

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВОЛИНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ЛЕСІ УКРАЇНКИ**

Кафедра соціальної роботи та педагогіки вищої школи

ЛОВ'ЯН АНАСТАСІЯ СЕРГІЇВНА

**СОЦІАЛЬНЕ КОНСУЛЬТУВАННЯ В УМОВАХ
ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ**

Спеціальність: 232 «Соціальне забезпечення»

Освітньо-професійна програма «Соціальне забезпечення»

Робота на здобуття освітнього ступеня «Бакалавр»

Науковий керівник
КОЛОСОК АНДРІЙ МИРОСЛАВОВИЧ,
кандидат економічних наук, доцент

РЕКОМЕНДОВАНО ДО ЗАХИСТУ
Протокол № 22
засідання кафедри соціальної роботи
та педагогіки вищої школи від 02.06.2025 р.
Завідувач кафедри

_____ проф. Чернета С.Ю.

ЛУЦЬК – 2025

АНОТАЦІЯ

Лов'ян А.С. Соціальне консультування в умовах територіальної громади: робота на здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти: 232 / Волинський національний університет імені Лесі Українки. Луцьк, 2025. 46 с.

Метою роботи є визначення теоретичних засад та обґрунтування рекомендацій щодо підвищення ефективності соціального консультування.

Об'єктом дослідження є соціальне консультування.

Предметом дослідження є зміст, форми і методи соціального консультування.

Розглянуто сутність, складові, проблеми, нормативно-правове забезпечення та зарубіжний досвід соціального консультування; досліджено особливості соціального консультування в Україні; проаналізовано специфіку соціального консультування в Луцькій міській територіальній громаді; сформовано власне розуміння поняття соціальне консультування, розроблено напрями вдосконалення соціального консультування в умовах територіальної громади.

Ключові слова: соціальне консультування, територіальна громада, соціальний захист.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ СОЦІАЛЬНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ	6
1.1. Сутність та складові соціального консультування.....	6
1.2. Правове забезпечення соціального консультування	12
1.3. Зарубіжний досвід соціального консультування	17
РОЗДІЛ 2. ПРАКТИЧНІ ЗАСАДИ СОЦІАЛЬНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ.....	23
2.1. Стає соціального консультування в Україні.....	23
2.2. Соціальне консультування в Луцькій міській територіальній громаді.....	29
2.3. Напрями вдосконалення соціального консультування	34
ВИСНОВКИ.....	38
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	41
ДОДАТКИ.....	46

ВСТУП

Сучасні соціально-економічні процеси, що відбуваються в Україні, зумовлюють необхідність розширення та вдосконалення соціальних послуг, зокрема соціального консультування в умовах територіальної громади. Децентралізація влади та реформування місцевого самоврядування створюють нові можливості та виклики для соціальних служб, які забезпечують допомогу населенню. У цьому контексті соціальне консультування відіграє важливу роль у забезпеченні соціальної справедливості та підтримки вразливих категорій населення.

Особливості соціального консультування досліджували: Батюк О.[2], Белкіна-Ковальчук О.[2], Бородулькіна Т. [37], Бугайова Н.М.[3], Жінчин М.[6], Колосок А.[14], Криницька І.[17], Кулик І.[19], Петришин Л.[23], Пожидаєва О.[24], Севост'янов П.[33], Солишкіна А.[34], Степаненко В.[35], Суліцький В. [36], Фуртак С.[17], Чернета С.[2], Швед О. [36], та інші...

Проте більшість авторів розглядали проблеми соціального консультування, не приділяючи достатньої уваги наданню даної соціальної послуги в умовах територіальної громади. Адже війна, економічна нестабільність, соціальна нерівність та інші чинники посилюють потребу населення у соціальному консультуванні на територіальному рівні. Важливість цієї послуги зростає у зв'язку зі збільшенням кількості людей, які потребують підтримки, зокрема внутрішньо переміщених осіб та ветеранів війни. Також надзвичайно актуальним є розвиток нових форм консультування, таких як дистанційне консультування через онлайн-платформи.

Мета роботи - визначити теоретичні засади та обґрунтувати рекомендації щодо підвищення ефективності соціального консультування.

Відповідно до мети сформульовано такі завдання дослідження:

- розкрити сутність та складові соціального консультування;
- дослідити нормативно-правове забезпечення соціального консультування;
- вивчити зарубіжний досвід соціального консультування;

- проаналізувати стан соціального консультування в Україні;
- дослідити особливості соціального консультування в Луцькій міській територіальній громаді;
- розробити напрями вдосконалення соціального консультування в умовах територіальної громади.

Об'єкт дослідження – соціальне консультування.

Предмет дослідження – зміст, форми і методи соціального консультування.

Практичне значення дослідження полягає в розробці рекомендації щодо підвищення ефективності с соціального консультування в умовах територіальної громади. Результати досліджень апробувались на засіданнях кафедри соціальної роботи та педагогіки вищої школи, та оприлюднювались в наукових тезах:

Лов'ян А.С. Соціальна реінтеграція: сутність та складові. *«Актуальні проблеми педагогіки, соціальної роботи та соціального забезпечення: Матеріали XV міжнародної науково-практичної конференції науковців, аспірантів та студентів»*. Волинський національний університет імені Лесі Українки, 16 травня 2024 р., Луцьк, 2024. С. 75-77.

Лов'ян А.С. Соціальне консультування в умовах територіальної громади. *«Актуальні проблеми педагогіки, соціальної роботи та соціального забезпечення: Матеріали XVI всеукраїнської науково-практичної конференції науковців, аспірантів та студентів»*. Волинський національний університет імені Лесі Українки, 14 травня 2025 р., Луцьк, 2025. С. 81-83.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ СОЦІАЛЬНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ

1.1. Сутність та складові соціального консультування

У сучасному суспільстві соціальне консультування відіграє важливу роль у забезпеченні підтримки людей, які опинилися у складних життєвих обставинах. Соціальні проблеми, що виникають у зв'язку з економічною нестабільністю, кризами, соціальною ізоляцією та іншими викликами, потребують професійної допомоги. Саме тому соціальне консультування є важливим механізмом сприяння адаптації особистості в суспільстві та покращення її життєвих умов. В умовах зростаючих соціальних викликів, таких як безробіття, низький рівень соціального забезпечення, криза сімейних відносин, психологічні травми, соціальне консультування сприяє гармонізації суспільних відносин і підвищенню якості життя громадян.

