

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**КРИВОРІЗЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
**ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ**  
**Кафедра соціальної педагогіки і соціальної роботи**

«До захисту допущено»  
Завідувач кафедри \_\_\_\_\_

Реєстраційний № \_\_\_\_\_  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2025 р.

**КОНСУЛЬТУВАННЯ ЯК ТЕХНОЛОГІЧНИЙ СПОСІБ ВИРІШЕННЯ**  
**СОЦІАЛЬНИХ ПРОБЛЕМ ВІЙСЬКОВОСЛУЖБОВЦІВ**

кваліфікаційна робота  
студента групи ЗСП-23  
ступінь вищої освіти бакалавр  
спеціальності 231 Соціальна робота  
освітньо-професійна програма  
«Соціальна робота»  
**Котового Олексія Васильовича**

Керівник: кандидат педагогічних наук,  
доцент, доцент кафедри соціальної  
педагогіки і соціальної роботи  
**Размолодчикова Іванна Вікторівна**

Оцінка:  
Національна шкала \_\_\_\_\_  
Шкала ECTS \_\_\_\_\_ Кількість балів \_\_\_\_\_

Члени комісії

\_\_\_\_\_

(підпис)

(прізвище та ініціали)

(підпис)

(прізвище та ініціали)

(підпис)

(прізвище та ініціали)

**Кривий Ріг – 2025**

## **ЗАПЕВНЕННЯ**

Я, Котовой Олексій Васильович, розумію і підтримую політику Криворізького державного педагогічного університету з академічної доброчесності. Запевняю, що ця кваліфікаційна робота виконана самостійно, не містить академічного плагіату, фабрикації, фальсифікації. Я не надавав і не одержував недозволену допомогу під час підготовки цієї роботи. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають покликання на відповідне джерело.

Із чинним Положенням про запобігання та виявлення академічного плагіату в роботах здобувачів вищої освіти Криворізького державного педагогічного університету ознайомлений. Чітко усвідомлюю, що в разі виявлення у кваліфікаційній роботі порушення академічної доброчесності робота не допускається до захисту або оцінюється незадовільно.

(підпис)\_\_\_\_\_

Роботу виконано на кафедрі соціальної педагогіки і соціальної роботи Криворізького державного педагогічного університету, Міністерства освіти і науки України.

Захист кваліфікаційної (бакалаврської) роботи відбудеться «17» червня 2025 року о 14.00 годині на засіданні екзаменаційної комісії з атестації здобувачів вищої освіти зі спеціальності 231 Соціальна робота, освітньо-професійна програма «Соціальна робота».

Адреса: Навчальний корпус №4 Криворізького державного педагогічного університету, Дніпропетровська обл., м. Кривий Ріг, вул. Героїв АТО, 79 а.

**Науковий керівник:** кандидат педагогічних наук, доцент, доцент кафедри соціальної педагогіки і соціальної роботи Криворізького державного педагогічного університету Размолодчикова Іванна Вікторівна.

**Рецензент:** кандидат педагогічних наук, доцент кафедри соціальної педагогіки і соціальної роботи Шимко Ія Миколаївна

Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень. У роботі вказано наукову новизну та практичне значення одержаних результатів, зазначено експериментальну базу, особистий внесок і результати апробації кваліфікаційного дослідження.

Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело \_\_\_\_\_ (Котовой О.)

## ЗМІСТ

|                                                                                                                                  |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>ВСТУП .....</b>                                                                                                               | <b>2</b>  |
| <b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ<br/>КОНСУЛЬТУВАННЯ ЯК ПРАКТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦЯ<br/>СОЦІОНОМІЧНОЇ СФЕРИ .....</b> | <b>5</b>  |
| 1.1 Консультування як вид послуги у роботі фахівця соціальної сфери.                                                             | 5         |
| 1.2 План консультування як чинник успішної роботи фахівця соціальної<br>сфери.....                                               | 10        |
| <b>Висновки до розділу 1 ..</b>                                                                                                  | <b>13</b> |
| <b>РОЗДІЛ 2. ВИДИ ТА МЕТОДИ КОНСУЛЬТУВАННЯ В СОЦІАЛЬНІЙ<br/>СФЕРІ .....</b>                                                      | <b>14</b> |
| 2.1 Сутність інформаційно-мотиваційного консультування .....                                                                     | 14        |
| 2.2 Взаємодія та спільна діяльність фахівця соціальної сфери та клієнта<br>як умова досягнення успіху в консультуванні.....      | 18        |
| <b>Висновки до розділу 2 .....</b>                                                                                               | <b>21</b> |
| <b>РОЗДІЛ 3. СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНА РОБОТА З<br/>ВІЙСЬКОВОСЛУЖБОВЦЯМИ: ТЕХНОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ.....</b>                              | <b>22</b> |
| 3.1 Консультування військовослужбовців: специфіка, перспективи.....                                                              | 22        |
| 3.2 Консультування як спосіб вирішення проблем військовослужбовців:<br>перспективи і напрями.....                                | 28        |
| <b>Висновки до розділу 3 .....</b>                                                                                               | <b>35</b> |
| <b>ВИСНОВКИ .....</b>                                                                                                            | <b>36</b> |
| <b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ. . . . .</b>                                                                                       | <b>39</b> |

## ВСТУП

**Актуальність дослідження.** Консультування один із найефективніших методів допомоги клієнтам, що отримують соціальні послуги. Саме консультування як спосіб допомоги клієнтам соціальної сфери, станом на сьогодні, коли країна перебуває у стані воєнного конфлікту, набуває все більш серйозного значення в роботі з різними категоріями клієнтів, а особливо це важливо у роботі з військовослужбовцями.

Суліцький В. та Швед О. наголошують: «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 звернулася, з метою прийняти правильне рішення» [20].

Проблемою надання соціальних послуг та соціальної роботи з військовими опікуються вчені О. Бойко, Н. Гусак, О. Міхеєва, О. Морщакова, Т. Назарук, І Трубавіна та інші.

Учені С. Ветлинський, У Гордієнко, В Клос, В. Пашинський, С. Ситняківська у своїх працях піднімають питання соціального захисту військовослужбовців.

Консультування – це сучасна технологія, яку все частіше використовують фахівці соціономічної сфери у своїй професійній діяльності, з метою надання допомоги різним верствам населення, які опинилися у складних життєвих умовах, своєчасної орієнтації громадян та окремих осіб, а також громад шляхом вказівки на альтернативні форми та методи надання допомоги. Також фахівці соціальної сфери допомагають клієнтам визначити цілі і забезпечують тих, хто звертається за допомогою необхідною інформацією.

Як правило, консультація – це процес взаємодії між двома або декількома людьми, в результаті якої спеціальні знання того, хто консультує використовуються клієнтом для вирішення особистих поточних проблем.

Фахівці зазначають, що в консультуванні основним є процес спілкування клієнта з фахівцем соціальної сфери.

У посібнику «Консультування в соціальній роботі» знаходимо: «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» [20].

**Метою** кваліфікаційної роботи є дослідження процесу консультування військовослужбовців.

#### **Завдання роботи:**

- розкрити сутність, зміст поняття «консультування»;
- дослідити види, форми та методи консультування військовослужбовців;
- здійснити аналіз сучасного стану консультування військовослужбовців.

**Об'єкт** дослідження є військовослужбовці, які перебувають на службі або повернулися з неї.

**Предмет дослідження** – технології соціальної роботи як спосіб вирішення соціальних проблем військовослужбовців.

**Гіпотеза дослідження** – застосування технологічного способу дозволить ефективніше вирішувати соціальні проблеми військовослужбовців.

**Методи дослідження:** *теоретичні:* аналіз, синтез, систематизація, вивчення наукової літератури,; *статистичні:* обробка даних.

**Апробацію дослідження** представлено тезами «Консультування як вид послуги в роботі фахівця соціальної сфери» у збірнику Сучасна освіта в реаліях та перспективах: соціально- педагогічний аспект : матеріали I Всеукраїнської науково-практичної конференції з нагоди 95-річниці

Криворізького державного педагогічного університету (02 травня 2025 року, м. Кривий Ріг). Кривий Ріг: КДПУ, 2025. 167 с.

