

<https://doi.org/10.26565/2218-2470-2025-15-05>

УДК 369.4:005.336

### **Сабат Наталія Іванівна**

кандидат педагогічних наук, доцент,  
доцент кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи,  
Карпатський національний університет імені Василя Стефаника,  
вул. Шевченка, 57, м. Івано-Франківськ, 76000, Україна  
e-mail: [nataliia.sabat@cnu.edu.ua](mailto:nataliia.sabat@cnu.edu.ua)  
<https://orcid.org/0000-0003-1677-6690>

### **Сабат Надія Володимирівна**

кандидат педагогічних наук, доцент,  
доцент кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи,  
Карпатський національний університет імені Василя Стефаника,  
вул. Шевченка, 57, м. Івано-Франківськ, 76000, Україна  
e-mail: [nadiia.sabat@cnu.edu.ua](mailto:nadiia.sabat@cnu.edu.ua)  
<https://orcid.org/0000-0002-0437-6668>

## **ПРОБЛЕМИ КОНСУЛЬТУВАННЯ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ**

Стаття присвячена комплексному аналізу проблем, що виникають у процесі консультування в соціальній роботі в сучасних умовах українського суспільства. З огляду на трансформаційні зміни, зумовлені соціально-економічною нестабільністю, наслідками війни та зростанням кількості клієнтів у кризових життєвих обставинах, консультативна діяльність набуває особливої ваги. У статті розкрито теоретичні засади соціального консультування як однієї з ключових технологій соціальної роботи та окреслено підходи, що визначають професійну взаємодію з клієнтом. Здійснено огляд наукових джерел, у яких висвітлено концептуальні, організаційні та прикладні аспекти консультування.

У ході дослідження виокремлено та проаналізовано основні групи проблем, що ускладнюють консультативний процес. Серед них: недостатній рівень професійної підготовки та обмежені можливості супервізійної підтримки; високий рівень емоційної напруги та ризику професійного вигорання; обмеженість ресурсів і нерівномірна доступність соціальних послуг; етичні дилеми та конфлікти інтересів, що виникають у практиці соціального працівника. Особливу увагу приділено впливу травматичного досвіду клієнтів, спричиненого воєнними подіями, на специфіку консультування, а також викликам цифровізації, що формують нові умови та бар'єри для здійснення онлайн-підтримки.

**Як цитувати:** Сабат Н.І., Сабат Н.В. Проблеми консультування в соціальній роботі // SOCIOPROSTIR: міждисциплінарний електронний збірник наукових праць з соціології та соціальної роботи. 2025, № 15. С. 42–53. <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2025-15-05>

**In cites:** Sabat N. Sabat N. (2025) Problems of counseling in social work. *SOCIOPROSTIR: the interdisciplinary online collection of scientific works on sociology and social work*, 15, 42-53. <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2025-15-05> [in Ukrainian].

© Сабат Н.І., Сабат Н.В., 2025



[Creative Commons Attribution 4.0 International \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Обґрунтовано необхідність розроблення напрямів удосконалення консультативної діяльності, зокрема впровадження травмоорієнтованих підходів, посилення міжвідомчої взаємодії, розвитку супервізійних практик, удосконалення професійної підготовки та цифрових компетентностей фахівців. Підкреслено, що вирішення окреслених проблем сприятиме підвищенню якості соціальних послуг, ефективності підтримки клієнтів та загальному зміцненню системи соціальної роботи в Україні.

**Ключові слова:** соціальне консультування; соціальна робота; професійна компетентність; супервізія; емоційне вигорання; травматичний досвід; кризове втручання; мотивація клієнтів; цифровізація соціальних послуг; онлайн-консультування; етичні дилеми; організаційні бар'єри; травмоорієнтований підхід.

*Актуальність.* Консультування є однією з соціальних послуг, передбачених Законом України «Про соціальні послуги» [7, р. 3, ст. 16, п. 5]. Зміст, обсяг, умови та порядок надання соціальної послуги консультування, показники її якості для суб'єктів усіх форм власності та господарювання, які надають цю послугу, визначає Державний стандарт соціальної послуги консультування [1]. Водночас консультування є однією з ключових технологій соціальної роботи, спрямованою на надання клієнтам підтримки у вирішенні життєвих труднощів, подоланні кризових станів та формуванні навичок самостійного прийняття рішень.