Нами досліджено наукову літературу присвячену соціальному консультуванню, і в результаті виділено найбільш значимі тези науковців щодо розумінні його сутності та складових (таблиця 1.1.). Так, Жінчин М. вказує, що «соціальне консультування є одним з основних інструментів соціальної роботи, спрямованим на надання підтримки та допомоги особам, які перебувають у складних життєвих ситуаціях загалом та внутрішньо переміщеним особам зокрема. Воно включає в себе емоційну, інформаційну та практичну підтримку, сприяючи поліпшенню соціального і психологічного добробуту клієнтів» [6, с. 44].

Степаненко В. розглядає дану проблему в контексті конфліктних ситуацій та зазначає, що консультування спрямоване на «надання послуги по оптимізації життєдіяльності, спілкування, сфери сімейних, професійних стосунків, адаптацію до нових умов існування, допомогу в організації себе, свого оточення та способу життя. Соціальна послуга консультування забезпечує надання допомоги спрямованої на зміну сприйняття і поведінки особистості в конфлікті, актуалізацію її внутрішніх ресурсів, стимулювання власних потенційних можливостей, поліпшення взаємин із соціальним середовищем» [35, с. 113].

Таблиця 1.1

Еволюція поняття «соціальне консультування»

Автор	Трактування поняття
Жінчин М.	соціальне консультування - «це один з основних інструментів соціальної роботи, спрямований на надання підтримки та допомоги особам, які перебувають у складних життєвих ситуаціях загалом та внутрішньо переміщеним особам зокрема, включає в себе емоційну, інформаційну та практичну підтримку, сприяючи поліпшенню соціального та психологічного добробуту клієнтів» [6, с. 44].
Степаненко В.	соціальне консультування - «це надання послуги по оптимізації життєдіяльності, спілкування, сфери сімейних, професійних стосунків, адаптацію до нових умов існування, допомогу в організації себе, свого оточення та способу життя» [35, с. 113].
Кулик І.	соціальне консультування - «це складова професійної діяльності у галузі соціальної роботи, яка визначає стратегію, технологію та метод професійної допомоги» [19, с. 33].
Батюк О., Чернета С., Белкіна- Ковальчук О.	соціально-психологічне консультування - «це конфіденційний діалог між клієнтом і суб'єктом який надає допомогу, що має на меті допомогти визначити власне рішення клієнта, який вид професійної допомоги має отримати клієнт задля повного чи часткового вирішення проблем» [2, с. 20].
Сулицький В., Швед О.	соціальне консультування – «це технологія надання соціальної допомоги шляхом цілеспрямованого інформаційного впливу на людину з метою відновлення й оптимізації соціальних функцій, формування соціальних норм спілкування»[36, с. 9].
Пожидаєва О.В.	консультування в соціально-педагогічній діяльності – «це процес взаємодії соціального педагога і клієнта, що спрямований на допомогу у вирішенні різного типу проблем клієнта, зумовлює використання його особистісних і соціальних ресурсів та передбачає встановлення запиту, з'ясування причин виникнення проблеми, оптимізацію можливостей клієнта в пошуку шляхів її вирішення»[24, с. 4].
Криницька І., Фуртак С.	соціально-педагогічне консультування - «це технологія соціально-педагогічної роботи для реабілітації, корекції, соціалізації, мінімізації негативних наслідків для осіб, які постраждали від сімейного насилля» [17, с. 59].
Класифікатор соціальних послуг	соціальна послуга консультування – «це допомога в аналізі життєвої ситуації, визначенні основних проблем, шляхів їх вирішення, складання плану виходу зі складної життєвої ситуації; психологічне консультування; надання інформації про соціально безпечну поведінку»[27]
Державний стандарт соціальної послуги консультування	соціальна послуга консультування – «це 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»[26];
Лов'ян А.С., Колосок А.М.	соціальне консультування – це професійна діяльність, спрямована на надання допомоги людям у вирішенні соціальних, психологічних, фінансових та інших проблем через надання інформації, порад, емоційної підтримки та розробку стратегій подолання труднощів.

Кулик І., досліджуючи особливості консультування сімей, що перебувають у складних життєвих обставинах, вказує що соціальне консультування – «це складова професійної діяльності у галузі соціальної роботи, яка визначає стратегію, технологію та метод професійної допомоги» [19, с. 33].

Батюк О., Чернета С. та Белкіна-Ковальчук О. під соціально-психологічним консультування осіб постраждалих в наслідок воєнних дій, збройної агресії або збройного конфлікту розуміють «конфіденційний діалог між клієнтом і суб'єктом який надає допомогу, що має на меті допомогти визначити власне рішення клієнта, який вид професійної допомоги має отримати клієнт задля повного чи часткового вирішення проблем» [2, с. 20].

Суліцький В. та Швед О. трактують соціальне консультування – «як технологію надання соціальної допомоги шляхом цілеспрямованого інформаційного впливу на людину з метою відновлення й оптимізації соціальних функцій, формування соціальних норм спілкування» [36, с. 9].

Криницька І. та Фуртак С. досліджуючи соціально-педагогічне консультування підлітків, постраждалих від сімейного насилля зазначили, що «соціально-педагогічне консультування слугує як технологія соціально-педагогічної роботи для реабілітації, корекції, соціалізації, мінімізації негативних наслідків для осіб, які постраждали від сімейного насилля» [17, с. 59].

Пожидаєва О.В. зазначає, що «консультування в соціально-педагогічній діяльності – це процес взаємодії соціального педагога і клієнта, що спрямований на допомогу у вирішенні різного типу проблем клієнта, зумовлює використання його особистісних і соціальних ресурсів та передбачає встановлення запиту, з'ясування причин виникнення проблеми, оптимізацію можливостей клієнта в пошуку шляхів її вирішення» [6, с. 4].

Згідно Класифікатора соціальних послуг «соціальна послуга консультування – це допомога в аналізі життєвої ситуації, визначенні основних проблем, шляхів їх вирішення, складання плану виходу зі складної життєвої ситуації; психологічне консультування; надання інформації про соціально безпечну поведінку» [27].

Державний стандарт соціальної послуги консультування визначає соціальну послугу консультування 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/пристосування обмежень життєдіяльності, підтримку соціальної незалежності, збереження та продовження соціальної активності особи, сім'ї»[11].

Бугайова Н.М. та Бойко Н.А. досліджуючи особливості соціального консультування відмітили важливість онлайн-консультування, яке «в сучасних умовах стає важливим інструментом для надання психологічної допомоги родинам. Завдяки швидкому розвитку цифрових технологій, цей формат дозволяє подолати географічні бар'єри та забезпечує доступ до фахівців незалежно від місця перебування клієнтів. Особливо актуальним воно стає у періоди кризових ситуацій, таких як пандемія або військовий конфлікт, коли фізична присутність на консультаціях може бути ускладненою»[3, с. 44].

