

УДК 364-784-056.42

DOI <https://doi.org/10.32782/humanitas/2022.2.7>

**Аліна СОЛНИШКІНА**

кандидат соціологічних наук, доцент кафедри соціальної роботи факультету медичних технологій діагностики та реабілітації, Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара, просп. Гагаріна, 72, Дніпро, Україна, 49010

**ORCID:** 0000-0002-5369-6350

**Бібліографічний опис статті:** Солнишкіна, А. (2022). Розвиток професійних компетенцій в сфері консультивання в соціальній роботі із вразливими категоріями населення. *Ввічливість. Humanitas*, 2, 52–56, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2022.2.7>

## РОЗВИТОК ПРОФЕСІЙНИХ КОМПЕТЕНЦІЙ У СФЕРІ КОНСУЛЬТУВАННЯ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ ІЗ ВРАЗЛИВИМИ КАТЕГОРІЯМИ НАСЕЛЕННЯ

У науковій статті авторка розглядає теоретичні підходи та надає практичні рекомендації щодо ефективного консультивання в практичній соціальній роботі із вразливими категоріями клієнтів. Аналізуються головні принципи та етичні правила консультивання. У науковій публікації надаються поради провідних вітчизняних та зарубіжних фахівців, розглядаються державні стандарти. Авторка досліджує методи консультивання, акцент робиться на кризове консультивання в умовах сьогодення. Особлива увага приділяється базовим навичкам консультанта в соціальній роботі. Авторка публікації звертається до фундаментальних засад консультивання та до практичних прикладів. У науковій статті надаються важливі аспекти, пов'язані із навчанням майбутніх соціальних працівників, методи викладання та практичного застосування правил та стандартів консультивання. Акцент робиться на професійних якостях та рисах характеру консультантів. При вивченні основних положень Державного стандарту соціальної послуги кризового та екстреного втручання студенти вивчають методи кризового втручання та телефонного консультивання. При вивченні Державного стандарту соціальної послуги консультивання вивчаються методи оцінки складної життєвої ситуації, форми консультивання та надання інформації з питань соціального захисту населення. В публікації зазначаються як класичні, так і інноваційні методи розвитку практичних компетенцій майбутніх соціальних працівників в сфері консультивання. Авторка статті ділиться порадами щодо вивчення нормативно-правових документів. Особливої уваги потребують методи консультивання та надання соціально-психологічної допомоги в умовах російсько-української війни. Встановлення контакту та особливості взаємодії із клієнтом, особливості комунікацій із вразливими категоріями клієнтів у кризові часи є актуальними практичними знаннями в умовах сьогодення. Особливості профілактики емоційного вигорання соціальних працівників є затребуваними знаннями в сучасних реаліях.

**Ключові слова:** консультивання, вразливі категорії клієнтів, кризове консультивання.

**Alina SOLNYSHKINA**

Candidate of Sociological Sciences, Associate Professor at Social Work Department of Faculty of Medical Technologies of Diagnostics and Rehabilitation, Oles Honchar Dnipro National University, 72 Gagarina Avenue, Dnipro, Ukraine, 49010

**ORCID:** 0000-0002-5369-6350

**To cite this article:** Solnyshkina, A. (2022). Rozvytok profesiinykh kompetentsii v sferi konsultuvannia v sotsialnii roboti iz vrazlyvymy katehoriiamy naselennia [Development of professional competencies at the sphere of counselling in the social work with vulnerable categories of the population]. *Vvichlyvist. Humanitas*, 2, 52–56, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2022.2.7>

## DEVELOPMENT OF PROFESSIONAL COMPETENCIES AT THE SPHERE OF COUNCELLING IN THE SOCIAL WORK WITH VULNERABLE CATEGORIES OF THE POPULATION

At the scientific article an author considered theoretical approaches and shared practical recommendations concerning effective counseling at the practical social work with vulnerable categories of clients. Main principles and ethical rules of the counseling are analyzed in the article. At the scientific publication and author provided advices of the leading native and foreign specialists and analyzed state standards. An author analyzed methods of social work and mad accent

on the crisis counseling in modern times. Special attention is paid to the basic skills of the counselor in the social work. An author of publication appealed to the fundamental backgrounds of the counseling and to the practical examples. At the scientific article important aspects of the teaching of future social workers, methods of training and education and practical application of the rules and standards of the counseling are analyzed. An author pay attention and may accent on professional skills and features of character of counselors. During learning of the crucial positions of the State standard of social service of the crisis and emergency intervention students learned methods of crisis and telephone counseling. In the process of studying of the State Standard of the social service of counseling students studied methods of estimation and evaluation of the difficult life situation, forms of counseling and providing of the information concerning social aid and social protection of the population. An author of publication mentioned not only classical but also innovational methods of the development of practical competencies of future social workers at the sphere of counseling and shared advices concerning studying of regulatory documents. Methods of counseling and social and psychological assistance need special attention in the period of Russian–Ukrainian war. Establishing of contact and peculiarities of interaction and cooperation with clients, peculiarities of communication with vulnerable categories of clients in crisis times – there are actual and important practical knowledge nowadays. Peculiarities of the prevention of emotional burnout of social workers became useful and demanded knowledge in modern reality.