***Кваліфікаційна робота складається*** зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаної літератури (25 позицій).

## РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОНСУЛЬТУВАННЯ ЯК ПРАКТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦЯ СОЦІОНОМІЧНОЇ СФЕРИ

### 1.1. Консультування як вид послуги у роботі фахівця соціальної сфери

Професійна діяльність фахівця соціальної сфери вирізняється багатоманітністю функцій та напрямів. Однією із таких функцій є консультування.

Консультування за своєю суттю – це вид професійної допомоги фахівця соціальної сфери клієнту задля того, аби він зміг зрозуміти, осмислити та проаналізувати власні проблеми, або певну життєву ситуацію, в якій він опинився (і не в змозі самостійно її вирішити).

Вивчення феномену консультування як напрямку професійної діяльності фахівця соціономічної сфери вимагає звернення до наукових та науково-теоретичних джерел з тих галузей знань, де це явище набуло ознак традиційності й має суто наукове обґрунтування.

Уперше консультування як практична діяльність використовувалася у царині психотерапії, а згодом і психології.

Одним із завдань фахівця соціономічної сфери, у напрямку соціального захисту населення, є забезпечення клієнтів доступною та своєчасною підтримкою та допомогою, тобто надання послуг, які сприятимуть виведенню нашої країни на європейський рівень.

Щоб краще розібратися в темі дослідження, звернемося до абетки фахівців соціальної сфери, в якій зазначено: «*Консультація* – професійна допомога клієнту..... у пошуку розв'язання проблемної ситуації» [1, с. 82].

За видами консультації, які проводить фахівець соціальної сфери можуть поділятися на групові та індивідуальні. Групові консультації фахівець

проводить з групою або декількома клієнтами, тоді як індивідуальні проводяться виключно з одним клієнтом.

За часом консультації бувають:

- одноразовими (коли клієнтові надається тільки одна консультація);
- короткочасними (коли з клієнтом проводиться декілька зустрічей, їх може бути три або чотири);
- середньотривалими;
- рекомендаційними;
- просвітницькими;
- діагностичними;
- психологічними;
- педагогічними;
- правовими;
- економічними тощо.

В іншому джерелі читаємо: «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» [4].

Соціальне консультування відносять до технології надання соціальних послуг. Ця технологія слугує для інформування та впливу на клієнта з метою відновлення його соціальних функцій, а також для налагодження спілкування у всіх його проявах.

Соціальне консультування здійснюється фахівцем у разі:

- коли людині необхідна допомога у виході зі складної життєвої ситуації;
- у разі, коли особистості потрібна допомога в процесі адаптації;
- у разі, якщо людина відчувається обмеженою у власній життєдіяльності;

- у разі, коли мова йде про збереження соціальної активності особистості.

Задля ефективного проведення соціального консультування фахівець повинен бути компетентним. І. Зверєва визначає компетентність так: «Компетентність – поглиблене знання, стан адекватного виконання завдання, здатність до актуального виконання діяльності тощо» [5, с. 57]

Науковиця зазначає, що: «У сфері соціально-педагогічної роботи компетенцію розглядають як знання і навички, необхідні для виконання специфічної ролі спеціаліста в межах організації або агенції, що допомагають їй виконувати свою місію» [5, с. 57].

Підставами для надання консультування як виду соціальної послуги слугують правові документи, серед яких:

- Закон України «про соціальні послуги» (від 01.06.2020);
- державний стандарт соціальної послуги від 17.07.2015;
- постанова КМУ «Про організацію надання соціальних послуг» (26.06.2019);
- Наказ Міністерства соціальної політики України № 429 «Про затвердження Класифікатора соціальних послуг» (від 23.06.2020).

За формою надання соціальні послуги класифікують на:

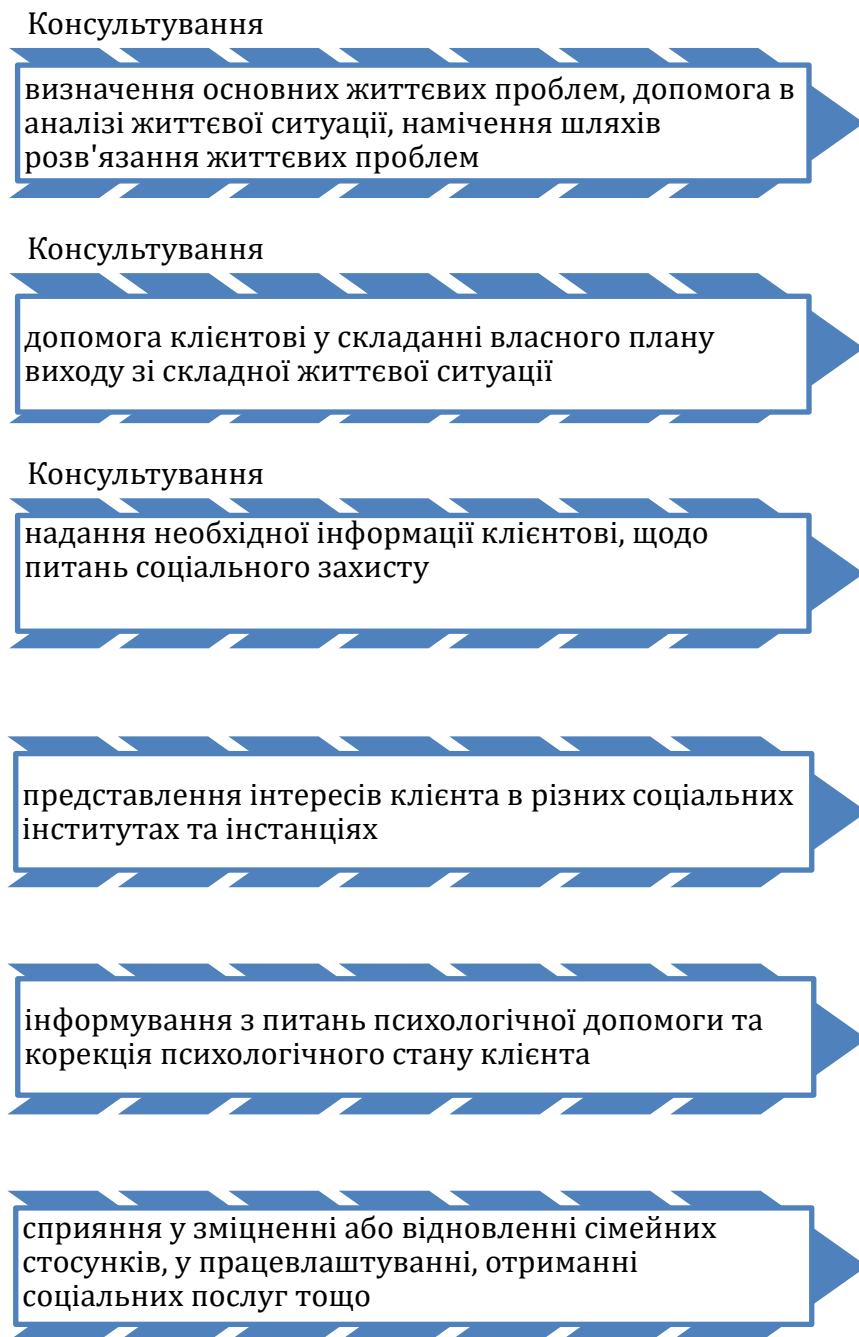
- стаціонарні (це такі, коли консультування відбувається у приміщенні, де фахівець соціальної сфери надає соціальні послуги клієнту, у робочий час);
- дистанційні (це такі, коли консультування відбувається за допомогою технічних засобів зв'язку, наприклад, телефонне консультування, онлайн консультування на платформі zoom). Ця послуга надається також із засобів зв'язку, які розміщені у приміщенні фахівця, який надає соціальну послугу клієнтові;

– вуличне консультування – (відбувається в нетрадиційних (не стаціонарних умовах), не в приміщенні, в якому працює фахівець із надання соціальної послуги: це можуть бути вулиця, місця, звичні для контактування

певних соціальних груп, (де ці групи гуртуються та мешкають, тобто разом проводять свій час.