На основі аналізу вищевказаних досліджень, ми сформуваємо власне бачення категорії соціальне консультування – це професійна діяльність, спрямована на надання допомоги людям у вирішенні соціальних, психологічних, фінансових та інших проблем через надання інформації, порад, емоційної підтримки та розробку стратегій подолання труднощів.

Цей вид консультування сприяє самостійності клієнта у вирішенні його проблем шляхом підтримки, навчання, мотивації та надання необхідної інформації. У процесі консультування важливо не лише допомогти знайти вихід із поточної ситуації, а й навчити клієнта використовувати отримані навички у майбутньому для запобігання подібним труднощам. Це є основою для формування у клієнта стійкості до майбутніх життєвих труднощів, розвитку критичного мислення та підвищення рівня соціальної відповідальності.

Соціальне консультування базується на взаємодії між консультантом і клієнтом, що відбувається в атмосфері довіри, розуміння та підтримки. Важливою складовою є здатність консультанта не лише надавати рекомендації, а й спонукати клієнта до самостійного прийняття рішень. Таким чином, соціальне

консультування є не лише процесом передачі інформації, а й механізмом зміни поведінки, розвитку самосвідомості та підвищення адаптивного потенціалу клієнта. Це дозволяє людині отримати не лише практичні навички вирішення проблем, а й усвідомлення своїх можливостей та потенціалу для подальшого саморозвитку.

До основних складових соціального консультування відносяться:

- консультант – це фахівець із соціальної роботи, психолог або спеціально підготовлений працівник, який надає допомогу;
- клієнт – це особа або група осіб, які звертаються за допомогою;
- методи та техніки консультування – це методи бесіди, тестування, аналізу ситуацій тощо;
- етичні принципи – це дотримання конфіденційності, поваги до особистості клієнта, неупередженість;
- інформаційні ресурси – це база даних, нормативні документи, психологічні тести, які використовуються для надання допомоги клієнту;
- міжособистісна комунікація – це процес встановлення взаємодії між консультантом та клієнтом, який впливає на ефективність консультування.

Соціальне консультування може мати різні форми залежно від специфіки проблеми та мети допомоги: індивідуальне консультування це робота з однією людиною щодо її особистих проблем; групове консультування це взаємодія з групами клієнтів із подібними проблемами; сімейне консультування це допомога родинам у вирішенні конфліктів та проблем виховання дітей; кризове консультування це надання допомоги в екстрених ситуаціях (наприклад, після втрати близьких, насильства, катастрофи); кар'єрне консультування це допомога у виборі професії, зміні кар'єрного шляху; соціально-правове консультування це надання інформації щодо соціальних прав, законодавчих актів, соціального захисту населення.

Соціальне консультування виконує низку важливих функцій:

- діагностичну передбачає виявлення соціальних проблем клієнта;

- інформаційну передбачає надання відомостей про можливі шляхи вирішення проблем;
- корекційну передбачає сприяння зміні поведінки клієнта, допомога у прийнятті рішень;
- підтримуючу передбачає психологічну підтримку та допомогу в адаптації до нових обставин;
- профілактичну передбачає запобігання розвитку складних соціальних ситуацій;
- мотиваційну передбачає заохочення клієнта до активного вирішення власних проблем;
- освітню передбачає надання знань та навичок, необхідних для подолання труднощів.

Ефективне соціальне консультування ґрунтується на дотриманні таких принципів: конфіденційності (забезпечення збереження особистої інформації клієнта); добровільності (клієнт має право самостійно вирішувати, чи приймати допомогу); компетентності (консультант повинен володіти необхідними знаннями та навичками); індивідуального підходу (врахування особливостей кожного клієнта); емпатії та підтримки (створення довірливих відносин між консультантом і клієнтом); раціональності та об'єктивності (консультант має спиратися на реальні факти та аргументи).

Соціальне консультування є важливим інструментом допомоги людям у складних життєвих обставинах. Воно допомагає клієнтам адаптуватися до суспільних змін, вирішувати конфлікти, знаходити вихід із складних ситуацій. Дотримання етичних принципів, використання сучасних методик та професійний підхід сприяють ефективності консультування та покращенню соціального благополуччя суспільства. Розвиток соціального консультування зміцнює громадянське суспільство, сприяє соціальній стабільності та гармонізації суспільних відносин.

1.2. Правове забезпечення соціального консультування

Соціальне консультування є важливою складовою соціальної роботи, спрямованою на підтримку громадян у вирішенні соціально-економічних, правових та психологічних питань. Важливість соціального консультування зростає в умовах економічних криз, соціальної нерівності та складних життєвих обставин окремих категорій громадян.

Соціальне консультування – це процес надання спеціалізованої допомоги особам, які перебувають у складних життєвих обставинах, з метою покращення їхнього соціального стану та інтеграції в суспільство. Основними напрямками консультування є:

- правове консультування (надання юридичних консультацій, допомога у складанні документів, правова просвіта);
- психологічне консультування (допомога у вирішенні психологічних проблем, психоемоційна підтримка);
- соціально-економічне консультування (допомога у пошуку роботи, житла, соціальних виплат тощо);
- медико-соціальне консультування (надання рекомендацій щодо медичного обслуговування, здорового способу життя, реабілітаційних заходів).

Соціальне консультування здійснюється у формі індивідуальних консультацій, групових зустрічей, онлайн-консультацій або телефонної підтримки та надається управліннями соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді; департаментами соціального захисту, іншими комунальними та приватними установами соціальної сфери.

В Україні правове забезпечення соціального консультування регулюється низкою нормативно-правових актів, що визначають його форми, принципи та механізми реалізації. В межах даного дослідження неможливо вивчити всю правову базу, що регулює механізм соціального консультування. Тому розглянемо базові документи, що визначають основні принципи та механізми соціального консультування на національному та територіальному рівнях (таблиця 1.2).