*Ступінь розробленості проблематики.* Питання консультування вивчають В. Кириленко [4], Т. Семигіна [10], О. Столярик [12], С. Харченко [14] та інші науковці. Так, Т. Руденко розглядає соціальне консультування як окрему складову соціальної роботи, спрямовану на допомогу вразливим категоріям населення, формує його концептуальні підходи та теоретичну базу [9, с. 167]. В. Сулицький, О. Швед систематизували знання про організацію, технології та форми консультування в соціальній роботі [13]. Соціальне консультування в контексті роботи з внутрішньо переміщеними особами досліджує М. Жінчин [3]. Місце та роль консультування у професійній діяльності майбутнього соціального працівника окреслює Л. Романовська [8]. К. Кулава вивчає, як консультування соціальних працівників допомагає клієнтам долати кризові ситуації та формувати стійкість [5]. Сутність та види консультування в соціально-педагогічній діяльності описує О. Пожидаєва [6]. У контексті власного предмета досліджень науковці зазначають, що в сучасних умовах соціально-економічної нестабільності, зумовленої збройним конфліктом, зростанням бідності, міграційними процесами та зміною ціннісних орієнтирів, значення якісного соціального консультування суттєво зростає. Проте вітчизняна система соціальної роботи стикається з низкою проблем, що ускладнюють ефективність консультативної діяльності та потребують наукової рефлексії й практичних рішень. Відтак *метою статті* визначаємо характеристику основних проблем, з якими стикається соціальний працівник у процесі консультування.

*Виклад основного матеріалу.* Консультування посідає важливе місце серед форм надання допомоги в соціальній роботі. У практичній діяльності його здійснює майже кожен фахівець соціальної сфери, який працює з особами, що переживають кризові стани чи перебувають у ситуації підвищеного стресу. Консультативна робота охоплює інформування клієнта, формування необхідних життєвих навичок, сприяння усвідомленню та аналізу проблем, уточнення причин і зон конфліктності, а також пошук оптимальних шляхів вирішення складної ситуації [15, с. 123].

Зазначені обставини визначають актуальність всебічного дослідження консультативної діяльності в соціальній сфері. Опрацювання основ соціального

консультування сприяє розширенню професійних знань і умінь фахівців, забезпечує формування компетентностей ефективної консультативної взаємодії та створює підґрунтя для розроблення науково обґрунтованих практичних рекомендацій щодо вдосконалення цього напрямку роботи.

Соціальне консультування науковці розглядають як процес професійної взаємодії соціального працівника та клієнта з метою надання інформаційної, психологічної, соціальної підтримки та сприяння у прийнятті рішень. Його теоретичною базою є клієнт-центрований підхід (К. Роджерс), що наголошує на емпатії та безумовному прийнятті клієнта; системний підхід, який розглядає клієнта в контексті його соціальних зв'язків; кризове консультування, спрямоване на подолання гострих стресових ситуацій; когнітивно-поведінкові моделі, що базуються на зміні деструктивних переконань і поведінкових патернів.

Професійна діяльність соціального консультанта регламентується етичними кодексами, принципом конфіденційності, поваги до гідності особи, недискримінації, професійної компетентності. Втім, у сучасних умовах соціальний працівник у процесі консультування стикається з низкою проблем і труднощів. Розглянемо їх детальніше.

Серед основних проблем, з якими стикається соціальний працівник у професійній діяльності, – недостатній рівень професійної підготовки та супервізії. Адже професійна компетентність соціального працівника передбачає не лише опанування теоретичних знань, а й сформованість практичних навичок, уміння застосовувати різні технології консультування, дотримуватися етичних стандартів, здійснювати аналіз складних життєвих ситуацій клієнта [13, с. 32]. Натомість у реальних умовах соціальної практики спостерігається дефіцит системної підготовки фахівців, обмежені можливості для підвищення кваліфікації та непослідовність у забезпеченні професійного розвитку. Супервізія ж виконує низку ключових функцій: підтримувальну, знижуючи ризик професійного вигорання; освітню, сприяючи розвитку професійної рефлексії та методичних навичок; контрольну, забезпечуючи дотримання етичних норм і стандартів якості. Регулярна супервізія є нормою для багатьох країн з розвиненими системами соціальної роботи, проте в Україні її запровадження поки не є масштабним. Однак працівники соціальних служб часто стикаються з тим, що супервізія або взагалі не проводиться, або має формальний характер; керівники Центрів соціальних служб не володіють досконало супервізійними компетентностями; працівники не мають можливості отримати зовнішню супервізію від сертифікованих фахівців. У таких умовах консультанти залишаються віч-на-віч зі складними випадками, що підвищує ризик помилок та знижує якість допомоги клієнтам.

Багато фахівців стикаються з обмеженими можливостями підвищення кваліфікації, відсутністю регулярної супервізійної підтримки, що призводить до професійного вигорання та зниження ефективності консультування. Відтак недостатній рівень професійної підготовки та супервізійного супроводу є однією з ключових проблем у сфері соціального консультування, що суттєво впливає на якість та ефективність надання допомоги клієнтам.