Заходи, які включають зміст консультування, як соціальної послуги вважаємо за доречне представити на рисунку 1.

### Заходи змісту соціальної послуги



*Рис. 1 Заходи змісту соціальної послуги*

Соціальна послуга (консультування) це безкоштовна послуга, яка повинна надаватися в день звернення, або у термін, який не перевищує три робочі дні з дня звернення клієнта, або подання письмової заяви.

Задля отримання консультування як виду соціальної послуги потрібно клієтові подати заяву самому або через свого законного представника. Це може відбуватися шляхом відправлення документів через пошту, або це може бути рекомендований лист.

Отримати послугу консультування може будь-яка фізична особа, незалежно від статі.

Документи, які подають для отримання соціальної послуги консультування:

- заява клієнта або його законного представника;
- акт оцінки потреб клієнта/сім'ї у соціальних послугах (консультуванні);
- копія довідки до огляду медико-соціальної експертної комісії, (у разі, коли особа має інвалідність);
- копія довідки ВПО (за наявності).

У державних документах читаємо: «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» [20, с. 15].

Отже, консультування як вид соціальної послуги надається фахівцем соціальної сфери, у разі потреби, за зверненням клієнта, який потребує саме цього виду допомоги.

## **1.2. План консультування як чинник успішної роботи фахівця соціальної сфери**

Для того, щоб ефективно і успішно проводити будь яку діяльність – необхідний план роботи. Це також стосується і сфери консультування.

Індивідуальний план слугує основою для надання соціальної послуги консультування як при тривалому, середньому або коротко тривалому консультуванні (як у стаціонарних умовах, так і дистанційно). Він спирається на результати оцінювання індивідуальних потреб клієнта, отримувача соціальної послуги.

Пам'ятаймо, що індивідуальний план складається та узгоджується окремо з кожним, хто отримує соціальну послугу, або з його законним представником. Складаючи план соціальної послуги варто враховувати побажання отримувача соціальної послуги, але за умов, що озвучені побажання не будуть суперечити правилам внутрішнього розпорядку фахівця, який надає консультування та вимогам закону.

За чинним законодавством, фахівець складає індивідуальний план за визначеною формою у двох примірниках. Його підписують отримувач соціальної послуги або його законний представник та фахівець, який надає соціальну послугу.

В обов'язковому порядку, один примірник індивідуального плану видається клієнтові, якому надають соціальну послугу консультування, або його законному представникові, другий примірник плану залишається у фахівця соціальної сфери, що надає соціальну послугу.

Варто наголосити, що визначаючи індивідуальні потреби отримувача соціальної послуги консультування при тривалому, середньому чи коротко тривалому консультуванні очно або дистанційно, повинно здійснюватися комплексно, спеціалістом який надає цю соціальну послугу, враховуючи специфіку роботи, індивідуальні та вікові особливості отримувача соціальної

послуги тощо. Це зазначено в Kartі індивідуальних потреб особи, яка потребує соціальної послуги консультування.

Варто наголосити, що Карта індивідуальних потреб з надання соціальної послуги консультування заповнюється на підставі спостереження, опитування, та аналізу документів (висновку, який надає заклад охорони здоров'я, або індивідуальної програми реабілітації клієнта, або довідки про склад сім'ї. За необхідності, фахівець соціономічної сфери може вимагати додаткову інформацію про клієнта, яка має доповнюватися інформацією відповідно до спеціалізації надавача соціальної послуги консультування.

Пожидаєва О.В. у статті «Консультування як один із напрямів професійної діяльності соціального педагога» зазначає: «Безпосередня консультативна діяльність соціального педагога реалізується в закладах освіти, центрах реабілітації і профорієнтації, молодіжних біржах праці, притулках для неповнолітніх» [13].

Науковиця наполягає на тому, що тільки комплексна робота з надання допомоги клієнту зможе передбачати його взаємодію з різними спеціалістами, які здатні вивчити найрізноманітніші аспекти проблеми: соціальні, педагогічні, психологічні, правові, економічні тощо.

Консультування як форма роботи реалізується у закладах спеціалізованої комплексної допомоги:

- центри сім'ї та дитини;
- центри реабілітації інвалідів;
- центри реабілітації наркозалежних.

У полі уваги фахівця соціально-педагогічної діяльності знаходяться люди:

- різного віку;
- різні за професійною діяльністю;
- безробітні;
- неповнолітні діти;
- батьки;
- здобувачі освіти тощо.

У цьому випадку ми говоримо про людей, які займають зовсім полярні соціальні статуси і виконують різні соціальні ролі. Варто пам'ятати, що кожна людина може опинитися в ситуації, коли їй потрібна буде допомога фахівця в плані консультування. У такий не певний час, в який ми живемо зараз кожен може виступити у ролі клієнта, який потребує консультативної підтримки і допомоги.

Тому консультування, як вид професійної діяльності фахівця соціальної сфери базується на принципах, що відображують гуманістичну спрямованість, а саме:

- принцип професійної компетенції виявляється у визначенні проблем клієнта та шляхів їх розв'язання;
- принцип гуманізму;
- принцип емпатійної включеності;
- принцип діяльнісного милосердя;
- принцип взаємодії з особистістю;
- принцип допомоги у критичній ситуації;
- принцип своєчасності;
- принцип психолого-педагогічної підтримки;
- принцип роботи з проблемною особистістю;
- принцип комплексності;
- принцип інтегрованості;
- принцип системності соціального сприяння;
- принцип розвитку людини в мікросередовищі;
- принцип урахування виховних можливостей;
- принцип проєктування різносторонньої підтримки;
- принцип корекції та реабілітації особистісного вирішення життєво важливих завдань.

Отже, в професійній діяльності фахівця соціальної сфери, а саме в консультативній роботі, планування виступає необхідною умовою, яка забезпечує успіх всієї майбутньої діяльності.

## **Висновки до розділу 1**

У професійній діяльності фахівця соціономічної сфери консультування виступає одним із основних напрямів роботи.

З історії розвитку консультування як процесу допомоги, нам відомо, що він виник давно. Історичні джерела стверджують, що консультація як напрямок, виникла значно раніше, ніж вона відокремилась у самостійний напрямок діяльності фахівців соціономічної сфери.

Наукові джерела стверджують, що станом на теперішній час, в науці не існує єдино визначення дефініції «консультування». Перш за все, це пов'язується з тим, терміни «консультування» і «консультація» використовуються досить широко в найрізноманітніших галузях і сферах діяльності людей.

## **РОЗДІЛ 2. ВИДИ ТА МЕТОДИ КОНСУЛЬТУВАННЯ В СОЦІАЛЬНІЙ СФЕРІ**

### **2.1 Сутність інформаційно-мотиваційного консультування**

Інформаційно-мотиваційне консультування – це вид консультування, який надає фахівець соціальної сфери з метою надання інформації людині, яка її потребує, задля того аби допомогти у ситуації не визначеності. Інформаційно-мотиваційне консультування слугує для того, аби допомогти клієнту прийняти усвідомлено правильне рішення й оцінити власні ресурси відносно бажаних поведінкових змін.

Останні десятиріччя характеризуються тим, що в суспільстві стрімко набирає обертів технологізація всіх процесів. Цей феномен не оминув своєю увагою і соціальну сферу. Масове використання інформаційно-комунікаційних технологій сприяє створенню єдиного світового інформаційного простору. Відтак, зростає роль інформаційних консультативних послуг. Ці ресурси набувають певних переваг, в свою чергу, це сприяє впровадженню нових методів і засобів отримання, збереження, перетворення, обробки інформації за допомогою сучасної високоточної техніки та засобів зв'язку в соціономічній сфері. Відтак, соціальна робота збагатилася новими видами консультування з використанням інформаційних технологій.