**Key words:** counseling, vulnerable categories of clients, crisis counseling.

### **Актуальність досліджуваної проблеми.**

Російсько-українська війна в гострій фазі викликала потребу у вдосконаленні діючих та існуючих методик консультування в соціальній роботі.

Сучасне українське суспільство потребує висококваліфікованих спеціалістів в галузі соціальної роботи для надання кваліфікованих соціальних послуг внутрішньо-переміщеним особам, особам які постраждали від насильства та військової агресії.

**Метою даної наукової публікації** є розкрити методи та форми навчання майбутніх соціальних працівників принципам ефективного консультування в соціальній роботі.

Авторка статті ділиться принципами та методами викладання консультування вразливих груп населення.

У даній науковій статті використовуються практичні рекомендації щодо навчання принципам консультування в соціальній роботі та впровадження досвіду у викладанні таких дисциплін, як:

«Методи соціальної роботи», «Соціальна робота з різними групами клієнтів», «Ведення професійних документів в соціальній роботі».

### **Аналіз досліджень та публікацій.**

Румунська дослідниця Лоредана Дробот вважає ключовими в процесі соціально-психологічного консультування наступні аспекти:

- включення у відносини, які базуються на підтримці;
- важливими принципами є наснаження та мотивація клієнта;
- консультування в соціальній роботі базується на конфіденційності та довірі;

– консультування допомагає клієнтам ідентифікувати їх власні ресурси для подолання складної життєвої ситуації.

На думку Лоредани Дробот, консультування в соціально-психологічній роботі допомагає людям зрозуміти, які сенси є найважливішими в їх житті, знайти внутрішні ресурси, розкрити власні почуття, мати підтримку в кризові часи, мати альтернативні шляхи вирішення проблем, з якими вони зіштовхнулися під час кризи (Loredana Drobot, p. 51-52).

Дженет Седен, авторка американського посібника «Counseling skills in social work practice» («Навички консультування в практиці соціальної роботи») вважає, що базовими навичками для розвитку професійних компетенцій є наступні: активне слухання, некритичне сприйняття, емпатичне розуміння.

Важливими навичками виступають також: можливість використовувати різноманітні типи запитань при консультуванні, орієнтація на вирішення проблеми, знання мови жестів, вміння говорити про складні речі простою та доступною мовами, уникання засудження та моралістичних відповідей (Janet Seden, p. 12-14).

Дженет Седен приділяла багато уваги процесу вислуховування при впровадженні принципів соціального консультування в практичну діяльність.

### **Виклад основного матеріалу дослідження.**

Підготовка кваліфікованих соціальних працівників на кафедрі соціальної роботи факультету медичних технологій діагностики та реабілітації Дніпровського національного університету імені Олеся Гончара проводиться із застосуванням практичних прикладів та кейсів із реального життя.

Головним завданням даної наукової публікації є ознайомлення наукової спільноти із досвідом комплексного викладання проблематики та методики консультування з врахуванням принципів, моделей, методик, прийомів та документального забезпечення.

При вивченні основних положень та документів Державного стандарту соціальної послуги екстреного та кризового втручання студенти опановують документи та акти, пов'язані із цією послугою, методи оцінки кризової ситуації (3, Державний стандарт).

Для викладача дуже важливо надати не тільки суху та стандартизовану інформацію про складові компоненти стандарту та його заходи та акти. Важливо надати знання, які відповідатимуть реаліям та потребам сьогодення. На заняттях із викладання методів соціальної роботи та технологій соціальної роботи із різними категоріями клієнтів опановуються етичні принципи та правила роботи, а на заняттях з «Ведення професійних документів» вивчаються акти, індивідуальні плани, методи оцінки кризової ситуації та показники щодо виконання послуги.

При оцінці кризової ситуації важливо пояснити, що першочерговим є опис кризової ситуації, оцінка потреб, виявлення, чи існує загроза життю, чи є скарги на стан здоров'я, виділяється короткотривала та довготривала мета втручання.

Студентам надається інформація про види екстреного та кризового втручання а також рекомендації Центру психічного здоров'я і психосоціального супроводу НаУКМА в рамках спільного проекту Національного Університету «Кієво-Могилянська Академія» та Мальтійської Служби Допомоги України «Психосоціальна підтримка осіб, потерпілих внаслідок конфлікту в Україні».

Заняття проводиться у формі як лекційного матеріалу, так і тренінгів.