Недостатня поширеність супервізії – професійної підтримки, яка покликана забезпечувати рефлексію консультативної діяльності, запобігати професійному вигоранню, сприяти удосконаленню методів роботи – породжує серйозні проблеми. Відсутність регулярних супервізійних зустрічей призводить до накопичення емоційного напруження, зниження якості прийняття рішень, поверхневості аналізу

ситуацій клієнтів та ризику професійних помилок. Недостатній рівень підготовки та супервізії обмежує можливість соціального працівника ефективно реалізовувати консультативні функції, знижує результативність взаємодії з клієнтами, уповільнює розвиток професійних стандартів у соціальній сфері. Подолання цієї проблеми потребує впровадження системних заходів з організації безперервного навчання, розвитку супервізійної культури та підвищення інституційної підтримки консультантів.

Не менш значущою проблемою, що виникає у процесі консультування, є високий рівень емоційної напруги та професійного вигорання фахівців. Соціальні працівники працюють з уразливими категоріями: особами, які пережили втрати, травми, насильство, воєнні дії. А консультативна діяльність передбачає постійний контакт із людьми, які перебувають у кризових, травматичних або соціально вразливих ситуаціях [15, с. 123]. Це зумовлює інтенсивне емоційне навантаження на соціального працівника, що часто супроводжується почуттями безсилля, співпереживанням, тривалим стресом та підвищеною відповідальністю за прийняті рішення; підвищує ризики вторинної травматизації і зумовлює потребу у психологічній підтримці самих фахівців.

Постійне занурення у проблеми клієнтів, необхідність оперативно реагувати на складні ситуації, а також обмежені ресурси соціальної системи створюють умови для розвитку синдрому професійного вигорання. Вчені підкреслюють, що хронічне професійне виснаження проявляється у формі емоційного спустошення, редукції професійних досягнень та деперсоналізації, що негативно відображається на здатності фахівця ефективно взаємодіяти з клієнтами. У консультативній практиці це може призводити до втрати емпатії, формалізації підходів, погіршення якості рішень та професійних помилок.

Суттєвим фактором виникнення емоційної напруги є робота з травмованими клієнтами, зокрема дітьми та дорослими, які зазнали впливу війни, насильства, втрат або інших кризових подій. У таких випадках соціальні працівники нерідко стикаються з явищем вторинної травматизації, коли вони переживають емоційні реакції, подібні до реакцій клієнта. За відсутності належної супервізійної та психологічної підтримки це створює ризики накопичення стресу та прискореного професійного вигорання.

Високий рівень емоційної напруги безпосередньо впливає на консультативний процес, знижуючи його ефективність. Соціальний працівник, який перебуває у стані хронічного виснаження, втрачає здатність до активного слухання, професійної рефлексії, об'єктивного аналізу ситуації клієнта та вибору оптимальних стратегій допомоги. Таким чином, якість соціального консультування стає залежною від психоемоційного стану фахівця.

Профілактика професійного вигорання та зниження рівня емоційної напруги є необхідними умовами забезпечення належної якості консультування. До ключових заходів належать: впровадження супервізійних практик, організація психологічної підтримки фахівців, зменшення адміністративного навантаження, запровадження програм професійного розвитку та тренінгів стресостійкості, а також формування культури турботи про психічне здоров'я працівників соціальної сфери.

Особливої актуальності для практики соціального консультування у сучасних умовах соціально-економічної нестабільності набуває проблема обмеженості ресурсів та доступності послуг. Соціальні працівники все частіше стикаються з ситуаціями, коли запит клієнта на підтримку або допомогу перевищує можливості існуючої

системи соціальних послуг [9, с. 166]. Це обумовлює необхідність критичного аналізу чинників, що знижують ефективність консультування, а також пошуку нових моделей та технологій роботи в умовах ресурсного дефіциту.

По-перше, обмеженість матеріальних і кадрових ресурсів значно ускладнює організацію якісного консультування. Нестача кваліфікованих фахівців, перевантаженість служб, високий рівень плинності кадрів та недостатній рівень фінансування соціальної сфери формують ситуацію, коли соціальний працівник змушений надавати послуги більшій кількості клієнтів, ніж це передбачено нормативами. Це знижує індивідуалізацію підходів, погіршує діагностичні можливості та обмежує час, необхідний для побудови ефективної консультативної взаємодії.

По-друге, важливим чинником є територіальна та інфраструктурна недоступність соціальних послуг. У сільських та віддалених громадах можливості отримати кваліфіковане консультування є вкрай обмеженими. Відсутність спеціалізованих центрів, брак транспорту, цифрова нерівність та низька інформованість населення ускладнюють доступ клієнтів до необхідних сервісів. Для окремих категорій, як-от особи з інвалідністю, внутрішньо переміщені особи, літні люди, бар'єри доступності можуть бути критичними та повністю перешкоджати отриманню підтримки.

