаштування побуту, матеріальна та моральна підтримка сім'ї, працевлаштування відповідно до стану здоров'я.

Консультування в стаціонарних закладах може вестися за такими напрямками:

медико-соціальна освіта населення (формування уявлень про здоровий спосіб життя і його значення у попередженні захворювань). Вона реалізується як індивідуальна санітарно-просвітницька робота, так і групова санітарно-просвітницька робота (консультативні лекції, семінари, круглі столи тощо);

консультування з питань виявлення найбільш важливих соціальних чинників, що мають негативний вплив на здоров'я людини та рекомендації щодо можливих варіантів їх усунення. Основними методами усунення чи зменшення впливу на негативних соціальних чинників є: надання соціальної матеріальної допомоги сім'ям, які мають членів родини з інвалідністю; патронаж "сімей соціального ризику"; надання консультативної допомоги клієнтам у вирішенні правових проблем, забезпечення їх продуктами харчування, ліками, дотримання соціальних гарантій, які визначені Конституцією України;

консультування та спільна з клієнтом робота з попередження шкідливих звичок (паління, вживання алкоголю або психоактивних речовин тощо). При організації та проведенні консультацій соціальний працівник має враховувати: вік клієнта, вид його соціальної діяльності, економічний стан сім'ї, стан його здоров'я, міру соціальної активності, наявність певних чинників, які негативно впливають на здоров'я людини, можливості найближчого оточення тощо.

Пріоритетним напрямом консультування при патогенетичної медико-соціальної роботі формування прихильності клієнта до реабілітаційних заходів, спрямованих на попередження розвитку патологічних процесів; повне або часткове відновлення порушених функцій організму; підвищення адаптаційних ресурсів людини, її соціальної активності.

Міра відновлення соціальної активності людини та її адаптаційних процесів є своєрідним підсумком консультативної роботи в стаціонарних умовах. На жаль, відсутність у штаті лікувальних закладів соціальних працівників свідчить про те, що реабілітацію, у тому числі соціальну, здійснюють медичні працівники.

Консультування під час реабілітації клієнтів спрямоване на покращення якості його життя, а соціальні гарантії та користування ним соціальними послугами, дозволяють позитивно впливати на стан здоров'я.

Консультування в реабілітаційних центрах, санаторних закладах сприяє покращенню стану здоров'я, підвищується рівень соціальної

захищеності людини, визначається необхідність надання соціальної допомоги особам, у яких є психофізичні відхилення

Контрольні питання до теми:

1. Надайте визначення поняттю «Консультування в стаціонарних умовах».
2. Які завдання вирішують соціальні працівники в країнах Європи, що працюють в закладах охорони здоров'я?
3. Які основні види консультування клієнтів передбачені в стаціонарних умовах?
4. Чи можна консультативну роботу в стаціонарних закладах класифікувати в залежності від захворювання клієнтів?
5. Охарактеризуйте напрям консультування при патогенетичної медико-соціальної роботі.

Тестові питання до теми:

1. Соціальна робота в системі охорони здоров'я – це
 - а) система заходів, спрямованих на забезпечення збереження та розвитку оптимальної працездатності та соціальної активності людей з інвалідністю, сприяння здоровому способу життя громадян;
 - б) система заходів, спрямованих на психологічну підтримку людей з інвалідністю;
 - в) соціальна адвокація, що спрямована на розвиток соціальної активності людей з інвалідністю.
2. Чи правильним є твердження, що «Соціальна робота в стаціонарних умовах визначає напрями та завдання соціальних працівників у сфері охорони здоров'я, які мають поєднувати в собі функції діяльності соціального працівника та лікаря, що потребує спеціальної медичної підготовки?»
 - а) правильно;
 - б) не правильно.
3. При проведенні консультативної роботи в стаціонарних умовах, соціальний працівник має враховувати:
 - а) матеріальну спроможність клієнта та його родичів;
 - б) стадії захворювання та розвиток хворобливих процесів у клієнта;
 - в) умови перебування в стаціонарі.
4. При роботі з хронічно хворим консультант формує у нього:
 - а) прагнення лікуватися;

- б) готуватися до смерті;
- в) активну життєву позицію, що перешкоджає розвитку соціального утриманства.

5. Вставте пропущені слова: «Консультації клієнтів в стаціонарних закладах доцільно проводити в межах як _____ профілактики, так і _____».

Використані та рекомендовані джерела:

1. Вимоги Програми медичних гарантій на 2023 р.: хіміотерапевтичне лікування пацієнтів з онкологічними захворюваннями. URL : <https://www.clinicaloncology.com.ua/article/29480/vimogi-pmg-2023-himioterapevtichne-likuvannya-pacientiv-z-onkologichnimi-zahvoryuvannyaми> (дата звернення: 18.05.2023).

2. Консультації громадян у відділенні стаціонарного догляду для постійного проживання в смт Луків | Безоплатна правова допомога. *Безоплатна правова допомога*. URL : <https://legalaid.gov.ua/novyny/konsultuvannya-gromadyan-u-viddilenni-statsionarnogo-doglyadu-dlya-postijnogo-prozhyvannya-v-smt-lukiv/> (дата звернення: 18.05.2023).

3. Литвин О. Деякі питання реформувань у сфері охорони здоров'я України. *Grail of Science*. 2022. № 14–15. С. 174–175. URL : <https://doi.org/10.36074/grail-of-science.27.05.2022.029> (дата звернення: 18.05.2023).

4. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги-консультації: Наказ Міністерства соціальної політики України від 02.07.2015 № 678. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15/ed20150702#n23> (дата звернення: 03.05.2023).

5. Сенюта І. Міжнародно-правові стандарти у сфері охорони здоров'я. *Вісник Львівського університету ім. Івана Франка. Серія юридична*. 2004. Вип. 40. С. 24–36.

6. Хомич Г. О. Психологічна допомога онкохворим у процесі консультації. Збірник наукових праць «Проблеми сучасної психології». 2011. С. 13.

2.7. Консультації за принципом «рівний – рівному»

Консультації за принципом «рівний – рівному» – консультації, яке передбачає залучення до надання послуги у якості консультанта особи, вік, особливості стану здоров'я, сексуальна орієнтація, віроспо-

відання, соціально-економічне становище якої такі самі, як в отримувача соціальної послуги, або із досвідом подолання таких самих складних життєвих обставин;

Існує велика кількість підходів до профілактики соціальних девіацій і особистісних негативних залежностей у людини (алкоголізм, ігроманія, вживання наркотичних речовин тощо). Консультування за принципом «рівний рівному» є одним із них. Він використовується в діяльності недержавних громадських організацій, що реалізують соціальні проекти, які спрямовані на профілактику різних видів аддикцій серед певних категорій населення. Завдяки використанню даної методики шлях клієнтів у ході профілактики залежностей долається значно легше.

Залежність (аддикція) – це набута гостра потреба здійснювати будь-які дії або вживати речовини. У практиці, цей термін має кілька значень.

У повсякденній мові термін «залежність» використовується в основному стосовно людей, які зловживають наркотиками, алкоголем та цигарками. У ширшому контексті можна послатися на багато інших видів поведінки, таких, як ігри, перегляд телевізора, комп'ютерна залежність, Інтернет або сексуальну аддикцію, трудовголізм, булемію (<https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%97%D0%B0%D0%BB%D0%B5%D0%B6%D0%BD%D1%96%D1%81%D1%82%D1%8C>).

Метод «рівний-рівному» – засіб передачі достовірної, соціально значущої інформації під час неформального або особливим способом організованого спілкування в соціальній групі людей, рівних за якоюсь певною ознакою (вік, інтереси, цінності, потреби, проблеми тощо).

Рівний – це член соціальної спільноти з особистим досвідом певної залежності й успішним власним довгостроковим досвідом позбавлення від неї. Це людина, яка знає всі моменти і особливості даної аддикції, її руйнівний характер, що охоплює всі сфери життя, пройшов певні кроки, доклав зусилля, щоб позбутися цієї залежності. В соціальній роботі це, як правило, соціальний працівник з успішним досвідом «одужання» від певного виду залежності. Саме такий консультант здатний зрозуміти світ залежного, який прийшов за допомогою позбутися аддикції – його бажання, емоції, думки, реакції, спогади, перші перемоги та поразки тощо.

До клієнтів, які вирішили добровільно позбутися залежностей, належать ті, хто має будь-який вид аддикції (наприклад алкоголь,

наркотичні або психотропні речовини, ігроманія тощо). Цей метод консультування також використовується серед осіб, які є, наприклад, ВІЛ-інфікованими або СНІД-хворими, та проходять ретровірусну терапію з метою формування прихильності до лікування та дотримання графіку прийому ліків.

Даний підхід дозволяє розпізнати глибину проблеми клієнта, відшукати найкоротший шлях до внутрішнього світу залежного, зрозуміти його переживання та прагнення і мотивувати людину на виконання рекомендацій, щоб позбутися аддикції.

Консультування за принципом «рівний-рівному» може проводитися як в індивідуальній, так і груповій формі. Головна мета цього принципу є соціальна підтримка, соціальне супроводження та допомога особі, яка має залежність і намагається позбутися від неї.

Індивідуальне консультування за принципом «рівний-рівному» відбувається в системі соціального партнерства, коли за особою, що намагається позбутися залежності, закріплюється наставник з числа соціальних працівників організації, який допомагає, контролює, підказує, аналізує та спрямовує дії останнього на шляху до «одужання».

У галузі індивідуальної роботи з клієнтом щодо профілактики аддикцій соціальне партнерство – це система взаємозв'язків між соціальним працівником – з одного боку, організацією, що надає соціальні послуги – з другого, і клієнтом – з третього, що виражається у консультаціях і інших заходах, з метою надання допомоги в подоланні певного виду залежностей на взаємоузгоджених принципах дотримання прав та інтересів клієнта.

До основних принципів соціального партнерства відносять:

- дотримання норм законодавства;
- повноважність організації, що надає соціальну послугу консультування;
- рівність сторін;
- добровільність;
- систематичність контролю і відповідальність;
- конфіденційність;
- за виконання зобов'язань (<https://studies.in.ua/socialna-polityka-derzhavy/3501-ponyattya-tipi-socalnogo-partnerstva.html>).

Групове консультування за принципом «рівний-рівному» частіше всього проводиться під час зустрічей в групах взаємодопомоги.

Під час таких зустрічей «рівний» ділиться своїм досвідом надбання залежності та успіхом в її подоланні, сприяє усвідомленню залежного можливості позбутися пагубної звички, подолати свою пристрасть і змінити життя на краще через зміну поведінки та ставлення до себе, життя, оточуючих, власного майбутнього.

До залежних треба мати особливий підхід. Саме його можуть надати консультанти, які на власному досвіді пережили все те, через що проходить клієнт. Коли людина, яка звернулася за допомогою, усвідомлює, що його розуміють, чують і поруч з ним перебувають такі ж, як він сам, залежний поступово розкривається для вивчення його проблеми та обирає нового здорового способу життя. Більше немає потреби закриватися, ховатися від соціуму, який нездатний зрозуміти його складний внутрішній світ, немає потреби брехати і уникати відвертих відповідей. Рівний допомагає клієнту змінитися та почати свій новий життєвий шлях без негативних залежностей, що руйнують не тільки їх особистісно, але й стосунки з найближчим оточенням.

Соціальна підтримка рівний рівному (підтримка на рівних) відбувається тоді, коли люди діляться знаннями та своїм пережитим досвідом, допомагають та співчують одне одному. Консультування відповідно принципу «рівний – рівному» може застосовуватися для опису взаємопідтримки між друзями, колегами, членами організацій самопомоги. Люди, які збираються, щоби підтримати один одного, таким чином припускають, що всі вони рівні права. Консультування є безкоштовним і взаємовигідним механізмом подолання залежностей.

Консультування за принципом «рівний – рівному» відрізняється від інших видів соціальної підтримки тим, що джерелом підтримки є рівна за статусом людина, яка фундаментально схожа на того, кого вона консулює. Їх стосунки будуються на принципі рівності. Рівна людина спроможна надати допомогу чи підтримати тільки тому, що в неї є відповідний досвід: він чи вона пережили теж саме і можуть відчувати чи зрозуміти, що переживає людина в схожих обставинах.

Ефективність соціальної підтримки (у тому числі через консультування) на рівних обґрунтовується кількома психосоціальними проце-

сами, які докладно описав Марк Салзер в 2002 році, а саме: соціальна підтримка, досвідні (емпіричні) знання, теорія соціального навчання, теорія соціального порівняння та теорія помічника (Салзер, 2002).

Консультавання за принципом «рівний-рівному» є позитивною соціальною взаємодією між людьми, які переживають схожі речі, довіряють один одному та турбуються один про одного. Позитивна взаємодія допомагають пристосуватись до обставин і захищають від стресорів та халеп через емоційну підтримку (гідність, прихильність, та підбадьорювання), інструментальну підтримку (матеріальні речі та послуги), спілкування та товариські стосунки, та інформаційну підтримку (поради, наставництво, зворотній зв'язок) (https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%BE%D1%86%D1%96%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B0_%D0%BF%D1%96%D0%B4%D1%82%D1%80%D0%B8%D0%BC%D0%BA%D0%B0_%D1%80%D1%96%D0%B2%D0%BD%D0%B8%D0%B9_%D1%80%D1%96%D0%B2%D0%BD%D0%BE%D0%BC%D1%83).

Досвідні знання – це спеціалізована інформація та погляди, яких люди набули переживаючи конкретний досвід. Вони є унікальними та прагматичними. Взаємний обмін ними допомагає вирішувати проблеми аддикції та покращує якість життя.

Теорія соціального навчання припускає, що рівні між собою люди, які пережили конкретний досвід, заслуговують більше довіри як приклади для інших. Взаємодії зі схожими людьми, які успішно переживають ті чи інші події в житті, більш ймовірно приведуть до позитивних змін в поведінці.

Соціальне порівняння означає, що людям легше спілкуватися з іншими людьми, які схожі на них самих за якимось характеристиками, наприклад вживання алкоголю чи психоактивних речовин. Перебування у середовищі собі подібних надає почуття нормальності. Спілкування зі схожими людьми, яких вони розцінюють як кращих за них, вселяє надію, оптимізм і бажання змінюватися та покращити себе.

Теорія помічника пропонує, що існує чотири важливих переваги для тих, хто підтримує, консультує інших на рівних: підвищене відчуття компетенції як результат впливу на життя іншої людини; розвиток почуття рівності через надання та приймання підтримки; помічник

здобуває нові знання, які допомагають йому самому; помічника схвалює той, кому він допомагає, а також інші люди.

Таким чином, консультування за принципом «рівний – рівному» має переваги через те, що:

консультант мав схожі проблеми у власному житті та досвід їх подолання;

спілкування клієнта з консультантом відбувається віч-на-віч. Він сприймає свого радника, як «брата щодо нещастя»;

у клієнта з'являється надія, що можна зробити так, щоб позбутися залежності та покращити своє життя, отримати позитивні результати та взяти на себе відповідальність за те, що було у минулому, та за те, що буде у майбутньому.

Контрольні питання до теми:

1. Надайте визначенню поняттю «Консультування за принципом „рівний – рівному”».

2. На роботу з яким групами отримувачів соціальних послуг спрямоване консультування за принципом «рівний – рівному».

3. Охарактеризуйте метод «рівний – рівному».

4. Чим консультування за принципом «рівний – рівному» відрізняється від інших видів соціальної підтримки?

5. Які переваги має консультування за принципом «рівний – рівному»?

Тестові питання до теми:

1. Консультування за принципом «рівний рівному» є одним із напрямів профілактики:

а) соціальних девіацій і особистісних негативних залежностей у людей;

б) негативних соціальних комунікацій;

в) негативних психологічних якостей у людей;

2. Чи правильним є твердження, що «метод «рівний – рівному» – засіб передачі достовірної, соціально значущої інформації під час неформального або особливим способом організованого спілкування в соціальній групі людей, рівних за якоюсь певною ознакою?»

а) правильно;

б) не правильно.

3. Головна мета принципу «рівний – рівному» є:
 - а) повна зміна особистості клієнта;
 - б) соціальна підтримка, соціальне супроводження та допомога особі, яка має залежність і намагається позбутися від неї;
 - в) задоволення всіх потреб клієнта.
4. Консультування за принципом «рівний – рівному» відрізняється від інших видів соціальної підтримки тим, що:
 - а) джерелом підтримки є рівна за статусом людина, яка фундаментально схожа на того, кого вона консультує;
 - б) консультант має великий досвід певного виду залежностей;
 - в) консультант постійно контролює та застосовує методи заохочення та покарання до клієнта.
5. Вставте пропущене слово: «Перебування у середовищі собі подібних надає почуття _____».

Використані та рекомендовані джерела:

1. Гриценок Л.І. Метод «рівний-рівному» у взаємодії учасників груп підтримки та груп взаємодопомоги. Основи реабілітаційної психології: подолання наслідків кризи. Навчальний посібник. 2018. Том 2, С. 117–177.
2. Поняття і типи соціального партнерства. Studies. URL : <https://studies.in.ua/socialna-polityka-derzhavy/3501-ponyattya-tipi-socalnogo-partnerstva.html> (дата звернення: 18.05.2023).
3. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги-консультування: Наказ Міністерства соціальної політики України від 02.07.2015 № 678. URI : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15/ed20150702#n23> (дата звернення: 03.05.2023).
4. Учасники проектів Вікімедіа. Залежність – Вікіпедія. *Вікіпедія*. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/Залежність> (дата звернення: 18.05.2023).
5. Учасники проектів Вікімедіа. Соціальна підтримка рівний рівному – Вікіпедія. *Вікіпедія*. URL : https://uk.wikipedia.org/wiki/Соціальна_підтримка_рівний_рівному (дата звернення: 18.05.2023).

2.8. Консультування, орієнтоване на виконання завдання

Консультування, орієнтоване на виконання завдання, – консультування, покликане допомогти отримувачу подолати визначені складні життєві обставини через постановку послідовних завдань, виконання

яких забезпечує досягнення бажаної мети (<https://vo.uu.edu.ua/mod/glossary/view.php?id=133360&mode=letter&lang=pl>).

Консультування, орієнтоване на виконання завдання, фокусується на конкретних проблемах, які клієнт визнає й які можуть бути розв'язаними завдяки діям, реалізованим поза контактами соціального працівника та клієнта. Як правило, ці проблеми можуть бути точно встановлені самим клієнтом, який відчуває й усвідомлює незадоволеність своїх соціальних потреб, прагне конкретних змін у своєму житті.

Основною метою даного виду консультування є надати людині можливостей прийняти більш творчих і раціональних рішень вирішення проблем у власному житті.

Консультування, орієнтоване на завдання, – одно із видів соціальної практики. Цей вид спрямована на вирішення проблем клієнта. Консультування, орієнтоване на завдання, передбачає поступове розв'язання ситуації з метою полегшення сприйняття клієнтом соціальних проблем, з яким він зіштовхнувся.

Консультування передбачає такі етапи:

- формулювання клієнтом соціального запиту, що передбачає вирішення певної проблеми через виконання окремих завдань;
- визначення цілей надання соціальної послуги консультування;
- оцінка можливостей соціальної інституції, що надає даний вид послуги;
- дії клієнта щодо виконання порад у рекомендацій консультанта;
- проміжні зустрічі для обговорення виконання кожного завдання та внесення коректив у дії клієнта;
- підбиття підсумків та обговорення результатів дій клієнта щодо вирішення проблеми з якою він звертався до консультанта.

Послідовні кроки взаємодії соціального працівника та клієнта передбачають такі дії:

- дослідження специфіки проблеми клієнта;
- укладення контракту;
- планування задачі та її виконання;
- досягнення цільової установки;
- врегулювання проблеми.

Визначення стану проблеми та точного виконання завдань є головною складовою успішного вирішення проблеми клієнта. Консультування, орієнтоване на завдання, застосовується у випадках:

- гостра та складна ситуація;
- виникла проблема пов'язана з втратою або зниженням соціальних здібностей індивіда;
- незадоволеність людини своєю складною життєвою соціальною ситуацією і він прагне її змінити;
- проблема виникла в строго обмеженій соціальній сфері;
- проблема не має глибоких коренів в особистості клієнта і не потребує втручання фахівців з інших галузей практичної діяльності.

Найбільш ефективним консультування, орієнтоване на завдання, виявляється у вирішенні таких категорій соціальних проблем:

- незадоволеність соціальними взаємовідносинами;
- труднощі взаємодії з офіційними інстанціями;
- проблеми у прийнятті рішень;
- нестача ресурсів.

Консультування, орієнтоване на завдання, базується на психологічних теоріях; соціологічних концепціях, наприклад теорії соціального навчання та принципах повторення з поведінкової теорії; теорії систем тощо. Даний тип консультування спрямований на досягнення двох основних завдань:

- допомогу клієнтам у вирішенні їх проблем;
- формування індивідуального досвіду вирішення проблем в сьогоденні та майбутньому.

Консультування, орієнтоване на виконання завдання, потребує комплексного підходу з чіткою послідовністю процедур діагностування проблеми, роботи над її вирішенням.

Підставою для такого виду консультування може бути передбачене законом втручання, соціальна послуга або безпосереднє звернення особи, яка потребує допомоги, до соціальної інституції.

Консультування, орієнтоване на виконання завдання, включає вивчення проблеми, узгодження мети та часових меж роботи, виконання завдань.

Вивчення проблеми передбачає:

Сканування проблеми що допомагає зрозуміти труднощі клієнта без уточнення деталей і пропозицій щодо їх розв'язання. До уваги беруть усю інформацію, навіть якщо вона, на перший погляд, не стосується соціальної послуги.

Дослідження подробиць здійснюється за допомогою відкритих запитань і відповідей на них. У процесі розмови соціального працівника та клієнта може циркулювати багато інформації, яку треба занотовувати. Головне на цьому етапі – неухильно дотримуватися обраного відповідно до мети напрямку дослідження.

Визначення пріоритетів. Після докладного розгляду проблем треба визначити їх пріоритетність і вибрати не більше трьох для конкретної роботи. Пріоритетності проблем варто надати перевагу інтересам клієнта.

Узгодження мети та часових меж консультування включає:

- з'ясування прагнень клієнта;
- визначення часу, що потребує вирішення проблеми (виконання завдання).

На основі результатів першої консультації клієнт і соціальний працівник укладають письмову угоду із зазначенням обраної для розв'язання проблеми, узгодженої мети та необхідного для її реалізації часу.

Іноді, на цьому етапі, може виникнути потреба в залученні інших фахівців. Це може ускладнити консультаційний процес. За обставин, коли соціальний працівник вважає, що завдання не виконане та мета не досягнута, він про це має відверто сказати клієнту. Негативний результат, також є результатом і він допомагає клієнту використати набутий досвід розв'язання проблеми.

Виконання завдання включає:

- опанування нових видів діяльності;
 - коригування змісту завдань і способів їх розв'язання;
 - обговорення виконання попередніх завдань;
 - використання позитивного підкріплення успіхів клієнта;
 - ретельний аналіз невдач і причин, що їх зумовили.
- визначаються нові завдання та обговорюються варіанти їх виконання. Консультування, орієнтоване на виконання завдання, має певні ризики:
- клієнт не має навичок виконання потрібних дій;
 - на стадії роботи виникають окремі труднощі (зміна мотивації клієнта, тимчасове відхилення від мети, порушення строків виконання завдання тощо);

Консультування, орієнтоване на виконання завдання, не передбачає тривалих стосунків соціального працівника та клієнта, а кількість зустрічей- консультацій не повинно перевищувати 8–12.

Цей вид консультування можна використовувати на індивідуальному і на груповому рівні.

Як свідчить досвід консультування, зосередженого на завданнях, ефективність використання його принципу імпаурменту (наснаження) доведено в антидискримінаційній практиці.

Даний вид консультування доцільно використовувати в діяльності соціальних служб, неурядових організацій, що надають соціальні послуги (наприклад, робота з підлітками, які перебувають у конфлікті із законом; сім'ями, що опинилися в складних життєвих обставинах тощо).

Прийоми, що найчастіше використовуються в консультуванні, орієнтованого на виконанні завдання:

1. «Опора на прогрес»: Був останнім часом такий період, коли проблема зникла або значно зменшилася? Як Ви думаєте, чому? Що цьому сприяло? Що ми всі могли б зробити, щоб закріпити ці механізми?

2. «Фантазії про майбутнє»: Коли проблема може вирішитися? Що може цьому сприяти? Пофантазуйте: якби ми зустріли Вас, коли у Вас вже було все в порядку, і запитали б: «Що Вам допомогло?», то що б Ви відповіли? Що ще могло б Вам допомогти?

3. «Подяки авансом»: Продумайте, як Ви будете дякувати людей, включених в програму за допомогу. Далі клієнту пропонується почати авансом реалізовувати програму подяк.

4. «Проблема як рішення»: Чого навчила Вас ця проблема? Чим вона була корисна для Вас?

«Нове позитивне назва»: Придумайте якесь гарне ім'я для Вашої проблеми, щоб ми могли використовувати його в бесіді. Пошук хорошого імені для своєї проблеми спонукає розпочати аналізувати її позитивні аспекти.

Перевагами консультування, зосередженого на завданні, є:

сфокусованість його на результатах;

прозорість і чітка цілеспрямованість;

активне залучення клієнтів у процес виконання завдання;

налагодження партнерства соціальних працівників з клієнтами;

можливість використання його під час відвідування клієнта вдома.

Недоліком даного виду консультування можна вважати неувагу до структурних чинників соціальних проблем з боку соціальних інституцій, що надають соціальні послуги.

Окрім цього існують певні обмеження у використанні консультування, зосередженого на завданні, які пов'язані з: недостатньою здатністю людини відстежувати свої дії та їх наслідки; постійними кризами та тривалими соціально-психологічними проблемами; відмовою від підтримки; запереченням права спеціалістів і установ надавати допомогу; функціональними обмеженнями та нездатністю до деяких видів діяльності осіб, які мають певні захворювання, відхилення або недоліки розвитку, нетиповий стан здоров'я; не адаптованістю зовнішнього середовища до особливих потреб індивіда; негативними стереотипами, упередженнями, стигматизацією, що виокремлюють нетипових людей у соціокультурній системі (https://stud.com.ua/38450/sotsiologiya/oriyentovana_zavdannya_individualna_sotsialna_robota).

Але, дане консультування, як вид соціальної послуги набуває дедалі більшої популярності, оскільки передбачає прагматичну та прозору схему стосунків соціальних працівників і клієнтів, надає клієнтам відчуття партнерства та самоповаги.

Контрольні питання до теми:

1. У чому полягають переваги консультування, зосередженого на завданні?
2. На розв'язування яких проблем клієнта спрямоване консультування, зосередженого на завданні?
3. Який етап консультування, зосередженого на завданні, на Ваш погляд, є найскладнішим? Поясніть свою думку.
4. Охарактеризуйте прийоми, що найчастіше використовуються в консультуванні, орієнтованого на виконанні завдання.
5. Які існують обмеження у використанні консультування, зосередженого на завданні?

Тестові питання до теми:

1. Основною метою даного консультування, зосередженого на завданні, є:
 - а) надати людині можливостей прийняти більш творчих і раціональних рішень вирішення проблем у власному житті;
 - б) надати клієнту конкретний алгоритм вирішення проблеми;
 - в) заспокоїти клієнта, а проблема вирішиться сама собою.
2. Вставте пропущені слова: «Консультування, орієнтоване на виконання завдання, потребує _____ підходу з чіткою послі-

довністю процедур _____ проблеми, роботи над її вирішенням».

3. Консультування, орієнтоване на виконання завдання, включає:

а) рішення проблеми, узгодження мети та відсутністю часових меж роботи;

б) вивчення проблеми, відсутність мети та часових меж роботи, виконання доручень;

в) вивчення проблеми, узгодження мети та часових меж роботи, виконання завдань.

4. Консультування, орієнтоване на виконання завдання, не передбачає тривалих стосунків соціального працівника та клієнта, а кількість зустрічей-консультацій не повинно перевищувати:

а) 8–12;

б) 3–4;

в) 6–7.

5. Ефективність використання консультування, зосередженого на завдання, доведено в:

а) антидискримінаційній практиці;

б) пенітенціарній практиці;

в) соціально-педагогічній практиці.

Використані та рекомендовані джерела:

1. Безкоштовна бібліотека для студента. *polka-knig.com.ua* : безкоштовна бібліотека для студента. URL : <https://polka-knig.com.ua/article.php?book=426&article=22274> (дата звернення: 18.05.2023).

2. Орієнтована на завдання індивідуальна соціальна робота. Stud. URL : https://stud.com.ua/38450/sotsiologiya/oriyentovana_zavdannya_individualna_sotsialna_robota (дата звернення: 18.05.2023).

3. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги-консультування: Наказ Міністерства соціальної політики України від 02.07.2015 № 678. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15/ed20150702#n23> (дата звернення: 03.05.2023).

2.9. Кризове консультування

У житті кожної людини є ситуації, коли він відчуває себе безпорадним, не знає як діяти в тій чи іншій ситуації, втрачає мотивацію, а іноді, і сенс життя. Таку ситуацію спеціалісти іменують кризовою. У такій ситуації ефективним методом втручання є кризове консультування.

Кризове консультування – консультування, що застосовується у разі необхідності надання отримувачам соціальної послуги, які перебувають у стані кризи, термінової допомоги, спрямованої на емоційну підтримку й увагу до їхніх переживань, усвідомлення впливу кризової ситуації, розширення свідомості та підвищення психологічної компетентності, зміну ставлення до проблеми (від «глухого кута» до «вибору рішення»), підвищення стресової та кризової толерантності, відповідальності отримувача, засвоєння нових моделей поведінки (https://lib.iitta.gov.ua/718798/1/Konsultuvannya_2019.pdf).

Мета кризового консультування – допомогти клієнтам успішно пережити важкі часи і отримати навички, що потрібні для подолання проблем і подій сьогодні та в майбутньому.

Кризові консультанти – це висококваліфіковані професіонали, які слухають без осуду, надають підтримку тим, хто її потребує, та допомагають їм знайти вихід кризової ситуації (стану). Кризові консультанти надають клієнтам ресурси, щоб допомогти їм впоратися з наслідками травми та підтримати їх у прийнятті обґрунтованих рішень щодо їхнього майбутнього. Вони, також, надають практичні поради, щоб запобігти повторенню кризи у майбутньому.

Універсального підходу до кризового консультування не існує. Основним правилом є індивідуальний підхід до кожного клієнта, до кожної ситуації, що викликала у нього кризу. Проблеми, що розглядаються під час консультування в кризових ситуаціях, викликають у людини негативні емоції: розчарування, гнів, тривогу, депресію, горе. Це може, у деяких випадках, призвести до вживання наркотичними речовинами або алкоголю. І, як наслідок, виникають проблеми у стосунках і посттравматичний стресовий розлад.

Види криз:

- вікові кризи у дітей (особливості розвитку в певний віковий період);
- вікові кризи у дорослих (розвиток людини, ставлення до життя, майбутнього, соціуму, до себе; задоволеність своїм соціальним статусом і професійним становищем тощо);
- ціннісно-мотиваційні кризи (цінності, мотиви, сенс тощо);
- ситуаційні кризи (розлучення, втрата близьких, хвороба, вихід на пенсію тощо);

– кризи, викликані негативними подіями в житті людини (жертва насильства, катастрофа, війна, вимушена зміна місця проживання тощо).

Основними наслідками кризи можуть бути прийняття людиною різноманітних негативних рішень щодо подальшої своєї долі, що призводить починаючи від соціальної дезадаптації до нервово-психічних розладів або до суїциду. Під найбільший негативний вплив кризової ситуації підпадають люди, які мають певні психологічні особливості, серед яких: інфантильність; відсутність життєстверджувальних установок; акцентуація; відсутність самостійності в ухваленні рішень; конформізм; нездатність діяти в екстремальних ситуаціях тощо.

Кризове консультування може здійснюватися:

– як самостійний процес (ускладнення клієнта пов'язані з віковою кризою або з ситуацією, що викликала кризу);

– як частину процесу психологічного консультування (первинна психологічна допомога);

– через телефон довіри (під час піку кризової ситуації);

– як вид психотерапії (третинна профілактика, якою має займатися тільки спеціаліст у цій галузі діяльності) (<http://um.co.ua/10/10-6/10-61295.html>).

Умови ефективного кризового консультування:

- повага до клієнта;
- ставлення до проблеми, що потребує вирішення;
- толерантність, добродушність і людяність у ставленні до клієнта;
- емпатія та співчуття;
- відсутність критичних зауважень;
- підтримка та постійний контакт (емоційний) з клієнтом;
- використання методів встановлення первинного контакту й активного слухання клієнта.