Щоб правильно оцінити ситуацію і надати кваліфіковану консультацію клієнтові, фахівець соціальної сфери повинен правильно визначити мотиваційний потенціал особистості.

В психології під мотиваційним потенціалом розуміють силу впливу однієї особистості на іншу. Це свого роду енергетика, яка передається від фахівця клієнтові.

Мотиви спрямовують наші дії, відтак інформаційно-мотиваційний аспект консультування, це той напрямок, завдячуючи якому фахівець

соціальної сфери здатен надати кваліфіковану підтримку і допомогу особистості, яка того потребує.

Якщо клієнт відчуває потребу у консультуванні, і якщо ця потреба виступає внутрішнім збудником, ми можемо говорити про те, що консультування буде ефективним і дієвим.

Максименко С.Д. пише: «Живим істотам від природи властива активність, яка забезпечує життєво важливі зв'язки організму із середовищем. Джерелом активності живих істот є потреби, що спонукають її до відповідних реакцій, дій. Потреба – це стан живої істоти, в якому виявляється її залежність від конкретних умов існування» [8, с. 77].

Автор зазначає, що діяльність людини за своєю суттю є соціальною, адже людина – істота соціальна. Тому вона не лише пристосовується постійно до нових умов життя, а й активно впливає та змінює його, відповідно до своїх потреб.

Відомо, що людську діяльність характеризують цілеспрямованість і свідомість. Автор зазначає: «Особистість як суб'єкт діяльності, задовольняє свої потреби, взаємодіючи з середовищем, ставить перед собою певну мету, мотивує її, добирає засоби для її здійснення, виявляє фізичну й розумову активність у досягненні поставленої мети» [8, с. 77].

Якщо ми ведемо мову про інформаційно-мотиваційне спілкування, то не можливо оминати увагою такий аспект як міжособистісна взаємодія фахівця з клієнтом.

Орбан-Лембрик Л.Е. зазначає: «Суспільство – це система взаємодій людини з іншими людьми. Різноманітні соціальні відносини, суб'єктом яких є особистість, зумовлені багатоманітністю соціальних інтересів. Соціальні стосунки мають об'єктивний характер, але для кожної людини вони відбиваються у її внутрішньому світі, набуваючи особистісного забарвлення, що виявляється в конкретній поведінці людини, її почуттях, настроях та ін.» [11, с. 480].

У процесі інформаційно-мотиваційного консультування фахівець соціономічної сфери застосовує види взаємодії описані Р. Бейлзом дещо адаптовані до власної професійної діяльності.

Вважаємо за доцільне продемонструвати види взаємодії фахівця й клієнта в таблиці 1.

Табл. 1

### Види взаємодії фахівця соціономічної сфери з клієнтом

| № з/п | Категорії взаємодії         | Види взаємодії                                                                                                                                                                                                      |
|-------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | <i>Постановка проблеми</i>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- етап надання інформації</li> <li>- пропозиція до висловлення власної думки</li> <li>- прохання надати конкретні вказівки до виконання дій</li> </ul>                       |
| 2     | <i>Розв'язання проблеми</i> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- вказівки та пропозиції стосовно розв'язання проблеми</li> <li>- висловлення власних думок з приводу розв'язання проблеми</li> <li>- орієнтування на думки інших</li> </ul> |
| 3     | <i>Позитивні емоції</i>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- виявлення солідарності</li> <li>- боротьба з агресивністю</li> <li>- прийняття/згода</li> </ul>                                                                            |
| 4     | <i>Негативні емоції</i>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- абсолютна незгода/неприйняття</li> <li>- наростаюче напруження</li> <li>- демонстрація антагонізму</li> </ul>                                                              |

Як ми можемо спостерігати з таблиці, у процесі своєї консультативної діяльності фахівець соціальної сфери здійснює послідовний перехід від однієї фази консультування до іншої. Варто також зазначити, що консультування як процес надання допомоги може мати як позитивні, так і негативні наслідки, оскільки ми маємо справу з категоріями клієнтів, які досить різні за

соціальним статусом, вихованістю, темпераментом, освіченістю, життєвим досвідом тощо.

Якщо мова йде про клієнтів, яким необхідна допомога у плані консультування, то ми можемо сміливо стверджувати, що як будь яка людина, наш клієнт за природою побудований таким чином, що схильний шукати міжособистісної взаємодії, тих контактів з іншими, які допоможуть йому знайти вихід із критичної ситуації.

Спираючись на концепцію мотивів соціальної поведінки Шутца В., яку він запропонував у XX столітті, ми знаємо, що в основу взаємодії вчений поклав три найважливіші міжособистісні потреби, а саме:

- 1) приєднання;
- 2) контроль;
- 3) відкритість.

Зупинимось докладніше на кожній потребі.

Приєднання автор описує як бажання індивіда бути залученим до спільноти, але в той же час, виокремлювати себе від інших, при цьому, перебуваючи з нею у взаємодії. Тобто мова йде про те, що індивід хоче довести іншим власну значущість. Таке пояснення приєднання індивіда до суспільства демонструє його прагнення до взаємодії як такої.

Контроль це зазвичай бажання мати владу над іншими, тобто контролювати інших задля того, аби самому не бути контрольованим іншими. У наукових джерелах, знаходимо: «Соціальна поведінка контролю не пов'язана з приєднанням, позаяк влада не вимагає виокремлення. Основною психологічною проблемою є проблема компетентності...» [11, с. 488].

Дефініція відкритості інформує нас про те, що це потреба, яку відчуває кожна адекватна особистість, тому що відкритість це потреба в близьких та емоційних стосунках з іншими представниками соціуму. Якщо в індивіда виникає потреба любити інших і викликати почуття любові до себе, в цьому випадку ми можемо говорити про відчуття відкритості. Якщо людина не впевнена в тому, що вона подобається іншим, її поведінка у плані

налагодження соціальних контактів буде екстремальною, а це значить, що людина буде уникати близьких контактів з іншими людьми або ж навпаки буде демонструвати надзвичайну надркритість.

Розкриваючи сутність інформаційно-мотиваційного консультування ми не можемо не зупинитися на дефініції «афіліація», оскільки це поняття є надважливим у соціальному консультуванні. Афіліація визначає потребу особистості в налагодженні соціальних контактів. В нашому випадку, клієнт йде на контакт з представником соціальної сфери, коли відчуває, що сам не в змозі вийти з тієї чи іншої проблемної ситуації. Бо це притаманно людині, коли виникає якась проблема, ми намагаємося опинитися в товаристві, де нам нададуть допомогу, розрадять, підтримають. Це на багато краще, ніж опинитися на самоті, віч-на-віч з власною проблемою, горем, ситуацією, коли не бачиш виходу і не знаєш, як правильно вдіяти.

У науковій літературі, читаємо: «Серед мотивів афіліації дослідники виокремлюють пошук підтримки, розради, отримання полегшення, редукцію тривоги, віднаходження інформації. Три останніх мотиви є найголовнішими у складних ситуаціях» [11, с. 489-490].

Отже, в професійній діяльності фахівця соціономічної сфери інформаційно-мотиваційна складова є доволі серйозним і необхідним напрямом, який здатний забезпечити ефективність роботи. Володіючи інформаційними технологіями в процесі консультування фахівець має можливість задіяти в процесі консультування сучасні технології, досягнення науки і техніки для покращення різних сфер життя своїх клієнтів.

## **2.2 Взаємодія та спільна діяльність фахівця соціальної сфери та клієнта як умова досягнення успіху в консультуванні**

Взаємодія та спільна діяльність – це ті складові в роботі з клієнтом під час надання соціальної послуги консультування, без яких успішна діяльність просто не можлива. Зміст взаємодії полягає в тому, що смислове наповнення її

розкривається саме в контексті спільної діяльності суб'єкта, який надає соціальну послугу консультування, та клієнта, який цю послугу отримує. Тільки в процесі спільної діяльності можливо досягти позитивного результату.

