

УДК 364.044.42

DOI <https://doi.org/10.32782/3041-1351/2026-1-4>

Гончаренко Олена Володимирівна

кандидат педагогічних наук, доцент,
доцент кафедри соціальної роботи і менеджменту соціокультурної діяльності,
Сумський державний педагогічний університет імені А.С. Макаренка
golowko.elena@gmail.com
ORCID ID: 0000-0006-3008-8149

Іонова Ірина Миколаївна

кандидат педагогічних наук, доцент, завідувач кафедри соціальної роботи
і менеджменту соціокультурної діяльності,
Сумський державний педагогічний університет імені А.С. Макаренка
ira_ionova@ukr.net
ORCID ID: 0000-0001-9284-9308

КОНСУЛЬТУВАННЯ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ: ТЕОРЕТИЧНІ Й ЕТИЧНІ АСПЕКТИ

Вступ. У статті узагальнено результати вітчизняних досліджень з проблеми консультування в соціальній роботі. Актуальність теми зумовлена стрімким зростанням кількості людей, які перебувають у складних життєвих обставинах або стресових умовах і потребують професійної допомоги у вирішенні своєї складної ситуації.

Мета роботи – здійснення аналізу теоретичних й етичних аспектів консультування в соціальній роботі.

Наукова новизна: у статті здійснено аналіз різних дослідницьких підходів до вивчення проблеми консультування в соціальній роботі; висвітлено консультування як щоденну практичну діяльність в соціальній роботі, яка охоплює різні види консультативної допомоги і надається клієнтам за допомогою різних форм; досліджено етичні норми взаємодії соціального працівника і клієнта в процесі консультування.

Висновки. Здійснений теоретичний аналіз дозволяє стверджувати, що наразі консультування в соціальній роботі визначається авторами і як соціальна послуга, і як напрям соціальної допомоги, і як технологія, і як комплекс заходів тощо. Доведено, що консультування в соціальній роботі є одним із видів професійної допомоги, яку надає практично кожен соціальний працівник, працюючи з людьми в кризовій ситуації чи життєвих обставинах. Визначено, що в основу консультування в соціальній роботі покладена спільна робота соціального працівника і клієнта над вирішенням проблеми шляхом досягнення поставлених цілей з урахуванням потреб, здібностей і ресурсів самого клієнта. Визначено, що процес консультування в соціальній роботі складається з інформування, допомоги клієнту в аналізі причин проблемної ситуації, з'ясуванні конфліктних зон, а також пошуку шляхів / варіантів вирішення проблеми, виходу зі складних життєвих обставин або подолання кризи. Зроблено акцент на аналізі системи вимог і принципів – загальних, професійних, етичних, які відображені в нормативних документах, зокрема кодексах професійної етики соціальних працівників, і висуваються до здійснення консультативної діяльності фахівців з соціальної роботи.

Ключові слова: соціальна робота, консультування, соціальна послуга, клієнт, складні життєві обставини, етичні вимоги.

Honcharenko Olena Volodymyrivna

PhD in Pedagogical Sciences, Associate Professor,
Associate Professor at the Department of Social Work and Management of Socio-Cultural Activities,
Sumy State Pedagogical A.S. Makarenko University

Ionova Iryna Mykolaivna

PhD in Pedagogical Sciences, Associate Professor,
Head of the Department of Social Work and Management of Socio-Cultural Activities,
Sumy State Pedagogical A. S. Makarenko University

COUNSELING IN SOCIAL WORK: THEORETICAL AND ETHICAL ASPECTS

Introduction. This article reviews domestic research on counseling in social work. The topic is highly relevant due to the rapid increase in the number of people facing difficult life circumstances or stressful conditions who require professional support to manage these challenges.

Purpose and objectives of the article. The aim of this study is to examine the theoretical and ethical aspects of counseling in social work.