При слуханні клієнта треба дотримуватися таких правил:

- демонстрація підтримки;
- не оцінювати судження або вчинки клієнта;
- розуміння того, що каже клієнт;
- утримуватися від авторитарно-директивної манери мови;
- відмовитися від зосередженості на самому собі та впертості;

– надати можливість виговоритися, задавати корисні питання та проявити відповідні реакції;

– надати клієнту незалежність і автономію (http://univer.nuczu.edu.ua/tmp_metod/621/Psih_konsultuv_v_kriz_umovah.pdf).

Стадії кризового консультування:

1 стадія – встановлення контакту з клієнтом. Консультант має надати підтримку клієнту, уважно та неоцінюючі вислухати його;

2 стадія – визначення проблеми і усвідомлення ситуації. Консультант допомагає клієнту чітко сформулювати його потреби і оцінити кризову ситуацію;

3 стадія – розширення «меню буття» клієнта, дослідити разом з клієнтом, що може трапитися найгіршого, та яким чином можна цьому запобігти, запропонувати різні варіанти вирішення цього питання. Клієнт має самостійно знайти вихід із кризової ситуації через власні внутрішні ресурси. Консультант формує у клієнта ставлення до кризи, спрямовує на її вирішення, звертає увагу на надбання людиною власного позитивного досвіду для вирішення таких ситуацій у майбутньому;

4 стадія – ухвалення рішення. Клієнт має відчутти, що проблема є керованою, є шляхи подолання кризи, він має сили та можливість відчутти себе «над ситуацією», готовий до дій і продовжувати життя. Ця стадія є головною під час кризового консультування (<http://um.co.ua/10/10-6/10-61295.html>).

Техніки, які використовуються в кризовому консультуванні, можуть відрізнятися, але зазвичай включають активне слухання, вирішення проблем, техніки заспокоєння та направлення до інших професіоналів, якщо в цьому є потреба.

Соціальному працівникові під час кризового консультування доцільно використовувати такі техніки психологічної підтримки.

1. Методика вербалізації емоційних станів. Соціальний працівник просить розповісти про особистісні, сімейні проблеми, стосунки із соціальним оточенням тощо. При цьому він має на меті переконати клієнта в тому, що багато людей, маючи подібні проблеми, змогли їх подолати, змінити своє життя, життя сім'ї. Важливо, щоб в обговоренні проблем брав участь клієнт.

2. Психодраматичні техніки. Ця техніка покликана допомогти клієнтові опанувати дії, що потрібні для налагодження стосунків з іншими

людьми. Суть її полягає у спонуканні клієнта програти роль його партнера щодо їх взаємодії та стосунків, обґрунтувати потребу цих зусиль. У процесі програвання клієнтом цих ролей, консультант коментує його дії.

3. Інструкція (порада). Соціальний працівник пропонує клієнтові перелік і зміст дій, які треба здійснити для досягнення своїх цілей. За певних обставин соціальний працівник може запропонувати інший спосіб виконання традиційних для клієнта дій. Інструкції можуть бути прямими та парадоксальними (такими, що мають на меті стимулювання поведінки, протилежної заявленій). З метою підвищення ефективності таких порад, консультант повинен точно формулювати пропозиції; встановити систему винагород і заохочень, які б сприяли утриманню від небажаних дій.

4. Методика опосередкованого спілкування. Суть її полягає у запровадженні в усталені стосунки клієнта важливих нововведень, які б скоригували їх у бажане «русло». Для оволодіння цією методикою, яка послаблює страх перед конфліктами, позбавляє страхів перед проявами агресії, необхідне спеціальне навчання.

5. Техніка формування навичок і вмінь. Під час вивчення клієнта, який перебуває у кризовому стані, інколи з'ясовується, що у нього відсутні необхідні для успішного функціонування навички й уміння. За такої ситуації соціальний працівник інформує клієнта, які уміння та навички йому слід сформувати, та критерії, за допомогою яких можна оцінити результативність його зусиль. Особливу увагу приділяють при цьому формуванню інверсійного мислення, тобто клієнту ставлять завдання висунути якомога більше версій, мотивів, що пояснюють вчинки людей. Про сформованість цієї навички свідчить здатність клієнта без зусиль одразу запропонувати багато версій (http://univer.nuczu.edu.ua/tmp_metod/621/Psih_konsultuv_v_kriz_umovah.pdf).

Психологічне консультування під час війни є важливим аспектом надання підтримки тим, хто постраждав від війни, як серед військових, так і серед цивільного населення. Консультації допомагають постраждалим впоратися з психологічними наслідками війни, включаючи травми, тривогу, депресію та інші проблеми.

Психологічне консультування під час війни включає надання емоційної підтримки, навчання навичкам подолання негативних станів,

допомогу людям у визначенні, розумінні та керуванні власними почуттями, а також надання рекомендацій (саме рекомендацій, а не вказівок) щодо прийняття рішень.

Кризові консультації можуть бути корисними для клієнтів з посттравматичним стресовим розладом, для тих, хто відчуває почуття провини, гніву, ізоляції або безпорадності.

Консультування під час війни також може допомогти людям опрацювати свої думки, емоції та досвід, щоб отримати краще розуміння того, як ефективно справлятися з наслідками та рухатися вперед у житті (<http://inpsi.co.ua/blog/cryzove-konsultuvannia>).

Консультування під час війни є важливим аспектом надання підтримки та допомоги тим, хто постраждав від бойових дій, як серед військових, так і серед цивільного населення. Консультації допомагають постраждалим впоратися з психологічними наслідками війни, включаючи психотравми, тривогу, депресію та інші проблеми (<http://inpsi.co.ua/blog/cryzove-konsultuvannia>).

Контрольні питання до теми:

1. Надайте визначення поняттю «кризове консультування». У чому полягає його мета?
2. Які види криз у людини ви знаєте?
3. Яким чином може відбуватися кризове консультування?
4. Надайте характеристику стадіям кризового консультування.
5. У чому полягає особливість кризового консультування під час війни?

Тестові питання до теми:

1. Основним правилом кризового консультування є:
 - а) індивідуальний підхід до кожного клієнта, до кожної ситуації, що викликала у нього кризу;
 - б) комплексний підхід до кожного клієнта, індивідуальний підхід до кожної ситуації, що викликала у нього кризу;
 - в) комплексний підхід до кожного клієнта, комплексний підхід до кожної ситуації, що викликала у нього кризу.
2. Чи правильним є твердження, що «під найбільший негативний вплив кризової ситуації підпадають люди, які мають певні психологічні особливості, серед яких: інфантильність; відсутність життєстверджу-

вальних установок; акцентуація; відсутність самостійності в ухваленні рішень; конформізм; нездатність діяти в екстремальних ситуаціях тощо?»

а) правильно;

б) не правильно.

3. Кризове консультування може здійснюватися:

а) як самостійний процес;

б) як частину процесу психологічного консультування;

в) через телефон довіри;

г) як вид психотерапії;

д) усі перелічене;

е) нічого із переліченого.

4. До якої техніки кризового консультування відноситься твердження: «Соціальний працівник пропонує клієнтові перелік і зміст дій, які треба здійснити для досягнення своїх цілей?»

а) психодраматичні техніки;

б) інструкція;

в) техніка формування навичок і вмінь.

5. Розширення «меню буття» клієнта належить до:

а) 1 стадії;

б) 3 стадії;

в) 4 стадії.

Використані та рекомендовані джерела:

1. Алімов О., Афанасьєва Н. Психологічне консультування в екстремальних та кризових умовах. URL : http://univer.nuczu.edu.ua/tmp_metod/621/Psih_konsultuv_v_kriz_umovah.pdf (дата звернення: 03.05.2023 року).

2. Кризове консультування під час війни. URL : <http://inpsi.co.ua/blog/cryzove-konsultuvannia> (дата звернення: 19.05.2023).

3. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги-консультування: Наказ Міністерства соціальної політики України від 02.07.2015 № 678. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15/ed20150702#n23> (дата звернення: 03.05.2023 року).

4. Стадії кризового консультування. URL : <http://um.co.ua/10/10-6/10-61295.html> (дата звернення: 03.05.2023 року).

2.10. Сімейне консультування

Сімейне консультування – це консультування отримувачів соціальної послуги, що перебувають у родинних стосунках або проживають однією сім'єю (<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15/ed20150702#n23>).

Мета сімейного консультування полягає в наданні консультативної допомоги при вирішенні будь-яких соціальних, психологічних та інших проблем, у тому числі, конфліктів між дорослими і дітьми в сім'ї, питань, що пов'язані з пандемією та війною. У той же час, подружні проблеми та психологія сімейних стосунків не є предметом аналізу соціального працівника.

Основні напрями сімейного консультування в соціальній роботі:

- допомога в організації життєзабезпечення (працевлаштування, оформлення пільг, субсидій, матеріальної допомоги в кризовій ситуації тощо);

- допомога в галузі організації побуту (забезпечення предметами меблів і побутової техніки, ремонт квартири, дезінфекція, прищеплення навичок гігієни, організація куточка дитини в квартирі, організація вільного часу, нагляду за дитиною тощо);

- допомога в сфері сімейного здоров'я (сприяння проведенню діагностики і лікування хронічних хвороб дітей і дорослих, формування навичок здорового способу життя, профілактика хвороб, наркологічна допомога клієнтам тощо);

- допомога в сфері духовного і морального здоров'я (сприяння позбавленню від алкогольної чи наркотичної залежності, зберегти традиції родини, подолати розбіжності в ціннісних орієнтаціях членів сім'ї тощо);

- допомога в сфері виховання дітей (сприяння рішенню проблем шкільної дезадаптації; в організації психологічної, логопедичної, психотерапевтичної, юридичної допомоги тощо);

- допомога в сфері внутрішніх і зовнішніх комунікацій сім'ї (сприяння відновленню старих або побудові нових позитивних соціальних зв'язків; сприяння у вирішенні конфліктів, гармонізації дитячо-батьківських стосунків тощо).

На відміну від індивідуального консультування, при сімейному консультуванні соціальний педагог працює з сім'єю в цілому (членами сім'ї),

вибудовує консультаційний процес за етапами: від індивідуального консультування окремих членів сім'ї до проведення спільної зустрічі.

Сімейне консультування в соціальній роботі має відмінності від інших видів консультативної діяльності:

- воно орієнтоване на людей, які не мають клінічних порушень, але відчують труднощі в повсякденному житті;

- це спілкування, встановлення робочих контактів із родиною, їх певна динаміка;

- процес сімейного консультування включає вирішення питань щодо соціального захисту, супроводження та соціальної допомоги членам родини (проблеми клієнта та сім'ї вирішуються на рівні нормативно-правового врегулювання питання, що виникало);

- сімейне консультування спрямоване допомогти клієнтам розв'язати ситуацію та запропонувати варіанти вирішення проблеми.

Кваліфікована допомога сім'ї у вирішенні її проблем спирається на не тільки на систему теоретичних наукових поглядів консультанта, але й на існуючу нормативно-правову базу, що регламентує процедури надання певних видів соціальної допомоги. чергу визначає вибір методів і технологій.

Із точки зору американських теоретиків і практиків консультування Д. Коттлера і Р. Брауна, робота з сім'єю, на відміну від індивідуального консультування має ряд особливостей:

- сімейні консультанти бачать коріння проблем не всередині самої особистості, а у більш широкому контексті взаємодії людей;

- від фахівців в цій галузі потрібно більше активності, директивності та ступеня контролю, ніж при індивідуальному консультуванні (<http://studcon.org/metody-socialnogo-konsultuvannya>).

Соціальний працівник повинен бути гнучким і прагматичним при проведенні сімейного консультування, використовувати еклектичний підхід у своїй діяльності. Він має уважно ставитися до сімейних правил, нормам і об'єднань у середині родини.

У роботі з сім'єю, соціальному працівнику доцільно використовувати циркулярні, а не лінійні моделі причинно-наслідкових зв'язків. Тобто, при визначенні причин події або ситуації важливо розглядати більш широку картину та з'ясовувати, яким чином взаємопов'язане це з поведінкою різних людей.

Треба зазначити, що, в залежності від культури, існують різні типи, структури сімей. Може трапитися так, що клієнт, якого ми бачимо перед собою, є членом нетрадиційної структури: змішаної сім'ї з прийомними дітьми, неповної сім'ї, гетеросексуальної або гомосексуальної пари. Таким чином, використовуючи моделі розвитку, які описують життєвий цикл різних типів сімей, важливо враховувати природні та передбачувані зміни, кризи та конфлікти.

Організація процесу сімейного консультування передбачає:

спілкування з усією родиною;

індивідуальне консультування одного з її членів;

робота з подружньою парою;

робота з розширеною сім'єю (з прабатьками та тими близькими, які впливають на сімейні стосунки: тітки, дядьки та інші);

робота з екосистемою або соціальною мережею, при цьому враховувати, зовнішні контакти і соціальні інститути.

Прийнято виділяти зовнішній і внутрішній (глибинний) рівні консультування.

Робота на зовнішньому рівні цілком достатня для вирішення неглибоко укорінених особистих і сімейних проблем. Вона часто застосовується на першій зустрічі (гуманістичний підхід).

Робота на глибокому рівні передбачає вплив на менш усвідомлені процеси, використання методів гештальт-терапії.

Моделі консультування сім'ї в соціальній роботі:

– комунікаційна модель. Її застосування доцільно при вирішенні приватних сімейних проблем, при цьому враховуючи, що «сімейна ситуація створюється залежно від чотирьох найважливіших явищ: думок і почуттів, якими людина виражає ставлення до себе, тобто самооцінки; способів, за допомогою яких люди передають один одному інформацію, тобто комунікації; правил, якими люди керуються у своєму житті, тобто сімейної системи; способів підтримки відносин з іншими соціальними системами (наприклад, перебуваючи в лікарні) (Сатир, 2013).

– структурна модель. Її застосування доцільно при вирішенні загальних сімейних проблем, при цьому, враховуючи зміни сім'ї у часовому просторі, так звані точки переходу, в яких змінюється структура сім'ї: шлюб, народження дітей, початок навчання дітей в школі, період юності дитини, коли дитина залишає домівку батьків (Брік, 2018);

– комплексна модель. Її застосування доцільно при вирішенні соціально-психологічних сімейних проблем (Черкай, 2018).

Етапи сімейного консультування:

1. Встановлення контакту. На цьому етапі створюється атмосфера душевного тепла та підтримки, що буде сприяти встановленню довіри між консультантом і клієнтами. Консультанту треба уважно вислухати всіх учасників взаємодії, виявляючи щирість, симпатію та турботу.

2. Збір інформації. На цьому етапі уточнюються проблеми сім'ї, так як вони вбачаються учасниками процесу. Дуже важливо, щоб консультант відділяв емоційні та когнітивні аспекти проблеми. У цьому йому може допомогти вміння точно та своєчасно ставити відкриті та закриті питання.

3. Визначення цілей консультування. На цьому етапі з клієнтами обговорюються такі питання: як вони уявляють собі результат консультування, що буде для них результатом; як вони зрозуміють, що результат досягнутий. Це має принципове значення, так як цілі консультування у консультантів і клієнтів можуть бути різними. Після узгодження цілей соціальний працівник і сім'я укладають контракт на консультування. Угоди між соціальним працівником і сім'єю не аналогічні контрактам у бізнесі або шлюбним договорам. У даному випадку сторони несуть не правові, а моральні зобов'язання, що закріплюються офіційним документом, який підвищує ефективність взаємодії. Спільна робота над договором заохочує сім'ю активно брати участь в процесі вироблення його умов, втягує їх у процес прийняття рішень.

4. Вироблення альтернативних рішень. На цьому етапі відкрито обговорюються можливі альтернативи вирішення проблеми. Соціальний працівник допомагає клієнтам позначити всі можливі варіанти вирішення проблеми, а також відібрати ті з них, які найбільш прийнятні.

5. Узагальнення. На цьому етапі підводяться підсумки роботи, узагальнюються досягнуті під час консультування результати. При необхідності здійснюється повернення на попередні стадії.

Для проведення сімейних консультацій, соціальний працівник має:

- вміти правильно ставити відкриті та закриті питання;
- фіксувати увагу на головних думках клієнта, його почуттях;
- слідувати під час бесіди за логікою клієнта;

– опановувати вміннями перефразування (пояснення сенсу) і підсумовувати найважливіші висловлювання;

– «виразно мовчати»;

– спільно ухвалювати рішення.

Важливе значення для соціального працівника має розвиток невербальних способів спілкування, що демонструють зацікавленість, увагу, співчуття, довіру до клієнта: очної контакт, посмішка, поза, міміка, темброві забарвлення голосу, інтонація тощо. Соціальний працівник повинен навчитися щиро висловлювати свої почуття й управляти ними, не допускати введення в консультативний процес вільного світського діалогу, надмірного саморозкриття, з одного боку, і закритості з іншого. Не слід жорстко дотримуватися початкової гіпотези, так як вона може виявитися хибною. Треба постійно уникати без належної мотивації любових питань, ігнорування або дискредитації думок співрозмовника, монологічності й авторитарності.

Контрольні питання до теми:

1. Надайте визначення поняттю «сімейне консультування».
2. Чим відрізняється сімейне консультування в соціальній роботі від інших видів такої діяльності?
3. Які існують напрями сімейного консультування?
4. Надайте характеристику етапам сімейного консультування.
5. Якими якостями має володіти соціальний працівник, який займається сімейним консультуванням?

Тестові питання до теми:

1. Чи правильним є твердження, що «мета сімейного консультування полягає в наданні консультативної допомоги при вирішенні будь-яких соціальних, психологічних та інших проблем, у тому числі, конфліктів між дорослими і дітьми в сім'ї, питань, що пов'язані з пандемією та війною?»

а) правильно;

б) не правильно.

2. У роботі з сім'єю, соціальному працівнику доцільно використовувати;

а) лінійні, а не циркулярні моделі причинно-наслідкових зв'язків;

б) циркулярні, а не лінійні моделі причинно-наслідкових зв'язків.

3. Цю модель доцільно використовувати при вирішенні приватних сімейних проблем:

- а) комунікаційна;
- б) структурна.

4. Вставте пропущену цифру: «Сімейне консультування має _____ етапів».

5. Важливе значення для соціального працівника має розвиток:

- а) невербальних способів спілкування;
- б) шукати вигоду для себе;
- в) проговорювати все замість клієнта.

Використані та рекомендовані джерела:

1. Брік О. Модель комунікаційного консультування сім'ї в роботі медичної сестри. URL : <https://core.ac.uk/download/pdf/276628776.pdf> (дата звернення: 19.05.2023).

2. Консультування. *Pidru4niki*. URL : <https://pidru4niki.com/78685/sotsiologiya/konsultuvannya> (дата звернення: 19.05.2023).

3. Методи соціального консультування. *Портал освітньо-інформаційних послуг «Студентська консультація»*. URL: <http://studcon.org/metody-socialnogo-konsultuvannya> (дата звернення: 19.05.2023).

4. Методика соціально-педагогічного сімейного консультування. URL : http://ni.biz.ua/4/4_15/4_157776_metodika-sotsialno-pedagogicheskogo-semeynogo-konsultirovaniya.html (дата звернення: 19.05.2023).

5. Сатир В. Ви та ваша сім'я. Пер. з англ. Київ, 2013. 367 с.

6. Черкай О. Сімейна терапія, як комплексна модель соціальної роботи. URL : http://tpsp-journal.kpu.zp.ua/archive/2_2018/16.pdf (дата звернення: 19.05.2023).

7. Чубук Р.В. (2017). Прикладні аспекти соціальної роботи з неповними сім'ями. *Вісник Чернігівського національного педагогічного університету. Серія: Педагогічні науки*, (142), С. 204–207.

8. Яблонська Т.М. Сімейне консультування як засіб розвитку позитивної ідентичності підлітка. *Теорія і практика сучасної психології*, 2016. № 1. С. 38–43.

РОЗДІЛ 3

ТЕХНІКИ ВЗАЄМОДІЇ КОНСУЛЬТАНТА З КЛІЄНТОМ

Під техніками взаємодії в консультуванні прийнято розуміти групи прийомів, які використовує соціальний працівник під час розмови з клієнтом для більш детального розуміння суті проблеми, того, наскільки клієнт готовий прислуховуватися до порад консультанта та його готовності вирішувати її (<https://studfile.net/preview/5375506/page:2/>).

Кожний етап консультування має свої специфічні техніки взаємодії, які використовуються для досягнення певної мети. У той же час, техніка консультування може бути універсальною.

На даний час найбільш поширеними техніками взаємодії під час консультування, що використовуються в соціальній роботі є:

- техніка консультативної бесіди;
- техніка встановлення первинного контакту з клієнтом;
- техніка активного слухання;
- техніка оцінки ефективності надання соціальної послуги консультування.

3.1. Консультативна бесіда

Консультативна бесіда – це особистісно-орієнтовне спілкування, в якому здійснюється загальна орієнтація на психологічних особливостях особистості та соціальних проблемах клієнта. Встановлюється та підтримується партнерський стиль стосунків з клієнтом, надається йому певна соціально-психологічна допомога та підтримка у відповідності до потреб, проблематики та характеру консультативної роботи.

Етапи консультативної бесіди:

- а) початковий;
- б) процесуальний;
- в) завершальний;
- г) підтримуючий.

Вимоги до консультанта:

- уникнення, за можливістю, соціальних контактів з клієнтом, якщо останнє не передбачено процедурою спільної роботи;
- уникнення спільного ведення справ, не допускати маніпулювання клієнтом або собою з боку останнього;
- бути обережним, щоб не викликати у клієнта необґрунтованих очікувань або перебільшити межі власної компетенції.

Основні положення консультативної бесіди:

- дотримуйтеся конфіденційності;
- усвідомте межі власної компетентності;
- уникайте розпитувати про дрібниці;
- ставитися до клієнта так, як би ви хотіли, щоб він ставився до вас;
- беріть до уваги індивідуальні та культурні розбіжності.

Фази спілкування під час консультативної бесіди:

- початок встановлення взаємовідносин;
- розвиток взаємовідносин;
- динаміка спілкування;
- припинення спілкування.

Завдання початкової консультативної бесіди:

- а) встановлення у клієнта довіри до себе та зняття психологічної напруги;
- б) встановлення контакту;
- в) заохочення обговорення проблематики та визначення, за потреби, часових та інших можливостей клієнта для спільної роботи;
- г) надання інформації;
- д) встановлення робочих стосунків із клієнтом (робочий контакт);
- є) заохочення саморозуміння, власної активності та відповідальності клієнта;
- ж) формування реалістичних очікувань від спільної роботи.

Комунікативні техніки у консультативній бесіді. Етикет.

Мовчання:

- сенс мовчання – ознака опору, ознака самоаналізу, демонстрація відчаю або безвихідності, канун інсайту;
- прийоми реагування: кивок головою, повторення останніх слів, інтерпретація останнього висловлювання, спонукання для продовження розповіді, прийом «сидіти у тиші».

Емпатійне слухання:

- сенс – не співчувати, а співпереживати, утворювати емоційний резонанс переживанням клієнта;

- прийоми реагування: уважне слухання, невербальне або словесне вираження власної послідовності думок і почуттів клієнту, іноді непоміченим поглядом, словом, вербалізацією заохочувати клієнта до більш глибокої демонстрації себе та саморозкриття.

Прояснення:

- сенс – розкритті смислу (мотиваційного, цільового, операційного) – як для консультанта, так і для клієнта – його власних дій. Допомогає відслідкувати амбівалентність почуттів і відносин, особливості використання захисних механізмів, мислення тощо;

- прийоми реагування: додаткові питання, пояснення почуттів клієнта тощо.

Рефлексивна вербалізація.

- сенс – підсилення емоційно-сміслового резонансу висловлювань клієнта;

- прийоми реагування: «луна-вербалізація», «вербалізація-генералізація» тощо.

Інтерпретація:

- сенс – роз'яснення клієнту прихованого смислу його висловлювань;

- прийоми реагування: надати можливість клієнту самостійно інтерпретувати власні висловлювання або поведінку, «читання між строк» тощо.

Саморозкриття:

- сенс – встановлення робочих відносин та полегшення саморозкриття клієнта (гуманістична парадигма), моделювання поведінки психологом та підкріплення бажаного образу дій з боку клієнта, розуміння та прийняття психологом почуттів і хвилювань клієнта;

- прийоми реагування: кивок головою, повторення останніх слів, інтерпретація останнього висловлювання, спонукування для продовження розповіді, прийом «сидіти у тиші».

Основні правила проведення консультативної бесіди:

- слухайте дуже уважно. Схоплюйте не тільки те, що говорить заступник, але і як він це робить (тембр, ритм, паузи). Це вам допоможе правильно зрозуміти його емоційний стан, і те, про що він не говорить.

– визначте головні проблеми. Дайте можливість клієнту відверто розкрити істинну проблему. Запитуйте: «Як це трапилось?» Уточніть деталі. Використайте відкриті та закриті запитання;

– зверніть увагу клієнта на його бажання вирішити проблему, що виникла. запитати: «Чому саме він обрав саме такий спосіб?», «Які ще можна зробити кроки у подоланні цієї життєвої кризи?», «На допомогу кого він розраховує?», «Який результат бажає отримати після роботи з ним консультанта?» тощо;

– розмова повинна відбутися на одинці в консультативній кімнаті;
– ви повинні зібрати інформацію у ході розмови про клієнта, яка була б корисна для подальшої роботи з ним.

Таблиця 3.1.1.

Основні етапи вислуховування під час консультативної бесіди

Методика	Опис	Функції в процесі бесіди
Відкриті питання	«Що?» – встановлює факт, «Як?» – почуття, «Чому?» – причини, «Чи можна?» – загальну картину	Питання використовуються для встановлення основних фактів та полегшують розмову
Закриті питання	Звичайно включають в себе частку «чи», на них можна відповідати дуже коротко	Закриті питання дають можливість пізнати особливі факти, скорочують дуже тривалі монологи
Заохочення (підтримка)	Повторюється декілька ключових фраз клієнта	Заохочується детальна розробка специфічних слів і їх смислу
Переказ	Повторення суті слів клієнта та його думок, використовуючи його ключові слова	Активізує обговорення, демонструє рівень розуміння
Відображення почуттів	Звертає увагу на емоційний зміст інтерв'ю	Пояснює емоційний характер окремих фраз, ключових фактів, допомагає почуттям клієнту стати більш відвертими

Таблиця 3.1.2.

Методи впливу під час консультативної бесіди

Метод	Опис	Функції під час бесіди
Інтерпретація	Створює нові рамки, в яких клієнт може побачити ситуацію. Може бути отримана через теорію або власний досвід. Її можна розглядати як серцевину методу впливу	Спроба надати можливість клієнту по-новому побачити ситуацію. Дає клієнту чітко окреслене альтернативне сприйняття реальності. Це сприйняття допомагає змінити погляди, що, у свою чергу, може змінити думки, настрої, поведінку
Директива (вказівка)	Каже клієнту, яку дію зробити. Може бути просто поведінкою. Може бути хитрою технікою на основі будь-якої теорії	Ясно демонструє клієнту, якої дії від нього вимагає консультант. Передбачається, що клієнт зробить те, що йому порадять
Порада	Дає побажання, загальні ідеї, домашнє завдання, пораду як діяти, думати, поводити себе	Поради надають клієнту корисну інформацію щодо їх застосування у повсякденному житті
Саморозкриття	Психолог ділиться особистісним досвідом та хвилюваннями, або поділяє теперішні почутті клієнта	Тісно пов'язаний з прийомом зворотного зв'язку, побудований на «Я-передбаченнях» консультанта. Допомагає встановити рапорт
Зворотній зв'язок	Дає можливість клієнту зрозуміти, як його сприймає психолог, оточення	Дає конкретні дані, які допомагають клієнту усвідомити, як інші сприймають його поведінку та стиль думок, що створює можливість іншого самосприйняття
Логічна послідовність	Пояснює клієнту логічні наслідки його думок і поведінки. «Якби..., то...»	Дає клієнту крапку підрачунок. Цей метод допомагає людям передбачати результати дій

Контрольні питання до теми:

1. Надайте визначення поняттю «консультативна бесіда».
2. Охарактеризуйте етапи консультативної бесіди.
3. Які є фази спілкування під час консультативної бесіди?
4. Перерахуйте основні етапи вислуховування під час консультативної бесіди.
5. Які є комунікативні техніки у консультативній бесіді?

Тестові питання до теми:

1. Чи правильним є твердження, що «консультативна бесіда – це особистісно-орієнтовне спілкування, в якому здійснюється загальна орієнтація на психологічних особливостях особистості та соціальних проблемах клієнта?»

- а) правильно;
- б) не правильно.

2. Сенс цієї техніки – ознака опору, ознака самоаналізу, демонстрація відчаю або безвихідності, канун інсайту. Вона має назву:

- а) мовчання;
- б) прояснення;
- в) саморозкриття.

3. Цей метод впливу під час консультативної бесіди створює нові рамки, в яких клієнт може побачити ситуацію. Він називається:

- а) директива;
- б) інтерпретація;
- в) порада.

4. Вставте пропущені слова: «Розмова повинна відбутися _____ в консультативній кімнаті».

5. Цей метод впливу під час консультативної бесіди ясно демонструє клієнту, якої дії від нього вимагає консультант. Передбачається, що клієнт зробить те, що йому порадять. Він має назву:

- А) директива;
- Б) порада;
- В) логічна послідовність.

Використані та рекомендовані джерела:

1. Бондаренко О.Ф. Психологічна допомога особистості. Харків : «Фоліо», 1996. С. 4–44.

2. Нельсон-Джоунс Р. Теорія та практика консультування: Переклад з англ. Київ, 2013. 464 с.

3. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги-консультування: Наказ Міністерства соціальної політики України від 02.07.2015 № 678. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15/ed20150702#n23> (дата звернення: 03.05.2023).

4. Процедури та техніки консультативної взаємодії. *StudFiles*. URL : <https://studfile.net/preview/5375506/page:2/> (дата звернення: 22.05.2023).

3.2. Техніки встановлення контакту та накопичення згоди

Яким чином завоювати довіру та знайти психологічний контакт із клієнтом?

Розглянемо техніку (методику) контактної взаємодії. Вона передбачає шість послідовно реалізованих стадій розвитку контакту між клієнтом і консультантом:

І стадія. Накопичення згоди.

Ця стадія передбачає початкове зняття напруги, психологічних бар'єрів. Тому важливими моментами є вибір нейтрального матеріалу для початку бесіди: розмова навколо питань і проблем, з якими не можна не погодитися; «легкість бесіди»; «усунення протиріч».

Рекомендується використовувати такі питання, на які прогнозується позитивна відповідь. Починати бесіду доцільно з шести питань, на які співрозмовник відповість «Так».

У випадках, коли клієнт ухиляється від відповіді на окремі питання, і консультант бачить, що ця тема (наприклад: про стосунки з близькими, рідними тощо) неприємна для співрозмовника, доцільний розгляд таких питань перенести на більш придатний момент.

Необов'язково домагатися позитивних вербальних відповідей. Досить, щоб клієнт сам для себе внутрішнє погодився з тим, що говорить консультант.

Отже, на стадії накопичення згоди недоцільно задавати клієнту питання, на які можна одержати негативні відповіді, нетерпляче домагатися відповіді на питання, що неприємні для клієнта, обговорювати проблемні ситуації, що викликають у співрозмовника негативні емоційні стани.

II стадія. Виділення й обговорення головних інтересів, що особливо збігаються.

Головна задача – скорочення дистанції між консультантом і клієнтом, створення підґрунтя для психологічного об'єднання. Спільність будь-якого інтересу й є сприятливим ґрунтом для цього.

Основні правила поведінки:

- забезпечення «рівності ролей» клієнта та консультанта;
- у центрі уваги має бути один із визначених інтересів і детальне його обговорення;
- позиція зацікавленого слухача, підкреслення того, що у цій галузі бесіди консультант дійсно компетентний.

Корисними прийомами впливу на особистість на цій стадії є:

- «деталізація» (підвищена увага до дрібниць);
- постановка проблеми;
- «передбачення» – заздалегідь забезпечена готовність до розмови на задану тему;
- «нарошування (від індивідуального до усе більш зацікавленого ставлення до міркувань співрозмовника).

Особливо значимими є теми, зв'язані з інтересами типу «хобі», а також інтереси до власної особистості.

III стадія. Прийняття принципів і якостей, пропонованих і корисних для спілкування.

Головна задача консультанта на цій стадії – виділити, словесно підкреслити, визначити ті позитивні, найбільш ціннісні особистісні якості, що взаємно сприймаються як корисні для розвитку контактного спілкування, взаємопідтримки під час консультації.