Таблиця 1.2

Правове забезпечення соціального консультування

Вид документу/ Суб'єкт прийняття	Назва	Дата/ №	Коротка характеристика
Закон України. Верховна Рада України.	«Про соціальні послуги»[31].	17.01.2019/ 2671-VIII	Визначено основні організаційні та правові засади, класифікацію, типи, організацію фінансування та порядок надання послуг соціального консультування, особам, які опинилися в СЖО.
Закон України. Верховна Рада України.	«Про внесення змін до деяких законів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях»[25].	14.04.2022/ 2193-IX	Визначено особливості надання соціальних послуг у умовах надзвичайного або воєнного стану; встановлено перелік осіб, яким соціальні послуги в даних правових режимах надаються безкоштовно.
Постанова. Кабінет Міністрів України.	«Про організацію надання соціальних послуг»[29].	01.06.2020/ 587	Визначено порядок виявлення осіб, які перебувають у СЖО або мають високий ризик потрапити в такі обставини; процедуру надання таким особам соціальних послуг відповідно до їх потреб.
Постанова. Кабінет Міністрів України.	«Порядок формування, ведення та доступу до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг»[30].	27.01.2021/ 99	Визначено механізм формування, ведення, доступу до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг та порядок захисту відомостей.
Постанова. Кабінет Міністрів України.	«Про затвердження Порядку надання соціальних послуг особам з інвалідністю та особам похилого віку, які страждають на психічні розлади»[28].	26.06.2019/ 576	Визначено порядок надання соціальних послуг, зокрема з догляду та консультування, особам з інвалідністю та особам похилого віку, які страждають на психічні розлади та потребують соціальних послуг.
Наказ. Міністерство соціальної політики України.	«Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування»[26].	02.07.2015/ 678	Визначено сутність, обсяг, умови і порядок надання соціальної послуги консультування, критерії її якості для суб'єктів різних форм власності та господарювання.
Наказ. Міністерство соціальної політики України.	«Про затвердження Класифікатора соціальних послуг»[27].	23.06.2020/ 429	Визначено назви соціальних послуг, їх детальний опис, терміни надання, а також перелік категорій отримувачів даних послуг.

Зокрема, це Закони України: «Про соціальні послуги»[31], «Про внесення змін до деяких законів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях»[2531]; Постанови Кабінету Міністрів України: «Про організацію надання соціальних послуг»[29], «Про Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг»[30], «Про затвердження Порядку надання соціальних послуг особам з інвалідністю та особам похилого віку, які страждають на психічні розлади»[28]; Накази Міністерства соціальної політики України: «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування»[26], «Про затвердження Класифікатора соціальних послуг»[27], тощо...

Сучасна соціальна політика України спрямована на створення ефективної системи надання соціальних послуг, яка забезпечує підтримку вразливих категорій населення. Одним з ключових складових цієї системи є консультування громадян, що опинилися у складних життєвих обставинах. Для забезпечення якісного та стандартизованого підходу до надання такої допомоги Міністерство соціальної політики України затвердило «Державний стандарт соціальної послуги консультування»[26], розглянемо його детальніше

Даний Наказ Міністерства соціальної політики України визначає основні принципи, механізми та вимоги до надання соціальної послуги консультування. Стандарт має на меті забезпечення доступності, якості та ефективності наданої допомоги особам, які перебувають у складних життєвих обставинах.

Соціальна послуга консультування передбачає інформування, підтримку та допомогу в прийнятті рішень, які сприятимуть покращенню життєвої ситуації отримувача послуги. Вона може надаватися як в індивідуальному, так і в груповому форматах, а також у дистанційному режимі (наприклад, телефоном або онлайн).

Головною метою соціальної послуги консультування є надання кваліфікованої допомоги особам, які опинилися у складних життєвих обставинах, шляхом надання їм необхідної інформації, рекомендацій та психологічної підтримки.

Основними завданнями цієї послуги є:

- визначення соціальних проблем отримувача послуги та шляхів їх вирішення;
- надання інформації про доступні соціальні послуги та допомогу;
- формування у отримувача навичок самостійного подолання життєвих труднощів;
- запобігання кризовим ситуаціям і сприяння їх подоланню;
- підвищення рівня соціальної адаптації отримувача послуги.

Соціальна послуга консультування надається особам, які перебувають у складних життєвих обставинах. До таких осіб належать:

- особи, які зазнали насильства або стали його свідками;
- сім'ї з дітьми, які перебувають у кризових ситуаціях;
- особи з інвалідністю;
- люди похилого віку;
- особи, які перебувають у стані психологічної кризи;
- внутрішньо переміщені особи;
- особи, які мають залежності (алкогольну, наркотичну тощо).

Державний стандарт визначає такі основні форми надання соціальної послуги консультування:

Індивідуальне консультування – персональна робота фахівця із отримувачем послуги з метою вирішення його конкретних проблем.

Групове консультування – проведення консультацій для груп осіб із подібними проблемами.

Дистанційне консультування – надання консультаційних послуг за допомогою телефонного зв'язку, електронної пошти, відеозв'язку тощо.

Вуличне консультування – надання консультацій особам, які не можуть звернутися за допомогою до установи (наприклад, бездомні особи, наркозалежні тощо).

Процес надання соціальної послуги консультування включає такі етапи:

1. Виявлення потреб отримувача послуги.

2. Формування індивідуального плану консультування.
3. Надання безпосередньої консультації відповідно до запиту.
4. Оцінка ефективності надання послуги.
5. При необхідності – перенаправлення отримувача до інших спеціалізованих служб.

Для оцінки якості наданої послуги застосовуються такі критерії: доступність послуги для всіх категорій громадян; компетентність та професіоналізм фахівців; дотримання принципу конфіденційності; відповідність змісту консультацій потребам отримувача; рівень задоволеності отримувачів послугою.

Контроль якості соціальної послуги консультування здійснюється відповідними органами соціального захисту населення, які перевіряють відповідність стандартам, виконання вимог щодо надання послуги та оцінюють її ефективність.

Національне законодавство передбачає відповідальність установ і фахівців за неналежне надання послуги або порушення прав отримувачів. У разі скарг на неякісне консультування передбачені механізми розгляду таких випадків та застосування заходів впливу.

Затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування стало важливим кроком у розвитку соціальної політики України. Це сприяє покращенню якості та доступності послуг для вразливих категорій громадян, забезпечує їх соціальний захист та підтримку у складних життєвих обставинах. Впровадження цього стандарту також підвищує ефективність роботи соціальних служб та сприяє соціальній адаптації отримувачів допомоги.

Соціальне консультування є важливою частиною соціального захисту громадян в Україні. Правове регулювання цієї сфери включає низку законодавчих актів, які забезпечують доступність консультацій для соціально незахищених верств населення. Водночас існують значні проблеми у правовому забезпеченні цієї діяльності, які потребують вирішення через реформування законодавчої бази та покращення фінансування соціальних послуг.

1.3. Зарубіжний досвід соціального консультування

Соціальне консультування відіграє важливу роль у підтримці вразливих категорій населення, сприяючи їх соціальній адаптації та інтеграції. В багатьох країнах світу діють розвинені системи соціального консультування, які ґрунтуються на багаторівневому підході та взаємодії державних і громадських інституцій. Розглянемо досвід соціального консультування у країнах Європейського Союзу (Німеччина, Франція, Польща), Великобританії, США та Японії.