Студенти опановують піраміду психосоціальних інтервенцій.

Дуже важливо надати інформацію про необхідність задоволення базових потреб, виокремлення найгостріших проблем, за необхідністю пере направлення до кваліфікованих фахівців (Перша психологічна допомога, 29).

Відновлення соціальних зв'язків, підтримуючі стосунки з людьми та пошук ресурсів

родини та громади є вкрай важливим для ефективного надання даної послуги.

Авторка статті ділиться досвідом взаємодії із міждисциплінарною командою під час виїздів на телефонні дзвінки на лінії «Якщо ображають дитину».

Актуальним та необхідним моментом навчання є ознайомлення студентів із етичними принципами кризового консультування.

При ознайомленні із видами кризового консультування авторка публікації знайомить студентів із практичними кейсами, що наведені в монографії Джудіт Герман «Психологічна травма та шлях до видужання. Наслідки насильства від знущань».

Джудіт Герман описала досвід допомоги жертвам насильства, ветеранам бойових дій та збройних конфліктів. Книга акумулює унікальний метод групової роботи (Джудіт Герман с. 75).

Після ознайомлення із кейсами обговорюються переваги та недоліки індивідуального кризового консультування.

Студентам надаються поради та алгоритми кризового консультування.

Авторка статті має досвід роботи на Молодіжному телефоні довіри та пере направлення до інших фахівців.

Етичні стандарти, правила та принципи, а також специфіку роботи.

Треба не тільки донести до студентів, що «Не намагайтеся запевняти клієнта, що все буде добре, – це неможливо» або «Не кажіть клієнту, що ви знаєте, що він переживає», а дати якомога більше технік, правил, методів вислуховування, перефразування, резюмування, спільного пошуку альтернативного шляхів вирішення проблеми.

Після теоретичної частини проводиться «Лабораторія соціального консультування».

Під час цього практичного освітнього заходу студенти в групах опрацьовують методи взаємодії із різними групами клієнтів. Пропонується робота з наступною типологією клієнтів:

- тривожний клієнт;
- агресивний клієнт;
- клієнт в стані кризи;
- невмотивований клієнт;
- клієнт який маніпулює.

Робочі групи описують прояви характеру клієнтів та дії консультантів.

Студенти розбирають практичні кейси, вчать методу

«Я-висловлення», методам порад та конфронтацій в консультуванні, коли це доцільно та етично.

Викладач знайомить із прикладами невдалих комунікацій в консультуванні.

При опануванні навичок телефонного консультування студенти на практичному досвіді та життєвих прикладах опановують прийоми з'ясування, перефразовування, віддзеркалення, резюмування.

Після проведення Лабораторії соціального консультування студенти отримують презентацію із працюючими телефонами довіри, гарячими лініями.

Під час даного освітнього заходу студенти вчать складати «Карту перенаправлення» до фахових спеціалістів.

Складають перелік соціальних служб, центрів надання психологічної допомоги, громадських організацій, які надають допомогу в кризових ситуаціях.

При вивченні Державного стандарту соціальної послуги консультування студенти знайомляться з методами кризового консультування та вуличного консультування.

Студенти знайомляться із основними заходами, які становлять зміст соціальної послуги, а саме: надання психологічної допомоги, соціально-психологічну допомогу з відновлення та укріплення родинних зв'язків, сприяння в отриманні кваліфікованої безоплатної правової допомоги, організація та ефективна робота груп взаємодопомоги (6, Державний стандарт соціальної послуги консультування).

Студенти вивчають правила та методи оформлення документації даної послуги, карток визначення потреб, індивідуального плану, алфавітних карток, анкет вуличного консультування.

В рамках вивчення даного стандарту студенти ознайомилися із особливостями проведення заходів психологічного та емоційного розвантаження та навчаються прийомам досягнення емоційної стабільності.

В умовах воєнного стану в українському суспільстві нагальним питанням соціальної роботи стало формування нових навичок та вмій у вразливих категорій клієнтів.

Партнерство органів місцевого самоврядування, соціальних служб, громадських організацій, волонтерських ініціатив, активних підпри-

ємців дає змогу надавати ефективну соціальну, матеріальну, психологічну, правову та економічну допомогу внутрішньо переміщеним особам, людям, які постраждали від військової агресії.

Державний стандарт соціальної послуги консультування передбачає наступні заходи: психологічну підтримку в напрямі конструктивізації відновлення особистісного статусу, допомогу у прийнятті свого стану і формуванні активної життєвої позиції, орієнтації на власні збережені можливості й потенціал, допомогу в аналізі проблеми, виявленні конфліктогенних зон, знаходженні альтернативних шляхів виходу та прийняття рішень, сприяння у самопомозі, проведення заходів з метою подолання психотравмуючих ситуацій та стресів, інших психологічних проблем (6, Державний стандарт соціальної послуги консультування).