Міжособистісна взаємодія фахівця і клієнта передбачає взаємозв'язок. Конкретним змістом цього зв'язку є співвідношення, яке вкладає кожен з учасників процесу, тобто індивідуальний вклад кожного у спільну справу консультування.

Існує три моделі спільної діяльності, яку ми брали за основу в процесі консультування, а саме:

- *спільно-індивідуальна модель*, за якої кожен з учасників процесу консультування вносить власну частку в загальну справу, не дивлячись на результати інших;
- *спільно-послідовна модель*, за якої завдання, які ставить суб'єкт надання соціальної послуги, виконуються кожним послідовно;
- *спільно-взаємопов'язана модель*, за якої кожен учасник взаємодії одночасно спілкується з іншими учасниками.

Принципи побудови стосунків з клієнтом в процесі консультування ми відобразили на рис. 2.

### **Принципи побудови стосунків з клієнтом в процесі консультування**



*Рис. 2. Принципи побудови стосунків з клієнтом в процесі консультування*

Задля ефективності в роботі консультування потрібно, щоб в спільній діяльності клієнта та фахівці просліджувалися певні ознаки.

Першою виділяють наявність у клієнта та надавача соціальної послуги консультування загальної мети процесу. Х мова йде про спільну діяльність у досягненні поставленої мети, адже спільна діяльність як форма кооперації, породжує необхідність досягнути такі цілі, які не доступні окремій особистості, а спільна діяльність дозволить ці цілі досягти, тому що вони усвідомлені особистістю і визначені нею як доцільні для виконання.

Другою ознакою визначено спільну діяльність, у якій окрім індивідуальних мотивів, повинні бути присутніми й загальні мотиви. Адже вони дозволять сформулювати загальні мотиви діяльності.

Третя ознака передбачає необхідний поділ процесу досягнення мети на окремі складові. При цьому досить важливим є те, що ці складові повинні бути функціонально пов'язаними між собою.

Четвертою ознакою є об'єднання. Тут розуміється індивідуальна діяльність, як утворення єдиної спільної діяльності, як виникнення взаємозв'язків між учасниками процесу надання соціальної послуги консультування.

П'ятою ознакою визначають виконання діяльності всіх учасників процесу консультування, яке є координованим.

Шоста ознака – необхідність управління процесом консультування, при цьому наголошується на тому, що ця потреба повинна включати самоуправління.

Сьома ознака – передбачає наявність єдиного завершального результату, який буде загальним для всіх учасників процесу консультування.

Отже, взаємодія та спільна діяльність фахівця соціальної сфери та клієнта як умова досягнення успіху в консультуванні можлива за умови реалізації певних цілей, які ставить перед початком роботи суб'єкт консультування та дотриманні певних ознак, які необхідно дотримуватись під час процесу консультування.

## **Висновки до розділу 2**

З метою оптимізації соціальної роботи з надання консультування військовослужбовцям необхідно забезпечити дієве інформаційно-мотиваційного консультування. Тобто надання необхідної інформації військовослужбовцям для повноцінного входження в суспільство без війни, в яке вони повертаються. Задля впровадження цього плану соціальні служби та окремі фахівці мають бути висококваліфікованими та уміти налагоджувати спільну взаємодію з клієнтами. У цьому напрямку фахівець з надання консультування повинен створити для військового умови для організації взаємодопомоги.

### **РОЗДІЛ 3. СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНА РОБОТА З ВІЙСЬКОВОСЛУЖБОВЦЯМИ: ТЕХНОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ**

#### **3.1 Соціально-педагогічна підтримка військовослужбовців: специфіка, перспективи**

Станом на сьогодні, коли Україна перебуває у стані війни, коли з кожним днем в країні стає все більше військових, які захищають наше Вітчизну, або в силу різних причин не можуть цього робити, соціальна робота з військовими набирає обертів. Цей напрям роботи в діяльності фахівців соціальної сфери стає все більш актуальним.

Криваві події, які відбуваються сьогодні в країні, потребують серйозного підсилення усіх систем держави, а найбільше – підсилення системи соціального захисту та соціальної підтримки наших захисників, військових, що боронили або ж продовжують боронити рідну землю.

Ольга Логвінова зазначає: «Невизначеність перспектив майбутнього життя, зміна традиційного життєвого укладу, дефіцит сприятливого соціального середовища для соціалізації особистості – усе це є результатом нинішньої кризової ситуації в Україні. Зазначені проблеми не можуть бути розв’язанні без системного втручання соціальних працівників, реалізація професійної діяльності яких спрямована на сферу допомоги людям в означених процесах соціального життя» [7, с. 74–78.].

Війна, нав’язана нам росіянями, призвела до появи нової категорії отримувачів соціальних послуг – військовослужбовців, які постраждали внаслідок воєнних дій морально, психологічно і фізично.

Досліджуючи стан соціальної роботи з військовими, ми дійшли висновку, що станом на сьогодні основною метою нашої соціально-педагогічної і соціальної роботи є напрям з відновлення фізичних і психічних сил військовослужбовців. Варто наголосити на тому, що особливість сучасної

соціальної роботи полягає в її спрямованості на позитивний соціальний розвиток військових у розв'язанні його суб'єктивних соціальних проблем.

Питання надання соціальної допомоги військовослужбовцям є надзвичайно важливим і актуальним, саме тому це зумовлює необхідність якісної підготовки кадрів, які зможуть надавати кваліфіковану і необхідну допомогу цій категорії населення.

Аналіз законодавчої бази відносно соціальної роботи з надання соціальних послуг, зокрема консультування, з досліджуваною категорією осіб дозволяє стверджувати, що розмаїття соціальних послуг з військовослужбовцями повинно забезпечувати такі особливі цінності, як:

- *соціальний захист*, а саме забезпечення гідних умов життя військовослужбовців;
- *соціальна підтримка*, а саме задоволення соціальних потреб військовослужбовців, які перебувають у стані соціальної та економічної скрути;
- *соціальне обслуговування*, а саме задоволення соціальних потреб військовослужбовців засобом надання їм широкого спектру соціальних послуг;
- *психологічна та соціально-педагогічна допомога* учасникам бойових дій, які опинились у складних життєвих обставинах;
- *адаптаційна підтримка*, яка включатиме проведення семінарів та тренінгів задля навчання військовослужбовців.

Варто наголосити, що соціальному захисту та і соціальній підтримці, у сучасній соціальній роботі з військовослужбовцями відведено важливу роль: але також, варто зазначити, що ця робота не є системою. А ми повинні розуміти, що будь які, превентивні і комплексні заходи спрямовані на збереження прав та свобод військовослужбовців, сприятимуть соціальній адаптації і реабілітації військових, а відтак, загалом, зможуть забезпечити їм сприятливе зовнішнє соціальне середовище.

Задля ефективного надання соціальних послуг військовослужбовцям необхідно, в першу чергу, провести дослідження з даного питання, та визначити реальні потреби військових. А вже потім прогнозувати той обсяг соціальної допомоги, який вони реально потребують.

Серед соціальних послуг, які отримують військовослужбовці, на нашу суб'єктивну думку, варто розширити саме такі:

- навчання у ВНЗ (безкоштовне);
- розширити пільги на комунальні послуги;
- систематичне надання грошової допомоги на оздоровлення;
- отримання психолого-педагогічних консультацій;
- отримання соціально-педагогічних консультацій;
- отримання консультацій з додаткової професіоналізації;
- отримання консультацій з неформальної освіти;
- відновлення духовних та соціокультурних потреб;
- безкоштовні медичні консультації тощо.

Спілкуючись з військовими та військовослужбовцями, не раз чули їх думки про те, що вони не отримують належних послуг від держави, а відтак почуваються соціально дезадаптованими й не задоволеними відносно ставлення до них держави та державних службовців.

Нам імпонує думка, що надання соціальних послуг людині, яка відчула на собі всі жахи війни (голод, холод, поранення, контузія, полон тощо), має виходити за межі тільки матеріальної допомоги. Цей спектр послуг має бути значно ширший, приміром до духовної та соціокультурної підтримки.