У Німеччині діє розгалужена система соціального консультування, що включає державні, церковні та громадські організації. Особливістю є активна участь соціальних служб при муніципалітетах, а також незалежних неурядових організацій, таких як «Карітас» та «Діаконія». Значна увага приділяється інтеграції мігрантів та безробітних через спеціальні консультаційні центри. Окрім цього, існують програми підтримки людей похилого віку, а також послуги психологічної та юридичної допомоги.

Значну роль відіграють цифрові сервіси, що дозволяють громадянам отримувати консультації дистанційно. В умовах пандемії COVID-19 система соціального консультування у Німеччині була адаптована до нових викликів шляхом впровадження онлайн-консультацій та гарячих ліній підтримки.

Соціальні консультаційні центри пропонують широкий спектр послуг для різних категорій населення. Зокрема, мігранти можуть отримати допомогу у питаннях працевлаштування, вивчення німецької мови, юридичних аспектів перебування в країні. Безробітним надаються рекомендації щодо пошуку роботи, перекваліфікації та отримання соціальної допомоги.

Особи похилого віку можуть звернутися за консультацією з питань догляду, соціальних виплат та медичного обслуговування. Також велика увага приділяється питанням психологічної підтримки, адже самотність і соціальна ізоляція є серйозними проблемами.

Сучасні технології відіграють ключову роль у розвитку соціального консультування в Німеччині. Впровадження мобільних додатків, чат-ботів та

відеоконсультацій значно спрощує доступ до необхідної інформації. Онлайн-ресурси допомагають людям швидко отримати відповіді на актуальні запитання без необхідності особистого відвідування установи.

Система соціального консультування Німеччини продовжує розвиватися, адаптуючись до нових викликів суспільства. Зростання цифрових сервісів, покращення доступності та персоналізація консультаційних послуг дозволяють ще ефективніше допомагати тим, хто цього потребує[42].

Французька система соціального консультування орієнтована на підтримку сімей, людей з інвалідністю та соціально незахищених громадян. Держава активно підтримує соціальні центри, що функціонують у рамках державної програми захисту населення. Одним із головних інститутів є Центри комунальної соціальної дії (CCAS), які забезпечують консультації щодо соціальних виплат, житла та працевлаштування. У Франції також діють соціальні програми для бездомних та жертв домашнього насильства.

Окремо варто відзначити державні ініціативи з надання психологічної підтримки молоді, включаючи телефонні лінії довіри та онлайн-консультування. Високий рівень соціальної підтримки гарантує доступність послуг для всіх категорій населення. Соціальне консультування у Франції охоплює широкий спектр питань, включаючи допомогу людям похилого віку, підтримку у складних життєвих ситуаціях та адаптацію мігрантів.

Особливу увагу приділено забезпеченню доступу до соціальних послуг у віддалених регіонах країни. Для цього діють мобільні соціальні служби, які виїжджають у сільську місцевість для надання консультацій та допомоги. Також у Франції активно впроваджуються цифрові сервіси для отримання соціальних консультацій, що значно спрощує доступ до необхідної інформації та підтримки.

Соціальне консультування відіграє ключову роль у зменшенні соціальної нерівності та сприяє покращенню якості життя населення. Завдяки ефективним державним програмам та співпраці з неурядовими організаціями, Франція створює сприятливі умови для соціальної інтеграції та підтримки найбільш вразливих верств населення[42].

У Польщі соціальне консультування здійснюється через регіональні центри соціальної допомоги, які пропонують широкий спектр послуг – від юридичних консультацій до психологічної підтримки. Окремо працюють програми підтримки жінок, які зазнали домашнього насильства, та програми соціальної адаптації для молоді. Польська система соціального консультування активно співпрацює з Європейським Союзом для отримання додаткових ресурсів та фінансування.

Державні та недержавні організації пропонують також навчальні програми для соціальних працівників, спрямовані на підвищення їхньої кваліфікації та покращення рівня надання допомоги населенню. Окрім цього, у великих містах діють кризові центри, які надають тимчасовий притулок і допомогу людям, які опинилися в складних життєвих обставинах. Важливу роль у системі соціального консультування відіграють також телефонні лінії довіри, які дозволяють отримати консультацію в режимі реального часу.

Соціальні працівники та психологи працюють у лікарнях, школах та громадських організаціях, забезпечуючи комплексну підтримку різним верствам населення. Значна увага приділяється інтеграції іммігрантів, які можуть отримати допомогу у вивченні мови, пошуку роботи та юридичних питаннях. У Польщі діє чимало програм фінансової підтримки для малозабезпечених сімей, осіб з інвалідністю та людей похилого віку.

Також активно розвиваються цифрові сервіси соціального консультування. Онлайн-платформи дозволяють отримати необхідну інформацію та зареєструватися на прийом до спеціаліста без необхідності відвідувати установу особисто. При соціальних центрах діють мобільні бригади підтримки, які виїжджають до місць перебування людей у складних умовах, забезпечуючи їх необхідними ресурсами.

Важливу роль у Польщі відіграє співпраця державних соціальних служб з благодійними фондами та волонтерськими організаціями, які допомагають збирати кошти та забезпечувати додаткову підтримку нужденним. Польський

уряд регулярно оновлює законодавство у сфері соціального захисту, адаптуючи його до сучасних викликів та стандартів ЄС[42].

У Великобританії діє багаторівнева система соціального консультування, що включає громадські організації, державні установи та волонтерські ініціативи. Особливістю є система «Citizen Advice Bureau» (CAB), яка надає безкоштовні консультації у сферах прав людини, зайнятості, житла та соціальних виплат. Додатково діють спеціальні програми підтримки бездомних та мігрантів.

Британська модель соціального консультування вважається однією з найефективніших у світі завдяки активному залученню громадян до волонтерської діяльності. У країні розвинута система телефонного консультування та психологічної допомоги.

Окрім «Citizen Advice Bureau», у Великобританії працюють численні благодійні організації, що надають спеціалізовану підтримку вразливим категоріям населення. Наприклад, «Shelter» зосереджена на допомозі людям, які опинилися без житла, а «Mind» надає консультації з питань психічного здоров'я. Також є центри підтримки жертв домашнього насильства, що допомагають постраждалим отримати правову та емоційну підтримку.

Соціальне консультування у Великобританії також охоплює правові питання, допомогу у фінансовому плануванні та соціальну адаптацію мігрантів. Організації, що працюють у цій сфері, надають безкоштовні послуги, роз'яснюють юридичні аспекти, допомагають заповнювати документи та надають емоційну підтримку в складних життєвих ситуаціях.

Важливою складовою є цифровізація соціального консультування. У Великобританії активно розвиваються онлайн-платформи, що дозволяють отримати консультацію дистанційно. Це особливо важливо для людей, які не можуть особисто відвідати центри допомоги. Уряди та благодійні організації впроваджують чат-боти та гарячі лінії, що функціонують 24/7.