Гостра фаза російсько-української війни, яка почалася 24 лютого 2022 року актуалізувала необхідність вивчення даних методик, їх апробації на практиці.

Проведення онлайн майстер-класу із питань психічного здоров'я стало ресурсним та практично-необхідним для майбутніх соціальних працівників. Багато студентів задіяні у волонтерській діяльності.

Методики прогресивної релаксації, техніки «Панічна книжка», «Безпечне місце», вправа «Дихання по квадрату» стали ефективними та корисними.

Гостре питання соціальної роботи із жертвами насильства проводяться за матеріалами онлайн-вебінарів турецького психотерапевта Джанера Бінгьоля.

Студенти знайомляться з методами соціальної роботи, які допомагають подолати психотравмуючі події.

Активно вивчаються методи психологічної діагностики при наданні екстреної психологічної допомоги.

При вивченні принципів та методів консультування авторка наукової публікації звертається до практичного досвіду благодійної організації «100 відсотків життя (колишня назва – Всеукраїнська мережа ЛЖВ), з якими встановлені тісні контакти та проводяться спільні освітні та профілактичні заходи у місті Дніпро.

Їх поради щодо розвитку соціальних компетенцій та практичних навичок консультування активно застосовуються в роботі.



Завдяки практичним рекомендаціям, студенти перевіряють рівень своєї емпатійності, також проводиться дискусія щодо широти та толерантності.

Активно дискутуються принципи та професійні межі в консультуванні.

Найбільш цікавими порадами для соціальних консультантів є «Прагнути до досконалості але врахуйте свої обмеження» та «Будьте добросовісні і до себе, і до клієнта» (Основи консультування ЛЖВ).

Адже професійне вигорання в соціальній сфері є, на превеликий жаль, актуальним явищем.

Поради із профілактики емоційного вигорання та необхідність проходження супервізії – це важлива річ в підготовці майбутніх соціальних працівників.

Для вдосконалення знань щодо збереження ментального здоров'я та профілактики вигорання авторка статті використовує мотиваційні виступи TED Talks.

### **Висновки та перспективи подальшого вивчення та досліджень:**

Професійна підготовка фахівців з врахуванням найкращих практик світового та вітчизняного досвіду соціальної роботи сприятиме вихованню нової генерації соціальних працівників, обізнаних із інноваційними технологіями консультування та методами адаптації та реабілітації.

Поєднання теоретичних знань із систематичною практикою розв'язання практичних кейсів допоможе викладачам та студентам вдосконалити навички кризового консультування в умовах сьогодення.

Дотримання етичних стандартів допоможе надавати кваліфіковану соціальну допомогу в умовах сьогодення.

В подальшому планується глибоке вивчення методик роботи із психотравмуючими подіями та профілактики посттравматичних стресових розладів.

### **ЛІТЕРАТУРА:**

1. Loredana Drobot. Social work counselling. *Applied Social Psychology*. Cambridge Scholars Publishing. 2013 P. 51–59.
2. Janet Seden. Counseling skills in social work practice. New York. Second edition. 2005. 189 p.
3. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги кризового та екстреного втручання, 2016. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0990-16#Text>
4. Гірник А.М., Чернобровкіна В.А. Перша психологічна допомога. Посібник для тренера. 2017. 98 с.
5. Джудіт Герман. Психологічна травма та шлях до видужання. Львів, 2019. 401 с.
6. Державний стандарт соціальної послуги консультування, 2015. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text>
7. Савчук О., Сініцина К. Основи консультування ЛЖВ. Київ, 2013. 30 с.

### **REFERENCES:**

1. Loredana Drobot. (2013). Social work counselling. *Applied Social Psychology*. Cambridge Scholars Publishing, 51-59 [in English].
2. Janet Seden. (2005). Counseling skills in social work practice. New York. Second edition [in English].
3. Pro zatverdzhennia Derzhavnoho standartu sotsialnoi posluhy kryzovoho ta ekstremoho vtruchannia [On approval of the State standard of social service of crisis and emergency intervention]. 2016. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0990-16#Text> [in Ukrainian].
4. Hirnyk A.M., Chernobrovkina V.A. (2017). Persha psykholohichna dopomoha. Posibnyk dlia trenera [First psychological help. Coach's Guide] [in Ukrainian].
5. Dzhudit Herman. (2019). Psykholohichna travma ta shliakh do vyduzhannia [Psychological trauma and the path to recovery]. Lviv [in Ukrainian].
6. Derzhavnyi standart sotsialnoi posluhy konsultuvannia [State standard of social counseling services]. 2015 Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text> [in Ukrainian].
7. Savchuk O., Sinitsyna K. (2013). Osnovy konsultuvannia [Basics of counseling]. LZHV. Kyiv [in Ukrainian].