Results. The theoretical analysis indicates that counseling in social work is currently understood by scholars both as a social service, a form of social assistance, a methodology, and a set of interventions, among other interpretations. It has been shown that counseling in social work constitutes a type of professional assistance provided by nearly every social worker when working with individuals in crisis or challenging life circumstances. It is emphasized that counseling in social work is based on a collaborative process between the social worker and the client, aimed at addressing problems by achieving established goals while taking into account the client's needs, abilities, and resources. The counseling process includes providing information, assisting the client in analyzing the causes



© Гончаренко О. В., Іонова І. М., 2026

Стаття поширюється на умовах ліцензії відкритого доступу (CC BY 4.0)

of the problematic situation, identifying areas of conflict, and exploring potential solutions or strategies to overcome difficult life circumstances or crises. Attention is also given to the analysis of the system of requirements and principles – general, professional, and ethical – outlined in regulatory documents, including codes of professional ethics for social workers, which guide the conduct of social work practitioners in their counseling activities.

Key words: *social work, counseling, social service, client, difficult life circumstances, ethical requirements.*

Вступ. Важливою складовою соціальної роботи є консультування. Потрапивши у життєву скруту, людина звертається до соціального працівника, який допомагає проаналізувати і зрозуміти ситуацію, забезпечує потрібною інформацією, надає фахову пораду, пропонує різні варіанти розв'язання проблеми і форми отримання допомоги, підтримує у прийнятті правильного рішення, допомагає визначити цілі і шляхи виходу зі скрутної ситуації тощо.

Особливої актуалізації консультування набуває у сучасному контексті, в якому через складні соціально-політичні умови, економічні труднощі і трансформації в різних соціальних структурах спостерігається стрімке зростання кількості людей, які перебувають у складних життєвих обставинах або стресових умовах і потребують професійної допомоги у вирішенні своєї складної ситуації. З огляду на зазначене, для ефектної роботи з клієнтами соціальним працівникам необхідні знання з основ консультування і володіння консультативними техніками й методиками, що на сьогодні є невід'ємною складовою сучасної соціальної роботи.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Консультування є предметом дослідження різних галузей науки – психології, педагогіки, соціології, менеджменту, медицини та ін. В контексті соціальної роботи вивченням консультування займалися Н. Горішна, Л. Григор'єва, Л. Завацька, А. Капська, В. Кириленко, І. Кочергіна, К. Кулава, І. Пеша, О. Писаревська, Пожидаєва, Т. Семигіна, В. Сулицький і О. Швед, В. Тесленко, С. Харченко та ін. Сучасні форми і методи консультування в соціальній роботі вивчав Т. Титаренко, Л. Тищенко, Т. Хлівнюк і К. Кулава, І. Ясточкіна та ін. Однак аналіз наукової літератури свідчить про недостатню розробленість в науковій літературі проблеми консультування як практичної діяльності соціальних працівників.

Метою дослідження є аналіз теоретичних аспектів консультування в соціальній роботі, які виступають підґрунтям для щоденної практичної діяльності соціальних працівників, висвітлення етичних норм взаємодії з клієнтами в процесі консультування.

Виклад основного матеріалу дослідження.

Загалом, слово «консультування» походить від латинського слова «consultare», що означає «радитись», «піклуватися». В українській мові це слово означає «порада, роз'яснення спеціаліста з будь-якого питання, бесіда з метою розширення і поглиблення знань». Серед перших галузей, які офіційно почали займатись консультативною практикою, варто назвати психологію й психотерапію. У соціальній роботі консультування стало одним з напрямків надання професійної допомоги клієнтам, які потребують соціальної підтримки.