Таким чином, соціальне консультування у Великобританії є розвиненою системою допомоги, що поєднує державний, громадський і волонтерський сектори. Воно спрямоване на розв'язання широкого спектра проблем, включаючи

житлові питання, правовий захист, психологічну підтримку та соціальну інтеграцію, що робить цю систему однією з найефективніших у світі[44].

У Сполучених Штатах функціонує широкий спектр соціальних послуг, що включає державні агентства (наприклад, Департамент охорони здоров'я і соціальних служб) та численні неурядові організації. Значна увага приділяється ветеранам, бездомним та особам із залежностями. Діяльність у сфері соціального консультування також підтримується великими благодійними фондами, такими як Фонд Гокфеллера.

У США активно розвивається система кризових центрів для жертв насильства та людей, які перебувають у складних життєвих обставинах. Широке впровадження цифрових технологій сприяє доступності соціальних послуг у всіх штатах. Окрім державних ініціатив, важливу роль у сфері соціального консультування відіграють волонтерські організації та громади. У багатьох містах діють спеціалізовані центри допомоги, які надають психологічну підтримку, юридичні консультації та сприяють працевлаштуванню. Значна увага приділяється підтримці людей похилого віку, які можуть отримати допомогу як у спеціалізованих закладах, так і на дому.

Важливим аспектом соціального консультування в США є робота з молоддю, зокрема з підлітками, які потрапили у складні життєві обставини. Для них організовуються освітні програми, реабілітаційні заходи та центри соціальної адаптації. Також діють програми підтримки сімей, що опинилися у кризі, включаючи надання тимчасового житла та консультації фахівців.

Розвиток соціального консультування у США також включає використання сучасних технологій, таких як гарячі лінії допомоги, онлайн-консультації та мобільні додатки для швидкого доступу до необхідних послуг. Це дозволяє значно розширити охоплення населення та забезпечити допомогу тим, хто найбільше її потребує[43].

Соціальне консультування в Японії є важливим елементом соціальної політики країни. Уряд Японії активно підтримує програми соціальної допомоги, спрямовані на різні категорії населення, зокрема людей похилого віку, осіб з

обмеженими можливостями, безробітних та молодь. Спеціалізовані консультативні центри працюють у муніципалітетах, лікарнях та навчальних закладах, надаючи підтримку тим, хто зіткнувся з життєвими труднощами.

Однією з особливостей соціального консультування в Японії є високий рівень професіоналізму консультантів. Фахівці в цій сфері проходять ретельну підготовку та отримують ліцензії, що гарантує якість послуг. Соціальні консультанти допомагають клієнтам не лише з юридичних чи фінансових питань, а й надають психологічну підтримку, що особливо важливо у суспільстві, де люди не завжди готові відкрито говорити про свої проблеми.

Важливу роль у соціальному консультуванні відіграють сучасні технології. В Японії діють численні онлайн-платформи та гарячі лінії, де можна отримати консультацію дистанційно. Це особливо актуально для молоді та людей, які соромляться звертатися за допомогою особисто. Крім того, використовуються ІШ для попередньої діагностики проблеми та надання базової інформації.

Соціальні послуги в Японії орієнтовані на запобігання кризовим ситуаціям. Наприклад, існують програми раннього втручання для запобігання самогубствам, що є серйозною соціальною проблемою в країні. У школах психологи та соціальні працівники, які допомагають учням справлятися зі стресом та булінгом.

Державні та громадські організації активно співпрацюють у сфері соціального консультування. Багато неурядових організацій надають безкоштовну допомогу вразливим групам населення, зокрема безпритульним та жертвам домашнього насильства. Крім того, в Японії існує практика корпоративного консультування, коли великі компанії забезпечують своїм співробітникам доступ до психологів і соціальних консультантів[41].

Загалом, соціальне консультування в Японії є ефективною та багаторівневою системою підтримки населення. Вона поєднує традиційні методи особистого спілкування з сучасними технологічними рішеннями, що дозволяє охопити широку аудиторію та зробити допомогу доступною для всіх, хто її потребує.

РОЗДІЛ 2

ПРАКТИЧНІ ЗАСАДИ СОЦІАЛЬНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ

2.1. Стан соціального консультування в Україні

Соціальне консультування – це один із найважливіших інструментів підтримки населення, що опинилося у складних життєвих обставинах. У сучасних умовах, коли Україна стикається з викликами війни, економічної нестабільності та внутрішньої міграції, потреба у соціальному консультуванні значно зросла. Ця послуга спрямована на надання інформаційної, психологічної та правової допомоги громадянам, які зіштовхнулися з кризовими ситуаціями.

В умовах соціально-економічних та політичних змін в Україні зростає кількість осіб, які потребують кваліфікованої допомоги для подолання життєвих труднощів. Соціальне консультування сприяє підтримці вразливих верств населення (допомагає особам з інвалідністю, внутрішньо переміщеним особам, безробітним та іншим категоріям населення адаптуватися до нових умов життя); профілактиці соціальних проблем (запобігає виникненню кризових ситуацій через раннє виявлення та вирішення проблем); підвищенню обізнаності громадян (інформує про права, можливості та ресурси, доступні для вирішення їхніх проблем).

Соціальне консультування виконує роль не лише інформування громадян про їхні права, можливості та ресурси підтримки, але й сприяє вирішенню складних життєвих ситуацій, зниженню соціальної напруги та підвищенню рівня добробуту окремих осіб і родин. Соціальне консультування в Україні є важливою складовою системи соціального захисту населення та має низку характерних рис, що визначають його специфіку та відрізняють від аналогічних послуг в інших країнах, а саме:

Різноманітність надавачів послуг. Соціальне консультування здійснюється як державними структурами (центрами соціального захисту, службами зайнятості, управліннями у справах сім'ї та молоді..), так і недержавними - громадськими, релігійними, благодійними організаціями... Така система дозволяє поєднувати

формальні механізми з гнучкими неурядовими підходами, що робить допомогу більш адресною.

Доступність послуг. Соціальні послуги орієнтовані на всіх громадян, незалежно від віку, соціального статусу чи рівня доходу. Вони надаються безкоштовно, часто в зручний час та у форматі, що враховує потреби клієнта - очно, дистанційно або мобільними виїзними групами. Це особливо актуально для сільських мешканців та маломобільних груп.

Орієнтація на конкретну життєву ситуацію. Соціальне консультування ґрунтується на індивідуальному підході. Фахівець аналізує унікальні обставини клієнта (фінансові, сімейні, правові, психологічні) та пропонує рішення, адаптовані саме до його ситуації. Такий підхід дозволяє досягти більш ефективних результатів у коротші терміни.