По-третє, обмеженість ресурсів негативно впливає на зміст і якість консультативного процесу. Соціальний працівник змушений концентруватися лише на вирішенні найбільш нагальних проблем, що іноді призводить до фрагментарності допомоги та недостатнього охоплення всіх аспектів життєвої ситуації клієнта. В умовах браку ресурсів зростає ризик поверхневого аналізу потреб або неповного врахування контексту проблеми, що зменшує результативність консультування.

Водночас, наявність ресурсних обмежень стимулює розвиток інноваційних підходів у соціальній роботі. Зокрема, все активніше застосовуються технології дистанційного консультування, міжвідомча взаємодія, мобільні бригади соціальної підтримки, волонтерські ініціативи та партнерські програми з громадським сектором. Такі стратегії дозволяють частково компенсувати нестачу ресурсів та забезпечити більш рівномірний доступ клієнтів до послуг.

Оскільки консультування є процесом, що потребує високого рівня етичної відповідальності, дотримання принципів професійної чесності та неупередженості, то однією з найскладніших проблем є етичні дилеми та конфлікти інтересів [4, с. 95]. Вони прямо впливають на якість допомоги, довіру клієнтів та професійний імідж соціальних служб. З огляду на сучасні соціальні виклики, етичні колізії стають усе різноманітнішими та комплексними, що потребує поглибленого аналізу та нормативного врегулювання.

Передусім, етичні дилеми виникають у ситуаціях, коли соціальний працівник змушений обирати між кількома цінностями або принципами, які є рівнозначно важливими, але суперечать одне одному. Наприклад, у консультуванні часто постає необхідність знайти баланс між повагою до автономії клієнта та обов'язком забезпечити його безпеку; між збереженням конфіденційності та потребою інформування відповідних служб про ризики насильства чи самогубства; між безумовною підтримкою клієнта та дотриманням професійних стандартів. Такі ситуації потребують високої компетентності, здатності до критичної рефлексії та етичного обґрунтування професійних рішень.

Іншою складною проблемою є конфлікти інтересів, які можуть проявлятися як у прямій, так і в латентній формі. Конфлікт інтересів виникає тоді, коли особисті, професійні або організаційні інтереси соціального працівника впливають або можуть вплинути на якість консультування. До найбільш поширених типів належать ситуації, коли фахівець має попередні особисті стосунки з клієнтом, отримує тиск від роботодавця щодо змісту або результатів консультування, залежить від сторонніх осіб чи інституцій, або коли організація, у якій він працює, має власні інтереси, що не завжди збігаються з інтересами клієнта. Такі конфлікти здатні знижувати рівень довіри, створювати викривлення у процесі консультування та ставити під загрозу професійну етику.

Суттєве значення має також інституційний контекст, у якому обмеженість ресурсів, бюрократичні вимоги та надмірне навантаження можуть провокувати порушення етичних норм. Фахівці нерідко стикаються з ситуаціями, коли вимоги звітності або організаційні інструкції суперечать інтересам клієнта або обмежують можливість надати повноцінну допомогу [8, с. 46]. В таких умовах соціальний працівник може переживати професійні та моральні дилеми, що негативно позначаються на консультативному процесі.

Важливим аспектом є необхідність підвищення етичної компетентності та культури професійного мислення. У межах консультування соціальні працівники мають володіти навичками етичного аналізу, вміти визначати потенційні ризики конфліктів інтересів, застосовувати відповідні нормативні документи та кодекси етики, а також звертатися по супервізійну підтримку. Етична рефлексія, командне обговорення складних випадків та відповідальне ставлення до прийняття рішень здатні мінімізувати негативні наслідки дилем.

Однією з поширених проблем консультування в соціальній роботі є низький рівень мотивації клієнтів, що істотно ускладнює процес взаємодії та знижує ефективність соціальної підтримки. Мотивація виступає ключовим чинником, який визначає готовність особи до змін, активності, участі в процесі вирішення власних соціальних, психологічних чи життєвих труднощів [15, с. 124]. За її відсутності консультування часто набуває формального характеру, а результати втручання залишаються поверхневими або короткочасними.

Проблема низької мотивації має комплексний характер і зумовлюється низкою факторів. Передусім, клієнти соціальних служб нерідко переживають тривалі кризові стани, емоційне виснаження, соціальну ізоляцію чи відчуття безсилля, що формує так звану «*набуту безпорадність*» [2, с. 38]. У таких випадках людина перестає вірити у власні можливості та не очікує позитивних змін, навіть якщо отримує необхідну підтримку. Важливими є й зовнішні чинники: матеріальна нестабільність, брак соціальної підтримки, стигматизація, тривалі конфлікти або хронічні стресові ситуації, що знижують внутрішню мотиваційну готовність до співпраці.

У консультативній практиці також спостерігаються ситуації, коли клієнт змушений звертатися по допомогу не з власної ініціативи, а на вимогу зовнішніх інституцій (служб у справах дітей, суду, соціальних програм). У таких випадках внутрішня мотивація є мінімальною, а співпраця – примусовою, що ускладнює встановлення довірливого контакту та формування партнерських стосунків.