На цій стадії реалізуються такі правила:

- готовність до одержання та врахування будь-якого повідомлення;
- «зворотне повідомлення про себе»;
- «послідовність повідомлень»;
- «утримання від поспішних узагальнень».

Використовуються такі прийоми:

- «формулювання прийнятого»;
- «періодичне підбиття підсумків»;
- «підкреслення схожості вимог» («Ми з Вами думаємо однаково»);

- «виправдане очікування» («Я і сам про Вас так думав»);
- «комплімент».

IV стадія. Виявлення якостей, небезпечних для спілкування.

Ця стадія розрахована головним чином на те, щоб одержати більш повний особистісний портрет клієнта, визначити ті його негативні якості, що раніш могли не виявлятися, але властиві йому.

На цій стадії треба реалізувати ряд важливих принципів поведінки:

- «ініціативи» (коли ініціатор контакту сам починає висловлюватися про свої слабкі сторони характеру та деякі негативні якості);
- «прямоти» (визначає недоліки як свої, так і співробітника);
- «еквівалентності» (про себе ініціатор контакту повідомляє стільки, скільки клієнт про себе);
- «асоціативного поля» (предметом обговорення стають різні негативні якості і їхня небезпека - на цьому тлі виникає розмова і про власні негативні для спілкування якості).

Корисні такі прийоми впливу:

- «пропозиція дискусії» (про небезпеку визначеної особистісної якості для людського спілкування);
- «виклик суперечки»;
- «висловлення сумніву»;
- «зіставлення протиріч» тощо.

V стадія. Індивідуальний вплив і адаптація до клієнта.

Типова особливість цієї стадії - специфічний вплив на особливості іншої людини за допомогою заміни власних якостей.

На цій стадії діють принципи:

- «урахування якостей партнера як орієнтирів для пристосування»;
- «подолання власних бар'єрів»;
- «повідомлення про наміри»;
- «попередня підготовка до небезпечної ситуації».

Корисні такі прийоми впливу:

- «підказування» (ініціатор контакту радить як необхідно діяти у визначеній ситуації);
- «попереджувальні дії» (типу «Ви тільки не ображайтесь»);
- «указівка на якість, що вимагає корекції» (наприклад: «Знаючи про Ваше нетерпіння, прошу Вас, почекати»).

VI стадія. Вироблення загальних правил співробітництва.

На цій стадії реалізуються принципи, що сприяють збільшенню довіри, взаємної зацікавленості, а саме «спільності мети та завдань», «незалежних виконавців ролей» (кожний має виконувати встановлену роль незалежно від того, як виконує свою роль інший).

Використовуються прийоми:

- «звернення за порадою»;
- «учинок-приклад»;
- «пропозицій загального рішення»;
- «пропонування загальних висновків».

Контрольні питання до теми:

1. Як ви розумієте висловлювання «Техніки встановлення контакту та накопичення згоди»?
2. Надайте характеристику першому стадії техніки контактної взаємодії.
3. Зробіть порівняльний аналіз прийомів, що використовує консультант, на друга та третя стадії техніки контактної взаємодії.
4. У чому полягає типова особливість п'ятій стадії техніки контактної взаємодії?
5. Надайте характеристику шостій стадії техніки контактної взаємодії.

Тестові питання до теми:

1. Техніка (методика) контактної взаємодії, передбачає:
 - а) шість послідовно реалізованих стадій розвитку контакту між клієнтом і консультантом;
 - б) п'ять послідовно реалізованих стадій розвитку контакту між клієнтом і консультантом;
 - в) вісім послідовно реалізованих стадій розвитку контакту між клієнтом і консультантом.
2. На першій стадії техніки контактної взаємодії рекомендується використовувати такі питання, на які прогнозується:
 - а) нейтральна відповідь;
 - б) негативна відповідь;
 - в) позитивна відповідь.
3. Чи правильним є твердження, що «Головна задача консультанта на третій стадії – виділити, словесно підкреслити, визначити ті пози-

тивні, найбільш ціннісні особистісні якості, що взаємно сприймаються як корисні для розвитку контактного спілкування, взаємопідтримки під час консультації?»

- а) не правильно;
- б) правильно.

4. Вставте пропущену цифру. Типова особливість _____ стадії – специфічний вплив на особливості іншої людини за допомогою заміни власних якостей.

5. На цій стадії реалізуються принципи, що сприяють збільшенню довіри, взаємної зацікавленості, а саме «спільності мети та завдань», «незалежних виконавців ролей». Яка це стадія техніки накопичення згоди?

- а) третя;
- б) шоста;
- в) п'ята;
- г) друга.

Використані та рекомендовані джерела:

1. Методика контактної взаємодії як технологія організації індивідуальної педагогічної бесіди. *StudFiles*. URL : <https://studfile.net/preview/9285326/page:10/> (дата звернення: 23.05.2023).

2. Поняття психологічного контакту та методи його встановлення з підозрюваним та обвинуваченим. Тактичні прийоми встановлення психологічного контакту. URL : <https://fondeco.ru/uk/ponyatie-psihologicheskogo-kontakta-i-metody-ego-ustanovleniya/> (дата звернення: 23.05.2023).

3. Процедури та техніки консультативної взаємодії. *StudFiles*. URL : <https://studfile.net/preview/5375506/page:2/> (дата звернення: 22.05.2023).

3.3. Техніка «активного слухання»

Одним із найважливіших якостей соціального працівника є вміння не тільки переконливо говорити, але й вміння слухати клієнта. У формуванні цією компетентності йому допоможе опанування техніки «активного слухання».

Мистецтво слухати клієнта є однією з найважливіших ознак спілкування. Більшість людей удосконалює комунікативні навички та вміння упродовж всього життя, долаючи усталені звички, виховуючи ширший інтерес до людей, засвоюючи прийоми професійного слухання. Варто

пам'ятати, що кращий співрозмовник не той, хто вміє добре говорити, а той, хто вміє слухати. Люди, здебільшого, схильні слухати інших тільки після того, як вислухають їх (https://pidru4niki.com/90413/sotsiologiya/tehnika_aktivnogo_sluhannya).

Слухання – це процес, у ході якого між людьми встановлюються зв'язки, виникає відчуття взаєморозуміння, яке робить ефективним будь-яке спілкування (Пихтіна, 2013). Слухання може відбуватися як у рефлексивній, так і у нерефлексивній формах. Зокрема, нерефлексивне – це слухання, що дає співрозмовнику можливість висловитися, і полягає в умінні мовчати. Співрозмовнику хочеться висловитися, щоб його почули, і його менше за все цікавлять зауваження інших учасників. Упродовж розмови треба дивитися на свого партнера, позою, жестами та мімікою висловлюючи увагу та готовність слухати, записувати важливі моменти бесіди. Інакше кажучи, це слухання без втручання, без відображення відчуттів (<https://profihealth.org.ua/uk/lessons/194>).

Вид слухання, в якому на перший план виступає відображення, уточнення інформації, що «допомагає пов'язувати окремі фрагменти розповіді, внаслідок чого реалізується розуміння», активніше використовується словесна форма, називають рефлексивним або активним слуханням (табл. 3.3.1.).

Таблиця 3.3.1.

Активне слухання може бути рефлексивним і нерефлексивним

Рефлексивне	Нерефлексивне
Ставлять запитання на розуміння й уточнення, застосовуючи три основні техніки рефлексивного слухання: луна – техніку; перефразування (або парафраз); резюмування	Запитання ставлять лише за особливої потреби. Консультант підтримує розповідь учасника за допомогою звукових вставок і коротких фраз: «так», «продовжуйте», «угу», «м-м-м», «і ...» тощо
Активно рефлексують (відображають, віддзеркалюють) зміст розповіді і почуття клієнта	Консультант не відображає зміст розповіді учасника, його почуття – просто слухає
За такого слухання	Збір основної інформації, встановлення довірливих стосунків

Психоемоційними механізмами, що забезпечують здійснення рефлексивного та нерефлексивного слухання (табл. 3.3.2.) є рефлексія, ем-

патія, ідентифікація. Рефлексія – самопізнання внутрішніх станів на раціональному рівні (аналіз). Емпатія – самопізнання внутрішніх станів на емоційному рівні (співчуття, співпереживання).

Таблиця 3.3.2.

Етапи активного слухання

Етапи активного слухання	Дії консультанта
Несловесна підтримка клієнта	Контакт очей, «поза слухання», кивки, вираз згоди: «Угу», «Так-так» тощо
Фрази перенесення відповідальності за висловлення на клієнта (парафраз не працює, якщо не підкреслено, хто саме висловив цю думку)	«Ви вважаєте, що...», «Отже, ви говорите, що...», «Таким чином, ви стверджуєте...», «Отже, ваша думка зводиться до...», «Ви висловилися таким чином, що...» тощо
Формулювання змісту висловлювання	На цьому етапі треба позбутися власних емоцій, оцінок
Отримання згоди клієнта після інтерпретації його думки	«Я правильно зрозумів?», «Це так?», «Я нічого не переплутав?». Можливо, буде потрібно перефразувати сказане ще раз, до повного розуміння
Демонстрація свого ставлення до почутого від клієнта	Підкреслити, що це ваша думка з приводу почутого. Висловлювати ставлення тільки до слів, але не до особистості клієнта
Висловлення свого власного судження за суттю	«Моя думка...», «Я вважаю...», «Я думаю» тощо

Рефлексивне слухання передбачає такі види втручання й аналізу: невербальне (емпатія), вербальне, парафраз, уточнення – редагування, вербалізацію, резюмування. Нерефлексивне слухання відбувається без втручання, без відображення почуттів. Тому соціальному працівникові для оволодіння мистецтвом слухання варто формувати відповідні навички та прийоми слухання, а саме: підтримку уваги (спрямованість, стійкість уваги, візуальний контакт) використання елементів (<https://vrkadry.rada.gov.ua/uploads/documents/31062.pdf>).

Невербальне спілкування включає погляд, пози, жести, мову міжособистісного простору, зміну тембру, інтонації голосу.

Прийоми активного слухання передбачають уточнення правильності розуміння інформації, яку хоче донести клієнт. Треба уникати хибних висновків, вживання некатегоричних формулювань. Дайте клієнту уявлення про те, як ви його зрозуміли, і наштовхнути на розмову про те, що в його словах здається вам найважливішим.

Правила активного слухання (табл. 3.3.3.).

Таблиця 3.3.3.

Правила активного слухання

Неприпустимо під час висловлювань клієнта	Що робити під час висловлювань клієнта
Паралельно обдумувати свої відповіді	Вимкнути свій внутрішній монолог, свої думки
Тлумачити, робити припущення	Фразу клієнта починайте «перетравлювати» тільки після того, як вона виголошена повністю, до кінця. Витримайте паузу – можуть прозвучати найважливіші слова
Зосереджувати увагу лише на важливому для вас	Сенс активного слухання – визначити важливе для клієнта, ключові слова в його розповіді
Давати оцінку висловом клієнта	Слухати без оцінки (нейтрально)
Відволікатися на візуальні враження	Звертати увагу на невербальну мову (міміку, жести), щоб зрозуміти, що важливо для співрозмовника
Відволікатися на власні почуття	Співчувати стану клієнта
Відволікатися на свої образи, асоціації, згадування	Уникати асоціативного сприйняття, вимкнути згадування, включити увагу
Пасивно слухати: не докладати зусиль, а лише відображати увагу; легко відволікатися на свої думки	Використовувати техніки активного слухання: 1) контрольований діалог; 2) перефраз, інтерпретація; 3) резюмування
Не давати зворотного зв'язку	Давати зворотний зв'язок, налагоджувати взаєморозуміння: 1) кивки головою, вигуки; 2) техніка «відлуння» (повтор фрази); 3) питання-відлуння

Закінчення табл. 3.3.3.

Не реагувати на емоційні реакції (у тому числі, на невербальні сигнали)	Приєднання до стану, відображення емоцій, проговорення почуттів клієнта
---	---

До прийомів активного слухання відносять:

– луна-прийом – повторення окремих слів чи словосполучень. Вона виконує роль запитань і спонукає клієнта продовжувати розповідь. Ця техніка досить популярна в соціальній роботі, особливо, на стадії збирання інформації про клієнта;

– перефразування – переказ іншими словами того, що сказав клієнт, з метою демонстрації уважного слухання та розуміння;

– резюмування – підбиття підсумків консультації чи її окремих частин, яке об'єднує основні думки та почуття клієнта.

Активне слухання відноситься до *soft skills*. Щоб оцінити рівень розвитку цієї компетенції у кандидата на певну посаду чи у соціального працівника певної установи треба визначити, яким чином вона проявляється в поведінці. Поведінкові індикатори: слухає уважно співрозмовника, не перебиває; робить письмові нотатки; задає уточнювальні питання; демонструє свою зацікавленість в інформації; взаємодіє з клієнтом; використовує вербальні та невербальні методи активного слухання; відстежує реакції співрозмовника; вживає заохочувальні репліки (наприклад, «Як я вас розумію», «Авжеж», «Продовжуйте, будь ласка, уважно вас слухаю», «Погоджуюсь з вами»); ввічливо повертає клієнта до теми розмови; спонукає сором'язливого клієнта до діалогу (<https://qala-project-2.gitbook.io/robota-z-kl-ntami-pos-bnik/2.-pershii-kontakt-z-kliyentom.-zagalni-rekomendaciyi-shodo-komunikaciyi/2.3.-aktivne-slukhannya-vminnya-pochuti-ta-zaokhotiti-rozmovu>).

Навичку активного слухання можна розвивати. Для цього:

– у спілкуванні з клієнтом вчиться опановувати своє бажання говорити. Ви поставили питання – проявіть справжню зацікавленість відповіддю, уважно слухайте, не перебивайте. Після того, як ваш клієнт завершив говорити, зробіть паузу на 5 секунд. Часто найціннішу інформацію ми чуємо після паузи. Також, попросіть розповісти деталі, задайте уточнювальні питання;

– вчіться робити нотатки. Це дасть змогу згодом пригадати для себе важливі моменти та продемонструє клієнту важливість для вас його слів;

– під час розмови звертайте увагу на фрази, слова, що підкреслює, виділяє ваш клієнт, так ви зрозумієте, що для нього важливо. Використовуйте їх у діалозі. Цим самим ви продемонструєте, що зрозумієте його позицію;

– вчіться ставити «правильні» питання. Правильно поставлене питання не лише дасть вам потрібну інформацію, але й допоможе розмовнику самостійно проаналізувати ситуацію/проблему та прийняти/знайти рішення;

– перед важливими зустрічами прописуйте сценарій розмови з питаннями та імпровізуйте;

– не давайте оцінок та порад, якщо вас про це не просять (<https://qala-project-2.gitbook.io/robota-z-kl-ntami-pos-bnik/2.-pershii-kontakt-z-kliyentom.-zagalni-rekomendaciyi-shodo-komunikaciyi/2.3.-aktivne-slukhannya-vminnya-pochuti-ta-zaokhotiti-rozmovu>)

Коли ми слухаємо клієнта та приймаємо його точку зору стосовно важливих саме для неї питань/проблем, ми демонструємо турботу про неї. Вчіться слухати, без настанов, нарікань, моралізування.

Контрольні питання до теми:

1. Надайте визначення техніці «активного слухання».
2. Яким може бути активне слухання?
3. Надайте характеристику основним правилам активного слухання.
4. Які етапи включає активне слухання?
5. Яким чином можна розвивати уміння активно слухати?

Тестові питання до теми:

1. Чи правильним є твердження, що «кращий співрозмовник не той, хто вміє добре слухати, а той, хто вміє говорити?»

- а) правильно;
- б) не правильно.

2. Прийоми активного слухання передбачають:

а) уточнення правильності розуміння інформації, яку хоче донести клієнт;

б) уточнення позиції клієнта;

3. Активне слухання може бути:

- а) рефлексивним;

б) рефлексивним і нерефлексивним;

в) нерефлексивним.

4. Луна-прийом – це

а) переказ іншими словами того, що сказав клієнт, з метою демонстрації уважного слухання та розуміння;

б) підбиття підсумків консультації чи її окремих частин, яке об'єднує основні думки та почуття клієнта;

в) повторення окремих слів чи словосполучень.

5. Перефразування – це

а) переказ іншими словами того, що сказав клієнт, з метою демонстрації уважного слухання та розуміння;

б) підбиття підсумків консультації чи її окремих частин, яке об'єднує основні думки та почуття клієнта;

в) повторення окремих слів чи словосполучень.

Використані та рекомендовані джерела:

1. Budni: медіаплатформа про роботу та життя від robota.ua. budni: медіа платформа про роботу та життя від robota.ua. URL : <https://budni.rabota.ua/ua/recruiting/yak-otsiniti-ta-rozvivati-navichki-aktivnogo-sluhannya> (дата звернення: 24.05.2023).

2. Активне слухання, вміння почути та заохотити розмову - Робота з клієнтами. Посібник. Орієнтація на клієнта: практичний poradnik для юриста системи надання БПД. Посібник – Робота з клієнтами. Посібник. URL : <https://qala-project-2.gitbook.io/robo-ta-z-kl-ntami-pos-bnik/2.-pershii-kontakt-z-kli-yentom.-zagalni-rekomendaciyi-shodo-komunikaciy-i/2.3.-aktivne-sluhannya-vminnya-pochuti-ta-zaokhotiti-rozmovu> (дата звернення: 24.05.2023).

3. Активне слухання. *ProfiHealth – Навчання професіоналів, що надають соціально-медичні послуги*. URL : <https://profihealth.org.ua/uk/lessons/194> (дата звернення: 24.05.2023).

4. Техніка активного слухання. *Pidru4niki*. URL : https://pidru4niki.com/90413/sotsiologiya/tehnika_aktivnogo_sluhannya (дата звернення: 24.05.2023).

5. Техніки активного слухання. URL : <https://vrkadry.rada.gov.ua/uploads/documents/31062.pdf> (дата звернення 23.05.2023).

3.4. Особливості телефонного консультування та організації його роботи

Телефонне консультування є дистанційним консультуванням та одним із видів соціальних послуг, яке може виконувати кілька функцій, бо запити абонентів можуть бути різними та стосуватися кількох проблем. Телефонне консультування як соціальна послуга в Україні існує вже досить давно і продовжує удосконалюватись, не лише професійно, а й організаційно. В рамках даної соціальної послуги надаються інформаційні, юридичні, психологічні консультації (<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text>).

Консультування – це процес, який складається з кількох етапів:

- виявлення причини, чому клієнт звернувся;
- діагностика та оцінка проблеми;
- формулювання головної проблеми (бо абонент може розповідати про все своє життя);
- обдумування стратегії та плану дій;
- консультування відповідно плану;
- оцінка результату.

На «лінії довіри» та «гарячі лінії» можуть звертатись особи, які потребують додаткової інформації, інші абоненти можуть просити про допомогу, бо переживають негативні почуття чи труднощі, які виникли через певні ситуації, пов'язані зокрема з такими, як обман, різні види насильства та експлуатації, погрози, економічні проблеми, непоінформованість тощо. Також можуть звертатися родичі, друзі чи знайомі, щоб дізнатися, як можна допомогти дорослій людині або дитині.

При наданні послуг телефонного консультування необхідно враховувати наступні параметри допомоги.

- Доступність – допомога особі, що передбачає перенаправлення, має географічну доступність, тобто інформація про послуги і можливості доступу до них надається з урахуванням місця знаходження абонента.
- Своєчасність – допомога особі, яка звертається за інформацією, повинна надаватися своєчасно, в момент звернення на телефон, з метою попередження та уникнення негативних психологічних, економічних, соціальних наслідків.

– Інформативність – особа, яка звертається на «лінію довіри» або «гарячу лінію», потребує інформації або підтримки та допомоги. Важливою складовою є повнота, інформативність та якість ресурсу (психологічного, інформаційного), який надає спеціаліст/спеціалістка під час телефонного консультування.

– Систематичність – у разі потреби особа має право звертатися на «гарячу лінію» неодноразово. Консультація надається відповідно до потреби. Потреби особи можуть включати кілька питань та проблем, які можуть вирішуватись поступово.

При наданні телефонного консультування консультант/ка повинен/на:

- застосовувати методи активного слухання;
- у доброзичливій, конфіденційній атмосфері «розплутати клубок» емоцій та проблем;
- надати консультативну допомогу та/або емоційну підтримку,
- перенаправити за потреби до спеціаліста (із соціальної служби, психолога, юриста, адвоката та ін.);
- тактично завершити розмову.

При консультуванні на інформаційно-консультативних телефонних лініях виділяють основні функції у допомозі людям, які телефонують:

- інформування;
- емоційна, психологічна підтримка;
- правове консультування;
- інтервенція (<https://la-strada.org.ua/download/standartni-operatsijni-protsedury-konsultuvannya-na-garyachij-liniyi-z-poperedzhennya-torgivli-lyudmy>).

При консультуванні консультанти мають спочатку зосередитись на емоційній підтримці абонента, а потім надати інформацію, яка може допомогти, чи запропонувати якісну допомогу інших фахівців (юриста, психолога, відповідної служби соціальної допомоги тощо).

Інформування – це поширений вид телефонної допомоги/консультування. Консультанти здійснюють інформаційно-мотиваційне консультування з метою надання абоненту інформації та підтримки, які допомагають йому ухвалити усвідомлене рішення й оцінити ресурси.

Абоненти, які мають проблеми з членами родини або з домашнім насильством, можуть розпитувати як себе вести, куди звертатись у випадках агресії з боку насильника, хто та як може допомогти припинити насильство.

Абоненти, які планують подорож за кордон, незалежно від її мети, можуть отримати інформацію про законодавство країн, про установи, куди можна звернутись у разі виникнення проблем, та отримати інші рекомендації щодо перебування за кордоном (<https://la-strada.org.ua/download/standartni-operatsijni-protsedury-konsultuvannya-na-garyachij-liniyi-z-poperedzhennya-torgivli-lyudmy>).

Абоненти, які переживають за здоров'я (наприклад, інфікування на ВІЛ або гепатит С), будуть розпитувати куди звертатись, наскільки серйозна їх інфекція, чим лікуватись.

Для постраждалих або ймовірно постраждалих від домашнього насильства або торгівлі людьми відповідна інформація часто відіграє вирішальну роль. Консультант/ка надає інформацію щодо організацій/установ, де можна отримати відповідну допомогу (медичну, психологічну, юридичну, соціальну), а саме: контакти державних та недержавних організацій, структур соціальних установ, притулків для постраждалих, які розташовані в районі проживання особи, котра звернулась, інформує абонента/ку про його/її права та можливості, відповідні процедури тощо. Консультант/ка не ухвалює рішення замість абонента, а лише надає необхідну об'єктивну інформацію.

За потреби, абоненту надаються контакти інших телефонів довіри або гарячих ліній, які функціонують в регіонах.

Умовою успішності такого виду телефонної допомоги є відповідні знання у консультантів, а також наявність необхідної бази даних для перенаправлення абонента/ки відповідно до специфіки проблеми. Контакти для перенаправлення абонента/ки бажано розміщати в спеціально розроблених електронних інформаційних базах, каталогах тощо.

Перша з основних функцій телефонної розмови з особою, яка телефонує, а особливо, якщо вона є ймовірно постраждалою або постраждалою, – це надання емоційної підтримки. Емоційна, психологічна підтримка орієнтована на підвищення соціально-психологічної компетенції людини.

«Телефон довіри» або «Гаряча лінія» дає можливість розповісти про непросту життєву ситуацію, яка склалася на даний момент у житті особи, котра телефонує. Людина може бажати виговоритися, розповісти комусь про свої проблеми.

Психологічна допомога в телефонному консультуванні означає «подорожування» за абонентом/кою. Це, перш за все, підтримка в ухваленні відповідних рішень і мотивація до самостійного розв'язання складних проблем, у мобілізації «відповідальності» абонента за ситуацію, що склалася, вибору дій самим абонентом/кою. Консультант/ка допомагає абоненту розпізнати та озвучити труднощі чи проблеми, проаналізувати можливі для абонента способи поведінки в конкретній ситуації, виявити внутрішні можливості абонента/ки, щоб опиратися на власні ресурси, чи знайти такі в найближчому оточенні тощо. Слово «відповідальність» тут має означати спроможність перебирати на себе відповідальність за власне життя та ситуацію, а не «нести відповідальність за щось чи когось», чи нести покарання за власні вчинки чи провини. Консультант/ка так будує свої запитання, щоб вони містили спонукальний поштовх до дій.

Проявом саме такої відповідальності за себе може бути звернення до іншої особи (лікаря, юриста, психотерапевта, правоохоронця, соціального працівника, родича тощо), які можуть допомогти в розв'язанні життєвої ситуації (<https://la-strada.org.ua/download/standartni-operatsijni-protsedury-konsultuvannya-na-garyachij-liniyi-z-poperedzhennya-torgivli-lyudmy>).

Залежно від тривалості проблеми і характеру ситуації, особа, яка звернулась за консультацією, може потребувати екстреної психологічної допомоги або ж кризового консультування.

У випадку, наприклад, звернення на ТД або ГЛ з приводу вчинення насильства безпосередньо після агресивної дії насильника, консультант/ка надає екстрену психологічну допомогу.

Основні завдання екстреної допомоги:

1. Знизити психоемоційну напругу, ризик прояву стресових реакцій;
2. Психологічно підтримати та виявити співчуття, сформувати відчуття безпеки, довіри, готовності уживати заходів та дій для вирішення проблеми;
3. Виробити план, що забезпечить безпеку постраждалій особі на найближчий термін часу.

У випадку звернення особи, яка знаходиться в ситуації тривалого, постійного насильства, надається кризове консультування.

Основні завдання кризового консультування:

1. Гармонізувати емоційний стан, допомогти усвідомити серйозність проблеми та загрози життю.
2. Виявити основні потреби.
3. Допомогти усвідомити необхідність вирішення проблеми, вмотивувати особу діяти, щоб вийти з кризової ситуації.
4. Дослідити і підкріпити сильні сторони, якості характеру, які допоможуть подолати проблемну ситуацію.
5. Сприяти мобілізації систем підтримки (близьке оточення, родичі, соціальні системи: правоохоронні органи, медичні, соціальні заклади, установи, які надають допомогу постраждалим у випадках насильства).
6. Допомогти спланувати конкретні дії на найближчий час в обставинах, пов'язаних із ситуацією загроз, пов'язаних із війною, насильства в сім'ї, іншого виду гендерно-зумовленого насильства тощо.

Подібне психологічне консультування має відбуватись і стосовно дитини і її проблем (війна, втрата близьких, насильство, булінг, втрачене кохання, непорозуміння з батьками або однолітками).

Психологічне консультування ВІЛ-інфікованих або інших ситуацій (потрапляння в торгівлю людьми, знищення майна під час війни, в стихії, тощо) також відбуватиметься згідно вище наведених пунктів.

Правове консультування. Особі, яка звернулась із юридичним запитом щодо захисту своїх прав, надається консультація з роз'ясненням норм чинного законодавства України.

Абоненти задають багато питань, пов'язаних з негараздами в родині, наприклад, майнові права (рухоме та нерухоме майно), звернення до державних інституцій, розлучення, поділ дітей, аліменти тощо. Тому необхідно посилатись на Конституцію України, Сімейний Кодекс України, Кримінальний Кодекс, Кодекс України про адміністративні правопорушення, Кодекс адміністративного судочинства України, ЗУ «Про попередження насильства в сім'ї», ЗУ «Про забезпечення рівних прав та можливостей», різні інструкції та нормативно-правові акти (Левченко, 2017).

Особа, яка звернулася щодо правил перетину кордону, імміграційних питань, прав внутрішньо-переміщених осіб, питань відшкодування за втрачене під час війни майно, укладання угод на працевлаштування,

шлюб, правил реєстрації дитини поза межами України тощо, отримує інформаційну правову консультацію. Якщо постраждалою або ймовірно постраждалою особою від різних видів насильства є іноземець або особа без громадянства, їй роз'яснюється, що він або вона мають право на перекладача, на тимчасове перебування в Україні в порядку, встановленому законом (<https://la-strada.org.ua/download/standartni-operatsijni-protsedury-konsultuvannya-na-garyachij-liniyi-z-poperedzhennya-torgivli-lyudmy>).

Такі консультації надають, як правило, юристи.

Інтервенція. Цей вид телефонного консультування полягає у спонуканні до дій у тому випадку, коли абонент/ка зазнає загрозливих для життя та здоров'я обставин: агресія домашнього насильника, потерпає через потрапляння до торгівлі людьми, перебуває в складному становищі в Україні або за кордоном, або інші небезпечні ситуації. Затримка з такою формою допомоги може призвести до трагічних наслідків у житті абонента/ки.

Інтервенція означає налагодження обов'язкового контакту та співпраці з відповідними фахівцями, організаціями, інституціями, місцями і фахівцями соціального захисту (швидкою допомогою, поліцією, медичною установою, реабілітаційним центром, притулком, психлікарнею тощо). Інтервенція також застосовується в деяких критичних випадках, наприклад, сповіщення правоохоронців або консульської служби (за згодою абонента/ки) про місце його/її перебування, надання необхідних контактів, а також пропозиції про звернення до поліції, кризового центру, громадської організації тощо.

Консультант/ка може встановити терміновий зв'язок та налагодити контакт для початку дій цілої мультидисциплінарної команди (наприклад, поліції, соціального працівника, психолога, представника опіки, якщо йдеться про скривджену дитину тощо).

Доречно попросити абонента/ку передзвонити і розповісти про вжиті дії чи запропоновані йому/їй шляхи вирішення проблеми (<https://la-strada.org.ua/download/standartni-operatsijni-protsedury-konsultuvannya-na-garyachij-liniyi-z-poperedzhennya-torgivli-lyudmy>).

Особливості консультування. Широке розповсюдження телефонних служб по всьому світу обумовлене особливостями телефонного

зв'язку як засобом спілкування. Серед особливостей телефонної комунікації фахівці відзначають наступні:

- просторові і тимчасові особливості;
- максимальна анонімність;
- можливість перервати контакт;
- «ефект обмеженої комунікації»;
- «ефект довіри».

Просторові особливості. Консультант/ка може діяти на абонента, який звернувся, знаходячись на великій відстані. Сфера професійної діяльності розширюється далі за рамки кабінету, що підвищує моральну і професійну відповідальність за співбесідника, а разом з тим відбувається і психологічне навантаження на консультанта.

Максимальна анонімність. При особистому зверненні до фахівця, навіть без пред'явлення документів, анонімність є неповною, оскільки консультант спілкується віч-на-віч з клієнтом і може згодом дізнатися про нього більше. Контакт по телефону забезпечує максимальну анонімність. З одного боку, абонент може бути дуже відкритим і розповісти те, що ще нікому не довіряв. Але на консультанта можуть і «вилити» забагато інформації, часто навіть таку, яка не має відношення до проблеми, з якою абонент звертається. Також анонімність може провокувати негатив з боку абонента, нецензурні та агресивні вислови.

Можливість перервати контакт. Телефонний консультант надає можливість перервати бесіду у будь-який момент – для цього досить натиснути на важіль телефонного апарату або кнопку мобільного телефону. При очній консультації перервати зустріч значно важче. Так само консультант при неадекватній поведінці абонента може сказати, що розмова закінчена і покласти трубку.

Ефект обмеженої комунікації. Звернення по телефону здійснюється по єдиному акустичному каналу. Це приводить до звуження потоку інформації, яким обмінюються співрозмовники. За твердженням С.Д. Хачатуряна (<https://ap.uu.edu.ua/upload/publicationpdf/a6fd6abf50aac229e01a157f0a3e0aed.pdf>) ефект обмеженої комунікації характеризується більшою послідовністю, внутрішньою організованістю, систематизацією психотерапевтичної бесіди, приводить до більш структурованого і логічного викладу проблем абонента. Крім того, є ще одна важлива особливість: за відсутності зорового сприйняття, абоненти,

що звернулися часто ідеалізують телефонного консультанта, що підвищує ефективність взаємодії.

Ефект довіри. Хоча ті, що спілкуються по телефону можуть знаходитися на значній відстані один від одного, їх голоси звучать в безпосередній близькості, тобто абонент і консультант в певному значенні знаходяться поряд. Це властивість телефонного зв'язку сприяє швидкому формуванню довіри в бесіді, полегшує включення в обговорення глибоко особистих проблем. «Ефект довірливості» допомагає консультантові в роботі і сприяє її успішності

Існують й інші певні особливості, а саме незручності телефонної служби: перешкоди і шум на лінії можуть утруднити контакт; консультант позбавлений невербальної інформації, що значно утрудняє роботу; можливість для абонента будь-якої хвилини перервати розмову або телефонна розмова може випадково обірватись – все це ускладнює роботу консультанта та пред'являє підвищені вимоги як до технічної оснащеності служб «Телефонів Довіри» та «Гарячої Лінії», так і до кваліфікації її працівників.