Мультидисциплінарний підхід. У процесі соціального консультування часто задіяні спеціалісти з різних сфер: психологи, юристи, педагоги, медики, соціальні працівники. Це дозволяє комплексно оцінити потреби людини й надати цілісну допомогу. Наприклад, у випадку домашнього насильства можуть бути залучені і правоохоронці, і юристи, і психологи.

Профілактична та просвітницька функція. Окрім вирішення уже наявних проблем, соціальне консультування виконує превентивну роль. Воно спрямоване на підвищення обізнаності громадян про їхні права, можливості державної підтримки, шляхи виходу зі складних ситуацій. Часто організовуються тематичні тренінги, інформаційні кампанії, лекції в громадах чи освітніх закладах.

Адаптація до кризових умов. Українська система соціального консультування постійно адаптується до нових викликів - зокрема, таких як війна, масове переміщення населення, економічна нестабільність. У періоди криз активно створюються нові сервіси, гарячі лінії, пункти психологічної допомоги, а також розширюються повноваження існуючих служб.

Співпраця з місцевими громадами. Після адміністративної реформи і створення об'єднаних територіальних громад (ОТГ), соціальне консультування стало ближчим до населення. У багатьох громадах створено посади фахівців із

соціальної роботи, які працюють «на місцях» — це сприяє більш швидкому реагуванню на потреби людей та розвитку локальних механізмів допомоги.

Аналіз статистичних даних Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг[22]. свідчить про наступне:

- станом на березень 2025 року загальна кількість надавачів соціальних послуг складає 3854, з них зареєстровано державні/комунальні організації – 3107, що становить 80,6% від загальної кількості, організацій громадянського суспільства (ОГС) – 580 (15%), фізичні особи-підприємці – 97 (2.8%), приватні організації/підприємства – 71 (1,8%);
- за географічним розподілом 71% реєстрацій надавачів соціальних послуг зосереджено в обласних центрах України, що вказує на нерівномірний розподіл послуг між містом та сільською місцевістю.

За інформацією Міністерства соціальної політики кількість звернень громадян за отриманням послуги консультування має стійку тенденцію до зростання, зокрема у 2024 році дану соціальну послугу отримало 400 тисяч осіб, що на 250 тисяч осіб більше чим у 2021 році (167 % приросту); у тому числі внутрішньо переміщених осіб – 200 тисяч осіб, що на 170 тисяч осіб більше чим у 2021 році (567 % приросту); у тому числі ветеранів війни - 85 тисяч осіб, що на 80 тисяч осіб більше чим у 2021 році, або 1600 % приросту (табл. 2.1, рис. 2.1).

Таблиця 2.1

Приріст звернень громадян за отриманням послуги консультування в Україні за 2021-2024 роки, тис. осіб [21]

Показник	2021	2022	2022/2021		2023	2023/2022		2024	2024/2023		2024/2021	
			тис. осіб	%		тис. осіб	%		тис. осіб	%	тис. осіб	%
Кількість звернень	150	220	70	47	350	130	59	400	50	14	250	167
У тому числі від ВПО	30	100	70	233	150	50	50	200	50	33	170	567
У тому числі від ветеранів	5	20	15	300	50	30	150	85	35	70	80	1600

Інформування» та «консультування» визначається найбільш поширеною соціальною послугою серед ВПО. Згідно з даними Національної соціальної сервісної служби у 2022 році 287 942 осіб було охоплено соціальними послугами із числа ВПО. З них 166 221 були охоплені послугою «консультування» і 225 907 осіб – «інформування».

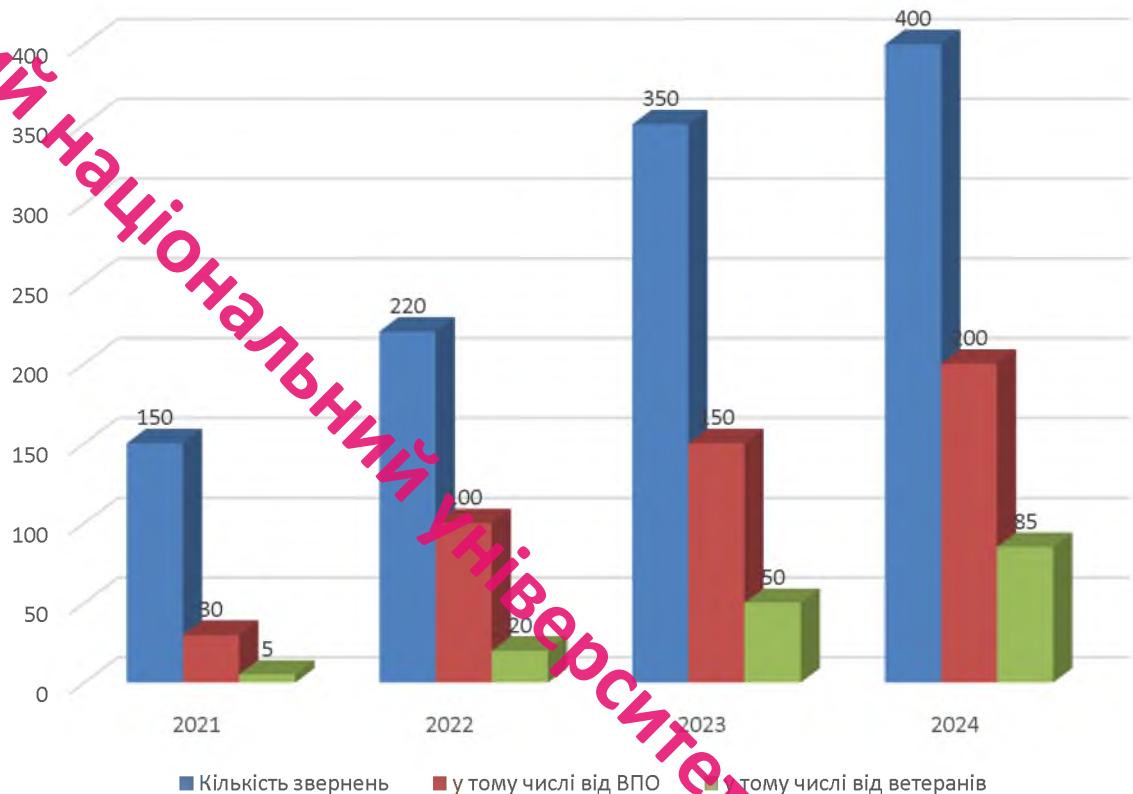


Рис. 2.1 – Динаміка звернень громадян за отриманням послуги консультування за 2021-2024 роки, тис. осіб [21]

У 2023 році з 199 843 сімей (осіб) з числа ВПО, які були охоплені соціальними послугами, послуги «консультування» отримали 126 034 осіб, «інформування» – 159 938 осіб. Серед областей, які надали найбільшу кількість таких послуг – Харківська, Луганська, Черкаська, Львівська. За I півріччя 2024 року послуги були надані 88 069 особам з числа ВПО. З них послуги «консультування» отримали 53 617, а інформування – 70 413 осіб [1, с. 21].