Додатковою проблемою є нереалістичні очікування клієнтів, які можуть очікувати швидких результатів або сприймати соціального працівника як того, хто «має вирішити всі їхні проблеми». За таких умов несвоєчасні зміни стають причиною

розчарування, зниження довіри та, відповідно, зниження мотивації. Усунення цієї проблеми потребує застосування мотиваційних методик та підходів [15, с. 132]. Ефективними інструментами є мотиваційне інтерв'ювання, техніки підсилення самоусвідомлення, формування відчуття власної ефективності, побудова орієнтованих на клієнта стратегій змін. Соціальний працівник має уважно аналізувати бар'єри мотивації, підтримувати клієнта на кожному етапі, сприяти формуванню позитивного досвіду вирішення проблем і розвитку внутрішніх ресурсів.

Повномасштабна війна в Україні зумовила різке зростання кількості осіб, які пережили травматичний досвід. Травма війни проявляється через втрату близьких, руйнування житла, вимушене переміщення, переживання бойових дій, тривалий стрес, поранення, а також загальне відчуття небезпеки та нестабільності. Такий досвід формує глибокі психологічні, соціальні та емоційні наслідки, які безпосередньо впливають на здатність клієнтів до співпраці, відновлення та прийняття рішень.

Однією з найсуттєвіших проблем є посттравматичний стресовий розлад та інші стресові реакції, які проявляються у вигляді тривожності, депресивних станів, емоційної онімилості, уникання контактів, порушення концентрації уваги й пам'яті. Ці симптоми значно ускладнюють консультативний процес, оскільки клієнтам важко вербалізувати власні переживання, осмислювати події або долучатися до обговорення шляхів вирішення проблем. Нерідко такі особи демонструють низький рівень довіри, підвищену чутливість до тригерів та страх перед повторною травматизацією. Військова травма поглиблюється також соціальними факторами: втратою соціальних ролей, зміною статусу, економічною нестабільністю, відсутністю підтримки та руйнуванням соціальних зв'язків. У таких умовах консультант стикається з необхідністю вирішення не лише емоційно-психологічних, а й комплексних соціальних проблем, що потребує міждисциплінарного підходу та залучення фахівців різного профілю.

Особливої уваги потребують діти, які зазнали впливу війни, – їхня травматизація має специфічні прояви і довготривалі наслідки, що ускладнюють комунікацію, навчання, емоційну регуляцію. Консультування таких клієнтів потребує спеціальної підготовки, емоційної стабільності консультанта та володіння методиками роботи з травмою.

Серйозною проблемою є ризик повторної травматизації, коли під час обговорення подій або переживань клієнт знову переживає сильний емоційний біль. Тому консультанти мають володіти навичками кризового втручання, методами психологічної першої допомоги, техніками стабілізації та саморегуляції для клієнтів. Важливо також забезпечити безпечний простір, у якому людина може висловлювати свої почуття без загрози осуду чи тиску. Крім того, травматичний досвід клієнтів може викликати емоційне вигорання та вторинну травматизацію у самих соціальних працівників, що додатково ускладнює консультативний процес і потребує впровадження супервізії, професійної підтримки та ресурсних програм.

Нові можливості для надання соціальної підтримки відкрилися перед соціальними працівниками з цифровізацією соціальної сфери, що дало змогу впроваджувати онлайн-консультування. Водночас це породжує низку проблем, що впливають на ефективність консультативної діяльності. Соціальні працівники все частіше змушені використовувати цифрові платформи, месенджери, відеозв'язок та інші електронні інструменти для взаємодії з клієнтами, що ставить нові вимоги до професійної компетентності, етики та безпеки надання послуг.

Однією з основних проблем є цифровий розрив та обмежений доступ клієнтів до технологій. Для певних категорій населення – літніх людей, осіб з низьким рівнем доходу, внутрішньо переміщених осіб або мешканців віддалених територій – онлайн-консультування може бути малодоступним через відсутність необхідного обладнання, стабільного інтернет-з'єднання або базових цифрових навичок. Це створює нерівність у доступі до соціальних послуг та загострює проблему соціальної вразливості.

Другою важливою проблемою є етичні та конфіденційні аспекти цифрового консультування. Використання електронних каналів зв'язку підвищує ризик витоку персональних даних, порушення конфіденційності та недотримання етичних стандартів. Соціальний працівник повинен володіти навичками безпечного обміну інформацією, захисту даних, а також вміти пояснити клієнту ризики та обмеження онлайн-взаємодії.