Від особи і здібностей клієнта та професійності консультанта, а також від проблеми, з якою звертаються, залежить скільки часу знадобиться для отримання кваліфікованої консультації та вирішення проблеми.

3.4.1. Етапи телефонного консультування

Алгоритм телефонного консультування на «гарячій лінії»

Алгоритм – це набір інструкцій, які описують порядок дій виконавця, спрямованих на те, щоб досягти результату, розв'язати завдання за скінченну кількість дій. Телефонне консультування складається з певних послідовних дій та етапів спілкування з абонентами.

Слухавку бере вільний консультант/ка. Якщо всі консультанти зайняті, то особа, яка телефонує, має отримати повідомлення про це через автовідповідач.

Для консультантів існує правило 4-Х «НЕ»:

НЕ дає поради,
НЕ звинувачує,
НЕ повчає,
НЕ порівнює!!!

Відповідно до Стандарту, послуга телефонного консультування здійснюється у формі разового консультування чи середньотривалого консультування. Консультація зазвичай триває 30–60 хвилин.

Пропонуємо наступний алгоритм консультування:

«Ви зателефонували на «лінію довіри» або «гарячу лінію» (назва) ...

Чим я можу Вам допомогти?»

Етапи консультування на телефоні схожі з очним консультуванням:

1 етап – налагодження стосунків з абонентом:

– активне слухання.

2 етап – дослідження проблеми:

– визначається проблема. Ставляться відкриті, закриті запитання.

3 етап – кроки допомоги:

– розробляється карта/план дій.

Таблиця 3.4.1.1.

Етапи консультування (ПРИКЛАД)

№	Етап консультування	Дії консультанта/ки
1	Налагодження стосунків з абонентом/ою. Встановлення проблеми, причини звернення	– Знайомство: Слухаю Вас. Чим я можу Вам допомогти? – З'ясувати чи абонент/ка звертався/лася раніше по допомогу, куди і яка була надана допомога. – З'ясувати, на які результати сподівається абонент/ка
2	Дослідження проблеми	– Слухати, не перебиваючи, вникаючи в проблему. – Слухати, вживаючи вигукки («Так, так», «Авжеж», «Добре», «Гаразд», «Продовжуйте»), реагувати «Чи правильно я зрозумів/ла, що Ви ...?», «До чого це призвело?», «Що було до/після цього?», «Чи отримали Ви відповідь..? Яку?». – Резюмувати почуте і визначити певні нюанси в проблемі особи, яка звернулась. – Продовжувати думку абонента/ки «Чи правильно я зрозумів/ла, що Вам здається ...?» – Уточнювати деталі «Тобто це було так ...». – Впродовж усієї консультативної бесіди переважає надається відкритим запитанням. Вони дозволяють абонентам/кам скоріше розкрити свої почуття

Закінчення табл. 3.4.1.1.

		та проблеми, надають можливість розповісти так, як самі абоненти/ки вважають за краще, і підштовхують до самостійного обмірковування ситуації та виходу з неї (приклади відкритих запитань «Що з Вами трапилося (де, коли)?», «Як виглядає ситуація, на Вашу думку, зараз?», приклади закритих запитань: «Чи звертались Ви до поліції?», «Чи застосовували до Вас фізичне насильство?», «Чи мали можливість телефонувати, залишати місце, де знаходився кривдник?», «Чи забирали у Вас паспорт, гроші, інші речі?»
3	Кроки допомоги Визначається остаточна про- блема та шляхи її вирішення	– Надати інформацію або визначити проблему та обговорити можливі шляхи виходу з неї (допомогти абоненту/ці розглянути шляхи дій, кроків: як? що? коли? чому? в який спосіб? за допомогою чого?) – Спонукає до дій: «Яким буде Ваш перший крок? Як думаєте вирішити проблему?», «Хто, на Вашу думку, може допомогти і як?», «Які, по-Вашому, кращі й гірші виходи з ситуації?»

Перш за все, консультант повинен допомогти абонентові сформулювати питання, яке його турбує, або проблемну ситуацію, в якій він опинився. Цілеспрямованими питаннями треба добиватися максимальної ясності в сприйнятті ситуації, освоюючи думки і відчуття клієнта. Через якийсь час можна підсумувати отриману інформацію. Завдяки цьому, абонент отримує доказ того, що його уважно слухали, а також можливість з більшою чіткістю побачити свою проблему зі сторони.

Перший етап консультування – налагодження стосунків з абонентом: встановлення відносин довіри. Його можна відзначати як виникнення взаємного почуття близькості. Серед вербальних технік виділяють техніки активного слухання. Вони поділяються на:

Зондування – це означає запитувати не заради того, щоб просто запитати, а для того щоб підштовхнути розмову вперед. Відкриті питання – будь-які питання, що не вимагають відповідей «так» – «ні». Вони сприяють тому, щоб мовець побільше розповів про свої почуття.

Прояснення – у випадку, коли дзвінок лише мимохіть стосується чогось важливого, вживають такі фрази як: «могли б Ви зупинитися докладніше на...», або: «...здається, що це важливе для Вас питання...». Це допомагає абонентові самому розібратися з метою звернення. Мовчання – дуже потужний інструмент при вислуховуванні. Він дозволяє мовцеві задуматися про те, що він сказав і що сказати далі, а, крім того, допомагає йому краще вбирати якісь нові ідеї. Короткі підбадьорливі репліки – стимулюють необхідну відповідною реакцію абонента. Короткі слова типу «так-так», «продовжуйте», «зрозуміло», допомагають абонентові при розмові. Реагування – у випадках, коли абонентові необхідне співчуття й розуміння, такі фрази як: «...це мабуть дуже важко», «...вам дійсно дісталось» тощо, допомагають, абонентові продовжити бесіду.

Другий етап консультування (дослідження проблеми) – збір інформації, дослідження й виділення проблеми. Важливо абонентові можливість виразити особисту, суб'єктивну точку зору на проблему. На цьому етапі консультації здійснюється цілеспрямований аналіз факторів, що сприяють виникненню проблеми або, що заважають її рішенню. Аналіз проблеми дозволяє розкрити ті аспекти проблеми, з якими абонент сам не може впоратися, тому що вони викликають у нього страх або почуття сорому.

Третій етап консультування (кроки допомоги) – формулювання бажаного результату, кроки допомоги. Уточнення мети клієнта й оброблення її дозволяють точно формулювати проблему клієнта.

Також необхідне вироблення й обговорення альтернативних рішень: знайти максимальне число варіантів поведінки при спілкуванні із самим собою й іншими; застосовувати максимально більшу кількість думок і вчинків; виявити здатність формулювати плани і діяти з урахуванням своїх можливостей (Левченко, 2017).

У кінці консультування необхідно просто запитати клієнта: «Що Ви збираєтеся робити сьогодні?», «Які кроки Ви плануєте на завтра, щоб реалізувати те, що намітили?» Чим більш докладно консультант обговорить із клієнтом програму його дій, тим більше імовірно, що відбудеться якась зміна.

Наведена вище узагальнена модель прийняття рішень і загальна структура консультації можуть бути змінені залежно від обставин. Можна пропустити або об'єднати етапи бесіди залежно від особливос-

тей підготовки консультанта, стану клієнта, мотивації абонента, умов, у яких він перебуває.

Рекомендації щодо загальної схеми (моделі) проведення бесіди (діалогу).

1. Виявіть та визначте проблему. Ваш співрозмовник може перебувати в пригніченому стані. Скажіть йому, що потрібно виявити свої почуття, і допоможіть йому в цьому. І доведіть, що почуття (які він відчуває або стримує) беруть участь у розвитку кризового стану. Переконайте, що те, що відбувається, не пов'язане з його (її) особистісними або психічними дефектами, некомпетентністю.

2. Оцініть можливості вашого співрозмовника. Дослідіть альтернативи. Поговоріть про необхідність або можливість вибору. З'ясуйте, чи намагався співрозмовник щось зробити, аби покращити свою ситуацію. Що він (вона) думає про можливості таких спроб зараз?

3. Складіть план дій. Домовтеся, що співрозмовник знову вийде на зв'язок, якщо прийнятий план не вдасться або він відмовиться від його здійснення.

Необхідно визнати, що процес телефонного діалогу – явище, яке важко програмувати у всіх випадках та деталях. Але консультант повинен знати основні етапи діалогічного спілкування. Не можна передбачити, чим закінчиться спілкування зі співрозмовником. Але чітко уявити собі етапи телефонного діалогу – значить пам'ятати про завдання та цілі бесід у телефонній службі довіри, і, що не менш важливо, етапи як своєрідний план телефонного спілкування допомагають побудувати прогноз бесіди.

Контрольні питання до теми:

1. Які параметри телефонного консультування необхідно враховувати при роботі на телефоні?
2. Інформування – що включає це поняття?
3. Для чого потрібна емоційна та психологічна допомога при консультуванні?
4. Чим відрізняється кризове консультування від екстреної допомоги?
5. Які питання вирішує правове (юридичне) консультування?
6. Чим відрізняється інтервенція від психологічного консультування?
7. Опишіть особливості консультування на телефоні довіри.

Тестові питання до теми:

1. Основні завдання екстреної допомоги. Виберіть всі правильні відповіді:

а) знизити психоемоційну напругу, ризик прояву стресових реакцій;
б) психологічно підтримати та виявити співчуття, сформувати відчуття безпеки, довіри, готовності уживати заходів та дій для вирішення проблеми;

в) заспокоїти, розпитати про потреби цієї особи та членів сім'ї;
г) виробити план, що забезпечить безпеку постраждалій особі на найближчий термін часу;

д) дослідити і підкріпити сильні сторони, якості характеру, які допоможуть подолати проблемну ситуацію.

2. Назвіть правила «НЕ». Що не можна робити при консультуванні? Виберіть правильні відповіді:

а) не дає порад;

б) не звинувачує;

в) не повчає;

г) не порівнює;

д) Все вищезгадане.

3. Які є етапи консультування? Поставте у правильній послідовності:

а) дослідження проблеми абонента/ки;

б) налагодження стосунків з тим, хто телефонує та причини звернення;

в) кроки допомоги: визначення проблеми та обговорення шляхів її вирішення.

Використані та рекомендовані джерела:

1. Національна «гаряча лінія» з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми і гендерної дискримінації: стандартні операційні процедури консультування, взаємодії та допомоги в ситуаціях насильства в сім'ї та інших видів гендерно зумовленого насильства / за ред. Л.Б. Левченко; ГО «Ла Страда – Україна». Київ, 2017. 60 с.

2. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування : Наказ М-ва соц. політики України від 02.07.2015 р. № 678. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text> (дата звернення: 03.04.2023).

3. Стандартні операційні процедури (СОП) консультування на «гарячій лінії» з попередження торгівлі людьми. – Київ: ГО «Ла Страда-Україна», 2019. URL : <https://la-strada.org.ua/download/standartni-operatsijni-protsedury-konsultuvannya-na-garyachij-liniyi-z-poperedzhennya-torgivli-lyudmy> (дата звернення: 14.03.2023).

4. Стандартні операційні процедури взаємодії суб'єктів надання соціальної допомоги дітям, які опинились в складних життєвих обставинах, і Національної дитячої «гарячої» лінії / за ред. Л.Б. Левченко. ТОВ «Агенство «Україна». Київ, 2017. 48 с.

5. Телефонне консультування як екстрена психологічна допомога / Коваль І.С., Шибрук О.В. Державна служба України з надзвичайних ситуацій. Львів, 2014. 30 с. URL : <https://sci.ldubgd.edu.ua/bitstream/123456789/11005/> (дата звернення: 14.03.2023).

6. Технології психосоціальної допомоги дітям і сім'ям, що опинились у складних життєвих обставинах внаслідок військових дій (з досвіду роботи) /авт. кол: В.В. Байдик, Ю.С. Бондарук, Ю.П. Гопкало, Т.Б. Гніда, І.О. Корнієнко, Н.В. Лунченко, Ю.А. Луценко, Р.А. Мороз, І.І. Ткачук; за наук. ред. В.Г. Панка, І.І. Ткачук. Київ : Ніка-Центр, 2021. 118 с.

7. Тюптя О.В. Служби екстреної психологічної допомоги по телефону. URL : <https://ap.uu.edu.ua/upload/publicationpdf/a6fd6abf50aac229e01a157f0a3e0aed.pdf> (дата звернення: 14.03.2023).

8. Швед О. Організація та управління роботою телефонів консультування. / Shved O. Modern management: theories, concepts, implementation. Monograph. Editors: Marian Duczmal, Tetyana Nestorenko. Opole: The Academy of Management and Administration in Opole, 2021, pp. 394. URL: https://www.academia.edu/47779455/Modern_management_theories_concepts_implementation_Monograph (дата звернення: 14.03.2023).

3.4.2. Етика телефонного консультування, кадрова політика та забезпечення роботи консультантів

Уже згадувалось, що у сучасному світі люди часто знаходяться в ситуації дефіциту спілкування і самоти, часто вони шукають контакти та можливості, в яких можна поділитися своїми проблемами, переживаннями і стресовими ситуаціями. Суть етики в телефонному консультуванні полягає в тому, щоб задовольнити цю потребу спілкування

та розради. Телефонне консультування, як процес надання допомоги, завжди будується на етичній основі. В етиці консультування виділяють етику організації, етику консультанта і етику клієнта.

Етика організації. Організація володіє всією повнотою етичної відповідальності за свою діяльність, яка повинна бути організована відповідно цілям і завданням в цілком певному просторі й оснащена необхідним устаткуванням. Організація відповідальна за компетентність консультантів. Вона завжди повинна бути готова до розвитку і змін і, якщо можливо, до виправлення будь-яких недоліків або помилок. Організація повинна розглядати себе як ланка в ланцюзі близьких за родом діяльності або цілями служб в суспільстві і бути готовою до співпраці з ними.

Етика консультанта. Моральні принципи є важливою складовою частиною життя людини. Вони завжди носять особистий характер. Консультант повинен розрізняти свої власні етичні принципи і етику відповідальності у вирішенні професійних завдань. Клієнт, зі свого боку, має власні етичні принципи, відповідно до яких живе. У консультативній ситуації вони стикаються. Тоді:

- консультант пропонує свої знання і уміння, з тим щоб допомогти клієнтові;
- несе етичну відповідальність за освоєння і підтримку своїх професійних навиків в належній формі;
- йому необхідно чітко усвідомлювати межі своїх професійних можливостей і уникати спокуси заглиблюватися в сфери, де він може виявитися некомпетентним;
- конфіденційність є істотною частиною його етичної відповідальності;
- консультант повинен поважати людську гідність, індивідуальність, цілісність і автономію особи клієнта;
- він повинен відноситися з повагою до релігійних, політичних і етичних переконань клієнта, поки це не перешкоджає процесу надання допомоги.

Етика клієнта:

- він несе етичну відповідальність за своє власне життя;
- тільки у невідкладних випадках, коли клієнт не може відповідати за себе, консультант має право прийняти тимчасову відповідальність за його життя;

– мета консультування, полягає в тому, щоб допомогти клієнтові прийняти позитивну відповідальність за себе і своїх близьких (Левченко, 2017).

Лише в екстрених випадках, коли клієнт не може відповідати за себе, консультант може прийняти тимчасову відповідальність за життя абонента. Мета консультування якраз і полягає в тому, щоб допомогти клієнтові взяти на себе позитивну відповідальність за себе та своїх близьких.

Під час чергування консультант повинен бути:

- ситим: оскільки голод буває сильнішим за думки про абонента або необхідність вияву співчуття;
- прийнятим у команду колег;
- спокійним (без проблем): інакше не уникнути нав'язливих проєкцій своїх проблем на абонента або контр переносу;
- при ясній свідомості: недопустимі сонливість, алкогольне або наркотичне сп'яніння;
- незалежним від взаємостосунків з колегами.

Консультант повинен брати участь у навчальних сесіях, що проводяться телефонною службою, та працювати із супервізорами для сприяння профілактиці феномена «вигорання» та виникнення «ідеї особи-стої величі».

Поступати етично означає перш за все піклуватися, захищати або зберігати людське життя як хвилино, так і в довготривалій перспективі, використовуючи моральні імперативи законодавства, освіти або ідеологічних течій. Структура етики містить безліч норм, але всі вони виходять з того, що саме людське життя є основною цінністю. Консультування як процес допомоги будується на етичній основі. У ньому, особливо в телефонному консультуванні, життєві ситуації часто відрізняються своєю винятковістю. В зв'язку з цим дуже важливо відокремлювати в ході консультування два різні рівні: реальний – такий, яким дійсно є абонент або ситуація; бажаний або ідеальний – якими вони могли би бути.

Ці рівні можуть створювати серйозні перешкоди для роботи волонтерів, які стикаються з важкими етичними питаннями. Тому важкі ситуації повинні консультувати тільки спеціалісти із значним досвідом.

Забезпечення роботи телефонної «служби довіри» або «гарячої лінії».

Службу телефонного консультування може створювати спеціалізована соціальна агенція, громадська або державна організація чи установа за наявності відповідних економічних та побутово-технічних умов, окремого приміщення. Найголовніша умова успішної діяльності «гарячої лінії» – це наявність відповідно підготовлених консультантів/консультанток із числа як професіоналів, так і волонтерів.

Телефонні «гарячі лінії» можуть бути: цілодобовими; із визначеними годинами роботи.

Забезпечення роботи «гарячої лінії» – це комплекс різноманітних організаційних складових та заходів задля повноцінної, ефективної, якісної та безперебійної її діяльності.

До забезпечення роботи «гарячої лінії» входять:

1. Матеріально-технічне забезпечення.
2. Безпека.
3. Адміністративне забезпечення.
4. Організаційне забезпечення.
5. Інформаційна база даних.
6. Фіксація дзвінків.
7. Кадрова політика.
8. Підготовка та навчання консультантів.
9. Попередження синдрому емоційного вигорання, супервізія.
10. Популяризація роботи «гарячої лінії».

Матеріально-технічне забезпечення.

Для того, щоб «гаряча лінія» працювала ефективно, важливим є матеріально-технічне забезпечення її роботи. Відповідно до Державного стандарту соціальної послуги консультування (затвердженого Міністерством соціальної політики України 2 липня 2015 року, № 678): «Приміщення суб'єкта, що надає соціальну послугу, мають відповідати санітарним і протипожежним вимогам, бути забезпечені водопостачанням, водовідведенням, освітленням, опаленням згідно з вимогами законодавства».

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, для забезпечення виконання заходів із надання цієї соціальної послуги повинен мати в кімнаті, де працюють консультанти:

– твердий та м'який інвентар, меблі (наприклад, диван, крісло (м'який інвентар), стіл, стілець, офісне крісло (твердий інвентар));

– технічне обладнання та відповідні програми для дистанційного консультування – якщо «гаряча лінія» крім телефонного надає ще онлайн консультування;

– інше необхідне обладнання.

Робоче місце консультанта/ки «гарячої лінії» має бути оснащено:

– робочим столом та робочим кріслом;

– телефоном;

– гарнітурою для прийому дзвінків, яка може включати навушники та мікрофон;

– комп'ютером із постійним доступом до Інтернет-мережі;

– набором канцтоварів (ручкою, листом/зошитом);

– інформаційною базою даних (в електронному або в роздрукованому форматі), щоб для ефективнішого вирішення проблеми абонента/ки, в разі потреби, можна було перенаправити абонента/ку на інші державні структури чи громадські, міжнародні організації;

– реєстраційною базою даних. Базу даних необхідно вести в електронному форматі або, у випадку перехідного періоду, реєструвати дзвінки в журналі вручну. Журнал реєстрації дзвінків має знаходитись у кабінеті «гарячої лінії» в доступному лише для консультантів/ток та координатора/ки місці. Вносити інформацію про дзвінок до електронної бази даних можуть консультанти/ки, використовуючи при цьому особистий логін та пароль. Доступ до електронної бази даних мають лише координатор/ка «гарячої лінії» та системний/на адміністратор/ка.

Також рекомендовано встановити перегородки між місцями консультантів/ок «гарячої лінії».

Оскільки надання підтримки на «гарячій лінії» є специфічним видом допомоги, це означає, що приміщення «гарячої лінії» має бути захищеним від стороннього шуму та втручань у роботу, щоб консультанти/ки були зосереджені.

«Гаряча лінія» має бути забезпечена додатковою кімнатою або простором, де консультант/ка у вільний від роботи час може відпочити, розслабитися, випити чаю або кави. Щоб допомогти консультантам/кам «гарячої лінії» справлятися з негативними емоціями, стресом, бажано забезпечити їх антистресовими засобами: м'якими іграшками, розмальовками та іншими речами, які допомагають «переключитися» та опанувати власний настрій і почуття.

Безпека – один із ключових елементів, який сприяє повноцінній роботі «гарячої лінії». Забезпечення безпеки – це виконання комплексу умов, які допомагають захиститися від негативних зовнішніх чи внутрішніх факторів.

У процесі своєї діяльності консультантам/кам «телефону довіри» або «гарячої лінії» постійно необхідно пам'ятати, що клієнти, які телефонують, не завжди є жертвами, а можуть бути і кривдниками, і шукають не допомогу, а можливість помститися. Також, наприклад, торгівля людьми – це тяжкий злочин, за яким стоять організовані злочинні групи, і які протистоять тому, щоб хтось боровся із цим явищем.

Адреса офісу «телефону довіри» або «гарячої лінії» відома лише для службового використання – з метою забезпечення анонімності та безпеки її працівників/ниць. З огляду на це, адреса приміщення «гарячої лінії» має бути конфіденційною. Зустрічі з абонентами/ками «телефону довіри» або «гарячої лінії» не передбачені. Під час консультування, при спілкуванні з абонентами/ками, у повсякденній роботі консультанти/ки «гарячої лінії» мають дбати про особисту безпеку та безпеку своїх колег/колежанок і дотримуватися певних правил:

- не надавати абонентам/кам «телефону довіри» або «гарячої лінії» фактичної адреси свого перебування;
- не називати свого прізвища по телефону та при консультуванні;
- не зустрічатися з абонентами за власною ініціативою (виняток складають лише зустрічі з постраждалими від торгівлі людьми, якщо в подальшому ваша організація забезпечуватиме супровід таких осіб);
- не розповідати випадковим знайомим про місце вашої роботи.

Необхідно врахувати, що адреса офісу «телефону довіри» або «гарячої лінії» за певний час може стати відомою для осіб, які зацікавлені дізнатися про неї, і, зокрема тих, які мають негативне ставлення до її роботи. Тому приміщення «телефону довіри» або «гарячої лінії» має бути забезпечене «тривожною кнопкою» («аварійною кнопкою»), якою консультанти/ки можуть скористатись у надзвичайних випадках, та відеокамерами (відеоспостереженням) – задля посилення рівня безпеки консультантів.

З метою забезпечення пожежної безпеки в 2015 р. міністерством юстиції України затверджені «Правила пожежної безпеки в Україні», а в 2023 р. зміни до «Правил пожежної безпеки в Україні» (<https://za->

kon.rada.gov.ua/laws/show/z0459-23#Text). Положення цих документів є обов'язковими для виконання усіма органами державної влади, підприємствами, установами, організаціями (незалежно від виду їхньої діяльності та форм власності), посадовими особами та громадянами.

Кімната, де працює «телефон довіри» або «гаряча лінія», має бути забезпечена централізованою пожежною безпекою та вогнегасником. Консультанти зобов'язані знати правила та норми пожежної безпеки, порядок дій у разі виявлення пожежі, правила користування первинними засобами пожежогасіння. Всі консультанти/ки мають ознайомитися з правилами пожежної безпеки перед початком роботи. На «гарячій лінії» мають систематично проводитися заходи з навчання правилам та нормам пожежної безпеки.

Для якісного виконання роботи необхідне адміністративне забезпечення «гарячої лінії».

Загальне керівництво та планування всієї діяльності «гарячої лінії» здійснює директор/координатор/ка «телефону довіри» або «гарячої лінії», який/яка керується у своїй діяльності Посадовою інструкцією директора/координатора/ки «телефону довіри» або «гарячої лінії» та підпорядковується керівнику/ці всієї організації, де «гаряча лінія» – це один із підрозділів організації.

Забезпечують роботу «телефону довіри» або «гарячої лінії» консультанти/ки, які керуються у своїй діяльності Функціональними обов'язками консультанта/ки «телефону довіри» або «гарячої лінії» та підпорядковуються директору/координатору/ці «телефону довіри» або «гарячої лінії».

Штат «телефону довіри» або «гарячої лінії» може складатися як із штатних працівників/ниць, так і з тих, хто залучений на контрактних засадах. Також до забезпечення роботи «гарячої лінії» можуть залучатися волонтери/ки.

До консультування на «телефоні довіри» або «гарячій лінії» залучаються кваліфіковані спеціалісти (психологи, юристи, соціальні працівники, лікарі та інші фахівці) та волонтери, які пройшли відповідний курс підготовки та добре зарекомендували себе впродовж трьох місяців випробувального терміну (в разі потреби випробувальний термін може бути змінений) і розділяють цінності та відповідають критеріям, за якими працює «телефон довіри» або «гаряча лінія». Також за по-

треби консультації можуть надаватися іншими вузькоспеціалізованими експертами з державних структур, міжнародних чи громадських організацій, які є компетентними в галузі попередження торгівлі людьми та в роботі з постраждалими від торгівлі людьми.

Для ефективної роботи «телефону довіри» або «гарячої лінії» штат має бути забезпечений супервізором/кою (штатний або залучений/на працівник/ця), який/яка буде проводити профілактичну роботу/супервізію для попередження емоційного та професійного вигорання.

Для ефективної роботи «телефону довіри» або «гарячої лінії» важливим є її організаційне забезпечення, яке включає організацію режиму роботи та організацію надання консультацій на «телефоні довіри» або «гарячій лінії».

Організація режиму роботи «гарячої лінії».

Консультавання на «телефоні довіри» або «гарячій лінії» відбувається згідно з графіком. Графік може складатися на тиждень наперед.

Діяльність «телефону довіри» або «гарячої лінії» відбувається в режимі робочих змін. Це є одним із міжнародних стандартів діяльності «гарячих ліній» (наприклад, відповідно до стандартів ChildHelplineInternational). Зміни консультавання встановлюються залежно від загального графіку роботи «гарячої лінії». Один консультант/ка не може консультувати на зміні понад 4 години.

Консультавання на «гарячій лінії» здійснюється відповідно до компетенцій. На «гарячій лінії» можуть консультувати одночасно психологи, юристи, лікарі та соціальні працівники. Це важливо, щоб надати абоненту/ці повноцінну якісну професійну консультацію в різних сферах та перенаправити, відповідно до потреб особи, яка звернулася.

Діяльність «телефону довіри» або «гарячої лінії» передбачає консультавання залучених експертів із державних структур, міжнародних чи інших громадських організацій, які є компетентними в галузі дотримання та захисту прав людини, медицини, або з інших питань.

Організація надання консультацій на «телефоні довіри» або «гарячій лінії».

Процес консультавання здійснюється в години роботи «телефону довіри» або «гарячої лінії» консультантами/ками відповідно до своїх компетенцій та графіку консультавання.

Відповідно до міжнародних стандартів (наприклад, Стандартів діяльності ChildHelplineInternational – Міжнародної організації, яка об'єднує дитячі «гарячі лінії» з понад 100 країн світу) та національної практики, телефонні консультації на «телефоні довіри» або «гарячій лінії» мають тривати не більше однієї години.

Інформація про дзвінок фіксується в реєстраційній базі даних. Кожен дзвінок, який надходить на «телефон довіри» або «гарячу лінію», фіксується в реєстраційній базі даних.

Перед початком консультування консультанти «телефону довіри» або «гарячої лінії» мають з'ясувати мотиви звернення абонентів. У разі підтвердження відповідності запитів абонентів завданням «гарячої лінії» консультанти реєструють звернення в реєстраційній базі даних. Питання, з якими звертаються абоненти на «телефон довіри» або «гарячу лінію», тривалість їх консультування та особливі відмітки заносяться до реєстраційної бази даних після вивчення індивідуальних ситуацій абонентів та по завершенні консультування.

Перед завершенням надання послуг консультанти «телефону довіри» або «гарячої лінії» мають переконаватися, чи задоволені абоненти повнотою інформації, а також, чи відповідає надана інформація їхнім потребам.

Формування звітності щодо роботи «телефону довіри» або «гарячої лінії» відбувається систематично, на основі аналізу статистичних даних.

Звіт про роботу «телефону довіри» або «гарячої лінії» має включати статистичну та аналітичну інформацію про дзвінки, які надходять. Звіт про роботу «телефону довіри» або «гарячої лінії» варто готувати систематично, але не менше двох разів на рік. Це важливо для розуміння основних тенденцій проблем та їх розвитку.

Звіт про роботу «телефону довіри» або «гарячої лінії» може надаватися на прохання державних структур, міжнародних та партнерських організацій, засобів масової інформації.

Звітність про роботу «телефону довіри» або «гарячої лінії» може бути внутрішньою (використання у межах власної організації) та зовнішньою (наприклад, надання інформації іншим суб'єктам у сфері попередження насильства або торгівлі людьми, засобам масової інформації) (<https://la-strada.org.ua/download/standartni-operatsijni-protsedury-konsultuvannya-na-garyachij-liniyi-z-poperedzhennya-torgivli-lyudmy>).

Інформаційна база даних. Наявна база даних, вимоги до бази даних, оновлення бази даних.

«Телефон довіри» або «гаряча лінія» – це сталий комунікативний майданчик для взаємодії та допомоги в критичних або близьких до цього ситуаціях. Щодня консультанти «гарячої лінії» фіксують інформацію, яка надходить від абонентів, обробляють та аналізують її, а відтак застосовують інформаційно-комунікаційні технології.

Ефективний процес консультування потребує постійного оновлення інформації та навчання консультантів «телефону довіри» або «гарячої лінії» новим можливостям, викликам, тенденціям тощо.

На «телефоні довіри» або «гарячій лінії» обов'язково має бути інформаційна база даних, до якої занесені контакти всіх державних структур, громадських та міжнародних організацій, куди консультант/ка має перенаправляти абонентів для ефективного вирішення їхнього питання, пов'язаного з ситуацією, яка склалась у абонента.

Додатковими джерелами інформації для надання якісних консультацій консультантами/ками «телефону довіри» або «гарячої лінії» можуть бути:

- ресурси державних структур, міжнародних та громадських організацій (відвідування консультантами/ками презентацій, конференцій, семінарів у галузі соціальних послуг; моніторинг сайтів; використання міжнародних та національних довідників, загальнодоступної телефонної довідки тощо);

- ресурси засобів масової інформації;
- отримання інформації від колег/колежанок, які працюють у соціальній сфері та на інших телефонних лініях;
- самі абоненти/ки.

Процес створення бази даних складається з:

- отримання (збору) інформації;
- фіксації інформації;
- обробки інформації;
- збереження інформації;
- надання інформації;
- обміну інформацією;
- управління інформацією тощо.

Моніторинг інформаційної бази даних є постійним процесом і невід’ємною частиною роботи бази, а оновлення відбувається не менше, ніж раз на півроку, з метою вилучення застарілої або не дійсної інформації на нову та більш дієву. Інформація, яка вноситься до інформаційної бази даних, має підлягати перевірці.

Контактна інформація про організації в інформаційній базі даних має бути наступною:

1. Назва організації.
2. Адреса організації.
3. Контактний телефон організації.
4. Електронна адреса організації.
5. Сайт організації.
6. Додаткова інформація (сюди вноситься інформація про години роботи організації; послуги, які може надати організація тощо) (Швед О., 2021).

Важливо, щоб інформаційна база даних містила розбивку за регіонами України, а також розбивку за іншими країнами, щоб полегшити пошук інформації в цій базі даних.

Популяризація роботи «телефону довіри» або «гарячої лінії».

Для того, щоб абоненти знали про діяльність «телефону довіри» або «гарячої лінії», важливою є інформаційна підтримка її роботи. Інформаційну підтримку «телефону довіри» або «гарячої лінії» можна отримати завдяки партнерству з державними структурами, міжнародними та громадськими організаціями, а також із засобами масової інформації. Важливо, щоб номер телефону «телефону довіри» або «гарячої лінії» був занесений до офіційних довідників, які розробляються державними структурами чи громадськими та міжнародними організаціями, а також оприлюднений у засобах масової інформації (місцевого чи національного рівня). Номер «телефону довіри» або «гарячої лінії» може бути висвітлений на сайтах державних структур, громадських чи міжнародних організацій (електронний банер).