Аналіз дослідницьких підходів до визначення консультування в соціальній роботі дає підстави стверджувати, що автори розглядають його по-різному: як різновид соціальної послуги, що має на меті «сприяти поліпшенню взаємин клієнта з соціальним середовищем, створенню психологічного комфорту в соціумі» (А. Капська) [5]; як один з напрямків надання професійної соціальної допомоги клієнтам, які мають різні проблеми, «шляхом цілеспрямованого інформаційного впливу на людину чи малу групу з метою їх соціалізації, відновлення і оптимізації соціальних функцій, орієнтирів, розробки соціальних норм спілкування» (Л. Завацька) [2]; як «процес взаємодії між двома або кількома людьми, в ході якої певні знання консультанта використовуються для надання допомоги тим, хто отримує консультацію» (Т. Алексєєнко, Ю. Жданович, І. Зверєва та ін.) [6]; як часто використовувану в соціальній роботі технологію, що має на меті «орієнтацію громадян, окремих осіб, сімей, груп, громад шляхом рад, вказівки на альтернативні форми надання допомоги, у визначенні цілей і забезпеченні необхідною інформацією» (В. Сулицький, О. Швед) [7] та ін.

У Державному стандарті соціальної послуги консультування (далі – Стандарт) консультування визначається як соціальна послуга і тлумачиться як «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/приспосовування обмежень життєдіяльності, підтримку соціальної незалежності, збереження та продовження соціальної активності особи / сім'ї» [1].

Зважаючи на те, що більшість дослідників розглядають досліджуване питання через призму діяльнісного аспекту, вважаємо за доцільне розуміти консультування в соціальній роботі як щоденну практичну діяльність соціального працівника, що здійснюється ним як самостійно (соціальна послуга консультування), так і в межах надання інших соціальних послуг. Метою консультування в соціальній роботі є забезпечення клієнтів своєчасною, доступною й якісною професійною підтримкою. Консультування дозволяє соціальним працівникам безпосередньо впливати на процес розв'язання проблем клієнтів, підсилювати їх стабільність і здатність до самостійного подолання життєвих труднощів.

Висвітлення консультативної діяльності як одного з видів професійної діяльності соціального працівника вимагає деталізації сутності й особливостей роботи консультанта як суб'єкта професійної взаємодії з клієнтом-об'єктом. Звернення до напрацьованих О. Пожидаєвої дозволяє визначити консультанта в соціальній роботі як «фахівця (компетентну особу), який здійснює консультативну діяльність з

метою інформування, допомоги та підтримки у знаходженні шляхів вирішення проблемних ситуацій клієнта». Клієнтом виступає «особа, яка звернулася з проханням про допомогу до відповідної соціальної служби чи спеціаліста і користується їх послугами»; в контексті консультування клієнт є «користувачем послуг і суб'єктом подолання власних проблем». На думку науковиці, консультування в соціальній роботі є процесом взаємодії соціального працівника (консультанта) і клієнта, спрямованим на «надання фахівцем допомоги у вирішенні різного типу проблем клієнта, зумовлене використанням особистісних і соціальних ресурсів, що передбачає встановлення запиту, з'ясування причин виникнення проблеми, оптимізацію можливостей клієнта в пошуку шляхів її вирішення» [4].

Звернення до Стандарту дозволяє визначити зміст консультування в соціальній роботі: допомога соціального працівника в аналізі життєвої ситуації клієнта, визначенні його основних проблем та альтернативних шляхів їхнього розв'язання; залучення клієнта до вирішення власних проблем шляхом спільного складання плану виходу зі складної життєвої ситуації та допомозі в його реалізації; надання інформації клієнту з питань соціального захисту населення; представлення інтересів клієнта; надання клієнту психологічної допомоги; корегування психологічного стану та поведінки клієнта в повсякденному житті; сприяння навчанню клієнта, формуванню і розвитку в нього соціальних навичок, умінь, соціальної компетенції; участь в організації і діяльності груп самопомоги; допомога клієнту в зміцненні/відновленні соціальних зв'язків – суспільно-корисних, сімейних, дружніх та ін.; сприяння в працевлаштуванні клієнта (у т. ч., проведення експертизи потенційних професійних здібностей отримувача послуги, здійснення професійної орієнтації та ін.); сприяння в отриманні клієнтом правової допомоги та інших соціальних послуг відповідно до виявлених потреб [1]. Консультування в соціальній роботі складається з інформування, допомоги в аналізі причин проблемної / кризової ситуації, з'ясуванні конфліктних зон, а також пошуку шляхів / варіантів розв'язання проблеми, виходу зі складних життєвих обставин або подолання кризи. В основу консультування покладена спільна робота соціального працівника і клієнта над вирішенням проблеми і досягнення цілей, виходячи з потреб, здібностей і ресурсів самого клієнта.