Ще одним викликом є психологічна ефективність дистанційного консультування. Відсутність безпосереднього контакту ускладнює встановлення довірливого емоційного зв'язку, розпізнавання невербальних сигналів та адекватне оцінювання стану клієнта. Це особливо критично для роботи з клієнтами, які пережили травматичний досвід або знаходяться у кризових ситуаціях, оскільки ефективна підтримка потребує точного відчуття емоційного стану та оперативного реагування.

Крім того, професійна підготовка соціальних працівників часто недостатньо враховує цифрові компетенції, що ускладнює якісне використання онлайн-платформ. Фахівці можуть відчувати технічні труднощі, невпевненість у власних навичках або сумніви щодо етичності та безпечності цифрової взаємодії, що впливає на рівень довіри та результативність консультування.

Для подолання цих проблем необхідно розвивати цифрову грамотність як серед соціальних працівників, так і серед клієнтів; забезпечити інфраструктуру та технічну підтримку онлайн-консультування; впроваджувати нормативні стандарти та протоколи етичного онлайн-втручання, що регулюють захист даних та конфіденційність; використовувати гібридні моделі консультування, поєднуючи очні та дистанційні форми взаємодії; розвивати методи дистанційної емпатії та підтримки, адаптовані до особливостей онлайн-взаємодії.

Одним із ключових чинників, що обмежують ефективність консультативної діяльності в соціальній роботі, є організаційні бар'єри, які проявляються як структурні, процедурні та управлінські обмеження, що ускладнюють доступ клієнтів до послуг, підвищують навантаження на соціальних працівників та знижують якість надання підтримки. Одним із вагомих організаційних бар'єрів є недостатня кадрова забезпеченість та перевантаженість фахівців. У багатьох соціальних установах кількість клієнтів значно перевищує можливості працівників, що призводить до обмеженості часу на індивідуальну роботу та зниження якості консультування. Перевантаження також підвищує ризик професійного вигорання та емоційної напруги серед персоналу. Другим важливим фактором є неузгодженість організаційних процедур і нормативної бази. Соціальні працівники часто стикаються з розмитими або суперечливими інструкціями щодо ведення консультативної роботи, що створює невизначеність у прийнятті рішень, уповільнює процес надання послуг та формує ризики порушення стандартів професійної діяльності. Також слід виділити обмеженість матеріально-технічної бази. Відсутність спеціалізованих кабінетів, обладнання для конфіденційного консультування, комп'ютерних та цифрових ресурсів ускладнює проведення ефективної роботи, особливо в умовах впровадження

дистанційних або гібридних форм консультацій. Не менш значущим бар'єром є низький рівень міжвідомчої взаємодії та координації. Консультації часто потребують залучення різних фахівців і служб (психологів, медичних працівників, освітян, правоохоронців), проте відсутність системних механізмів обміну інформацією та спільного планування втручань обмежує можливості комплексної підтримки клієнта.

Подолання організаційних бар'єрів потребує комплексного підходу, а саме оптимізації кадрової структури та регламентування навантаження працівників; удосконалення нормативної бази та процедур надання консультативних послуг; забезпечення матеріально-технічними ресурсами та створення безпечного консультативного середовища; розвиток міжвідомчої взаємодії та координації дій на рівні організацій і служб; упровадження систем супервізії та методичної підтримки для підвищення професійної ефективності.

Аналіз проблем, що виникають у процесі консультування, засвідчує необхідність подальшої розробки напрямів та механізмів удосконалення консультування. До них, насамперед, відносимо підвищення професійної компетентності, чого можна досягти за допомогою тренінгів з кризового консультування, супервізії, міждисциплінарних навчальних програм. З метою запобігання вигоранню та підвищення професійної рефлексії важливо розвивати супервізійні системи. Для вдосконалення практики консультування варто також упроваджувати стандарти консультування та єдині протоколи роботи, інтегрувати цифрові інструменти з одночасним забезпеченням захисту даних.

У сучасних умовах доцільно впроваджувати орієнтовані на травму підходи, особливо в роботі з дітьми та сім'ями, які пережили воєнні події, що передбачає врахування специфічних психологічних, емоційних та поведінкових реакцій, які виникають унаслідок пережитих стресових і травматичних ситуацій [11]. Такий підхід забезпечує створення безпечного середовища, у якому фахівці соціальної роботи можуть своєчасно розпізнати ознаки травматизації, мінімізувати повторну травматизацію та сприяти відновленню відчуття контролю й стабільності. У роботі з дітьми та сім'ями, які пережили воєнні події, це особливо важливо, оскільки саме вони є найбільш уразливими до довготривалих негативних наслідків травми. Дотримання принципів травмоорієнтованого підходу сприяє формуванню ресурсності, підвищує адаптаційні можливості та забезпечує ефективність подальших соціальних і психологічних інтервенцій.

Одним зі шляхів удосконалення практики консультування є посилення міжвідомчої взаємодії, зокрема між соціальними службами, медичними установами, закладами освіти, громадами, а також розвиток програм психічного здоров'я для соціальних працівників.