Ефективними інструментами в інформаційній підтримці роботи «телефону довіри» або «гарячої лінії» також є:

1. Проведення інформаційних кампаній.
2. Розробка, друк та поширення інформаційних матеріалів.

Однією з форм соціальної профілактики торгівлі людьми та інформування про «телефон довіри» або «гарячу лінію» є поширення інформаційних матеріалів із номером телефону. Матеріали, що створюються, мають бути яскравими, інформативними, змістовними та відповідати цільовій аудиторії. Інформаційні матеріали поділяються на кілька видів:

- матеріали для групи ризику (потенційної групи ризику);
- матеріали для постраждалих;
- матеріали для спеціалістів/ок із даної проблеми.

Використовуються наступні види інформаційних матеріалів:

- буклети;
- інформаційні брошури;
- плакати;
- листівки;
- біл-борди;
- інформативні відеоролики з номером «телефону довіри» або «гарячої лінії» тощо;
- інформація в соціальних мережах;
- біжуча строчка під час ток-шоу, інтерв'ю, інших телевізійних передач;
- статті в газетах, журналах.

Інформаційні матеріали можна поширювати:

- в університетах, школах та інших навчальних закладах;
- на пошті, біля кас;
- у пунктах перетину державного кордону України (наприклад, в аеропортах);
- під час масових інформаційних кампаній, під час проведення заходів;
- у посольствах і консульствах інших країн в Україні;
- у державних установах: районних відділах міграційної служби; паспортних столах; у центрах соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді; службах зайнятості; у центрах соціального захисту населення, центрах надання адміністративних послуг тощо;
- у громадських організаціях;
- у потягах, літаках, автобусах;
- на зупинках громадського транспорту;
- у кінотеатрах (особливо після перегляду тематичних фільмів) тощо.

Інформаційні кампанії можуть реалізовуватися через періодичні друковані видання, радіоканали, телебачення, Інтернет-ресурси та соціальні мережі. Можна розміщувати інформаційні візитівки з номером «гарячої лінії» (на платній або безоплатній основі), писати статті чи листи редакторам, брати участь у інтерв'ю, забезпечувати журналістів інформацією, проводити прес-конференції чи брати участь у заходах, які привернуть увагу мас-медіа.

При роботі з мас-медіа необхідно готувати коротке резюме-інформацію про «телефону довіри» або «гарячу лінію». Основне завдання – переконати журналістів, що дана соціальна проблема і порушення прав людини у зв'язку з цим явищем не менш важливі, ніж проблеми національної чи міжнародної економіки, чи політичні питання (<https://la-strada.org.ua/download/standartni-operatsijni-protsedury-konsultuvannya-na-garyachij-liniyi-z-poperedzhennya-torgivli-lyudmy>).

Фіксація дзвінків, анонімна база даних, аналіз інформації.

«Телефон довіри» або «Гаряча лінія» в своїй діяльності керується Конституцією України, міжнародними документами в галузі захисту прав людини, які ратифіковані Верховною Радою України, нормами міжнародного та національного права, внутрішніми документами (положенням, статутом тощо)

Виходячи з вимог щодо захисту прав людини та, зокрема Закону України «Про захист персональних даних», діяльність «телефону довіри» або «гарячої лінії» будується на засадах конфіденційності, анонімності, поваги до власного вибору особи та її рішення. Інформування та консультація повинні забезпечувати безпеку та збереження конфіденційності особистої інформації про особу, яка звернулася на «телефон довіри» або «гарячу лінію». Передача третім особам інформації про особу можлива лише за її згодою або у випадках, коли ця інформація підлягає обов'язковому повідомленню у відповідні органи згідно із законодавством. Бази даних із зверненнями, які надходять на «телефон довіри» або «гарячу лінію», є винятково службовими і зберігаються на сервері організації.

Всі дзвінки, які надходять на «телефон довіри» або «гарячу лінію», фіксуються в реєстраційній базі даних. База даних має бути в електронному або паперовому варіанті (як виняток для створення електронної версії). Паперовий варіант фіксації має знаходитись у доступному лише для консультантів та координатора/ки місці.

Доступ до електронної бази даних мають лише координатор/ка «телефону довіри» або «гарячої лінії» та системний/на адміністратор/ка.

Для рекламно-пропагандистської діяльності роботи «телефону довіри» або «гарячої лінії» можуть використовуватися лише дані статистичного аналізу, а також деперсоналізовані та змінені історії, щоб захистити постраждалих.

Дзвінки, які надходять на «телефон довіри» або «гарячу лінію», систематично аналізуються.

Перелік інформації для реєстраційної бази даних:

- остать абонента/ки;
- овік абонента/ки (за бажанням абонента/ки);
- країна, з якої телефонує абонент/ка (якщо абонент/ка за кордоном);
- регіон, із якого телефонує абонент/ка, а також тип населеного пункту (за бажанням абонента/ки);
- категорія абонента/ки (дорослий, дитина);
- тип дзвінка (первинний, повторний, постійний);
- тривалість проблеми абонента (у разі потреби);
- скарга (у разі потреби);
- консультація, якої потребує абонент/ка (інформаційно-просвітницька, психологічна, правова, експертна);
- освіта абонента/ки (за згодою);
- професія абонента/ки (за згодою);
- мета дзвінка і консультації (ситуації, пов'язані з війною, домашнє насильство, сексуальні домагання на роботі, порушення прав жінки на роботі, міжособистісні стосунки, майнові права, працевлаштування в Україні та за кордоном, навчання за кордоном, шлюб або розлучення з іноземним громадянином, приватні і туристичні поїздки за кордон, еміграція, запити щодо зниклих за кордоном або зниклих під час війни, питання, пов'язані з отриманням статусу постраждалих від війни, булінг, непорозуміння з батьками, питання здоров'я, тощо);
- джерело інформації про «телефон довіри» або «гарячу лінію» (звідки абонент/ка дізнався номер телефону «гарячої лінії») (за згодою);
- перенаправлення до інших структур (вказати до яких);
- подяка (дзвінки, в яких абонент/ка висловлює подяку консультанту);

– за бажанням абонента/ки – ім'я; телефон для контакту; місто або селище, з якого телефонують (у разі, якщо абонент/ка бажає, щоб його/її контакти були збережені для зворотнього зв'язку або передачі третім особам – наприклад, поліції, журналістам);

– у реєстраційній базі даних обов'язково повинна міститися графа «коментар», де консультант може описати детальніше запит абонента, подати коротку довідку згідно своєї відповіді та процесу консультації загалом. також до «коментаря» можна вносити й іншу інформацію, наприклад, щодо фірми-посередника, категорії віз тощо.

Якісне заповнення консультантами реєстраційної бази даних дає можливість отримати повноцінну статистичну та аналітичну інформацію щодо звернень, які надходять на «телефон довіри» або «гарячу лінію» (<https://la-strada.org.ua/download/standartni-operatsijni-protsedury-konsultuvannya-na-garyachij-liniyi-z-poperedzhennya-torgivli-lyudmy>).

Кадрова політика. Добір персоналу відбувається за певними принципами та характеристиками особи. При оголошенні прийому на роботу вказуються характеристики, за якими відбуватиметься відбір, та умови роботи. На роботу запрошуються спеціалісти з освітою психолога, юриста, медика, соціальної роботи або соціального педагога. До роботи на телефонній «гарячій лінії» або «довіри» також можуть залучатися підготовлені волонтери/ки віком від вісімнадцяти років з відповідною підготовкою та проходженням стажування у супроводі супервізора та досвідчених консультантів.

Телефонне консультування має свої особливості і вимоги до консультанта/ки, тому людей для телефонного консультування підбирають за певними критеріями:

- чітка грамотна мова, широкий словниковий запас, знання точного вираження словесних значень;
- добре поставлений голос та дикція;
- високий рівень інтелектуальних здібностей, здатність швидко мислити, розуміння відносин;
- високу здатність до запам'ятовування, збереження в умовах перешкод і логічному осмисленому відтворенні;
- хорошу зосередженість уваги;
- добре розвинений слух, вміння розрізняти інтонації та звукові коливання;

- висока здатність до адаптації, пристосуванню до навколишніх умов: замкнутого простору, різним психічним і фізичним реакціям на стресові ситуації;
- висока толерантність (терпіння);
- емоційна стійкість, тобто мінімальне емоційне реагування на різні стимули;
- яскраво виражений інтерес до людей, доброзичливість, альтруїзм;
- доступність, відкритість (товариськість), дипломатичність, гнучкість;
- вміння чинити психологічний вплив на оточуючих;
- самоконтроль, організованість.

Робота телефонних консультантів оплачується згідно з укладеними угодами.

Підготовка та навчання консультантів. Відповідні знання здобуваються у вищих навчальних закладах на факультетах соціальної роботи, соціальної педагогіки, психології та на юридичних. Також є можливість здобувати другу вищу освіту та проходити спеціалізовані навчально-практичні тренінги й стажування у цій сфері діяльності в інститутах перекваліфікації.

Проведення роботи з підвищення кваліфікаційного рівня консультантів та з запобігання «синдрому вигорання» покладається на керівництво закладу, де функціонує «телефон довіри» або «гаряча лінія», та на супервізора (<https://la-strada.org.ua/download/standartni-operatsijni-protsedury-konsultuvannya-na-garyachij-liniyi-z-poperedzhennya-torgivli-lyudmy>).

Попередження синдрому емоційного вигорання, супервізія. Синдром емоційного вигорання визначається як «фізичне і психічне виснаження внаслідок хронічного стресу, пов'язаного з роботою». Консультування «важких» випадків може мати вплив на самих консультантів. Тому, консультанти, які працюють на «телефоні довіри» або «гарячих лініях», мають усвідомити ряд почуттів, пов'язаних з вигоранням (перевтомою), які можуть виникати під час їхньої роботи, та освоїти методи психопрофілактики та психогігієни («самоопіки»).

Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ) внесла синдром емоційного вигорання до Міжнародного класифікатора хвороб. ВООЗ наводить симптоми «вигорання»:

- відчуття енергетичного виснаження або виснаження;

– підвищена психічна віддаленість від роботи, почуття негативізму або цинізму, пов'язаного з роботою;

– зниження професійної ефективності.

Супервізія – одна з обов'язкових форм допомоги консультантам, яка має бути закладена до бюджету роботи «телефону довіри» або «гарячої лінії».

Супервізія – це надання професійної допомоги працівнику або закладу, яка спрямована на подолання професійних труднощів, на аналіз недоліків та вдосконалення організації роботи.

Аналіз почуттів і ситуацій, які виникають у консультантів «телефону довіри» або «гарячої лінії», може дати супервізія, де супервізор (фахівець із більшим досвідом роботи з людьми і відповідною підготовкою) допоможе побачити ті аспекти контакту з абонентами, яких консультант/ка не помічає. Коли говоримо про психогігієну та психопрофілактику, то, в першу чергу, маємо на увазі супервізію. Роль супервізії в телефонному консультуванні є надзвичайно важливою. Супервізія допомагає консультантам впоратись із важкими чи негативними почуттями. Також це дає можливість відділити те, що є проявом власних обмежень та проблем, від того, що викликають у консультанта розповіді різних абонентів.

Проводиться супервізія внутрішня (інтервізія) – двічі на місяць або за вимогою, та зовнішня – раз або двічі на місяць. Супервізія може бути індивідуальною або груповою (Швед, 2021).

Контрольні питання до теми:

1. Чим відрізняється етика консультанта від етики абонента (клієнта)?
2. Що входить до матеріально-технічного забезпечення роботи телефону «гарячої лінії» чи «телефону довіри»?
3. Де можна поширювати інформацію про телефон гарячої лінії або телефон довіри?

Тестові питання до теми:

1. Перелічіть інформацію, яка необхідна для реєстраційної бази даних абонента:
 - а) стать абонента/ки;
 - б) регіон, із якого телефонує абонент/ка, а також тип населеного пункту (за бажанням абонента/ки);

- в) категорія абонента/ки (дорослий, дитина);
 - г) місце роботи
 - д) консультація, якої потребує абонент/ка (інформаційно-просвітницька, психологічна, правова, експертна);
 - є) тривалість розмови;
 - ж) мета дзвінка і консультації
2. За якими критеріями підбирають консультантів?
- а) добре поставлений голос та дикція;
 - б) високий рівень інтелектуальних здібностей, здатність швидко мислити, розуміння відносин;
 - в) готовність працювати повний день (8 годин);
 - г) яскраво виражений інтерес до людей, доброзичливість, альтруїзм;
 - д) уміння чинити психологічний вплив на оточуючих;
 - є) добре поставлений голос та дикція;
 - ж) вища освіта.

3. Інформація про організації, до яких можна перенаправляти, в базі даних гарячої лінії має бути наступною (виберіть всі, які вважаєте за потрібні):

- а) назва організації;
- б) адреса організації;
- в) контактний телефон організації;
- г) електронна адреса організації;
- д) сайт організації;
- є) інформація про години роботи організації; послуги, які може надати організація, спеціалісти, які є в наявності тощо
- ж) все вище перераховане

Використані та рекомендовані джерела:

1. Національна «гаряча лінія» з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми і гендерної дискримінації: стандартні операційні процедури консультування, взаємодії та допомоги в ситуаціях насильства в сім'ї та інших видів гендерно зумовленого насильства/ за ред. Л.Б. Левченко; ГО «Ла Страда – Україна». Київ, 2017. 60 с.

2. Про затвердження Змін до Правил пожежної безпеки в Україні.
URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0459-23#Text> (дата звернення: 13.05.2023).

3. Стандартні операційні процедури (СОП) консультування на «гарячій лінії» з попередження торгівлі людьми. – Київ: ГО «Ла Страда-Україна», 2019. 84 с. URL : <https://la-strada.org.ua/download/standartni-operatsijni-protsedury-konsultuvannya-na-garyachij-liniyi-z-poperedzhennya-torgivli-lyudmy> (дата звернення: 13.05.2023).

4. Швед О. (2021) Організація та управління роботою телефонів консультування / Shved O. Modern management: theories, concepts, implementation. Monograph. Editors: Marian Duczmal, Tetyana Nestorenko. Opole: The Academy of Management and Administration in Opole, pp.394, URL : https://www.academia.edu/47779455/Modern_management_theories_concepts_implementation_Monograph (дата звернення: 13.05.2023).

3.5. Консультативна робота з особами, постраждалими від домашнього насильства

Вперше, зверніть увагу, що якщо особа звернулась за допомогою до консультанта, краще називати її не жертвою, а є постраждалою особою. У віктимології є різні трактування понять «жертва», «потерпіла» та «постраждала» особа.

Відповідно до Закону України 2018 р. (Стаття 1) «Про запобігання та протидію домашньому насильству», домашнє насильство – це діяння (дії або бездіяльність) фізичного, сексуального, психологічного або економічного насильства, що вчиняються в сім'ї чи в межах місця проживання або між родичами, або між колишнім чи теперішнім подружжям, або між іншими особами, які спільно проживають (проживали) однією сім'єю, але не перебувають (не перебували) у родинних відносинах чи у шлюбі між собою, незалежно від того, чи проживає (проживала) особа, яка вчинила домашнє насильство, у тому самому місці, що й постраждала особа, а також погрози вчинення таких діянь.

А Статтею 126-1 Кримінального кодексу України домашнє насильство визначене як умисне систематичне вчинення фізичного, психологічного або економічного насильства щодо подружжя чи колишнього подружжя або іншої особи, з якою винний перебуває (перебував) у сімейних або близьких відносинах, що призводить до фізичних або психологічних страждань, розладів здоров'я, втрати працездатності, емоційної залежності або погіршення якості життя потерпілої особи.

Постраждалими від домашнього насильства можуть бути:

- подружжя;
- колишнє подружжя;
- наречені;
- мати (батько) або діти одного з подружжя (колишнього подружжя) та інший з подружжя (колишнього подружжя);
- особи, які спільно проживають (проживали) однією сім'єю, але не перебувають (не перебували) у шлюбі між собою, їхні батьки та діти;
- особи, які мають спільну дитину (дітей);
- батьки (мати, батько) і дитина (діти);
- дід (баба) та онук (онука);
- прадід (прабаба) та правнук (правнучка);
- вітчим (мачуха) та пасинок (падчерка);
- рідні брати і сестри;
- інші родичі: дядько (тітка) та племінник (племінниця), двоюрідні брати і сестри, двоюрідний дід (баба) та двоюрідний онук (онука);
- діти подружжя, колишнього подружжя, наречених, осіб, які мають спільну дитину (дітей), які не є спільними або всиновленими;
- опікуни, піклувальники, їхні діти та особи, які перебувають (перебували) під опікою, піклуванням;
- прийомні батьки, батьки-вихователі, патронатні вихователі, їхні діти та прийомні діти, діти-вихованці, діти, які проживають (проживали) в сім'ї патронатного вихователя.

Дія законодавства про запобігання та протидію домашньому насильству поширюється також на інших родичів, інших осіб, які пов'язані спільним побутом, мають взаємні права та обов'язки, за умови спільного проживання. Домашнє насильство, у свою чергу, поділяється на такі види:

1. Економічне насильство – форма домашнього насильства, що включає умисне позбавлення житла, їжі, одягу, іншого майна, коштів чи документів або можливості користуватися ними, залишення без догляду чи піклування, перешкоджання в отриманні необхідних послуг з лікування чи реабілітації, заборону працювати, примушування до праці, заборону навчатися та інші правопорушення економічного характеру;

2. Психологічне насильство – форма домашнього насильства, що включає словесні образи, погрози, у тому числі щодо третіх осіб, приниження, переслідування, залякування, інші діяння, спрямовані на обмеження волевиявлення особи, контроль у репродуктивній сфері, якщо такі дії або бездіяльність викликали у постраждалої особи побоювання за свою безпеку чи безпеку третіх осіб, спричинили емоційну невпевненість, нездатність захистити себе або завдали шкоди психічному здоров'ю особи;

3. Сексуальне насильство – форма домашнього насильства, що включає будь-які діяння сексуального характеру, вчинені стосовно повнолітньої особи без її згоди або стосовно дитини незалежно від її згоди, або в присутності дитини, примушування до акту сексуального характеру з третьою особою, а також інші правопорушення проти статевої свободи чи статевої недоторканості особи, у тому числі вчинені стосовно дитини або в її присутності;

4. Фізичне насильство – форма домашнього насильства, що включає ляпаси, стусани, штовхання, щипання, шмагання, кусання, а також незаконне позбавлення волі, нанесення побоїв, мордування, заподіяння тілесних ушкоджень різного ступеня тяжкості, залишення в небезпеці, ненадання допомоги особі, яка перебуває в небезпечному для життя стані, заподіяння смерті, вчинення інших правопорушень насильницького характеру.

Часто будь-які з цих видів насильства однієї людини над іншою може мати приховані форми, зовні ніхто не може дізнатись, що в сім'ї щось не так. А, інколи, і насильник, і потерпіла сторона не вважають свої стосунки не нормальними. Якщо дівчина або хлопець росли в сім'ях, де насильство відбувалось у них на очах, вони вважають таку поведінку звичайною.

Треба розуміти, що якщо домашнє насильство стосовно особи вже траплялося раніше і це явище циклічне, й особа, стосовно якою вчиняється насильство, не вирішує питання кардинально, то жертва має хоча б навчитись бути готовою до агресії. Консультант може довго працювати з постраждалою особою, залучати інших спеціалістів, розробляти план дій на майбутнє, але є ситуації, в яких необхідно діяти негайно, щоб зберегти здоров'я, а іноді, і життя. Потрібно розробити алгоритм

дій у надзвичайній ситуації і діяти відповідно до нього:

- зібрати завчасно найнеобхідніші речі (змінна білизна, гігієнічні засоби, гроші, медикаменти тощо) та документи, і тримати їх схованими;
- продумати план втечі з дому;
- заздалегідь домовитися з людьми, які готові прихистити жінку та її дітей; краще, якщо це буде декілька місць. Продумати маршрут, яким швидко дістатись до місця перебування. Це може бути, як дім друзів, так і притулок для постраждалих;
- при небезпечній агресії з боку кривдника можна розбити вікно, кричати «пожежа» – це відволіче на певний час увагу;
- дзвонити в поліцію 102;
- заблокувати номер телефона насильника;
- не лишати підказок, які б допомогли кривднику вас знайти;
- тримати постійний контакт із рідними. Вони мають знати, де ви знаходитесь, і чи все у вас гаразд.

Спілкуйтеся! Не мовчіть про ситуацію. Вже пройшли ті часи, коли рекомендувалось «не виносити сміття з хати». Кривдник найбільше боїться розголосу. Говоріть із друзями та родичами, яким довіряєте. Розкажіть їм про свою ситуацію.

Жінкам також рекомендуємо (<https://legalaid.gov.ua/publikatsiyi/algoritm-dij-zhertvy-domashnogo-nasylstva>): якщо є можливість, викликайте поліцію (телефонуйте на 102) безпосередньо під час вчинення насильства, або після того як убезпечили себе та дітей: повідомте поліцію саме про вчинення домашнього насильства і чи знаходитесь у безпосередній небезпеці;

поліція, приїхавши на виклик, за наявності для цього підстав, може затримати кривдника, що дасть вам час для убезпечення себе та дітей, а також поліція може застосувати терміновий обмежувальний припис;

Зверніть увагу: якщо дитина стала свідком домашнього насильства, вона автоматично вважається постраждалою від нього. Тому вимагайте працівників поліції зафіксувати цей факт.

– якщо кривдник наніс вам/дитині тілесні ушкодження, з урахуванням вашого стану телефонуйте до швидкої або зверніться до лікарні та обов'язково вказуйте, що отримали травми в результаті побоїв чолові-

ка, тощо. Увага! До здійснення медичного обстеження краще не змивати сліди з тіла та одягу. Нічого не чіпайте на місці події. Обов'язково пройдіть судово – медичну експертизу з метою визначення ступеня тяжкості тілесних ушкоджень, яку долучать до справи як доказ;

– якщо психологічне насильство відбувалося у присутності дітей або відносно них, в результаті чого діти отримали психологічні травми, є сенс звернутися до служби у справах дітей з відповідною заявою, також ви маєте право не давати кривдникові бачитися та спілкуватися з дітьми до вирішення питання.

Про кожен випадок домашнього насильства необхідно повідомляти в поліцію та усіма законними засобами та способами захищати себе та дітей. Адже кожен факт вчинення насильства буде задокументовано та враховано у майбутньому, якщо Ви не змогли з якихось причин припинити це з першого разу.

У разі існування загрози життю чи здоров'ю постраждалої особи або її дітей, можна вимагати застосування термінового заборонного припису стосовно кривдника. Він виноситься строком до 10 діб і передбачає:

– зобов'язання залишити місце проживання (перебування) постраждалої особи;

– заборону на вхід та перебування в місці проживання (перебування) постраждалої особи;

– заборону в будь-який спосіб контактувати з постраждалою особою.

Існує також можливість просити суд про обмежувальний припис, який видається на строк від одного до шести місяців. Обмежувальний припис застосовується на підставі судового рішення за заявою постраждалої особи (або її представника). Суд розглядає справу про видачу обмежувального припису в порядку окремого провадження не пізніше 72 годин після надходження до суду заяви про видачу обмежувального припису. Кривдника викликають до суду через розміщення оголошення на офіційному сайті суду. Однак судовий розгляд можуть провести і без виклику та участі кривдника, якщо того вимагає безпека постраждалої особи.

Таким приписом людині може бути: заборонено перебувати в місці спільного проживання (перебування) з постраждалою особою; зобов'язано усунути перешкоди у користуванні майном; обмежено спілкування з постраждалою дитиною; заборонено наближатися на визначену

відстань до місця проживання (перебування), навчання, роботи, інших місць частого відвідування постраждалою особою; заборонено особисто і через третіх осіб розшукувати постраждалу особу, якщо вона за власним бажанням перебуває у місці, невідомому кривднику, переслідувати її та в будь-який спосіб спілкуватися з нею; заборонено вести листування, телефонні переговори з постраждалою особою або контактувати з нею через інші засоби зв'язку особисто і через третіх осіб.

Рішення суду про видачу обмежувального припису підлягає негайному виконанню, а його оскарження не зупиняє його виконання. Хоча обмежувальний припис видається на строк від одного до шести місяців, та може бути продовжений судом ще на шість місяців (<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2229-19#Text>).

Усі факти домашнього насильства, інформація про кривдника (незалежно від його згоди), а також про постраждалих (за їхньою згодою) вносяться до Єдиного державного реєстру випадків домашнього насильства та насильства за ознакою статі. Інформація з Реєстру може бути надана постраждалій особі (її законному представнику) або суб'єктам у випадках, встановлених законом, виключно в інтересах такої особи з метою надання їй послуг (допомоги) в обсязі, що відповідає меті використання такої інформації. Такими суб'єктами можуть бути служби у справах дітей; уповноважені підрозділи органів Національної поліції України; органи управління освітою, навчальні заклади, установи та організації системи освіти; органи охорони здоров'я, установи та заклади охорони здоров'я; центри з надання безоплатної вторинної правової допомоги; суди; прокуратура; уповноважені органи з питань пробації; центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді; притулки для дітей; центри соціально-психологічної реабілітації дітей; територіальні центри соціального обслуговування (надання соціальних послуг) та інші (<https://helsinki.org.ua/articles/personalni-dani-pro-kryvdnyka-ta-postrazhdalu-vid-domashnoho-nasylstva-osobu/>).

Соціальний працівник при консультуванні повинен надати інформацію про існуючі можливості для постраждалих:

- про можливості юридичної допомоги в Центрах правової допомоги, які організовані Міністерством юстиції України і є в усіх регіонах України; попередньо можна проконсультуватись за телефоном

0 800 213 103 (цілодобово та безкоштовно в межах України зі стаціонарних та мобільних телефонів);

- про спеціалізовані служби підтримки постраждалих осіб;
- про притулки для осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі;
- про мобільні бригади соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі;
- про денні центри соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі;
- про спеціалізовані служби первинного соціально-психологічного консультування осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі (Степанюк, 2020);
- про телефони гарячих ліній : Національну гарячу лінію з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми та гендерної дискримінації яка працює цілодобово за номерами телефонів 0 800 500 335 (зі стаціонарного) або 116 123 (з мобільного) або Гаряча лінія з протидії торгівлі людьми, запобігання та протидії домашньому насильству, насильству за ознакою статі та насильству стосовно дітей 1547, яка теж працює цілодобово та безкоштовно.

Можете надати інформацію, що постраждала особа може вимагати від кривдника компенсації її витрат на оренду житла, якщо вона пішла від кривдника, бо боїться продовження насильства, лікування, а також витрат на утримання її, дітей чи інших членів сім'ї, які перебувають (перебували) на утриманні кривдника, у порядку, передбаченому законодавством.

Як має відбуватись консультування особи, яка звернулась за допомогою? Подібні рекомендації надано Міністерством внутрішніх справ в Україні,

але більшість із них може бути використана і соціальними працівниками:

Перед розмовою з постраждалою від насильства необхідно її заспокоїти,

- співбесіду проводити наодинці;

- не уникати погляду постраждалої;
- дати знати, що ви бажаєте її вислухати, переконати в тому, що ви хочете їй допомогти;
- не переривати розповідь, посилаючись на брак часу;
- завірити постраждалу особу у конфіденційності бесіди;
- перед тим, як ставити питання, попросити розповісти що саме та як сталося;
- ставити прості, прямі запитання, що не містять критичних або суб'єктивних суджень;
- якщо в словах та відповідях є підтвердження факту насильства, то чітко сказати, що відбулось насильство;
- не висловлювати підтримки, якщо потерпіла говорить, що «сама винна»;
- не зменшувати серйозності насильства;
- зберігати спокійну і не осудливу манеру поведінки;
- співчувати, віддавати належне її почуттям;
- підкреслити, що ніхто не заслуговує на таке поводження, що жертва вже сама зробила перший крок для зміни ситуації на краще;
- допомогти потерпілій особі скласти план забезпечення власної безпеки.

Під час розмови з особою, постраждалою від насильства не можна, згідно з інструкцією «Форми і методи діяльності дільничних інспекторів міліції щодо попередження насильства в сім'ї»:

- виявляти нетерплячість, роздратування;
- покладати відповідальність за те, що трапилося на неї;
- ставати на бік винуватця насильства;
- легковажно ставитися до факту вчинення насильства;
- виявляти сумнів щодо правдивості свідчень постраждалої;
- умовляти постраждалу від насильства примиритися з ситуацією;
- умовляти її до зміни поведінки, як гарантії припинення насильства;
- відмовляти в допомозі до моменту подання заяви про злочин в поліцію;
- говорити, що вона мусить сама собі зарадити у даній ситуації.
- покладати на неї відповідальність за подальшу долю насильника після встановлення факту насильства, наприклад: «через вас він матиме проблеми; він може потрапити до в'язниці».

Можливо потрібно надати постраждалій особі емоційну підтримку, застосовуючи такі фрази, як: «Насильство в сім'ї - це злочин», «Ви не одні, завжди є хтось, хто може допомогти», «Ви не заслуговуєте на таке поводження», «Усі люди мають право на життя, вільне від насильства», «Я вірю, що Ви говорите правду», «Є закони, які захищають Вас та карають кривдників» тощо.

Дуже важливо, щоб жертва дізналася і зрозуміла, що те, що пережито нею, є насильством, а не якимось конфліктом, котрий можна розв'язати, примусивши кривдника пообіцяти виправитися аби відкупитись подарунком, як це часто роблять винуватці. Необхідно донести до жертви, що насильство в сім'ї є серйозною проблемою, яка має ознаки злочину. Пояснити, що ніхто не має права застосовувати насильство щодо інших людей і що виправдовувати насильство нічим не можна. Також потрібно переконати жертву, що вона не винна у тому, що сталося, а за насильство відповідає той, хто його чинить. Варто зважити на те, що жертви домашнього насильства упродовж багатьох років піддаються специфічній психічній "обробці" з боку кривдників, мета якої переконати жертву в тому, що насильство в сім'ї – це їх провина, бо роблять все не так, виглядають не так, говорять не так, тощо.

В інструкції «Форми і методи діяльності дільничних інспекторів міліції щодо попередження насильства в сім'ї» говориться про те, що бажано забезпечити жертву конкретною, краще письмовою/друкованою інформацією про те, де й яку допомогу вона може отримати, залишаючи їй на власний розсуд прийняти рішення щодо того, коли і в який спосіб шукати допомогу. Але слід переконати її, що чим швидше вона це зробить, тим раніше буде покладено край її стражданям. Обов'язково потрібно наголосити на існуванні різноманітних можливостей отримання допомоги.

Робота з кривдниками. Завданням соціального працівника/ працівниці може бути не тільки із робота із постраждалими від насильства, але й робота з кривдниками. Домашнього кривдника можна направити на реабілітацію, на корекцію поведінки, що вже давно роблять розвинені держави. Соціальні працівники не тільки можуть порекомендувати цю можливість, але, можливо, і самі потім будуть включені як спеціалісти в програму корекції.

Порядок направлення на проходження програми для кривдника в Україні визначено пунктом 3.3. Інструкції (https://ips.ligazakon.net/document/view/RE16933?ed=2012_06_20), відповідно з якою, у разі вчинення особою насильства в сім'ї, служба дільничних інспекторів поліції або кримінальна поліція у справах дітей видає цій особі під розписку направлення на проходження корекційної програми та в триденний строк надсилає до відповідного кризового центру повідомлення про направлення особи на проходження корекційної програми.

Україна є однією з небагатьох держав світу, в якій реалізуються програми, спрямовані на корекцію насильницької моделі поведінки для осіб, які вчиняють домашнє насильство. Робота з кривдниками становить невід'ємну частину діяльності уповноважених органів з протидії домашньому насильству, оскільки допомагає таким особам осмислити власну насильницьку поведінку, усвідомити її витоки та прояви та змінити патерни своєї поведінки. Довготривала корекція поведінки особи, яка вчинила насильство, не лише допомагатиме налагодити гармонійне життя в межах сім'ї, родини, а й поліпшуватиме майбутнє дітей, які перестануть бути свідками домашнього насильства (https://ips.ligazakon.net/document/view/RE16933?ed=2012_06_20).

Програма для кривдника – це комплекс заходів, складених на основі оцінки ризиків та спрямованих на зміну насильницької поведінки насильника та формування в нього нової, неагресивної психологічної моделі поведінки, відповідального ставлення до своїх вчинків та їх наслідків, на викорінення дискримінаційних уявлень про соціальні ролі та обов'язки жінок і чоловіків (<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2229-19#Text>).