Автори (К. Кулава, В. Суліцький, О. Швед та ін.) акцентують на соціально-психологічному характері консультування в соціальній роботі, метою якого є здійснення фахівцем оцінки проблеми клієнта, аналіз її причин та визначення шляхів її вирішення, на основі чого відбувається надання «оперативної соціальної допомоги клієнту щодо вирішення його проблем соціального і соціально-психологічного характеру» [3]. Отримавши у процесі консультації інформацію / пораду / рекомендацію, клієнт реалізує її шляхом власних практичних дій, що допомагає вирішити його проблему. Результатом консульту-

вання має стати «відновлення й оптимізація соціальних функцій клієнта і формування соціальних норм спілкування». Консультування в соціальній роботі, яке базується на врахуванні індивідуальних потреб клієнта, спрямовується на покращення його ефективності управління своєю життєдіяльністю, розвиток в нього спроможності вирішувати власні проблеми, самостійно долати життєві негаразди, протистояти складним життєвим обставинам, формування й розвиток в нього особистісного потенціалу – можливостей / ресурсів, в т. ч. й адаптаційних [7].

При цьому соціальний працівник, який здійснює консультування клієнтів, в жодному разі не замінює психолога або соціолога, медичного або педагогічного працівника. Оскільки консультування в соціальній роботі має свою специфіку, що відрізняє його від консультування в інших сферах. Приміром, в соціальній роботі консультування фокусується на складних життєвих обставинах чи кризовій ситуації клієнта, соціальних ресурсах і системі його підтримки; тоді як психологічне консультування більше зосереджене на внутрішніх процесах клієнта, його особистісних проблемах, самопізнанні та емоціях. Хоча обидва види консультування мають спільну мету – допомогти людині, але в різних площинах, інтегруючи їх для комплексного вирішення проблеми клієнта. Тому соціальний працівник, за потреби, може залучати до консультативного процесу інших фахівців – психологів, юристів, медичних працівників, реабілітологів та ін.

Як наголошує О. Пожидаєва, соціальні працівники консультують своїх клієнтів з різних соціальних проблем. Це можуть бути питання зайнятості, соціального захисту і соціальної допомоги вразливим категоріям населення, соціальної профілактики негативних явищ тощо. Спектр консультування у соціальній роботі є доволі широким, що охоплює різні види консультативної допомоги (інформаційного, соціально-педагогічного, психологічного, правового, профілактичного та іншого спрямування) різним категоріям клієнтів, що надається за допомогою різноманітних форм (безпосередня бесіда з клієнтом, консультування по телефону, листування та ін.) [4]. Залежно від мети і завдань у Стандарті виділено такі види консультування: індивідуальне, групове, сімейне, соціально-психологічне, дистанційне, вуличне або в стаціонарних умовах, інформаційно-мотиваційне, соціально-психологічне, кризове, за принципом «рівний – рівному», орієнтоване на виконання завдань. Соціальна послуга консультування може надаватися разово, короткостроково, періодично або довгостроково. Відповідно до цього, у Стандарті виділяють короткотермінове, середньотривале і тривале консультування (застосовується в особливих випадках). Строки узгоджуються з клієнтом та/або його законним представником після визначення його індивідуальних потреб та зазначаються у договорі про надання соціальної послуги консультування [1].