*Висновки.* Вищенаведене уможливорює висновок про те, що проблеми консультування в соціальній роботі мають комплексний характер і охоплюють як професійно-етичні, так і організаційні аспекти. У сучасному українському контексті вони загострюються через наслідки війни, збільшення кількості клієнтів у кризових станах та обмеженість ресурсів. Подолання окреслених проблем можливе за умови оновлення професійних стандартів, розвитку супервізії, впровадження інноваційних технологій консультування та зміцнення міжсекторальної взаємодії. Ефективне консультування стає ключовою умовою забезпечення якості соціальних послуг і підвищення життєстійкості населення.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ 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> (дата звернення: 15.09.2015).
2. Дудник О. Набута безпорадність та депресія: особливості взаємозв'язку. *Психологічний журнал*. 2021. № 7. С. 37–45. <https://doi.org/10.31499/2617-2100.7.2021.234571>
3. Жінчин М. Соціальне консультування в контексті роботи з внутрішньо переміщеними особами. *Ввічливість. Humanitas*. 2024. № 3. С. 40–47.
4. Кириленко В. Г. Консультативні практики в соціальній роботі : навч. метод. посіб. Київ : Університет «Україна», 2020. 358 с.
5. Кулава К. О. Роль кризового консультування у формуванні стійкості клієнтів соціальної роботи. *Публічне управління та соціальна робота*. 2025. Т. 1. С. 54–59.
6. Пожидаєва О. Сутність та види консультування в соціально-педагогічній діяльності. *Вісник Запорізького національного університету : зб. наук .праць*. Серія Педагогічні науки. 2012. № 1 (17). С. 22–25.
7. Про соціальні послуги : Закон України від 17 січня 2019 року № 2671-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення: 12.10.2015).
8. Романовська Л. Місце та роль консультування у професійній діяльності майбутнього соціального працівника. *Соціально-освітні домінанти професійної підготовки фахівців соціальної сфери та інклюзивної освіти : збірник наукових статей*. Бердянськ : Бердянський державний педагогічний університет, 2019. С. 45–52.
9. Руденко Т. П. Соціальне консультування як складова соціальної роботи для надання допомоги вразливим категоріям населення. *Соціальна робота і сучасність: теорія та практика вирішення проблем учасників і постраждалих у збройних конфліктах* : матеріали ІХ Міжнародної науково-практичної конференції. Київ : ТОВ НВП «Інтерсервіс», 2019. С. 166–168.
10. Семигіна Т. Сучасна соціальна робота. Київ : Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2020. 275 с.
11. Столярик О. Ю., Семигіна Т. В. Орієнтовані на травму підходи: важливість у підготовці соціальних працівників та напрями розвитку. *Педагогічна Академія: наукові записки*. 2024. № 10. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13895828>
12. Столярик О., Семигіна Т. Підхід, орієнтований на сильні сторони: огляд основних принципів. *Ввічливість. Humanitas*. 2022. № 4. С. 59–67. <https://doi.org/10.32782/humanitas/2022.4.8>
13. Суліцький В. В., Швед О. В. *Консультування в соціальній роботі : навч.-метод. посіб.* Київ : Видавничий дім «Вініченко», 2023. 240 с.
14. Харченко С. Я. Соціально-педагогічне консультування : наук.-метод. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Луганськ : Держ. закл. Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка, 2011. 403 с.
15. Хлівнюк Т., Кулава К. Методи соціального консультування різних категорій осіб та сімей. *Наукові записки Вінницького державного педагогічного університету імені Михайла Коцюбинського. Педагогіка і психологія*. 2021. Вип. 67. С. 122–127.

Стаття надійшла до редакції 04.11.2025.

Стаття рекомендована до друку 17.12.2025.

Стаття опублікована онлайн 30.12.2025.

### Sabat Natalia

Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor,  
Associate Professor of the Department of Social Pedagogy and Social Work,  
Vasyl Stefanyk Carpathian National University,  
57 Shevchenko St., Ivano-Frankivsk, 76000, Ukraine  
e-mail: [nataliia.sabat@cnu.edu.ua](mailto:nataliia.sabat@cnu.edu.ua)  
<https://orcid.org/0000-0003-1677-6690>

### Sabat Nadiya

Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor,  
Associate Professor of the Department of Social Pedagogy and Social Work,  
Vasyl Stefanyk Carpathian National University,  
57 Shevchenko St., Ivano-Frankivsk, 76000, Ukraine  
e-mail: [nadiia.sabat@cnu.edu.ua](mailto:nadiia.sabat@cnu.edu.ua)  
<https://orcid.org/0000-0002-0437-6668>

## PROBLEMS OF COUNSELING IN SOCIAL WORK

The article is devoted to a comprehensive analysis of the problems arising in the process of counseling in social work in the current conditions of Ukrainian society. Given the transformational changes caused by socio-economic instability, the consequences of war, and the growing number of clients in crisis situations, counseling activities are becoming particularly important. The article reveals the theoretical foundations of social counseling as one of the key technologies of social work and outlines the approaches that determine professional interaction with the client. A review of scientific sources highlighting the conceptual, organizational, and applied aspects of counseling has been conducted.