В Україні розроблена та затверджена Типова програма для кривдників, в якій використано найкращий зарубіжний досвід, який було адаптовано до українських можливостей. Програма, яка на той час називалася корекційною, спочатку була пілотною і її було випробувано в окремих районах міста Києва, а з 2010 року використання цього досвіду поширилося на всю країну (Степанюк, 2020).

Суб'єктами, відповідальними за виконання програм для кривдників, є місцеві державні адміністрації та органи місцевого самоврядування. Суб'єкт, відповідальний за виконання програм для кривдни-

ків, часто є соціальний працівник/працівниця, який/яка організовує та забезпечує проходження кривдниками таких програм. У разі неявки кривдника на проходження програми або ухилення від проходження програми без поважних причин суб'єкти, відповідальні за виконання програм для кривдників, надають протягом трьох робочих днів письмове повідомлення про це уповноваженому підрозділу органів Національної поліції України для вжиття заходів. Кривдник, який умисно ухиляється від проходження Програми для кривдників, нестиме кримінальну відповідальність за статтею 390-1 Кримінального кодексу України (КК): умисне ухилення від проходження програми для кривдників особою. Притягнення кривдника до відповідальності за не проходження програми для кривдників не звільняє його від обов'язку пройти таку програму (Степанюк, 2020).

У корекційній програмі з кривдниками працюють спеціалісти, які пройшли відповідне навчання.

Мета цієї типової програми – зміна насильницької поведінки кривдника, формування соціально прийнятних норм і гуманістичних цінностей. Цією Типовою програмою передбачено комплекс заходів за результатами оцінки ризиків, спрямованих на зміну насильницької поведінки кривдника, формування у нього нової, неагресивної моделі поведінки у приватних стосунках, відповідального ставлення до власних вчинків та їхніх наслідків, до виконання батьківських обов'язків, на викорінення дискримінаційних уявлень про соціальні ролі та обов'язки жінок і чоловіків.

Характеристика цієї Типової програми:

- цільова група – кривдники;
- кількість діагностичних занять – 4;
- кількість індивідуальних занять – 20;
- кількість групових занять – 9.

Власне відповідальність кривдника за вчинення домашнього насильства наразі передбачена лише у Кодексі України про адміністративні правопорушення. Ст. 173-2 КУпАП за вчинення домашнього насильства передбачає покарання у вигляді штрафу від 170 грн до 340 грн або громадських робіт на строк 30–40 годин, або адміністративного арешту на строк до 7 діб. Повторне вчинення домашнього насильства

протягом року вже загрожує штрафом від 340 до 680 грн або громадськими роботами на строк від 40 до 60 годин, або адміністративним арештом на строк до 15 діб (<https://urst.com.ua/kupap/st-173-2>).

Закон, який запроваджує кримінальну відповідальність за домашнє насильство (№2227-19), теж ухвалений парламентом набув чинності 11 січня 2019 року. Зокрема, діє кримінальна відповідальність за вчинення систематичного домашнього насильства, що передбачатиме покарання у вигляді позбавлення волі строком до 2 років.

Новий закон проти домашнього насильства, безумовно, заслуговує на позитивну реакцію спільноти, однак має певні прогалини, пов'язані із його застосуванням на практиці. Залишається без відповіді питання місця перебування кривдника, якому заборонено перебувати у спільному із сім'єю житлі; невідома доказова база для застосування обмежувальних приписів; захист людей, які стали свідками насильства.

Контрольні питання до теми:

1. Для чого розроблена Програма для кривдника?
2. Якщо дитина була свідком домашнього насильства, чи вважається вона постраждалою особою?
3. Куди вносяться факти домашнього насильства?

Тестові питання до теми:

1. До алгоритму дій у надзвичайній ситуації відносяться (виберіть всі правильні дії):
 - а) зібрати завчасно найнеобхідніші речі (змінна білизна, гігієнічні засоби, гроші, медикаменти тощо) та документи, і тримати їх схованими;
 - б) мати продумане безпечне місце або заздалегідь з кимось домовитись, про перебування певний час;
 - в) потелефонувати батькам чи іншим родичам і розповісти про агресію кривдника;
 - г) при небезпечній агресії з боку кривдника можна розбити вікно, кричати «пожежа» – це відволіче на певний час увагу;
 - д) схопити гострий предмет для самооборони.
2. Соціальний працівник при консультуванні може надати інформацію про існуючі можливості для постраждалих (виберіть всі варіанти):
 - а) про денні центри соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі;

б) про найближчі аптеки чи лікарні, куди може звернутись постраждала особа;

в) про можливості юридичної допомоги в Центрах правової допомоги, які організовані Міністерством юстиції України і є в усіх регіонах України;

г) про притулки для осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі.

3. При консультуванні не можна (виберіть один правильний варіант):

а) ставити прості, прямі запитання;

б) умовляти постраждалу особу змінити поведінку, як гарантію припинення насильства;

в) співчувати, віддавати належне її почуттям;

г) просити в деталях розповісти, що сталося.

Використані та рекомендовані джерела:

1. Алгоритм дій жертви домашнього насильства URL : <https://legalaid.gov.ua/publikatsiyi/algorytm-dij-zhertvy-domashnego-nasylstva> (дата звернення: 14.03.2023).

2. Закон України «Про запобігання та протидію домашньому насильству». URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2229-19#Text> (дата звернення: 14.03.2023).

3. Методичний посібник для фахівців, які впроваджують типову програму для кривдників: теоретична частина Київ, 2020. 316 с.

4. Персональні дані про кривдника та постраждалу від домашнього насильства особу / Українська Гельсінська спілка з прав людини. URL : <https://helsinki.org.ua/articles/personalni-dani-pro-kryvdnyka-ta-postrazhdalu-vid-domashnoho-nasylstva-osobu/> (дата звернення: 15.03.2023).

5. Про затвердження Інструкції щодо порядку взаємодії структурних підрозділів, відповідальних за реалізацію державної політики щодо попередження насильства в сім'ї, служб у справах дітей, центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді та відповідних підрозділів органів внутрішніх справ з питань здійснення заходів з попередження насильства в сім'ї: наказ Міністерства України у справах сім'ї, молоді та спорту та Міністерства внутрішніх справ України від 07.09.2009 № 3131/386 із змінами внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 371/549 (з1158-12) від 20.06.2012.

6. Стаття 173-2 КУпАП зі змінами 2023 рік. Кодекс України про адміністративні правопорушення, Адміністративний кодекс України, КпАП України, №8073-Х від 07.12.1984, редакція від 11.02.2022, URL : <https://urst.com.ua/kupap/st-173-2> (дата звернення: 04.05.2023).

7. Форми і методи діяльності дільничних інспекторів міліції щодо попередження насильства в сім'ї. Національна академія внутрішніх справ. Фондова лекція. Київ, 2014.

3.6. Особливості організації та проведення консультативної роботи з особами, які зазнали втрату близької людини

У житті всі люди рано чи пізно стикаються з втратами близьких і кожен по-різному це переживає. Останні роки в Україні багато людей втратили близьких, які померли від КОВІД-19, а потім виникла нова біда – війна.

Для того, хто помер, смерть – цілковитий кінець земного життя. Однак у душах близьких і друзів померла людина ще продовжує існувати в уяві деякий час.

Інтенсивність і протяжність почуття горя в різних людей неоднакова. Усе залежить від характеру стосунків з утраченою людиною, від характеру самої людини, від подовженості траурного періоду в конкретній культурі. Зразу після смерті близької людини з'являється гострий душевний біль. І не треба намагатись чимось зацікавити, займати розвагами (Магдисюк, 2022).

На першому етапі емоційного шоку існує запобіжна спроба відкидати реальність ситуації. Шокова реакція інколи проявляється в несподіваному зникненні почуттів, заморожені почуттів, ніби почуття провалюються десь у глибину. Це буває, навіть тоді, коли смерть близької людини не була раптовою, а очікувалась тривалий час. Відкидається сам факт смерті – «Він/вона не помер/ла», «Цього не може бути», «Я не вірю». Певний час люди не можуть звикнути до того, що близької людини немає. Про померлого нерідко говорять у теперішньому часі, навіть планують якісь події і померлу людину включають у ці плани.

Потім приходить сум. Вважається, що нормальна реакція суму може продовжуватися до року. Під час суму може наступати злість на різних людей, навіть на ту людину, що померла або загинула (залишив

мене з дітьми); на лікарів, які не врятували; на керівництво, яке послало у відрядження тощо. Завдання консультанта допомогти вийти з цієї ситуації злості, бо вона провокує депресію.

Зигмунд Фрейд у 1917 році, одразу після Першої світової війни, опублікував статтю про психологічну реакцію на втрату. У цій статті, яку він назвав «Сум і меланхолія», Фрейд стверджує, що існує два різних типи реакції на втрату, які називаються сумом і меланхолією. Обидві відповіді виглядають схожими щодо настрою чи виразу, оскільки обидві стосуються горя. Але в той час як сум, на думку Фрейда, є кінцевим і трансформуючим процесом, меланхолія є стійким станом і пускає коріння поза межами свідомого розуміння людини.

У сумі людина відчуває свій біль за втрату зовнішнім шляхом. Світ навколо цієї людини або людей може здаватися зміненим, похмурим або жакливим, але коли вони дозволяють собі відчуття та сприйняти цю зміну, вони можуть змінити своє почуття втрати: їхній біль повільно перетворюється на позитивну мотивацію заміни та розуміння того, що людини вже не існує. Фрейд описує сум як процес, який закінчується своєрідним прийняттям, тобто той, хто оплакує, зрештою може відчуття мотивацію брати участь у зовнішньому світі, навіть якщо втрата остаточно змінила його.

З іншого боку, Фрейд описує меланхолію, як дещо складніше. У цій реакції на втрату людина внутрішньо відчуває свій біль. Фрейд вважав, що біль втрати під час меланхолії відчувається в несвідомому стані – це означає, що значення втрати не настільки очевидне для того, хто сумує, навіть якщо біль від неї все ще може відчуватися глибоко (Trudeau, 2020).

У статті «Сум і меланхолія» консультантам рекомендовано спільно з клієнтами працювати над сумом, а особливо з меланхолією. Ті, хто втратив, мають не тримати біль і тривогу, а оплакати, осмислити втрату, проговорити почуття, біль та страхи, висловлюючи їх консультанту.

Окремо зупинимось на раптовій смерті. З усіх труднощів, з якими люди стикаються у житті, найважче зіткнутися з раптовою, несподіваною втратою того, кого любиш. Втрата сама по собі досить болюча, але раптова втрата – шокує. Шок подвоює біль і посилює горе.

Навіть якщо на якомусь рівні всі розуміють, що ніхто не живе вічно, насправді втрату людини, яку любиш, важко собі уявити. Коли зна-

ємо, що близька людина, яку любимо, хворіє на смертельну хворобу, або коли піклуємось про близьку людину, яка дуже хвора вже довгий час, є можливість морально почати готуватися до її втрати – принаймні трохи. Однак несподівана смерть близької людини – незалежно від того, як саме це відбулось – може приголомшити, залишити розгубленими і сповненими болу. Люди, як правило, не знають, як подолати це, і з чого почати.

Раптова втрата не дає шансу підготуватися. Не дивно, що близькі люди відчувають себе обманутими раптовою смертю, обманутими, бо залишилися без можливості сказати останні слова, які хотіли б сказати, або зробити якийсь останній вчинок, який мав би значення – обійняти, поцілувати, щось подарувати, прогулятися за руку. Відсутність способу прощання може призвести до того, що близькі до загиблого або загиблої можуть відчувати себе особливо спустошеними протягом тижнів або навіть місяців. Почуття, що не вдалось підготуватись, що життя не дало шансу, обмануло у такий спосіб, може посилити наше горе, біль та відчай.

Також раптова втрата може зробити світ хитким або менш безпечним. Це природна реакція на будь-яку несподівану і травмуючу подію. Коли людина відчуває, коли когось, кого вона любила, раптом «вирвали» з життя, вона усвідомлює, що світ тепер не є безпечним місцем. Тоді ця людина може стати наляканою і невпевненою, або злою й розчарованою. Ця втрата може негативно забарвити погляд на життя, але, саме соціальний працівник може допомогти, щоб ці емоції та почуття були тимчасовими.

Коли якась особа стикаємось з раптовою втратою, вона має відразу три надважких завдання: горе через втрату коханої або близької людини, відсутність цієї особливої людини в теперішньому повсякденному житті та зміни в житті, спричинені цією втратою. Кожне з них – є великим завданням, і кожне з них стане частиною жалоби та процесу зцілення.

Хоча зараз це важко уявити, проте ми повинні пам'ятати, що люди відновлюються після раптових втрат, і кожна особа теж зможе зрештою подолати цей жахливий біль і почати зцілюватися.

Особливого консультування потребують люди, які отримали вістку, що хтось з рідних, хтось з тих, кого любили, загинув, але поховати його/її не можливо. Тобто, фізичного тіла немає, не буде труни та могили.

Герман де Моннінк, який є тренером з мультиметодичної соціальної роботи (MMSW) і психологом, який спеціалізується на травмі, як терапевт з подолання горя, працював із сім'ями, члени яких загинули в авіакатастрофі над ДНР, коли російські окупанти збили літак Boeing 777, який летів із Малайзії в Нідерланди. Цей голландський психолог пропонує використовувати фото з місця події, якщо це можливо. Так вони швидше звикнуть з думкою, що людини вже немає. Рідні люди також мають право і повинні знати деталі гибелі. Якщо їм не повідомити детально, то вони будуть сподіватись, що це неправда, що цей факт не є підтвердженням. Перегляд фотографій допоможе знайти відсутню частину головоломки, бо людина, яка сама не бачила смерті того, кого любить, мучиться від багатьох питань.

У разі технічної ідентифікації близької людини можуть виникнути сумніви та багато питань:

Чи це правда?

Що саме сталося?

Як знайшли мою кохану людину?

Мій коханий/кохана або близька людина страждала?

Якщо близьких людей поінформовано про можливість перегляду фотографій і вони погодяться, можна підготувати фото, але якщо фото шокуючі, то спочатку треба показати малюнок цієї фотографії, щоб підготувати близьку людину від сильного стресу/шоку. Малюнки не повинні бути якісними, висококваліфікованими, але, можливо, на них можна дати підказки, що це сама та людина, яку шукають: тату, прикраси, обручки, характерні ознаки тіла або обличчя.

Родичі повинні мати право бачити тіло загиблого, повинні мати право дізнатися про подробиці смерті. Відмова в цьому праві може призвести до труднощів зі сприйняттям факту смерті близької людини. Використання перегляду фото як допоміжний засіб може допомогти задовольнити ці вимоги та незадоволені потреби втрати.

Перегляд фотографій має свої принципи та покроковий підхід. Перегляд фото можна запропонувати, щоб допомогти з незадоволеними потребами родичів або близьких у зв'язку з їхніми запитаннями без відповіді.

Поступово надається на прохання померлих:

1. Словниковий опис.

2. Малюнок (щоб підготувати або при відсутності фотографій).
3. Фотографії.

В основі підходу перегляду фото лежать такі принципи:

Партнерство/команда між консультантом і близькими померлої людини (консультант не приймає рішення про доступ близьких людей до інформації).

Перегляд фотографій зосереджено на потребах: «Починайте, продовжуйте і закінчуйте там, де є потреби родичів, що мають втрату».

Перегляд фотографій припускає інформовану згоду: родичі померлої або загиблої людини інформуються про варіанти та відповідають за них у будь-який момент до, під час і після перегляду.

Перегляд фотографій розробляється на замовлення: воно передбачає задоволення конкретних індивідуальних потреб.

Є ще ситуації зниклих без вісті. У разі зникнення людини, близькі продовжуватимуть шукати підказки, шукати можливості з'ясувати факти зникнення та напрямок пошуку. Зрозуміло, що близькі віддани своїй зниклій людині і не вірять, що її не побачать. В такій ситуації не говорять про втрату, а спілкуються з близькими так, щоб уникати певності, чи жива чи мертва їх рідна людина. Але поясніть, що постійний пошук спричиняє хронічний стрес, який є небезпечним для здоров'я. В цьому випадку рекомендоване «призупинення» пошуку, та переключення на виборі «місця пам'яті» – тимчасового місця відвідування. Можливо це буде якесь пам'ятне місце, де з цією зниклою людиною було добре (парк, річка, кафе тощо), можливо це якийсь пам'ятник, тобто місце, куди можна приходити і висловлювати свої почуття і думки. Але треба припинити постійні пошуки.

Консультавання людини, яка зазнала втрати близької, дорогої їй людини є важким і потребує професійної підготовки, духовних сил та врівноваженості. Консультант не повинен заглушати біль, горе, а надавати ефективну допомогу.

Герман де Моннінк надав цінні рекомендації зі свого особистого досвіду роботи, як соціального консультанта. Соціальні працівники при консультаванні осіб, які опинились в горі від втрати близької людини, повинні використовувати соціально-психологічні методи, методики, прийоми і засоби. Часто прийдеться використовувати всі можливі психологічні основи технологій соціальної роботи: глибинну психологію

(переборення конфлікту свідомого і безсвідомого, оволодіння механізмами захисту від психічних травм); біхевіористській напрямку (використання впливу оточення на поведінку людини, розкриття для особистості її місця в соціальній дійсності); когнітивну психологію (зміна когнітивних правил особистості, що приводить до вирішення поведінкових і емоційних проблем); гуманістичну психологію (допомога особистості у віднайденні смислу життя, саморозуміння, конгуюєнтності).

Є кілька потреб, які консультант – соціальний працівник повинен задовольнити при роботі з клієнтом:

Задоволення потреб у повазі: повага до особистої цілісності та чесності. Необхідно поважати потреби близьких, але вони повинні взяти на себе ініціативу. Процес зосереджується навколо потреб людини, яка втратила, темп і етапи визначаються особою, яка втратила. Інформація адаптується відповідно до здатності людини, яка втратила, обробляти інформацію. Якщо людина бажає побачити тіло, і це можливо, йому надається інформація про кроки та рішення, які можна здійснити. Професіонали демонструють емпатію, безумовну позитивну повагу та конгруєнтність.

Задоволення потреб у виживанні: пошуки коханої людини. Ті, що втратили близьких, шукають відповіді на запитання, пов'язані зі смертю жертви. Якщо на ці питання немає відповіді, вони продовжуватимуть шукати відповіді, викликаючи у себе стрес. Після надання конкретної інформації вже більше немає потреби шукати, бо вже створено відчуття завершення.

Задоволення когнітивних потреб у тестуванні реальності. Когнітивна потреба стосується встановлення фактів на когнітивному рівні, отримання інформації, яка дає можливість когнітивно обробити та зрозуміти, що жертва померла або загинула, встановити зв'язок між внутрішнім станом і зовнішньою реальністю. Подробиці, що наведені і стосуються смерті, а також перегляд фотографій допомагають зрозуміти те, що сталося на когнітивному рівні.

Потреба в емоційній близькості: скорбота про втрачену близьку людину. Перегляд фотографій може допомогти пережити смерть своїх близьких. Бачення тіла допоможе запустити процес горя та надзвичайні емоції, пов'язані зі смертю, і викликати відповідні реакції в мозку. Цей процес навчає людей, які втратили, справлятися з сильними емоційни-

ми життєвими ситуаціями, включно з побудовою міцних стосунків і любові, для формування стійкості. Процес скорботи та суму потрібен, щоб перебудуватись і «рухатися далі». Професіонали визнають біль і скорботу про втрачене кохання. Чим сильніше кохання, тим глибше образа та злість, і емоції повинні йти своєю чергою. Невисловлені образи можуть завдати шкоди людині, яка переживає горе. Необхідно визнати біль і вирішити її. Страждання полегшується, якщо поруч є рідні та друзі, і важливо, щоб вони були поруч протягом кількох тижнів.

Ритуальна потреба: потреба належного прощання. Прощання є важливою частиною процесу для людей, в яких померла або загинула близька людина. Вищезазначені процеси означають, що людина, що втратила, має всю інформацію про смерть, змінила нереалістичні думки на реалістичні, вивільнила емоції та тепер готова попрощатися. Професіонали можуть допомогти, запропонувавши ритуал прощання за допомогою контрольного списку, який може бути корисним для детальної підготовки ритуалу (Monnink, 2017). Це допомагає зрозуміти, що людини вже немає в живих.

Екзистенційна потреба: створення допоміжної розповіді. Перша частина розповіді про втрату та переписування свого життєвого шляху через втрату. Це включає реконструкцію періоду до, під час і після втрати. Друга частина розповіді, розповідь про допомогу, розповідає про те, як люди, які втратили близьку людину, адаптують своє життя після втрати та інструменти, які вони використовуватимуть, щоб впоратися з втратою, а також про переосмислення своєї особистості після втрати. Потерпілий створює нову особисту історію (конструктивне подолання), нову «екзистенціальну схему», щоб адаптуватися до свого нового життя.

Клієнту допомагає усвідомлення того, що емоційний біль не є постійним, і що людині не потрібно сумувати вічно. Людина все одно може любити вічно, незалежно від того, чи будуть кохані присутні з нею фізично чи ні, але не потрібно сумувати весь час, щоб вшанувати цю любов. Потрібно просто любити.

Розмовляючи з багатьма людьми, які зазнали раптової втрати, Герман де Моннінк, відзначив, що є кілька важливих, можливо, універсальних способів допомогти вилікуватися від горя:

Любіть себе і особливо піклуйтеся про себе, переживаючи своє горе, бо вам ще жити після всього, що трапилась. Стежте за своїм здоров'ям і при необхідності зверніться до медиків. По можливості, добре харчуйтеся, бо ваше тіло після виснажливого переживання потребує підкріплення. Фізичні вправи, активний спосіб життя (рухливість) зменшує депресію.

Треба «пережити» свій траур, сум зараз: якщо хочете поплакати – плачте. Навіть якщо ви сильні і мужні, це не поблажливість до себе, а просто розсудливий і чесний вчинок у боротьбі зі своїми емоціями і горем. Висловлення своїх почуттів та емоцій допоможе вам вилікуватися, оскільки виражені почуття зникають. Пригнічені почуття – ні. Не ігноруйте своїх емоційних потреб і дайте волю своїм почуттям: виговорюйтесь, плачте, кричіть.

Можливо, вам доведеться сказати ті слова, які ви не встигли сказати, або знайти інший чуттєвий для вас спосіб попрощатися, навіть якщо людини, яку ви любили, немає фізично. Нажаль, під час війни, не всі тіла загиблих людей можливо поховати фізично.

Важливо бути сильним і мужнім, але зверніться до інших, отримайте підтримку від консультантів і груп підтримки, таких як - групи підтримки овдовілих жінок або матерів, групи підтримки для тих, хто пережив втрату, до родичів і друзів, які вам співчують або тих, хто вижив після спроби самогубства. Ви можете знайти їх через хоспіси, церкви, громаду чи соціальні служби.

Звертайтеся до людей. Знання про подібні переживання інших можуть привести до нового розуміння власних почуттів, а також дати вам їх підтримку і дружбу. І ви допомагайте не тільки собі, але й іншим. Ваша підтримка може стати джерелом сили та одужання для інших людей.

І, найголовніше, повірте тому, що людина, яку ви любили і втратили, хотіла б, щоб ви оговталися від її втрати, і хотіла б, щоб ви пам'ятали й шанували її, але жили повноцінним життям (Monnink, 2017).

Соціальний працівник може допомогти сім'ї або особі, яка втратила рідну їй людину, організувати прощання. Часто люди, які отримали звістку про раптову смерть або загибель, розгублені, шоковані і не готові до дій. Рекомендовано 9 питань соціального працівника для підготовки правильного прощання і підтримки рідних:

1. Яка мета ритуалу? Які конкретні цілі переслідує ритуал?
2. Які дії (символічні) можуть допомогти закрити цей старий і незавершений/незакінчений розділ у житті людини?
3. Які атрибути потрібні для цих символічних дій?
4. Які словесні формулювання хоче використовувати клієнт? Наприклад, підкріплений словами (слова, які хоче присвятити саме цій людині, спогади). Яке повідомлення символічно виражає ритуал?
5. Кого клієнт хоче мати поруч під час ритуалу і яка роль цих людей?
6. Де клієнт хоче провести ритуал? Яке найкраще місце та атмосфера?
7. Коли клієнт бажає провести ритуал? Чи вже йде підготовча робота над виконанням ритуалу?
8. Чи був ритуал ефективним? Яким був вплив ритуалу до, під час і після страти?
9. Які незавершені справи залишилися? Чи є ще якісь аспекти життя, які потребують уваги?

І останні рекомендації стосовно правил цього специфічного консультування:

- дайте час для появи довіри: поки її немає, клієнт не здатний ділитися з вами своїми переживаннями;
- слухайте, дайте людині виговоритись;
- показуйте, що у вас є бажання допомогти вилити своє горе і почуття;
- приймайте почуття і страхи людей серйозно;
- будьте готові, що злість від втрати може вилитись і на вас;
- говоріть клієнту, що, незважаючи на болючість випробування, люди все ж оговтуються від горя, але бажання усунути біль негайно – неможливе;
- не дивуйтеся, що людина повторює історію про смерть, про загибель. Повторення і промовляння – природний спосіб впоратися з горем;
- дайте людині інформацію про те, що «нормально» в стані горя, наприклад, поганий апетит, соматичні симптоми, порушення сну, дихання тощо;
- якщо у клієнта є почуття провини, але вони необґрунтовані, допоможіть людині позбутися цього;
- якщо почуття провини обґрунтовані, подумайте про те, як людина може з цим жити, обговоріть, як вона може спокутувати свою провину;

– спробуйте знайти і обговорити незакінчені справи між померлим/загиблим і клієнтом і разом сплануйте дії.

Контрольні питання до теми:

1. Як проявляється «шокова реакція на смерть»?
2. Що таке екзистенційна потреба?
3. Коли використовується перегляд фото померлої або загиблої людини?

Тестові питання до теми:

1. Які питання рекомендовано підготувати соціальному працівнику для підготовки правильного прощання і підтримки рідних:

- а) Які атрибути потрібні для дії прощання? Виберіть всі потрібні.
- б) Які словесні формулювання хоче використовувати клієнт? Наприклад, підкріпленій словами (слова, які хоче присвятити саме цій людині, спогади).

в) Кого клієнт хоче мати поруч під час ритуалу і яка роль цих людей?

г) Кого клієнт не хоче бучити під час прощання і чому?

д) Де клієнт хоче провести ритуал? Яке найкраще місце та атмосфера?

2. Виберіть одне з правил під час консультування при втраті, яке не можна використовувати:

а) покажуйте, що у вас є бажання допомогти вилити своє горе і почуття;

б) говоріть клієнту, що ви теж пережили смерть близької людини і розумієте, як вона себе зараз відчуває;

в) говоріть клієнту, що, незважаючи на болючість випробування, люди все ж оговтуються від горя, але бажання усунути біль негайно - неможливе;

г) якщо почуття провини обґрунтовані, подумайте про те, як людина може з цим жити, обговоріть, як вона може спокутувати свою провину.

3. Які є потреби, які консультант – соціальний працівник повинен задовільнити при роботі з клієнтом, який втратив близьку людину. (Виберіть всі потрібні):

а) задоволення когнітивних потреб у тестуванні реальності;

б) ритуальна потреба;

в) задоволення потреб у повазі: повага до особистої цілісності та чесності;

г) надання фінансових потреб для прощання.

Використані та рекомендовані джерела:

1. Магдисюк Л., Федоренко Р., Основи психологічного консультування: навч. посібник. Луцьк : Вежа – Друк, 2022. 360 с.
2. Danielle Trudeau, MA, Chicago, USA. Mourning and Melancholia: Freud's Thoughts on Loss. URL : <https://depthcounseling.org/blog/mourning-and-melancholia> (дата звернення: 16.05.2023).
3. Herman de Monnik. The Social Workers' Toolbox. Sustainable Multimethod Social Work; Routledge, New York, 2017. 570 p.

3.7. Оцінка ефективності надання соціальної послуги консультування

Ефективність надання соціальної послуги визначається під час проведення зовнішнього та внутрішнього оцінювання якості зазначеної послуги.

Суб'єкт, що надає соціальну послугу консультування, здійснює опитування отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників з метою отримання відгуків стосовно організації та надання соціальної послуги.

Результати опитувань обговорюються під час проведення аналізу діяльності суб'єкта, що надає соціальну послугу, та надавачів соціальної послуги та враховуються при подальшій роботі з метою підвищення ефективності й якості надання соціальної послуги.

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, здійснює свою діяльність відповідно до установчих документів, цивільно-правових договорів (для фізичних осіб – підприємців).

Документація ведеться, оформляється та зберігається відповідно до вимог чинного законодавства України.

Діяльність суб'єкта, що надає соціальну послугу, підлягає внутрішній та зовнішній оцінці.

Для проведення внутрішньої та зовнішньої оцінки якості надання соціальної послуги застосовуються показники якості соціальної послуги (<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text>):

1. Кількісні показники:

кількість скарг і результати їх розгляду (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги);

кількість задоволених звернень за отриманням соціальної послуги (% від загальної кількості звернень);

чисельність працівників, які підвищили рівень кваліфікації (%);

періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги;

відповідність встановлених показників якості (встановлюється шляхом здійснення моніторингу).

2. Якісні показники:

1) адресність та індивідуальний підхід:

критерії оцінювання:

наявність визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги;

наявність індивідуального плану надання соціальної послуги консультування, що відповідає визначеним індивідуальним потребам її отримувача;

забезпечення перегляду індивідуального плану надання соціальної послуги відповідно до Державного стандарту.

2) результативність:

критерії оцінювання:

рівень задоволеності соціальною послугою (за оцінками отримувачів соціальної послуги);

покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивні зміни у стані отримувача соціальної послуги в процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалася;

проведення опитувань, збирання відгуків (у тому числі з метою виявлення попиту на послуги суб'єкта, що надає соціальну послугу), реагування на скарги отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників і робота щодо надання роз'яснень отримувачам соціальної послуги та/або їхнім законним представникам;

наявність системи заохочення надавачів соціальної послуги, роботи яких позитивно оцінюють отримувачі соціальної послуги;

проведення внутрішнього та зовнішнього моніторингу якості надання соціальної послуги;

3) своєчасність:

критерії оцінювання:

прийняття рішення щодо надання соціальної послуги, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги у встановлений строк;

співвідношення періодичності та термінів надання соціальної послуги, зазначених в індивідуальному плані надання соціальної послуги;

4) доступність та відкритість;

критерії оцінювання:

наявність приміщень, що відповідають вимогам, визначеним цим Державним стандартом;

наявність стендів з інформацією для отримувачів соціальної послуги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги;

наявність копій довідника, буклетів та інших інформаційних роздаткових матеріалів (у тому числі на електронних носіях) щодо надання соціальної послуги.

5) повага до гідності отримувача соціальної послуги:

критерії оцінювання:

відгуки отримувачів соціальної послуги про ставлення до них надавачів соціальної послуги;

повага до гідності отримувачів соціальної послуги та недопущення негуманних і дискримінаційних дій щодо них;

наявність стендів з інформацією про правозахисні організації та порядок подання і розгляду скарг;

дотримання принципу конфіденційності.

6) професійність:

критерії оцінювання:

штатний розпис сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації суб'єкта, що надає соціальну послугу;

наявні затверджені посадові інструкції;

розроблено програму стажування для початківців, які надавати-муть соціальну послугу;

розроблено графіки проведення навчання, підвищення кваліфікації та атестації соціальних працівників;

наявність документів / завірених копій документів про освіту (державного зразка) працівників суб'єкта, що надає соціальну послугу;

наявність особистих медичних книжок надавачів соціальної послуги та проходження обов'язкових медичних оглядів;

наявність графіка проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг;

наявність обладнання, транспорту для надання соціальної послуги;

участь фахівців суб'єкта, що надає соціальну послугу, у нарадах, конференціях з обміну досвідом, круглих столах тощо, у тому числі за допомогою інтернет-ресурсів.

Результати внутрішньої та зовнішньої оцінки якості надання соціальної допомоги оприлюднюються і поширюються серед отримувачів соціальної послуги, їхніх законних представників, населення адміністративно-територіальної одиниці, де здійснює свою діяльність суб'єкт, що надає соціальну послугу.

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, не рідше ніж один раз на рік проводить внутрішнє оцінювання своєї діяльності щодо відповідності соціальної послуги, яка ним надається, та вживає заходів щодо усунення виявлених недоліків.

До процедури проведення оцінювання залучаються надавачі соціальної послуги, отримувачі соціальної послуги та/або їхні законні представники.

Із цією метою розробляється та впроваджується процедура консультування отримувачів соціальної послуги, членів їхніх сімей, законних представників щодо відповідності обсягу, змісту, умов і порядку надання соціальної послуги вимогам.