У науковій літературі, читаємо: «Перелік видів соціальної та соціально-педагогічної допомоги, що охоплюють різні сфери життєвих інтересів людини, сприяють зміцненню та активізації адаптаційного потенціалу особистості, запобіганню негативних впливів на неї, забезпечують охорону та захист прав людини і громадянина» [7, с. 74–78.].

Соціальна робота з військовослужбовцями повинна проводитися за різними напрямками, відповідно до тих проблем, які у них виникають.

На нашу думку, основні напрями, які необхідно активно розвивати та пропагувати сьогодні, це:

- соціально-економічний напрям;
- соціально-педагогічний напрям;
- соціально-трудоий напрям;
- соціально-інформаційний напрям.

Варто наголосити, що задля розвитку кожного з цих напрямів, компетентним органам необхідно створити відповідні пакети документів з надання соціальних послуг, які будуть надавати певні осередки соціальної допомоги, відповідно зрозуміло, що там повинні працювати фахівці високої кваліфікації і гарно підготовлені.

Останні роки характеризуються вирішальним поступом у бік європейської інтеграції, тому у державі напрацьовується все більше комплексних послуг, і для військовослужбовців зокрема. Але, це все одно дуже мало, в порівнянні з європейськими країнами.

І якщо ми претендуємо на звання європейської держави, ми повинні створити спектр таких соціальних послуг, за яких кожен, хто захищав нашу державу від російської агресії, міг би вільно обирати заклад для реабілітації, санаторно-курортні послуги, фізпроцедури, лікувальні масажі, путівки для приведення в норму власного здоров'я, адже вони його втратили на війні.

Надзвичайно важливим сьогодні є завдання допомогти адаптуватися та повернутися до повноцінного життя військовослужбовцям, тому фахівці різних сфер: медици, психологи, реабілітологи, соціальні працівники повинні працювати над власним розвитком та самовдосконаленням у професійній діяльності. А тому, надзвичайно важливим, пріоритетним напрямом сьогодні можна вважати саме розвиток системи соціальних послуг. Бо у ситуації, яка склалася станом на сьогодні доцільним є розв'язання великої кількості соціально-практичних завдань, а саме:

- високий рівень навчання фахівців соціальної сфери;

- підвищення кваліфікації (не для галочки), а дієве, фахівців соціальної сфери;
- належний соціальний супровід військовослужбовців у мирному житті;
- допомога у створення ветеранських центрів;
- належний рівень психологічної реабілітації військовослужбовців;
- соціально-педагогічні тренінги та семінари;
- консультативна допомога «телефонів довіри»;
- проведення превентивних заходів із запобігання вживання алкоголю та наркотичних речовин;
- робота з сім'ями військових;
- інформування про цільову державну підтримку у разі здобуття освіти тощо.

Наш час характеризується інтенсивним впровадженням нових методів і технологій соціальної роботи з військовослужбовцями. Сучасна соціальна підтримка пропонує надавати військовослужбовцям первинні та вторинні методи допомоги.

Методи первинної терапії:

- індивідуальна терапія (яка передбачає безпосередню роботу тільки з військовослужбовцем);
- сімейна терапія (орієнтується на співпрацю з сім'єю у вирішенні складних соціальних та психологічних завдань);
- групова терапія (цей напрям роботи включає як роботу з військовослужбовцем, так і його найближчим оточенням).

Методи вторинної терапії:

- планування (на цьому етапі ми ретельно прописуємо роботу, яку будемо впроваджувати під час надання послуг соціального плану);
- консультування (цей етап характеризується наданням консультативної підтримки і допомоги з усіх питань, яка цікавлять клієнта, в нашому випадку – військовослужбовця);

- соціальний супровід (здійснювати доти, доки це буде необхідно клієнтові; станом на сьогодні в деяких вищих навчальних закладах України запроваджено навчання зі спеціальності «Соціальний супроводжуючий військовослужбовців»).

Лактіонова О. зазначає: «Основними процедурами технології сучасної соціальної роботи з військовослужбовцями є: соціальна профілактика – діяльність, спрямована на попередження проблем індивіда, подолання їх причин; соціальна реабілітація – діяльність, спрямована на подолання наслідків проблем, відновлення стану соціального функціонування; соціальна підтримка – діяльність, спрямована на компенсацію ресурсів військовослужбовця, втрачених під впливом проблеми» [7, с. 6].

Для нашого дослідження важливим є те, що в Україні соціальна робота з військовослужбовцями починає набувати індивідуальної спрямованості. А саме, активна молодь задля допомоги військовослужбовцям запроваджує ефективні та перспективні методи роботи з надання послуг соціального консультування. Волонтери та молодь, яка надзвичайно вільно користується технічними засобами запроваджує таку послугу як Телефонне консультування. Тобто зателефонувавши за певним номером, вам нададуть розлогу консультацію з питання, яке вас цікавить, або допоможуть вирішити проблему, яку ви самостійно вирішити не в змозі.

Важливим напрямом з військовослужбовцями є соціальна робота, яка здійснюється технологічним способом, через надання інформаційних, психологічних та корекційних послуг. Адже в силу обставин (наприклад, якщо людина втратила кінцівки на війні й не має можливості добратися до центру надання соціальних послуг для консультування), вона може це зробити вільно використовуючи засоби зв'язку.

### **3.2. Консультування як спосіб вирішення проблем військовослужбовців: перспективи і напрями**

Зрозуміло, що прогрес, розвиток, добробут, благополуччя та захист будь якої держави значною мірою залежить від тих, хто покликаний її захищати. Відповідно безпека нашої держави не можлива без збройних сил.

Україна як суверенна демократична держава теж має власні Збройні Сили, які продемонстрували свою ефективність, стійкість та відвагу у захисті суверенітету рідної країни.

Та ми як свідомі громадяни України повинні розуміти, що результативність роботи Збройних Сил України сьогодні значною мірою залежить від вирішення тих соціальних проблем, з якими стикаються військовослужбовці.

Виходячи із зазначеного, стає зрозумілим, що ми повинні забезпечити військовослужбовців ефективними і дієвими соціальними послугами, однією з яких виступає консультування засобом сучасних технологій.

У навчально-методичному посібнику «Консультування в соціальній роботі, читаємо: «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» [20, с. 144].

Найважливішою метою соціально-педагогічної роботи з військовослужбовцями стає організація його позитивно спрямованої життєдіяльності та гармонізація взаємодії з соціальним середовищем.

При цьому важливо пам'ятати, що вся соціальна робота з консультування з даною категорією підпорядковується соціально-політичним, соціально-

педагогічним, принципам, принципам індивідуального та диференційованого підходу.

Соціально-політичний принцип забезпечує законність та дотримання прав і свобод людини, тобто через державу, її соціальні інститути реалізується право людини на повноцінне життя.

Соціально-педагогічний принцип забезпечує вільний доступ до соціально-діяльнісного підходу в професійній діяльності, забезпечує облік соціально-педагогічної роботи та сукупність потреб кожного військовослужбовця.

Принципи диференційованого та індивідуального підходів до передбачають необхідність відмежування конкретних потреб військовослужбовця від загальних.

Професійність соціального педагога у здійсненні консультативної діяльності передбачає розуміння проблеми клієнтів, вивчення і діагностування рівня їх проблем, надання соціальної підтримки.

Науковці наголошують, що для здійснення консультативної діяльності фахівець соціальної сфери повинен володіти певними знаннями, вміннями та цінностями.

На нашу суб'єктивну думку фахівець, який проводить процедуру консультування повинен володіти технологією активного слухання. Адже сутність цієї технології полягає в тому, щоб під час надання консультативної допомоги консультант вмів не лише переконливо говорити, а й спокійно слухати, і що найважливіше – почути клієнта. Бо вміння вислухати клієнта називають справжнім мистецтвом спілкування. Не дарма ж говорять: «Найкращий співрозмовник, не той хто вміє гарно говорити, а той, хто вміє спокійно вислухати».