The study identifies and analyzes the main groups of problems that complicate the counseling process. These include: insufficient professional training and limited opportunities for supervisory support; high levels of emotional stress and risks of professional burnout; limited resources and uneven availability of social services; ethical dilemmas and conflicts of interest that arise in the practice of social workers. Particular attention is paid to the impact of clients' traumatic experiences caused by military events on the specifics of counseling, as well as the challenges of digitalization, which create new conditions and barriers for online support.

The need to develop areas for improving counseling activities has been substantiated, in particular the introduction of trauma-informed approaches, strengthening interagency cooperation, developing supervisory practices, and improving the professional training and digital competencies of specialists. It is emphasized that solving the outlined problems will contribute to improving the quality of social services, the effectiveness of client support, and the overall strengthening of the social work system in Ukraine.

**Keywords:** *social counseling; social work; professional competence; supervision; emotional burnout; traumatic experience; crisis intervention; client motivation; digitalization of social services; online counseling; ethical dilemmas; organizational barriers; trauma-informed approach.*

## REFERENCES

1. State standard for social counseling services: approved by Order of the Ministry of Social Policy of Ukraine № 678 dated July 2, 2015. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text> (accessed September 15, 2015) [in Ukrainian].
2. Dudnik, O. (2021). Learned helplessness and depression: features of the relationship. *Psychological Journal*, 7, 37–45. <https://doi.org/10.31499/2617-2100.7.2021.234571> [in Ukrainian].
3. Zhinchyn, M. (2024). Social counseling in the context of working with internally displaced persons. *Politeness. Humanitas*, 3, 40–47 [in Ukrainian].
4. Kyrylenko, V. (2020). Consultative practices in social work: teaching manual. Kyiv: University «Ukraine» [in Ukrainian].
5. Kulava, K. O. (2025). The role of crisis counseling in building resilience in social work clients. *Public Administration and Social Work*, 1, 54–59 [in Ukrainian].

6. Pozhidaeva, O. (2012). The essence and types of counseling in social and educational activities. *Bulletin of Zaporizhzhia National University: collection of scientific works. Series: Pedagogical Sciences*, 1, 22–25 [in Ukrainian].
7. On Social Services: Law of Ukraine № 2671-VIII of January 17, 2019. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (accessed: 12.10.2015) [in Ukrainian].
8. Romanovskaya, L. (2019). The place and role of counseling in the professional activity of future social workers. *Social and educational dominants of professional training of specialists in the social sphere and inclusive education: collection of scientific articles*. Berdiansk : Berdiansk State Pedagogical University, 45–52 [in Ukrainian].
9. Rudenko, T. P. (2019). Social counseling as a component of social work to provide assistance to vulnerable groups of the population. *Social work and modernity: theory and practice of solving problems of participants and victims of armed conflicts: materials of the IX International Scientific and Practical Conference*. Kyiv : InterService Scientific and Production Company, 166–168 [in Ukrainian].
10. Semygina, T. (2020). Modern social work. Kyiv : Academy of Labor, Social Relations and Tourism [in Ukrainian].
11. Stolyaryk, O. Yu. & Semygina, T. V. (2024). Trauma-informed approaches: importance in the training of social workers and directions for development. *Pedagogical Academy: scientific notes*, 10. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13895828> [in Ukrainian].
12. Stolyaryk, O. Yu., & Semygina, T. V. (2022). Strengths-based approach: an overview of the basic principles. *Politeness. Humanitas*, 4, 59–67. <https://doi.org/10.32782/humanitas/2022.4.8> [in Ukrainian].
13. Sulitsky, V. V., & Shved, O. V. (2023). Counseling in social work: teaching and methodological manual. Kyiv : Vinichenko Publishing House [in Ukrainian].
14. Kharchenko, S. Ya. (2011). Social and pedagogical counseling: scientific and methodological manual for students of higher educational institutions. Luhansk : State Institution Luhansk Taras Shevchenko National University [in Ukrainian].
15. Khlivnyuk, T., & Kulava, K. (2021). Methods of social counseling for different categories of individuals and families. *Scientific notes of the Mykhailo Kotsyubinsky Vinnytsia State Pedagogical University. Pedagogy and psychology*, 67, 122–127 [in Ukrainian].

The article was received by the editors 04.11.2025.  
The article is recommended for printing 17.12.2025.  
The article published on-line 30.12.2025.