Важливу роль в процесі консультування відіграє сам фахівець та його професійна підготовка. Уважа-

емо за необхідне зауважити на особистісних якостях соціального працівника, до яких відносимо: повагу до клієнта, емпатійне і доброзичливе ставлення до нього, емоційну стабільність, здатність до рефлексії, тактовність, відкритість. Серед професійних якостей варто виділити інтегративність, конкретність, чіткість мислення тощо. Виконуючи роль консультанта, соціальний працівник має володіти комунікативними навичками, що допоможуть налагодити взаємодію з клієнтом. Професійність соціального працівника у здійсненні консультативної діяльності передбачає розуміння проблеми клієнтів, вивчення і діагностування рівня їх проблем, надання соціальної і психологічної підтримки. Для ефективного вирішення проблем клієнта важливого значення набуває знання фахівцем українського законодавства (Конституція України, нормативно-правові документи у сфері соціального захисту населення, чинне трудове законодавство, законодавство з питань соціального страхування), що дозволить впливати на інших суб'єктів соціальної роботи (зокрема, на представників державних інституцій, громадських і благодійних організацій та ін.).

Консультування в соціальній роботі здійснюється відповідно до принципів, наведених в Державному стандарті. Йдеться про доступність в отриманні клієнтом даної послуги, підтримку його незалежності, гарантію захисту й безпеки як отримувача послуги консультування, забезпечення конфіденційності отриманої фахівцем від клієнта інформації, захисту його персональних даних. Соціальний працівник не має права передавати третім особам дані клієнтів, обговорювати або розголошувати подробиці / результати консультування. Консультант несе особисту професійну відповідальність за зберігання у таємниці інформації, що стосується його клієнтів [1].

Соціальний працівник здійснює консультування відповідно до етичних принципів, які включають безумовну повагу до гідності клієнта, його недоторканність. Під час надання консультативної допомоги фахівець керується принципами чесності і відкритості, що проявляється в його щирості у ставленні до клієнта. 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.

Утім, під час консультування соціальні працівники часто мають справу з дилемами – практичними, професійними, етичними, які ускладнюють процес надання соціальної послуги. Зважаючи на специфіку роботи соціального працівника, що передбачає врахування інтересів та індивідуальних потреб клієнта в контексті встановлених нормативно-законодавчих і стандартних рамок, обмежених ресурсів (фінансових, часових, кадрових) та етичних принципів, можуть виникати проблемні ситуації, що потребують ретельного аналізу та вибір оптимального рішення. Аналізуючи такі дилеми, В. Тесленко пропонує шляхи їх уникнення або мінімізації наслідків. Зокрема: конфлікт між дотриманням права клієнта на автономність прийняття рішень та обов'язком соціального працівника передбачати негативні наслідки й потребу захищати благополуччя особи (для пошуку компромісу запросити супервізора); дотримання конфіденційності у випадку загрози для клієнта та інших осіб (розв'язанням проблеми є звернення до законодавчих вимог, але із забезпеченням мінімально можливого витоку конфіденційних даних); конфлікт інтересів через відмінність моральних переконань соціального працівника від життєвих принципів клієнта, що ускладнює виконання фахівцем професійних обов'язків (запобігти проблемі допоможе дотримання дистанції між фахівцем і клієнтом, уникнення різких оціночних суджень з боку фахівця, що можуть спрацювати як каталізатор загострення проблеми, а також звернення до супервізора або більш досвідчених колег) та ін. [8].

Висновки і перспективи подальших досліджень. Підсумовуючи, зазначимо, що консультування у соціальній роботі відзначається низкою специфічних особливостей, що характеризує його сутність та ефективність у контексті соціальних змін і нових викликів. Цей процес охоплює різні аспекти взаємодії соціального працівника з клієнтом і спрямований на досягнення комплексних і сталих результатів, орієнтуючись на індивідуальні та групові потреби осіб, що перебувають у складних життєвих обставинах або кризових ситуаціях.