Уміння вислухати й почути співрозмовника – це процес, під час якого між людьми встановлюються певні зв'язки, і виникає відчуття ефективного взаєморозуміння.

Кваліфікований консультант у процесі надання послуги консультування не перебиває клієнта, він уважно слухає, занотовує, демонструє зацікавленість

бесідою, стежить за реакцією співрозмовника, виявляє взаємодію, а вже потім задає уточнюючі запитання.

Абсолютно чітко зрозуміло, що процес консультування – це царина, в якій фахівець повинен також вільно орієнтуватися в загально педагогічних знаннях, бо ці знання пояснюють закономірності процесу консультування, його зміст, етапи та компоненти, знання спеціальних галузей, таких як от консультування клієнта в кризових ситуаціях, консультування та допомога у вирішенні конфліктних ситуацій, організаційне консультування і т. ін.

Тому перед фахівцем соціальної сфери постає важлива задача – формування системи знань та закономірностей професійного спілкування про консультування військовослужбовців як процес взаємодії.

Наступний досить важливий аспект, на якому варто зосередити увагу – це формування у фахівця соціальної сфери системи певних вмінь та навичок професійного спілкування, а саме:

- уміння визначити проблему військового;
- уміння створювати атмосферу психологічного комфорту під час консультування і після його проведення;
- сприяння участі клієнта в консультативній роботі;
- особиста зацікавленість процесом консультування;
- уміння користуватися діагностичними та корекційними методами;
- уміння адекватно оцінювати процес консультування;
- уміння налагоджувати зворотній зв'язок тощо.

У науковій літературі, читаємо: «...Важливим аспектом виступає формування системи індивідуальних професійних цінностей, які б співвідносились із базовими цінностями консультування – це розуміння проблеми, зосередженість на клієнтові, входження у консультативний процес, розуміння діагностичних і корекційних результатів» [ 13] .

Консультування як процес надання соціальної допомоги тим, хто її потребує, а в нашому випадку – це військовослужбовці, має такі напрями, які ми подаємо в таблиці 2.

### Напрями консультування

| <i>Напрями консультування</i>          | <i>Їх класифікація</i>                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b><i>Соціально-інформаційний</i></b>  | Соціально-інформаційний напрям має на меті надання клієнтам інформації стосовно питань соціального захисту, соціальної підтримки і допомоги                                                                                                              |
| <b><i>Соціально-правовий</i></b>       | Соціально-правовий напрям спрямований на роз'яснення прав клієнтів, їх правових гарантій, та сприянню в реалізації цих прав та гарантій                                                                                                                  |
| <b><i>Соціально-профілактичний</i></b> | Соціально-профілактичний напрям покликаний сприяти виявленню психологічних факторів, котрі зумовлюють відхилення в соціальному та психічному розвитку клієнта                                                                                            |
| <b><i>Соціально-психологічний</i></b>  | Соціально-психологічний напрям спрямовує свою увагу на надання послуг з реабілітації. Ці послуги можуть надаватися центрами, комплексами, службами та іншими закладами, в яких дбають про психологічне, моральне, емоційне, ментальне здоров'я клієнтів. |

Означені напрями консультативної діяльності фахівця соціальної сфери здійснюються в різних формах. Так, наприклад, консультування засобом листування, або ж телефонної розмови здійснюється за допомогою засобів електронного зв'язку, тобто технологічних засобів. Ми знаємо про консультування, яке надають спеціалізовані служби, такі як «Телефон довіри», «Гаряча лінія», «Громадська приймальня» тощо.

Консультативна діяльність таких служб спрямована на надання, перш за все, анонімної допомоги. Також варто зазначити, що ця допомога є безкоштовною, та носить психотерапевтичну й соціально-педагогічну допомогу.

Військовослужбовці Збройних Сил України повинні знати, що консультативна діяльність цих служб спрямована безпосередньо на психолого-терапевтичну діяльність з надання допомоги у визначенні проблем клієнта та пошуку шляхів задля її вирішення.

Служби консультування надають інформацію про соціальну допомогу, соціальну підтримку, про надання соціально-правових гарантій тощо.

Консультування, яке здійснює фахівець соціальної сфери відбувається в структурному підрозділі спеціалізованої служби. Метою діяльності таких служб є надання комплексної допомоги у вирішенні соціальних, соціально-педагогічних, психологічних проблем, які фахівці служби вирішують шляхом надання консультування із залученням відповідних спеціалістів – юриста, психолога, кризового психолога, соціального педагога лікаря тощо.

Варто також наголосити на тому, що соціальна допомога у вигляді консультування полягає в тому, аби допомогти військовослужбовцям відновити власні психічні і фізичні сили, а також допомогти, скорегувати, навчити бачити і розуміти інші сторони життя. Адже перебуваючи на військовій службі вони відвикають від повсякденного буденного життя. Життя в окопі – це зовсім інша реальність. І повертаючись у цивільне життя майже всі військовослужбовці говорять про серйозну соціальну і психологічну кризу, яку кожен з них відчуває і переживає по своєму, в залежності від ситуації, темпераменту, характеру, і від того як довго кожен з них знаходився на військовій службі.

Окремим, але не менш важливим напрямом у процесі консультування військовослужбовців, виступає робота з членами їх родин. Адже родина, бажає вона того, чи ні, також відноситься до соціального середовища військового. І мета соціально-педагогічної роботи з родиною військового

полягає в організації позитивно спрямованої життєдіяльності з метою гармонізації її взаємодії із середовищем, в якому проходить соціалізація військового.

Рубчевський В. авторитетно зазначає: «Слід враховувати, що саме взаємозв'язок сім'ї військовослужбовця і соціального середовища, в якому вона функціонує, обумовлює основні завдання цієї роботи:

- створення умов для формування соціальної стійкості сім'ї до сприйняття і подолання важких життєвих ситуацій;
- підвищення потенціалу соціалізуючої дії сім'ї на своїх членів;
- відновлення і підтримка активності сім'ї;
- стимулювання потреби членів сім'ї у трансформації соціальних знань у процесі соціальної взаємодії;
- досягнення такого кінцевого результату, за якого необхідність у соціальній підтримці сім'ї зникне» [15, с. 147–151].

Готуючись до виконання ролі консультанта, фахівець соціальної сфери повинен пам'ятати, що під час надання консультативної допомоги він одночасно виконує три ролі:

- роль радника;
- роль консультанта;
- роль захисника.

Зупинимося докладніше на визначенні цих ролей.

Отже, у ролі радника фахівець проводить роботу, тобто інформує клієнта з тих питань, які виникають, наприклад, якщо це стосується виховання дітей, ба порозуміння між подружжям.

Виступаючи у ролі консультанта він консультує військовослужбовця з питань соціальної сфери, здійснює перенаправлення до кваліфікованих спеціалістів, таких як психолог, юрист лікар тощо. Також (маючи спеціальну освіту) може проконсультувати з питань виховання дітей, адже допоки батько знаходився у зоні бойових дій, діти підростали, вони дорослішали, і повернувшись до рідної домівки він не побачить їх такими, як залишив. Вони

подорослішали, а відповідно змінилися. І родині потрібно навчатися жити разом і розуміти і підтримувати один одного.

Виконуючи роль захисника соціальний працівник може захищати права військовослужбовця, у разі, коли відбувається порушення його законних прав. Але захисна функція, яку здійснює консультант стосується не лише військового. Досить часто ця функція розповсюджується і в роботі з сім'єю. Адже не секрет, що повернувшись із зони бойових дій військові, не в змозі впоратися зі стресом починають пиячити, вживати наркотичні речовини, жорстоко поводитися із членами своєї родини.

Форми роботи з консультування військовослужбовців класифіковано за такими ознаками, як: склад та кількість учасників, вони бувають масовими, груповими та індивідуальними; за тривалістю їх розподіляють на постійні, разові та періодичні; за місцем проведення ці форми можуть бути виїзними, тобто такими, які проводяться на виїзді, або ж стаціонарними (це ті, які фахівець проводить з клієнтом безпосередньо в приміщенні, де працює консультант).