Суб'єкти, що надають соціальну послугу, підлягають зовнішньому оцінюванню, що здійснюється центральними та місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, іншими уповноваженими органами відповідно до законодавства.

Суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо:

інформування отримувачів соціальної послуги, їхніх законних представників про проведення та результати зовнішнього оцінювання діяльності суб'єкта, що надає соціальну послугу;

забезпечення безперешкодного доступу отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників до органу, що здійснює зовнішнє оцінювання (<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text>).

Контрольні питання до теми:

1. У чому полягає суть оцінки ефективності надання соціальної послуги консультування?

2. Які якісні показники використовуються в оцінці ефективності надання соціальної послуги консультування?

3. Які кількісні показники використовуються в оцінці ефективності надання соціальної послуги консультування?

4. Які заходи вживає суб'єкт, що надає соціальну послугу консультування?

5. Опишіть процедуру оцінки суб'єкту, що надає соціальну послугу консультування.

Тестові питання до теми:

1. Чи правильним є твердження, що «ефективність надання соціальної послуги визначається під час проведення зовнішнього та внутрішнього оцінювання якості зазначеної послуги?»

- а) правильно;
- б) не правильно.

2. Вставте пропущене слово: «Суб'єкт, що надає соціальну послугу консультування, здійснює _____ отримувачів соціальної послуги».

3. Для проведення внутрішньої та зовнішньої оцінки якості надання соціальної послуги застосовуються показники:

- а) якості надання соціальних послуг;
- б) контент-аналіз;
- в) ранжувальний метод.

4. До яких показників відноситься «наявність індивідуального плану надання соціальної послуги консультування, що відповідає визначеним індивідуальним потребам її отримувача?»

- а) кількісних;
- б) якісних.

5. Діяльність суб'єкта, що надає соціальну послугу консультування, підлягає:

- а) тільки внутрішній оцінці;
- б) тільки зовнішній оцінці;
- в) внутрішній та зовнішній оцінці.

Використані та рекомендовані джерела:

1. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування : Наказ М-ва соц. політики України від 02.07.2015 р. № 678.
URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text> (дата звернення: 24.05.2023).

ВИКОРИСТАНІ ТА РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА

1. Активне слухання, вміння почути та заохотити розмову. Робота з клієнтами. Посібник. *Орієнтація на клієнта: практичний poradnik для юриста системи надання БПД. Посібник – Робота з клієнтами. Посібник.* URL : <https://qala-project-2.gitbook.io/roboata-z-kl-ntami-pos-bnik/2.-pershii-kontakt-z-kliiyentom.-zagalni-rekomendaciyi-shodo-komunikaciy-i/2.3.-aktivne-slukhannya-vminnya-pochuti-ta-zaokhotiti-rozmovu> (дата звернення: 24.05.2023).
2. Активне слухання. *ProfiHealth – Навчання професіоналів, що надають соціально-медичні послуги.* URL : <https://profilhealth.org.ua/uk/lessons/194> (дата звернення: 24.05.2023).
3. Алімов О., Афанасьєва Н. Психологічне консультування в екстремальних та кризових умовах. URL : http://univer.nuczu.edu.ua/tmp_metod/621/Psih_konsul'tuv_v_kriz_umovah.pdf (дата звернення: 03.05.2023 року).
4. Безкоштовна бібліотека для студента. URL : <https://polka-knig.com.ua/article.php?book=426&article=22274> (дата звернення: 18.05.2023).
5. Боделан М. В. Вулична соціальна робота: сутність і специфіка. *Наука і освіта.* 2016. № 1. С. 28–31.
6. Боделан М.В. Функціональна компетентність соціального працівника щодо вуличної соціальної роботи. *Science and Education a New Dimension. Pedagogy and Psychology.* 2016. № IV (48). С. 11–13.
7. Бондаренко О.Ф. Психологічна допомога особистості. Харків : «Фоліо», 1996. С. 4–44.
8. Бочелюк В. Панов М. Горшкова Г. Психологічне консультування в реабілітаційному процесі. *Наукові перспективи.* 2023, № 3 (33).
9. Брік О. Модель комунікаційного консультування сім'ї в роботі медичної сестри. URL : <https://core.ac.uk/download/pdf/276628776.pdf> (дата звернення: 19.05.2023).
10. Вайнола Р. Х. Особливості соціальної вуличної роботи в умовах великого міста. URL : <https://enpuir.npu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/3801/Vainola.pdf?sequence=1> (дата звернення: 08.05.2023).

11. Визначення інформаційно-консультативної діяльності. *Pidru4niki*. URL : https://pidru4niki.com/74028/marketing/viznachennya_informat-siyno-konsultativnoyi_diyalnosti (дата звернення: 11.05.2023).

12. Вимоги Програми медичних гарантій на 2023 р.: хіміотерапевтичне лікування пацієнтів з онкологічними захворюваннями. URL : <https://www.clinicaloncology.com.ua/article/29480/vimogi-pmg-2023-himioterapevtichne-likuvannya-pacziientiv-z-onkologichnimi-zahvoryuvannyaми> (дата звернення: 18.05.2023).

13. Воленчук Т.В. Консультація у роботі соціального педагога. Новоград-Волинський, 2011. 83 с.

14. Вулична соціальна робота. *StudFiles*. URL : <https://studfile.net/preview/9241620/page:10/> (дата звернення: 08.05.2023).

15. Гальцова С.В. Формування в процесі психологічного консультування готовності майбутніх педагогів до прийняття ефективних рішень. Міжнародний науковий форум: соціологія, психологія, педагогіка, менеджмент. 2012. С. 41–50.

16. Гаміна Т.С. Соціальне консультування як вид практичної діяльності працівника соціальної сфери. *Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Педагогічні науки*. 2013. № 11 (2). С. 124–132.

17. Гапончук О.М. Консультативна діяльність соціального педагога: змістове наповнення поняття. *Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М.П. Драгоманова*. Серія 11. Соціальна робота. Соціальна педагогіка. 2016. Випуск 21. С. 8–15.

18. Головна сторінка *DSpace*. URL : <https://enpuir.npu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/3801/Vainola.pdf?sequence=1> (дата звернення: 08.05.2023).

19. Горбунова В.В. Етичні дилеми у практиці психологічної допомоги. *Практична психологія та соціальна робота*. 2008. № 8. С. 3–5.

20. Горішна Н.М. Курс «Соціальне консультування» у фаховій підготовці майбутніх соціальних працівників. *Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Педагогічні наук*. 2014. № 4. С. 126–133.

21. Гриценко Л.І. Метод «рівний-рівному» у взаємодії учасників груп підтримки та груп взаємодопомоги. Основи реабілітаційної пси-

холодії: подолання наслідків кризи. Навчальний посібник. 2018. Т. 2. С. 117–177.

22. Емішянц О.Б. Проблеми психологічного консультування. URL : <http://appspsychology.org.ua/data/jrn/v1/i37/32.pdf>. (дата звернення: 08.05.2023).

23. Енциклопедія для фахівців соціальної сфери / заг. ред. проф. І.Д. Зверевої. Київ, Сімферополь : Універсум. 2012. 536 с.

24. Загальна декларація прав людини (українська) : Декларація Організація Об'єднаних Націй від 10.12.1948 року. URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_015#Text (дата звернення: 04.05.2023).

25. Закон України «Про запобігання та протидію домашньому насильству» <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2229-19#Text> (дата звернення: 04.05.2023).

26. Збірки Конференцій – Головна сторінка. URL : <https://opu-konf.at.ua/2011/l.s-prokopenko.pdf> (дата звернення: 11.05.2023).

27. Зелінська Т.М. (2012). Практична допомога амбівалентним клієнтам на засадах мотиваційного інтерв'ю. Міжнародні Челпанівські психолого-педагогічні читання. № 1. С. 124–129.

28. Іваненко Ю.В. (2012). Онлайн-консультування як сучасна технологія в психологічній практиці. Міжнародний науковий форум: соціологія, психологія, педагогіка, менеджмент. 2012. С. 237–245.

29. Індивідуальне консультування в соціальній роботі. *StudFiles*. URL : <https://studfile.net/preview/9241620/page:17/> (дата звернення: 12.05.2023).

30. Індивідуальне консультування в соціальній роботі. *StudFiles*. URL: <https://studfile.net/preview/9241620/page:17/> (дата звернення: 04.05.2023).

31. ІПС ЛІГА:ЗАКОН – система пошуку, аналізу та моніторингу нормативно-правової бази. *LIGA:ZAKON*. URL : <https://ips.ligazakon.net/document/TM052116> (дата звернення: 08.05.2023).

32. Консультування громадян у відділенні стаціонарного догляду для постійного проживання в смт Луків | *Безоплатна правова допомога. Безоплатна правова допомога*. URL : <https://legalaid.gov.ua/novyny/konsultuvannya-gromadyan-u-viddilenni-statsionarnogo-doglyadu-dlya-postijnogo-prozhyvannya-v-smt-lukiv/> (дата звернення: 18.05.2023).

33. Консультування як один із напрямів професійної діяльності соціального педагога. URL : <https://ap.uu.edu.ua/article/274> (дата звернення: 11.05.2023).

34. Консультування. *Pidru4niki*. URL : <https://pidru4niki.com/78685/sotsiologiia/konsultuvannya> (дата звернення: 12.05.2023).

35. Кризове консультування під час війни. URL : <http://inpsi.co.ua/blog/cryzove-konsultuvannya> (дата звернення: 19.05.2023).

36. Лизун І.Ф. Роль соціально-педагогічного консультування у роботі з підлітками із сімей трудових мігрантів. *НАУКОВІ ЗАПИСКИ Ніжинського державного університету імені Миколи Гоголя*. 2012. № 1. С. 94.

37. Литвин О. Деякі питання реформувань у сфері охорони здоров'я України. *Grail of Science*. 2022. № 14–15. С. 174–175. URL : <https://doi.org/10.36074/grail-of-science.27.05.2022.029> (дата звернення: 18.05.2023).

38. Лібанова Е.М. Населення України. Трудова еміграція в Україні. Київ : Інститут демографії та соціальних досліджень ім. М.В. Птухи НАН України, 2010. 233 с.

39. Літяга І. Волонтерський рух і вулична соціальна робота. URL : <http://eprints.zu.edu.ua/25318/1/%D0%86%D0%BD%D0%BD%D0%B0%20%D0%9B%D1%96%D1%82%D1%8F%D0%B3%D0%B0.pdf>

40. Магдисюк Л., Федоренко Р. Основи психологічного консультування: навч.посібник. Луцьк : Вежа-Друк, 2022. 360 с.

41. Методи соціального консультування. *Портал освітньо-інформаційних послуг «Студентська консультація»*. URL: <http://studcon.org/metody-socialnogo-konsultuvannya> (дата звернення: 19.05.2023).

42. Методика контактної взаємодії як технологія організації індивідуальної педагогічної бесіди. *StudFiles*. URL : <https://studfile.net/preview/9285326/page:10/> (дата звернення: 23.05.2023).

43. Методика соціально-педагогічного сімейного консультування. URL : http://ni.biz.ua/4/4_15/4_157776_metodika-sotsialno-pedagogicheskogo-semeynogo-konsultirovaniya.html (дата звернення: 19.05.2023).

44. Методичний посібник для фахівців, які впроваджують типову програму для кривдників: теоретична частина. Автори-упорядники: Степанюк О., Мельниченко О. Загальне керівництво проектом: Тетяна Медун. ОБСЄ, Мінсоцполітики : Київ, 2020. 316 с.

45. Модернізація мотиваційного механізму. Бібліотека BukLib.net. Головна. Бібліотека BukLib.net. URL : <https://buklib.net/books/30497/> (дата звернення: 12.05.2023).

46. Морально-етичні принципи та відповідальність психолога-консультанта. StudFiles. URL : <https://studfile.net/preview/5258635/page:4/#9> (дата звернення: 04.05.2023).

47. Наказ Міністерства праці та соціальної політики України від 14 жовтня 2005 року № 324. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0518739-17#Text> (дата звернення: 04.04.2023 року).

48. Національна «гаряча лінія» з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми і гендерної дискримінації: стандартні операційні процедури консультування, взаємодії та допомоги в ситуаціях насильства в сім'ї та інших видів гендерно зумовленого насильства/ за ред. Л.Б. Левченко; ГО «Ла Страда – Україна». Київ, 2017. 60 с.

49. Нельсон-Джоунс Р. Теорія та практика консультування: Переклад з англ. Київ, 2013. 464 с.

50. Новосад Х.Я. Соціальні ризики міжнародної трудової міграції з України: дис. ... канд. соц. наук: 22.00.04. Ужгород, 2018. 275 с.

51. Організація та управління роботою телефонів консультування. Швед О.В. / Modern management: theories, concepts, implementation. Shved O. Monograph. Editors: Marian Duczmal, Tetyana Nestorenko. Opole: The Academy of Management and Administration in Opole, 2021, pp. 394. ISBN 978-83-66567-24-2, URL : [file:///C:/Users/User/Downloads/7%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/7%20(1).pdf) (дата звернення: 03.02.2022).

52. Орієнтована на завдання індивідуальна соціальна робота. Stud. URL : https://stud.com.ua/38450/sotsiologiya/oriyentovana_zavdannya_individualna_sotsialna_robota (дата звернення: 18.05.2023).

53. Пилипенко Н.М. (2014). Мотиваційні компоненти академічного консультування майбутніх фахівців. *Актуальні проблеми психології*. 2014. № 5, Вип. 14. С. 185–194.

54. Пожидаєва О.В. Сутність та види консультування в соціально-педагогічній діяльності. *Вісник Запорізького національного університету. Педагогічні науки*. 2012. № 1 (17). С. 22–25.

55. Пожидаєва О.В. Сутність та види консультування в соціально-педагогічній діяльності. *Вісник Волинського Національного ун-ту ім. Лесі Українки*. 2012. № 1. С. 17.

56. Поняття і типи соціального партнерства. Studies. URL : <https://studies.in.ua/socialna-polityka-derzhavy/3501-ponyattya-tipi-socalnogo-partnerstva.html> (дата звернення: 18.05.2023).

57. Поняття психологічного контакту та методи його встановлення з підозрюваним та обвинуваченим. Тактичні прийоми встановлення психологічного контакту. URL : <https://fondeco.ru/uk/ponyatie-psiologicheskogo-kontakta-i-metody-ego-ustanovleniya/> (дата звернення: 23.05.2023).

58. Про внесення змін до деяких законів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях : Закон України від 14.04.2022 р. № 2193-IX. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2193-20#Text> (дата звернення: 04.05.2023).

59. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування : Наказ М-ва соц. політики України від 02.07.2015 р. № 678. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text> (дата звернення: 04.05.2023).

60. Про затвердження Класифікатора соціальних послуг : Наказ Міністерства соціальної політики України від 23.06.2020 р. № 429. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text> (дата звернення: 04.05.2023).

61. Про затвердження Порядку надання соціальних послуг особам з інвалідністю та особам похилого віку, які страждають на психічні розлади : Постанова Каб. Міністрів України від 26.06.2019 р. № 576 : станом на 18 травня 2022 р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/576-2019-p#Text> (дата звернення: 04.05.2023).

62. Про захист персональних даних : Закон України від 01.06.2010 р. № 2297-VI : станом на 27 жовтня 2022 р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text> (дата звернення: 04.05.2023).

63. Про організацію надання соціальних послуг : Постанова Каб. Міністрів України від 01.06.2020 р. № 587 : станом на 1 липня 2022 р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-p#Text> (дата звернення: 04.05.2023).

64. Про правовий режим воєнного стану : Закон України від 12.05.2015 р. № 389-VIII : станом на 31 берез. 2023 р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/389-19#Text> (дата звернення: 04.05.2023).

65. Про соціальні послуги : Закон України від 17.01.2019 р. № 2671-VIII : станом на 27 квіт. 2022 р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення: 04.05.2023).

66. Процедури та техніки консультативної взаємодії. StudFiles. URL : <https://studfile.net/preview/5375506/page:2/> (дата звернення: 22.05.2023).

67. Рішення про надання соціальної послуги консультування. *Гід з державних послуг – Гід онлайн Дія*. URL : <https://guide.diaa.gov.ua/view/ptyiniattia-rishennia-pro-nadannia-sotsialnoi-posluhy-konsultuvannia-d2a65b92-4529-4934-8dde-b6a07eb4880a> (дата звернення: 04.05.2023).

68. Рожновські Б.Л. Стрес, обумовлений еміграцією, і його наслідки для системи цінностей емігрантів. *Міграція – виклик XXI століття*. 2008. № 1. С. 119–142.

69. Розділ «Інформаційний консалтинг як вид консультаційної діяльності». TextBook. URL : <https://textbook.com.ua/marketing/1473450991/s-24> (дата звернення: 11.05.2023).

70. Сатир В. Ви та ваша сім'я. Пер. з англ. Київ, 2013. 367 с.

71. Сенюта І. Міжнародно-правові стандарти у сфері охорони здоров'я. *Вісник Львівського університету ім. Івана Франка. Серія юридична*. 2004. Вип. 40. С. 24–36.

72. Синявський В.В. Психологічні основи професійної консультації безробітних: навч. метод. посіб. Київ : ІПК ДСЗУ, 2011. 80 с.

73. Слюсаревський М.М., Блинова О.Є. Психологія міграції: навчальний посібник. Кіровоград : ТОВ «Імекс ЛТД», 2013. 244 с.

74. Сорокіна О.А. (2015). Мотивація діяльності працівників соціальних служб. *Сучасність. Наука. Час. Взаємодія та взаємовплив Матеріали XII Міжнародної наукової конференції 17–19 листопада 2015 року*, 99–104.

75. Сорочинська В.Є. (2005). Організація роботи соціального педагога : навчальний посібник. Київ : Кондор. С. 203–208.

76. Соціальна послуга консультування – Вінницька обласна військова адміністрація. *Офіційний веб-сайт – Вінницька обласна військова адміністрація*. URL : <https://www.vin.gov.ua/dep-smp/sotsialni-posluhy/688-derzhavni-standarty-sotsialnykh-posluh/29031-sotsialna-posluha-konsultuvannya> (дата звернення: 04.05.2023).

77. Соціальне консультування. Pidru4niki. URL : https://pidru4niki.com/14990528/sotsiologiya/sotsialne_konsultuvannya

78. Соціальний працівник–консультант | Факультет соціальної та психологічної освіти. *Факультет соціальної та психологічної освіти*. URL : <https://fspo.udpu.edu.ua/соціальний-працівник-консультант-2/> (дата звернення: 04.05.2023).

79. Специфіка вуличної соціальної роботи» referat-ok.com.ua. referat-ok.com.ua» Для тих хто прагне знань! URL : <http://referat-ok.com.ua/work/specifika-vulichnoi-socialnoi-robot/> (дата звернення: 08.05.2023).

80. Спільник І., Спільник П. Етичні засади діяльності у консультаційній сфері. *Економічний аналіз*. 2011. Вип. 8. Ч. 2. С. 318–322.

81. Стадії кризового консультування. URL : <http://um.co.ua/10/10-6/10-61295.html> (дата звернення: 03.05.2023 року).

82. Стандартні операційні процедури взаємодії суб'єктів надання соціальної допомоги дітям, які опинились в складних життєвих обставинах, і Національної дитячої «гарячої» лінії / за ред. Л.Б. Левченко. ТОВ «Агентство «Україна». Київ, 2017. 48 с.

83. Телефонне консультування як екстрена психологічна допомога / Коваль І.С., Шибрук О.В. / Державна служба України з надзвичайних ситуацій. Львів, 2014. 30 с. URL : <https://sci.ldubgd.edu.ua/bitstream/123456789/11005/> (дата звернення: 03.02.2022).

84. Техніки активного слухання. URL : <https://vrkadry.rada.gov.ua/uploads/documents/31062.pdf> (дата звернення: 23.05.2023).

85. Технології психосоціальної допомоги дітям і сім'ям, що опинились у складних життєвих обставинах внаслідок військових дій (з досвіду роботи). Київ : Ніка-Центр, 2021. 118 с.

86. Тригуб І.І. Соціальне та психологічне консультування як складові професійної діяльності в галузі освіти. URL : https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/4895/1/I_Trigub_05_14_konf_NDL.pdf (дата звернення: 08.05.2023).

87. Тюття О.В. Служби екстреної психологічної допомоги по телефону. URL: <https://ap.uu.edu.ua/upload/publicationpdf/a6fd6abf50aac229e01a157f0a3e0aed.pdf> (дата звернення: 20.05.2023).

88. Учасники проектів Вікімедіа. Залежність – Вікіпедія. *Вікіпедія*. URL : <https://uk.wikipedia.org/wiki/Залежність> (дата звернення: 18.05.2023).

89. Учасники проектів Вікімедіа. Соціальна підтримка рівний рівному – Вікіпедія. *Вікіпедія*. URL : https://uk.wikipedia.org/wiki/Соціальна_підтримка_рівний_рівному (дата звернення: 18.05.2023).

90. Харченко С.Я. Соціально-педагогічне консультування: науково-методичний посібник. Луганськ, 2011. 403 с.

91. Хомич Г.О. Психологічна допомога онкохворим у процесі консультування. Збірник наукових праць «Проблеми сучасної психології». 2011. С. 13.

92. Чепелевська М., Фуштей О. Особливості професійної інтеракції в соціальній роботі. *Humanities science current issues*. 2020. Т. 5, № 27. С. 210–214. URL : <https://doi.org/10.24919/2308-4863.5/27.204528> (дата звернення: 12.05.2023).

93. Черкай О. Сімейна терапія, як комплексна модель соціальної роботи. URL : http://tpsp-journal.kpu.zp.ua/archive/2_2018/16.pdf (дата звернення: 19.05.2023).

94. Чим відрізняється установа від організації. URL : <https://moyaosvita.com.ua/biznes/chim-vidriznyayetsya-ustanova-vid-organizaci%D1%97/> (дата звернення: 03.02.2022).

95. Чубук Р.В. (2017). Прикладні аспекти соціальної роботи з неповними сім'ями. *Вісник Чернігівського національного педагогічного університету. Серія: Педагогічні науки*. № 142. С. 204–207.

96. Що необхідно знати про психологічне консультування. Гадяцький фаховий коледж культури і мистецтв. URL : <https://guc.org.ua/oholoshennia/psykholoh-radyt/10882-2/> (дата звернення: 08.05.2023).

97. Яблонська Т.М. Сімейне консультування як засіб розвитку позитивної ідентичності підлітка. *Теорія і практика сучасної психології*, 2016. № 1. С. 38–43.

98. Ясточкіна І.А. Первинна консультація як метод соціально-педагогічної роботи. 2020.

99. Budni: медіаплатформа про роботу та життя від robota.ua. *budni: media платформа про роботу та життя від robota.ua*. URL : <https://budni.rabota.ua/ua/recruiting/yak-otsiniti-ta-rozvivati-navichki-aktivnogo-sluhannya> (дата звернення: 24.05.2023).

100. Danielle Trudeau, MA, Chicago, USA. Mourning and Melancholia: Freud's Thoughts on Loss. <https://depthcounseling.org/blog/mourning-and-melancholia> (дата звернення: 20.05.2023).

101. Kolog E.A. E-counseling implementation: Students' life stories and counseling technologies in perspective. *International Journal of Edu-*

cation and Development using Information and Communication Technology (IJEDICT). 2014. Vol. 10. № 3. P. 32–48.

102. Herman de Monnik. *The Social Workers' Toolbox. Sustainable Multimethod Social Work*; Routledge, New York, 2017. 570 p.

103. Rubak S. et al. Motivational interviewing: a systematic review and meta-analysis. 2005. T. 55. №. 513. C. 305–312.

104. Sydoruk I., Korpach N. Charitable activity and fundraising in social work: theoretical aspects. *Pedagogičnij časopis Volinì*. 2019. Vol. 1(12). P. 101–108. URL : <https://doi.org/10.29038/2415-8143-2019-01-101-108> (date of access: 12.05.2023).

ПРАВИЛЬНІ ВІДПОВІДІ НА ТЕСТОВІ ПИТАННЯ ДО ТЕМ:

Тема 1.1.

1. А;
2. Г;
3. А;
4. А;
5. А.

Тема 1.2.

1. А;
2. Г;
3. індивідуальний план; договір;
4. Б;
5. Б.

Тема 1.3.

1. А;
2. Б;
3. А;
4. Роль; позиція;
5. А.

Тема 2.1.

1. А;
2. А;
3. США;
4. А;
5. А.

Тема 2.2.1.

1. Г;
2. А;
3. 2 (два);
4. А;
5. В.

Тема 2.2.2.

1. 3 (три);
2. А;

3. А;
4. Б;
5. В.

Тема 2.3.1.

1. А;
2. Інтернет-ресурси;
3. А;
4. Б;
5. організаційними.

Тема 2.3.2.

5. бесіда;
6. В;
7. Б;
8. В;
9. А.

Тема 2.4.1.

1. А;
2. А;
3. А;
4. А;
5. Б.

Тема 2.4.2.

1. А;
2. Б;
3. Б;
4. зворотній зв'язок;
5. В.

Тема 2.5.1.

1. А, Б, Г, Д, Ж;
2. Б;
3. А, Б, Г.

Тема 2.5.2.

1. А;

- 2. В;
- 3. А;
- 4. психотравмуючий досвід;
- 5. А.

Тема 2.6.

- 1. А;
- 2. А;
- 3. Б;
- 4. В;
- 5. первинна; вторинна.

Тема 2.7.

- 1. А;
- 2. А;
- 3. Б;
- 4. А;
- 5. нормальності.

Тема 2.8.

- 1. А;
- 2. комплексного; діагностування;
- 3. В;
- 4. А;
- 5. А.

Тема 2.9.

- 1. А;
- 2. А;
- 3. Д;
- 4. Б;
- 5. Б.

Тема 2.10.

- 1. А;
- 2. Б;
- 3. А;
- 4. 5 (п'ять);
- 5. А.

Тема 3.1.

- 1. А;
- 2. А;

- 3. Б;
- 4. на одинці;
- 5. А.

Тема 3.2.

- 1. А;
- 2. В;
- 3. Б;
- 4. 5 (п'ять);
- 5. Б.

Тема 3.3.

- 1. Б;
- 2. А;
- 3. Б;
- 4. В;
- 5. А.

Тема 3.4.1.

- 1. А; Б. Г
- 2. Д;
- 3. Б, А, В

Тема 3.4.2.

- 2. А, Б, В, Д, Ж
- 3. А, Б, Г, Д, Є
- 4. Ж

Тема 3.5.

- 1. А, Б, Г
- 2. А, В, Г
- 3. Б

Тема 3.6.

- 1. А, Б, В, Д
- 2. Б
- 3. А, Б, В

Тема 3.7.

- 1. А;
- 2. опитування;
- 3. А;
- 4. Б;
- 5. В.

ТЕРМІНОЛОГІЧНИЙ СЛОВНИК

Аутріч-робота – спрямована на інформування вразливих груп населення або осіб, які опинилися в скрутних життєвих обставинах, про соціальні заклади, де їм нададуть соціальні послуги та допомогу.

Детач-робота – покликана надавати соціальну підтримку, у тому числі, консультування безпосередньо і тільки на вулиці, в середовищі життєдіяльності певної соціальної групи.

Базові соціальні послуги – соціальні послуги, надання яких отримувачам соціальних послуг відповідно до цього Закону забезпечується Київською та Севастопольською міськими державними адміністраціями, районними, районними у містах Києві та Севастополі державними адміністраціями, виконавчими органами міських рад міст обласного значення, а також виконавчими органами сільських, селищних, міських рад об'єднаних територіальних громад, створених згідно із законом та перспективним планом формування територій громад і визнаних Кабінетом Міністрів України спроможними в порядку, встановленому законом (далі – ради об'єднаних територіальних громад).

Бесіда – метод одержання соціально значимої інформації на основі вербальної (словесної) комунікації у ході вільного діалогу на відповідну запити клієнта тему.

Визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади у соціальних послугах – збір, узагальнення та аналіз інформації про наявність на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці вразливих груп населення, осіб/сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самотійно їх подолати, про їхні потреби у соціальних послугах, на основі результатів яких приймаються управлінські рішення щодо організації надання таких послуг.

Вразливі групи населення – особи/сім'ї, які мають найвищий ризик потрапляння у складні життєві обставини через вплив несприятливих зовнішніх та/або внутрішніх чинників.

Вулична соціальна робота – це інноваційний метод соціальної роботи, зміст якого полягає в наданні соціальними службами послуг своїм клієнтам на вулиці, у тому числі, консультативних.

Вуличне консультування – контактне консультування отримувачів соціальної послуги в нестационарних умовах (поза приміщеннями, у яких працюють надавачі соціальних послуг), у місцях, звичних для закритих щодо контактування соціальних груп (бездомних, осіб із алко-, нарко- та іншими видами залежності), у місцях, де вони мешкають, гуртуються, проводять разом час.

Групове консультування – консультування, учасниками якого у якості отримувачів є дві чи більше осіб з подібними складними життєвими обставинами або однаковим запитом щодо очікуваної допомоги.

Групове консультування в соціальній роботі – це процес взаємодії між фахівцем та отримувачами консультації, що спрямований на підвищення рівня соціальної компетентності клієнтів, подолання труднощів, пов'язаних із соціальним функціонуванням, розвиток здатності до опанування нових моделей поведінки для поліпшення якості життя.

Дистанційне консультування – заочне консультування, здійснюване суб'єктом, що надає соціальну послугу за запитами отримувачів за допомогою технічних засобів (телефонне, онлайн консультування), яке за потреби забезпечує анонімність отримувача соціальної послуги.

Досвідні знання – це спеціалізована інформація та погляди, яких люди набули переживаючи конкретний досвід.

Домашнє насильство – це діяння (дії або бездіяльність) фізичного, сексуального, психологічного або економічного насильства, що вчиняються в сім'ї чи в межах місця проживання або між родичами, або між колишнім чи теперішнім подружжям, або між іншими особами, які спільно проживають (проживали) однією сім'єю, але не перебувають (не перебували) у родинних відносинах чи у шлюбі між собою, незалежно від того, чи проживає (проживала) особа, яка вчинила домашнє насильство, у тому самому місці, що й постраждала особа, а також погрози вчинення таких діянь.

Економічне насильство – форма домашнього насильства, що включає умисне позбавлення житла, їжі, одягу, іншого майна, коштів чи документів або можливості користуватися ними, залишення без догляду чи

підкування, перешкоджання в отриманні необхідних послуг з лікування чи реабілітації, заборону працювати, примушування до праці, заборону навчатися та інші правопорушення економічного характеру.

Емпатія – самопізнання внутрішніх станів на емоційному рівні (співчуття, співпереживання).

Етика в соціальній роботі та консультуванні – система моральних норм і цінностей професійної соціальної діяльності та морально-етичних норм поведінки спеціалістів під час надання допомоги особам, які цього потребують (інвалідам, сім'ям, соціальним групам і громадам), або при посиленні чи відновленні їх здатності до функціонування та створення сприятливих умов для досягнення їх цілей.

Забезпечення найкращих інтересів отримувачів соціальних послуг – дії та рішення, спрямовані на задоволення індивідуальних потреб отримувачів соціальних послуг відповідно до віку, статі, стану здоров'я, особливостей інтелектуального та фізичного розвитку, життєвого досвіду, родинної, культурної, етнічної та іншої належності, потреб та інтересів дітей, осіб з інвалідністю, осіб, визнаних недієздатними, осіб, цивільна дієздатність яких обмежена, осіб похилого віку, а також з урахуванням думки отримувачів соціальних послуг, якщо вони за віком, рівнем розвитку та станом здоров'я можуть її висловити.

Завдання соціальної роботи в сфері соціального захисту – забезпечити наших громадян своєчасною, доступною, якісною підтримкою; побудувати систему надання соціальних послуг наближену до кращих європейських практик.

Залежність (адикція) – це набута гостра потреба здійснювати будь-які дії або вживати речовини.

Індивідуальне консультування – персональне консультування отримувача соціальної послуги, спрямоване на розвиток його компетентності щодо подолання складних життєвих обставин, мобілізацію ресурсів й потенціалу для подальшого запобігання їх виникненню.

Індивідуальне консультування в соціальній роботі – це процес спілкування консультанта з клієнтом (людиною або групою), що звернулися за допомогою. Внаслідок такого спілкування активізується додаткові сили або здібності, що забезпечують пошук клієнтом нових засобів вирішення проблеми, що виникли в нього. Консультування спрямоване на підвищення активностей і здібностей клієнта.