Список літератури:

1. Державний стандарт соціальної послуги консультування: затверджено Наказом Міністерства соціальної політики України 02.07.2015 № 678. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text>
2. Завацька Л. М. Технології професійної діяльності соціального педагога: навчальний посібник. Київ : Видавничий Дім «Слово», 2008. 240 с.
3. Основи соціального консультування : методичні рекомендації до практичних занять та самостійної роботи для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності 231 Соціальна робота / уклад.: К. О. Кулава. Одеса : ФОП Бондаренко М. О., 2023. 44 с.

4. Пожидаєва О. В. Сутність та види консультування в соціально-педагогічній діяльності. *Вісник Запорізького національного університету* : зб. наук. пр. Серія: Педагогічні науки. 2012. № 1 (17). С. 22–25.
5. Соціальна педагогіка : підручник / за ред. А. Й. Капської; 4-е вид. випр. та доп. Київ: Центр учбової літератури, 2009.
6. Соціальна педагогіка : словник-довідник / [Т. Ф. Алексеєнко, Ю. М. Жданович, І. Д. Зверева та ін.] ; за заг. ред. Т. Ф. Алексеєнко. Вінниця : Планер, 2009. 542 с.
7. Суліцький В., Швед О. Консультування в соціальній роботі : навч.-метод. посіб. Київ : Видавничий дім «Вінніченко», 2023. 240 с.
8. Тесленко В. В. Роль консультування в сучасній соціальній роботі. *Пошуки обдарованості*. 2025. № 3 (98). С. 103–108. DOI: [https://doi.org/10.63437/3083-6425-2025-3\(98\)-13](https://doi.org/10.63437/3083-6425-2025-3(98)-13)

References:

1. Derzhavnyi standart sotsialnoi posluhy konsultuvannia [*State standard of social counseling service*] : zatverdzheno Nakazom Ministerstva sotsialnoi polityky Ukrainy 02.07.2015 № 678 [in Ukrainian]
2. Zavatska L. M. (2008). Tekhnolohii profesiinoi diialnosti sotsialnoho pedahoha: navchalnyi posibnyk [*Technologies of professional activity of a social pedagogue*]. Kyiv : Vydavnychi Dim «Slovo», 240 s. [in Ukrainian]
3. Kulava K. O. (2023). Osnovy sotsialnoho konsultuvannia: metodychni rekomendatsii [*Basics of social counseling*]. Odesa. 44 s. [in Ukrainian]
4. Pozhydaieva O. V. (2012). Sutnist ta vydy konsultuvannia v sotsialno-pedahohichnii diialnosti [The essence and types of counseling in socio-pedagogical activities]. *Visnyk Zaporizkoho natsionalnoho universytetu* : zb. nauk. pr. Serii: Pedahohichni nauky. № 1 (17). S. 22–25. [in Ukrainian]
5. Sotsialna pedahohika : pidruchnyk [*Social pedagogy*] / za red. A. Y. Kapskoi. Kyiv: Tsentr uchbovoi literatury, 2009. [in Ukrainian]
6. Sotsialna pedahohika : slovnyk-dovidnyk [*Social pedagogy*] / [Т. Ф. Алиексיעнко, Ю. М. Zhdanovych, І. D. Zvierieva та in.]. Vinnytsia, 2009. 542 s. [in Ukrainian]
7. Sulitskyi V., Shved O. (2023). Konsultuvannia v sotsialnii roboti : navch.- metodychnyi posibnyk [*Social work counseling*]. Kyiv. 240 s. [in Ukrainian]
8. Teslenko V. V. (2025). Rol konsultuvannia v suchasni sotsialnii roboti [The role of counseling in modern social work]. *Poshuky obdarovanosti*. № 3 (98). S. 103–108. DOI: [https://doi.org/10.63437/3083-6425-2025-3\(98\)-13](https://doi.org/10.63437/3083-6425-2025-3(98)-13) [in Ukrainian]

Дата першого надходження статті до видання: 25.03.2026

Дата прийняття статті до друку після рецензування: 21.04.2026

Дата публікації (оприлюднення) статті: 21.05.2026