Форми роботи з консультування військовослужбовців подаємо на рисунку 2.



**Рис. 2 Форми роботи з консультування військовослужбовців**

Підсумовуючи, варто наголосити, що задля ефективності роботи з консультування фахівець соціальної сфери повинен взаємодіяти і співпрацювати з усіма ланками та соціальним середовищем військового, соціальними службами, державними та не державними установами і організаціями. Саме тісна співпраця здатна принести позитивні результати у цьому напрямі. Грамотна організація консультативної допомоги із застосуванням сучасних технологічних методів соціальної роботи допоможе забезпечити військових гідним рівнем життя.

### **Висновки до розділу 3**

Те становище, в якому знаходяться військовослужбовці під час несення військової служби, або після повернення зі Збройних Сил України вимагає від фахівців соціальної сфери розробки та реалізації необхідних заходів із надання соціальної допомоги в консультуванні.

Соціальний захист військовослужбовців, як і інших громадян України закріплений в законодавчих документах, та все ж, нам доводиться констатувати, що деякі норми закону не діють зовсім, а деякі дуже посередньо.

Ми як фахівці соціальної сфери повинні докласти максимум зусиль задля пошуків та використання всіх можливих потенціалів не лише в державній політиці, але й із застосуванням нетрадиційних форм надання соціальних послуг військовослужбовцям. У нашому випадку це використання технології консультування як засобу вирішення соціальних проблем військовослужбовців.

## ВИСНОВКИ

Аналіз спеціальної літератури з теми дослідження дозволяє констатувати наступне.

Соціальна робота з консультування з військовослужбовцями має носити інтегративний характер.

У процесі надання послуги консультування фахівець соціальної сфери займає провідну роль.

Задля надання соціальної послуги з консультування фахівці повинні бути професійним і висококваліфікованим.

Нами досліджено, що соціальна робота з консультування з військовослужбовцями передбачає:

- соціальний захист військових;
- соціальну підтримку військових;
- соціальне обслуговування військових;
- роботу з адаптації військовослужбовців.

Ми наполягаємо, що ця робота повинна перш за все, реалізуватися сферою держаного управління соціальних послуг.

Нами досліджено, що соціальна робота з надання соціальної послуги консультування в державі впроваджується, але не на такому рівні, якого вимагають військовослужбовці. Ця робота проводиться за такими напрямками:

- соціальний;
- соціально - психологічний;
- соціально - педагогічний;
- соціально - правовим;
- медико - соціальний;
- соціально - економічний;
- матеріальний;
- соціально - трудовий.

Проте, в наукових джерелах з дослідження педагогів та психологів з цього питання, наголошується на тому, що необхідним є розвиток соціокультурного та освітнього напрямів, бо саме ці напрями здатні забезпечити адаптацію військовослужбовців у соціумі, їх особистісне зростання та самовдосконалення.

Ми стверджуємо, що оптимізація сучасних новітніх технологій соціальної роботи з надання консультативних послуг, учасникам бойових дій, можлива за дотримання таких умов як:

- розбудова в Україні дієвої соціальної політики у сфері соціального захисту військовослужбовців;
- розширення та розбудова спектру соціальних послуг з консультування;
- стимулювання волонтерських та молодіжних організацій до створення альтернативних осередків соціальних послуг;
- наявність у фахівців соціальної сфери відповідної спеціальної підготовки, яка дозволить їм працювати у військовому середовищі та ефективно розв'язувати проблем військовослужбовців засобом консультування.

Для успішного та ефективного консультування ми маємо послідовно працювати у напрямках соціальної підтримки, допомоги, захисту, забезпечення, посередництва, діагностики, адаптації, реабілітації та підготовки військових до ефективного та активного цивільного життя.

Відповідно, соціальна робота з консультування військовослужбовців засобом новітніх технологій покликана задовольнити їх потреби у цивільному житті.

Отже, консультування як напрям професійної діяльності фахівця соціономічної сфери полягає у наданні допомоги військовослужбовцям, які потребують соціалізації та мають найрізноманітніші проблеми.

Консультування охоплює всі соціальні сфери і здійснюється у телефонному режимі, засобом електронного листування та безпосередньо засобом бесіди.

Задля ефективного консультування військовослужбовців необхідно створювати мережі спеціалізованих служб та забезпечити ці служби висококваліфікованими фахівцями.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абетка соціального педагога / укладач В. В. Волканова. Х.: Вид. група «Основа», 2011. 235, [5] с. (Серія «Соціальному педагогу»).
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.-per-shii-kontakt-z-kliiyentom.-zagalni-rekomendaciyi-shodo-komunikaciy-i/2.3.-aktivne-slukhannya-vminnya-pochuti-ta-zaokhotiti-rozmovu>.
3. 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.
4. ([https:// zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text))
5. Енциклопедія для фахівців соціальної сфери. 2-ге видання /За ред. проф. І.Д. Зверєвої. Київ, Сімферополь: Універсум, 2013. 536 с. с. 57.
6. Консультування як один із напрямів професійної діяльності соціального педагога. URL : <https://ap.uu.edu.ua/article/274>.
7. Логвінова О. Г. Соціально-педагогічна адаптація військовослужбовців, які повернулися з зони АТО, засобами соціально-психологічного тренінгу. *SOCIOПРОСТІР: міждисциплінарний електронний зб. наук. праць із соціології та соціальної роботи*. 2018. № 7. С. 74–78.
8. Максименко С. Д. Загальна психологія: навчальний посібник. Видання друге, перероблене та доповнене. Київ : «Центр навчальної літератури», 2004. 272 с.
9. Методика контактної взаємодії як технологія організації індивідуальної педагогічної бесіди. StudFiles. URL : <https://studfile.net/preview/9285326/page:10/>.

10. Магдисюк Л., Федоренко Р., Основи психологічного консультування: навч. посібник. Луцьк : Вежа – Друк, 2022. 360 с.
11. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія: Підручник: у 2 кн. Кн. 1: Соціальна психологія особистості і спілкування. К : Либідь, 2004, 576 с., с. 480.
12. 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>.
13. Пожидаєва О.В. Консультування як один із напрямів професійної діяльності соціального педагога. *Вісник Волинського Національного ун-ту ім. Лесі Українки*.
14. Процедури та техніки консультативної взаємодії. StudFiles. URL : <https://studfile.net/preview/5375506/page:2/> (дата звернення: 22.05.2024).
15. Рубчевський К. В. Соціалізація особистості: соціальна адаптація // Суспільні науки і сучасність. 2003. № 3. С. 147–151.
16. Соціальне консультування. *Pidru4niki*. URL: [https://pidru4niki.com/14990528/sotsiologiya/sotsialne\\_konsultuvannya](https://pidru4niki.com/14990528/sotsiologiya/sotsialne_konsultuvannya)
17. Семигіна Т. В. Сучасна соціальна робота. Київ: Академія праці, соціальних відносин та туризму, 2020. 275 с.
18. Соціальна робота з військовослужбовцями. URL: <https://www.kazedu.kz/referat/152813>.
19. 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-poperedzhenn-yatorgivlilyudmy>.
20. Суліцький В., Швед О. Консультування в соціальній роботі : навчально-методичний посібник. Київ: Видавничий дім «Вініченко», 2023. 240 с.

21. Таран Ю. Я. Соціальна адаптація колишніх військовослужбовців та членів їх сімей. Досвід роботи недержавних некомерційних організацій. Праця і соціальні відносини. 2010. № 1. С. 211–217.
22. Техніки активного слухання. URL: <https://vrkadry.rada.gov.ua/uploads/documents/31062.pdf>.
23. 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.
24. Шолудько Ю. О. Соціальний захист військовослужбовців за законодавством України. Актуальні проблеми сучасного права. 2018. С. 55–68.
25. 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](https://www.academia.edu/47779455/Modern_management_theories_concepts_implementation_Monograph).