Індивідуальний план надання соціальної послуги консультування (далі – індивідуальний план) – документ, складений на підставі комплексного визначення та оцінки індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, у якому зазначено заходи, що здійснюватимуться для надання такої послуги, відомості про необхідні ресурси, періодичність і строки виконання, відповідальних виконавців, дані щодо моніторингу результатів та інформація стосовно перегляду індивідуального плану.

Інформаційний консалтинг в соціальній роботі – це спеціалізований вид послуг, орієнтований на задоволення інформаційних потреб клієнта, його інформаційний супровід і підтримку під час звернення до соціальних інституцій та вироблення оптимальних шляхів використання ним інформаційних ресурсів на практиці (наприклад: можливість отримання соціальних послуг через ресурс «ДІЯ»).

Інформаційно-мотиваційне консультування – консультування з метою надання отримувачу інформації та підтримки, що допомагають йому прийняти усвідомлене рішення й оцінити ресурси щодо бажаних поведінкових змін.

Керівні принципи телефонного консультування – фундаментальні ідеї, положення, вимоги, які визначають зміст і сутність діяльності «телефону довіри» або «гарячої лінії» та консультантів, якими вони послуговуються в процесі своєї роботи.

Консультативна бесіда – це особистісно-орієнтовне спілкування, в якому здійснюється загальна орієнтація на психологічних особливостях особистості та соціальних проблемах клієнта.

Консультування – це технологія, яка часто використовувана в соціальній роботі, з метою орієнтації громадян, окремих осіб, сімей, груп, громад шляхом рад, вказівки на альтернативні форми надання допомоги, у визначенні цілей і забезпеченні необхідною інформацією.

Консультування в стаціонарних умовах – контактне консультування отримувачів соціальної послуги, що здійснюється у спеціально обладнаному приміщенні, яке відповідає умовам, необхідним для забезпечення якісного консультаційного процесу, або за місцем перебування/проживання отримувача соціальної послуги (за потреби).

Консультування за принципом «рівний – рівному» – консультування, яке передбачає залучення до надання послуги у якості консультанта особи, вік, особливості стану здоров'я, сексуальна орієнтація,

віросповідання, соціально-економічне становище якої такі самі, як в отримувача соціальної послуги, або із досвідом подолання таких самих складних життєвих обставин.

Консультування під час війни – це важливий аспект надання соціальної підтримки та допомоги тим, хто постраждав від бойових дій, як серед військових, так і серед цивільного населення.

Консультування, орієнтоване на виконання завдання – консультування, покликане допомогти отримувачу подолати визначені складні життєві обставини через постановку послідовних завдань, виконання яких забезпечує досягнення бажаної мети.

Конфіденційність – довірливість, неприпустимість розголошу секретної інформації; етичний принцип, у відповідності з яким соціальний або інший працівник не має права розкривати інформацію про клієнта без згоди останнього. Сюди можуть відноситися інформація про особистість клієнта, професійні думки про клієнта, матеріали з «історії хвороби» або поведінки. У особливих випадках соціальних працівників можуть юридично зобов'язати дати певним представникам влади деяку інформацію (наприклад, загроза застосувати силу, здійснення злочину, підозра в жорстокому поводженні з дитиною тощо), яка спричиняє за собою порушення судового переслідування.

Короткотермінове консультування – консультування (вид психологічної допомоги), яке здійснюється упродовж трьох-чотирьох зустрічей, кожна з яких триває близько 60 хвилин і передбачає цілеспрямований вплив на особистісний, поведінковий та інтелектуальний рівні функціонування особи, сім'ї.

Кризове консультування – консультування, що застосовується у разі необхідності надання отримувачам соціальної послуги, які перебувають у стані кризи, термінової допомоги, спрямованої на емоційну підтримку й увагу до їхніх переживань, усвідомлення впливу кризової ситуації, розширення свідомості та підвищення психологічної компетентності, зміну ставлення до проблеми (від «глухого кута» до «вибору рішення»), підвищення стресової та кризової толерантності, відповідальності отримувача, засвоєння нових моделей поведінки.

Кризові консультанти – це висококваліфіковані професіонали, які слухають без осуду, надають підтримку тим, хто її потребує, та допомагають їм знайти вихід кризової ситуації (стану).

Малозабезпечена особа – особа, середньомісячний сукупний дохід якої за один квартал, який передує місяцю, що є попереднім до місяця звернення за наданням соціальних послуг, не перевищує двох прожиткових мінімумів для відповідної категорії осіб. Середньомісячний сукупний дохід особи визначається шляхом автоматизованого обміну наявними даними між інформаційно-телекомунікаційними системами органів влади, підприємств, установ, організацій та обчислюється шляхом ділення середньомісячного сукупного доходу її сім'ї на кількість членів сім'ї, які включаються до її складу. Методика обчислення середньомісячного сукупного доходу сім'ї затверджується центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері соціального захисту населення.

Мета кризового консультування – допомогти клієнтам успішно пережити важкі часи і отримати навички, що потрібні для подолання проблем і подій сьогодні та в майбутньому.

Мета мотиваційного консультування – зміна моделі поведінки клієнта.

Мета сімейного консультування – надання консультативної допомоги при вирішенні будь-яких соціальних, психологічних та інших проблем, у тому числі, конфліктів між дорослими і дітьми в сім'ї, питань, що пов'язані з пандемією та війною.

Метод «рівний-рівному» – засіб передачі достовірної, соціально значущої інформації під час неформального або особливим способом організованого спілкування в соціальній групі людей, рівних за якоюсь певною ознакою (вік, інтереси, цінності, потреби, проблеми тощо).

Моніторинг якості надання соціальної послуги консультування – це постійний чи періодичний перегляд діяльності працівників суб'єкта, що надає соціальну послугу, з метою оцінювання поточних результатів, виявлення труднощів, визначення проблем, надання рекомендацій для їх усунення.

Мотиваційне інтерв'ювання (МІ) – особлива техніка консультування, завдяки якій консультант стає помічником клієнта в процесі змін, ненав'язливо допомагаючи йому в процесі бесіди самостійно розглядати свою проблемну поведінку з різних боків, а також приймати рішення щодо того, змінювати чи ні щось своїй поведінці.

Надавач соціальної послуги консультування (далі – надавач соціальної послуги) – фахівець/група фахівців у сфері надання соціальних послуг, психолог, педагогічний(і) працівник(и), який (які) безпосередньо проводить(ять) заходи, що становлять зміст соціальної послуги, використовуючи методики психологічних напрямів, шкіл і концепцій за вибором.

Надавачі соціальних послуг – юридичні та фізичні особи, фізичні особи – підприємці, включені до розділу «Надавачі соціальних послуг» Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг.

Нерефлексивне слухання – це слухання, що дає співрозмовнику можливість висловитися, і полягає в умінні мовчати.

Обмежувальний припис стосовно кривдника – встановлений у судовому порядку захід тимчасового обмеження прав чи покладення обов'язків на особу, яка вчинила домашнє насильство, спрямований на забезпечення безпеки постраждалої особи.

Об'єднання надавачів соціальних послуг – громадське об'єднання, засновниками та членами якого є надавачі соціальних послуг, метою діяльності якого є захист прав та інтересів надавачів соціальних послуг;

Об'єднання отримувачів соціальних послуг – громадське об'єднання, засновниками та членами якого є отримувачі соціальних послуг, їхні законні представники, метою діяльності якого є захист прав та інтересів отримувачів соціальних послуг.

Об'єднання працівників системи надання соціальних послуг – громадське об'єднання, засновниками та членами якого є працівники системи надання соціальних послуг, метою діяльності якого є захист прав та інтересів працівників системи надання соціальних послуг, а також інтересів громадян, пов'язаних із професійною діяльністю у системі надання соціальних послуг.

Отримувач соціальної послуги консультування (далі – отримувач соціальної послуги) – особа, сім'я, група осіб, яка через складні життєві обставини, спричинені інвалідністю, віком, станом здоров'я, соціальним становищем, бездомністю, відбуванням покарання у виді обмеження або позбавлення волі на певний строк тощо, потребує соціальної послуги консультування або отримує її.

Отримувачі соціальних послуг – особи/сім'ї, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах, яким надаються соціальні послуги.

Оцінка якості соціальних послуг – результат показників якості наданої соціальної послуги.

Оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах – аналіз належності особи/сім'ї до вразливих груп населення, її складних життєвих обставин та визначення індивідуальних потреб особи/сім'ї, переліку та обсягу соціальних послуг, яких потребує особа/сім'я.

Показники якості соціальних послуг – сукупність індикаторів, що використовуються для оцінювання процесу та результатів діяльності надавача соціальних послуг на відповідність встановленим вимогам та результативності соціальних послуг щодо профілактики складних життєвих обставин, подолання або мінімізації їх негативних наслідків для осіб/сімей, які перебувають у таких обставинах.

Психологічне насильство – форма домашнього насильства, що включає словесні образи, погрози, у тому числі щодо третіх осіб, приниження, переслідування, залякування, інші діяння, спрямовані на обмеження волевиявлення особи, контроль у репродуктивній сфері, якщо такі дії або бездіяльність викликали у постраждалої особи побоювання за свою безпеку чи безпеку третіх осіб, спричинили емоційну невпевненість, нездатність захистити себе або завдали шкоди психічному здоров'ю особи.

Разове консультування – консультування, яке проводиться у випадках, коли більш тривала робота з особою, сім'єю з якихось причин виявляється недоцільною або неможливою. Тривалість консультації – 45–60 хвилин.

Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг – автоматизована інформаційно-телекомунікаційна система, призначена для збирання, реєстрації, накопичення, зберігання, використання, знеособлення і знищення визначених цим Законом даних про надавачів та отримувачів соціальних послуг.

Рефлексія – самопізнання внутрішніх станів на раціональному рівні (аналіз).

Рівний – це член соціальної спільноти з особистим досвідом певної залежності й успішним власним довгостроковим досвідом позбавлення від неї.

Сексуальне насильство – форма домашнього насильства, що включає будь-які діяння сексуального характеру, вчинені стосовно повноліт-

ньої особи без її згоди або стосовно дитини незалежно від її згоди, або в присутності дитини, примушування до акту сексуального характеру з третьою особою, а також інші правопорушення проти статевої свободи чи статевої недоторканості особи, у тому числі вчинені стосовно дитини або в її присутності.

Середньотривале консультування – консультування (вид психологічної допомоги), яке здійснюється протягом 10–15 зустрічей та передбачає психокорекційну роботу з отримувачем соціальної послуги для усунення недоліків у розвитку особистості та створення умов для повноцінного її становлення.

Сімейне консультування – консультування отримувачів соціальної послуги, що перебувають у родинних стосунках або проживають однією сім'єю.

Складні життєві обставини – обставини, що негативно впливають на життя, стан здоров'я та розвиток особи, функціонування сім'ї, які особа/сім'я не може подолати самостійно.

Слухання – це процес, у ході якого між людьми встановлюються зв'язки, виникає відчуття взаєморозуміння, яке робить ефективним будь-яке спілкування.

Соціальна послуга консультування (далі – соціальна послуга) – комплекс заходів, що здійснюються протягом строку, необхідного для виходу зі складної життєвої ситуації та адаптації особи, сім'ї до нових умов соціального середовища, спрямованих на усунення/пристосування обмежень життєдіяльності, підтримку соціальної незалежності, збереження та продовження соціальної активності особи, сім'ї.

Соціальна робота в системі охорони здоров'я – це система заходів, спрямованих на забезпечення збереження та розвитку оптимальної працездатності та соціальної активності людей з інвалідністю, сприяння здоровому способу життя громадян.

Соціальне замовлення – засіб регулювання діяльності у системі надання соціальних послуг шляхом залучення на договірній основі надавачів соціальних послуг для задоволення потреб осіб/сімей у соціальних послугах відповідно до результатів визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади у соціальних послугах;

Соціальне консультування (за змістом) – це технологія надання соціальної допомоги шляхом цілеспрямованого інформаційного впливу на людину з метою відновлення й оптимізації соціальних функцій, формування соціальних норм спілкування.

Соціальне консультування (каунселінг) – процес, під час якого фахівець надає рекомендації з розв'язання соціальних проблем клієнта.

Соціальне консультування (як вид практичної діяльності) – це надання кваліфікованих порад, допомоги особам, які опинилися в складних життєвих умовах та потребують втручання третьої сторони з метою їх подолання.

Соціальне патрулювання – мобільна форма надання соціальних послуг відповідними фахівцями (далі – група) поза межами закладів. Соціальне патрулювання може здійснюватися працівниками закладів для бездомних осіб, соціального захисту дітей представниками громадських і благодійних організацій.

Соціальний патруль – команда, до складу якої включаються не менше трьох осіб із числа таких працівників: соціальний працівник, медичний працівник, юрисконсульт, психолог, реабілітолог та інші, які працюють у штаті установи.

Соціальний працівник – це кваліфікований консультант і комунікатор. Він вміло оперує законами України, використовуючи їх для вирішення кризових ситуацій, разом з клієнтами створює програми та механізми виходу зі складних ситуацій.

Соціальні послуги – дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають. Особи/сім'ї можуть надаватися одна або одночасно декілька соціальних послуг. Порядок організації надання соціальних послуг затверджується Кабінетом Міністрів України.

Соціально-інформаційне консультування – надання інформації клієнту з питань соціального захисту, соціальної допомоги і соціальної підтримки, а також діяльності соціально-педагогічних служб і спектра їх послуг.

Соціально-правове консультування – роз'яснення прав і сприяння в реалізації правових гарантій різних категорій громадян; соціальне виховання; визначення правових норм соціально значущої діяльності

та поведінки; ознайомлення з нормативними міжнародними державними документами, які забезпечують розвиток особистості, рівень освіти, вибір професії тощо.

Соціально-профілактичне консультування – виявлення психологічних умов, психолого-педагогічних факторів, які зумовлюють відхилення у психічному та соціальному розвитку дітей і підлітків; надання різним категоріям молоді інформації про можливі наслідки асоціальних дій; подолання педагогічних помилок і конфліктних ситуацій, що породжують дитячу безпритульність і занедбаність, забезпечення розвитку і виховання дітей в сім'ях груп ризику; організацію заходів із забезпечення програми позитивної життєдіяльності особистості.

Соціально-психологічне консультування – консультування (вид психологічної допомоги), що полягає у визначенні психологом-консультантом разом з отримувачем його особистісних психологічних проблем з подальшою корекцією поведінки в особистому житті, професійній діяльності, навчанні та інших життєвих сферах для виходу зі складної життєвої ситуації.

Суб'єкт, що надає соціальну послугу консультування (далі – суб'єкт, що надає соціальну послугу) – підприємства, установи, організації, заклади незалежно від форми власності, фізичні особи – підприємці, які відповідають критеріям діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги.

Супервізія – професійна підтримка працівників, які надають соціальні послуги, спрямована на подолання професійних труднощів, аналіз та усунення недоліків, вдосконалення організації роботи, стимулювання мотивації до роботи, дотримання етичних норм та стандартів надання соціальних послуг, запобігання виникненню професійного вигорання, забезпечення емоційної підтримки. Методичні рекомендації щодо супервізії затверджуються центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері соціального захисту населення.

Терміновий заборонний припис стосовно кривдника – спеціальний захід протидії домашньому насильству, що вживається уповноваженими підрозділами органів Національної поліції України як реагування на факт домашнього насильства та спрямований на негайне припинення домашнього насильства, усунення небезпеки для життя і

здоров'я постраждалих осіб та недопущення продовження чи повторного вчинення такого насильства.

Техніки взаємодії в консультуванні – це групи прийомів, які використовує соціальний працівник під час розмови з клієнтом для більш детального розуміння суті проблеми, того, наскільки клієнт готовий прислуховуватися до порад консультанта та його готовності вирішувати її.

Тривале консультування (застосовується в особливих випадках) – консультування, зорієнтоване на особистісні зміни отримувача соціальної послуги, що передбачає глибоку психотерапевтичну роботу з отримувачем соціальної послуги та здійснюється протягом року.

Фізичне насильство – форма домашнього насильства, що включає ляпаси, стусани, штовхання, щипання, шмагання, кусання, а також незаконне позбавлення волі, нанесення побоїв, мордування, заподіяння тілесних ушкоджень різного ступеня тяжкості, залишення в небезпеці, ненадання допомоги особі, яка перебуває в небезпечному для життя стані, заподіяння смерті, вчинення інших правопорушень насильницького характеру.

ДОДАТКИ

Додаток А
до Державного стандарту
соціальної послуги
консультування
(пункт 1 розділу III)

**Карта
визначення індивідуальних потреб особи
в наданні соціальної послуги консультування**

(повне найменування)
(дата заповнення)

I. Відомості про отримувача соціальної послуги

П. І. Б. _____
Дата народження

_____ Місце проживання, телефон

Категорія:

- ☐ особа похилого віку
☐ інвалід (вказати групу) _____
☐ хворий _____
☐ інша (вказати яка) _____

II. Потреба отримувача в соціальній послугі консультування

Причини звернення за соціальною послугою консультування	
1.	
2.	
3.	

III. Види та обсяг консультування

Види	Тривалість
Інформаційно-мотиваційне	
Консультування, орієнтоване на виконання завдання	
За принципом «рівний – рівному»	
Соціально-психологічне	
Кризове	

Продовження додатку А

IV. Методи консультування:

- ☐ індивідуальне
- ☐ групове
- ☐ сімейне

V. Форми консультування:

- ☐ консультування в стаціонарних умовах
- ☐ дистанційне консультування в телефонному режимі
- ☐ дистанційне консультування в он-лайн режимі

VI. Потреба в залученні інших фахівців до надання соціальної послуги консультування:

- ☐ психолога
- ☐ юрисконсульта
- ☐ медичного працівника
- ☐ іншого фахівця (вказати якого) _____

VII. Висновки

Підпис фахівця, що здійснював
оцінку індивідуальних потреб

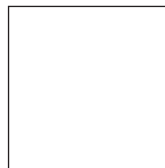
(прізвище, ініціали)

(підпис)

Примітка. Карта індивідуальних потреб у наданні соціальної послуги заповнюється на підставі даних опитування, спостереження та аналізу документів (висновку закладу охорони здоров'я, індивідуальної програми реабілітації інваліда, довідки про склад сім'ї тощо). За необхідності може доповнюватися інформацією відповідно до спеціалізації надавача соціальної послуги.

Додаток Б
до Державного стандарту
соціальної послуги
консультування
(пункт 2 розділу III)

АЛФАВІТНА КАРТКА ОТРИМУВАЧА СОЦІАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ



1. Прізвище _____
2. Ім'я _____
3. По батькові _____
4. Дата народження _____
5. Місце народження _____
6. Останнє місце проживання _____

7. Соціальний статус _____
8. Члени сім'ї, родичі _____

9. Основні проблеми _____

10. Інше _____

Додаток В
до Державного стандарту
соціальної послуги
консультування
(пункт 2 розділу III)

АНКЕТА
вуличного консультування

1	Прізвище, ім'я, по батькові	
2	Число, місяць, рік народження	
3	Місце народження	
4	Сімейний стан	
5	Члени сім'ї та родичі	
6	Соціальні зв'язки особи	
7	Громадянство	
8	Коли, з якої країни прибув(ла) в Україну	
9	Наявність документів (вказати)	
10	Попередня реєстрація місця проживання/перебування (для бездомної особи)	
11	Чи притягувався(лася) до кримінальної відповідальності	
12	Освіта	
13	Професія (спеціальність), кваліфікація	
14	Останнє місце роботи (коли звільнений(а), причина звільнення)	
15	Джерело доходів (на дату виявлення особи)	
16	Що призвело до складних життєвих обставин	
17	Строк перебування на вулиці (для бездомної особи)	
18	Місце ночівлі на дату виявлення (для бездомної особи)	
19	Першочергові проблемні питання	
20	Основні проблемні питання	
21	Досвід звернення до закладів/установ/організацій щодо отримання допомоги (коли, куди, результат)	
22	Чи є клієнтом закладу для бездомних осіб (якого, послуги, періодичність тощо)	
23	Результати опитування	

_____ року

(прізвище, ініціали та підпис
надавача послуги)

(прізвище, ініціали та підпис
отримувача послуги)

Додаток Г
до Державного стандарту
соціальної послуги консультування
(пункт 2 розділу IV)

Індивідуальний план надання соціальної послуги консультування

Отримувач соціальної послуги консультування _____

Загальна тривалість надання соціальної послуги консультування: з _____
по _____

Вид консуль- тування	Місце консульту- вання	Періодичність, разів на тиждень/ на місяць	Консультант	Розглянуті питання

Суб'єкти, залучені до надання соціальної послуги

Прізвище, ім'я, по батькові	Підпис	Контактний телефон

Я отримав(ла) індивідуальний план надання соціальної послуги, ознайомив-ся(лася), погоджуюся зі змістом та сприятиму його виконанню.

_____ (прізвище, ім'я, по батькові)

« ____ » _____ 20 ____ р. _____
(підпис)

Надавач соціальної послуги _____
(підпис)

Додаток Д
до Державного стандарту
соціальної послуги консультування
(пункт 2 розділу VIII)

**ОСНОВНІ ЗАХОДИ,
що становлять зміст соціальної послуги консультування, форми роботи
та орієнтовний час, необхідний для виконання кожного заходу**

№ з/п	Назва заходу	Форма роботи (І / Гр)*	Орієнтовний час виконання, хв., середній показник**
1	Допомога в аналізі життєвої ситуації, визначенні основних проблем і шляхів їх розв'язання		
1.1	Збір і аналіз інформації; ідентифікація проблеми клієнта і подій, які її спричинили. Прогнозування перспектив поліпшення становища	І	60 разово
2	Залучення отримувача соціальної послуги до вирішення власних проблем, складання плану виходу зі складної життєвої ситуації та допомога в його реалізації		
2.1	Вибір шляхів розв'язання проблеми, допомога у формуванні позитивної мотивації, вибір доступних і сприятливих можливостей та ресурсів	І	60 за потреби
2.2	Складання плану взаємодії, визначення шляхів його реалізації	І	30 разово
2.3	Корегування плану взаємодії та його реалізації	І / Гр	30 / 60 щокварталу
2.4	Профілактика з питань гігієни психологічного здоров'я, адаптації до зміни соціальної активності	Гр	60 за потреби
3	Надання інформації з питань соціального захисту населення		
3.1	Проведення лекцій, бесід, зустрічей та індивідуальних консультацій з питань соціального захисту населення, соціально-правових питань, стосовно видів соціальної допомоги, питань отримання соціальних послуг, засобів реабілітації та умов їх отримання	І / Гр	30/60 за потреби згідно з графіком

Продовження таблиці

3.2	Надання інформації щодо суб'єктів, які надають соціальну послугу	I / Гр	30 за потреби
4	Представлення інтересів		
4.1	Допомога в оформленні документів із соціально-правових питань, щодо отримання комунальних, медичних, соціальних послуг	I / Гр	60 за потреби
4.2	Сприяння у встановленні зв'язків з іншими фахівцями, службами, організаціями, підприємствами, органами, закладами, установами тощо	I / Гр	90 за потреби
5	Надання психологічної допомоги***		
5.1	Сприяння оптимізації психоемоційного стану, забезпеченню психологічного комфорту у ставленні до самого себе, свого оточення та світу в цілому	I / Гр	90 протягом місяця
5.2	Допомога у формуванні позитивної мотивації, підтримка, зняття емоційної блокади	I / Гр	60 протягом місяця
5.3	Розроблення заходів, спрямованих на самостійне подолання повсякденних труднощів і стресових ситуацій	I / Гр	60 одноразово
5.4	Кризове короткотермінове консультування (застосовується при таких кризових станах, як суїцидальний намір, тривожність, ворожість, повідомлення про ВІЛ-інфікування, втрати, агресія, спрямована на себе чи на інших, тощо)	I	60 протягом тижня за потреби
5.5	Кризове консультування по телефону, в окремих випадках – за місцем проживання (щодо кризових станів, які можуть загрожувати життю, таких як суїцидальний намір, ворожість, переживання, пов'язані з повідомленням про ВІЛ-інфікування, втратою, агресія, спрямована на себе чи на інших, тощо)	I	від 20 за потреби одноразово
5.6	Проведення заходів емоційного та психологічного розвантаження	I / Гр	60 за потреби одноразово

Продовження таблиці

5.7	Навчання прийомам емоційного і психологічного розвантаження, саморегуляції та аутотренінгу	Гр	60 / 90 за потреби згідно з графіком
5.8	Допомога в аналізі проблеми, виявленні конфліктогенних зон, знаходженні альтернативних шляхів виходу та прийняття рішень, сприяння у самодопомозі	I / Гр	60 / 150 за потреби згідно з графіком
5.9	Формування впевненості в собі, самоповаги, навичок спілкування, розв'язання конфліктних ситуацій	I / Гр	60 / 150 за потреби згідно з графіком
5.10	Проведення заходів з метою подолання психотравмуючих ситуацій та стресів, інших психологічних проблем	I / Гр	45 / 150 за потреби згідно з графіком
5.11	Допомога у прийнятті свого стану і формуванні активної життєвої позиції, орієнтації на власні збережені можливості й потенціал	I / Гр	60 / 150 за потреби згідно з графіком
5.12	Психологічна підтримка в напрямі конструктивізації процесів старіння, інвалідності тощо	I / Гр	60 / 120 за потреби згідно з графіком
5.13	Психологічна підтримка в напрямі конструктивізації відновлення особистісного статусу	I / Гр	60 / 120 за потреби згідно з графіком
5.14	Психологічна допомога (консультування) щодо таких кризових станів, як тривожність, сором, провина, ворожість, переживання втрати, страх смерті, депресія тощо	I / Гр	30 / 90 за потреби
6	Корегування психологічного стану та поведінки в повсякденному житті		
6.1	Надання консультацій з питань психічного здоров'я	I / Гр	45 за потреби
6.2	Бесіди, спілкування, мотивація до активності та позитивного мислення, спрямовані на поліпшення відносин і взаємодії із соціальним середовищем	I / Гр	90 / 150 за потреби
6.3	Допомога в переборюванні страху виявлення власної думки, подоланні підвищеної чутливості до критики та оцінок	I / Гр	90 / 150 за потреби

Продовження таблиці

6.4	Корекція, спрямована на відновлення та розвиток психічних процесів (пам'яті, уваги, мислення, уяви, сприймання)	I / Гр	60 / 150 за потреби
6.5	Сприяння психосоціальній стабілізації, кращому розумінню себе (своїї ситуації та людей зі свого оточення), розвитку навичок прийняття та реалізації рішень	I / Гр	60 / 150 за потреби
6.6	Соціальна корекція взаємовідносин у конфліктних ситуаціях	I / Гр	90 / 150 за потреби
6.7	Корекція соціальних наслідків психологічної проблеми, що виникла внаслідок інвалідності або у зв'язку з похилим віком	I / Гр	90 / 150 за потреби
6.8	Психологічна корекція негативних явищ соціального мікросередовища засудженого, усунення труднощів у спілкуванні та міжгрупових взаєминах	I	за потреби
7	Сприяння навчанню, формуванню та розвитку соціальних навичок, умінь, соціальної компетенції ***		
7.1	Відновлення вмінь та навичок з орієнтування в домашніх умовах	I / Гр	60 / 150 за потреби
7.2	Формування соціальних умінь і навичок з використанням методів поведінкової терапії	Гр	150 за потреби згідно з графіком
7.3	Розвиток навичок самостійного життя, ведення безпечного способу життя, самообслуговування, самопредставництва, спілкування	Гр	150 за потреби згідно з графіком
7.4	Формування здорового способу життя та профілактика психічного здоров'я	Гр	120 за потреби згідно з графіком
7.5	Заходи з опанування продуктивних моделей поведінки з урахуванням цінностей і норм соціального середовища	Гр	150 за потреби згідно з графіком
7.6	Формування відповідальності за власну поведінку, навчання продуктивному спілкуванню, яке не принижує інтереси інших – без конфронтації та агресії	I / Гр	60 / 150 за потреби

Продовження таблиці

7.7	Сприяння освоєнню соціально необхідних умінь і навичок полегшення комунікації, зняття бар'єрів соціальної ізоляції, продуктивного вирішення питань із соціальним оточенням	I / Гр	60 / 150 за потреби згідно з графіком
7.8	Проведення тренінгів, спрямованих на усунення психосоматичних проблем	Гр	120 за потреби згідно з графіком
7.9	Допомога в прийнятті норм і правил життя на волі, розвиток необхідних соціальних навичок, втрачених при відбуванні покарання, формування та розвиток соціальних компетенцій	I / Гр	60 / 150 за потреби
8	Участь в організації та діяльності груп самопомогі		
8.1	Сприяння особистісному зростанню отримувача соціальної послуги консультування шляхом формування розуміння своїх обов'язків у міжгруповій взаємодії, навичок співіснування з іншими членами групи в обставинах, які змінюються, та необхідних навичок для вибудовування психологічної дистанції у груповій взаємодії	Гр	120 за потреби згідно з графіком
8.2	Досягнення емоційної стабільності шляхом вивчення групового досвіду	Гр	120 за потреби згідно з графіком
8.3	Зміна поведінки, яка ускладнює соціальне функціонування отримувача соціальної послуги консультування, через взаємовідносини в групі та використання механізмів зворотного зв'язку	Гр	120 за потреби згідно з графіком
8.4	Полегшення комунікації, зняття бар'єрів соціальної ізоляції, вирішення питань, пов'язаних із соціальним оточенням	Гр	120 / 150 за потреби згідно з графіком
8.5	Адаптування до нової життєвої ситуації через активізацію сильних сторін особистості, самореалізацію в трудовій діяльності чи творчості, розширення кругозору та світогляду, подолання екзистенціальних проблем	Гр	120 / 150 за потреби згідно з графіком

Продовження таблиці

9	Допомога в зміцненні / відновленні родинних і суспільно корисних зв'язків		
9.1	Відновлення соціальних контактів, особистісного статусу та соціальної ролі в сім'ї, трудовому колективі, референтних групах тощо, втрачених отримувачем соціальної послуги в результаті складних життєвих обставин	I / Гр	60 / 120 за потреби
9.2	Допомога в аналізі проблем сімейного спілкування отримувача соціальної послуги, виявлення конфліктогенних зон, знаходження альтернативних шляхів виходу та прийняття рішень	I / Гр	60 / 120 за потреби
9.3	Підтримка близьких родичів отримувача соціальної послуги та його найближчого соціального оточення	I / Гр	60 / 150 за потреби
9.4	Корекція сімейної ситуації, розроблення заходів, спрямованих на підтримку сім'ї в різних сферах її життєдіяльності	I / Гр	60 / 150 за потреби
9.5	Формування здатності сім'ї самотужки долати свої труднощі	I / Гр	30 / 120 за потреби
9.6	Кризове втручання та соціальний супровід сім'ї	I	120 за потреби
9.7	Формування позитивного способу життя через відновлення особистісного статусу, позитивних звичок, навичок, трудової кваліфікації, набутих до позбавлення волі	I / Гр	90 / 150 за потреби згідно з графіком
9.8	Налагодження та встановлення нових соціальних контактів, формування референтних груп отримувача соціальної послуги	Гр	120 за потреби
10	Сприяння в отриманні правової допомоги		
11	Сприяння працевлаштуванню		
11.1	Сприяння проведенню експертизи потенційних професійних здібностей, професійної орієнтації	I	45 за потреби

Закінчення таблиці

11.2	Сприяння у встановленні зв'язків з фахівцями, службами, організаціями, підприємствами, органами, закладами, установами, які надають послугу соціального супроводу при працевлаштуванні	I	45 за потреби
12	Сприяння в отриманні інших соціальних послуг і консультацій фахівців відповідно до виявлених потреб		

* I – індивідуальна форма роботи;

Гр – групова форма роботи.

** Час, необхідний для виконання заходів з надання соціальної послуги; визначено, орієнтовно (як середній показник); може відрізнятися з огляду на ступінь індивідуальної потреби отримувача / потенційного отримувача соціальної послуги.

*** У проведенні заходів може застосовуватися принцип надання послуги «рівний – рівному».

Навчальне видання

Вадим Володимирович Суліцький,
Ольга Володимирівна Швед

КОНСУЛЬТУВАННЯ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

Навчально-методичний посібник

Підписано до друку 06.12.2023.
Формат 60х90/16. Гарнітура Times New Roman.
Обл. вид. арк. 10,9. Ум. друк. арк. 13,95.
Наклад 50 прим.

Видавничий дім «Вініченко».
Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи
до Державного реєстру видавців, виробників і розповсюджувачів
видавничої продукції ДК № 3083 від 15.01.2008 р.
02105 м. Київ, вул. Тампере, 5.
Тел.: +380664516764, +380675064644
E-mail: izdomvin@ukr.net
Офіційний сайт: www.izdomvin.wixsite.com/official