Такі дані можна пояснити тим, що такі послуги не вимагають більшого, ніж просто наявності кваліфікованого працівника у штаті; люди часто потребують саме достовірної інформації для планування подальших кроків. Водночас, надання даних видів послуг потребує оцінки для уникнення ситуацій штучного завищення їх кількості, обмеження діяльності органів виключно даними послугами.

Якщо ж подивитися на організаційно-правові форми надавачів в 2024 році у розрізі окремих послуг, виявляється, що ОГС, чия частка у Реєстрі не перевищує 15%, становлять 72% від усіх, хто пропонує послугу тимчасового відпочинку для осіб, які здійснюють догляд за дітьми та особами з інвалідністю, понад 40% від надавачів послуг перекладу жестовою мовою та короткотермінового проживання, і не менше третини від тих, хто пропонує супровід під час інклюзивного навчання, фізичний супровід осіб з інвалідністю, надання притулку та соціальну реабілітацію[7, с. 16].

Аналіз структури надавачів соціальних послуг в розрізі організаційно-правової форми надавача показав, що соціальну послугу консультування (в т.ч. кризовий телефон) найбільше надають державні та комунальні заклади/установи – 82%, організації громадянського суспільства – 16%, фізичні особи-підприємці – 1%, приватні організації/підприємства – 1%. Схожа ситуація й з наданням соціальної послуги інформування: державні та комунальні заклади/установи – 82%, організації громадянського суспільства – 15%, фізичні особи-підприємці – 2%, приватні організації/підприємства – 1% (таблиця 2.2).

Така ситуація є дивною, оскільки послуги консультування та інформування не потребують значних капітальних вкладень від надавачів соціальних послуг, але це пояснюється відсутністю кваліфікованих кадрів в не державному секторі, а також надзвичайно складною та заплутаною нормативно-правовою базою соціального захисту громадян.

Отже, соціальне консультування в Україні стрімко розвивається та є важливим інструментом підтримки населення в умовах соціально-економічних викликів.

Таблиця 2.2

Частка соціальних послуг в розрізі організаційно-правової форми надавача[7]

Вид соціальної послуги	Організаційно-правова форма надавачів соціальних послуг			
	Організації громадянського суспільства (ОГС)	Державні та комунальні заклади/ установи	Фізичні особи- підприємці	Приватні організації/ підприємства
Тимчасовий відпочинок для осіб, які здійснюють догляд за дітьми/особами з інвалідністю	72	23	0	5
Переклад жестовою мовою	46	49	2	3
Короткотермінове проживання	43	44	8	5
Супровід під час інклюзивного навчання	39	59	1	1
Фізичний супровід осіб з інвалідністю	37	58	1	4
Надання притулку, в т.ч. нічний притулок	35	59	4	2
Соціальна реабілітація	33	58	6	3
Догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних	28	54	12	6
Підтримане проживання	27	49	17	7
Натуральна допомога	23	75	1	1
Соціальна профілактика	21	74	3	2
Посередництво	20	74	4	2
Транспортні послуги	19	78	1	2
Соціальний супровід при працевлаштуванні та на робочому місці	18	82	0	0
Представництво інтересів	18	78	3	1
Соціальна інтеграція та реінтеграція	16	83	1	0
Консультування, в т.ч. кризовий телефон	16	82	1	1
Соціальна адаптація, в т.ч. соціально-трудова	15	83	1	1
Екстрене (кризове) втручання	15	84	1	0
Інформування	15	82	2	1
Соціальний супровід	14	85	1	0
Догляд	10	84	4	2
Персональний асистент	7	92	1	0

2.2. Соціальне консультування в Луцькій міській територіальній громаді

Соціальне консультування є важливим елементом системи соціального захисту населення, спрямованим на надання інформаційної та психологічної підтримки громадянам, які опинилися в складних життєвих обставинах. У Луцькій міській територіальній громаді соціальне консультування здійснюється через різноманітні установи та програми, що забезпечують доступність та ефективність цих послуг для мешканців громади.

Основним органом, відповідальним за надання соціальних послуг у Луцьку, є Департамент соціальної політики Луцької міської ради. Метою діяльності Департаменту є забезпечення виконання державних гарантій щодо соціального захисту населення Луцької міської територіальної громади. Серед основних завдань Департаменту – визначення потреб населення у соціальних послугах та організація їх надання.

Крім того, у структурі Департаменту функціонують відділ прийому громадян, загальний відділ, та відділ по організації надання соціальних послуг та нагляду за призначенням пенсій, які безпосередньо здійснюють прийом заяв та документів для прийняття рішення про надання соціальних послуг, а також здійснюють консультування, інформування, моніторинг та оцінку якості наданих послуг.

З метою забезпечення жителів Луцької міської територіальної громади якісними соціальними послугами, щодня (окрім вихідних) з 08:30 до 17:30, з перервою на обід, проводиться прийом громадян та надаються консультації з питань соціального захисту. Звертатися можна за такими адресами: проспект Волі, 4а; вулиця Сергія Климчука, 7; проспект Соборності, 18.

Крім того, для мешканців старостинських округів організовано виїзні прийоми спеціалістів у п'яти сільських населених пунктах: Боголюбів, Княгининок, Забороль, Жидичин і Прилуцьке. Тут функціонують віддалені робочі місця департаменту соціальної політики.

Громадяни мають змогу звертатися у зручний для них час, що дозволяє уникати черг і знижує кількість скарг та невдоволь. Подання документів

можливе у будь-якому з підрозділів департаменту, незалежно від адреси реєстрації чи фактичного проживання заявника. Для консультацій також діє гаряча телефонна лінія за номером: 281 000.

Окрему увагу приділено особам з інвалідністю I групи, які проживають самотійно та не мають змоги вийти з дому через стан здоров'я. За попереднім записом за телефонами (0332) 284 161 або (0332) 265 961, спеціалісти виїжджають до таких громадян для прийому документів вдома. З початку 2025 року у такий спосіб уже опрацьовано 30 заяв[4].

Протягом 2024 року загальний відділ Департаменту соціальної політики ЛМР активно працював у системі електронного документообігу «АСКОД». За цей період було зареєстровано:

- 4 103 вхідних документів;
- 16 091 вихідних документів;
- 2 370 листів внутрішньої переписки.

Упродовж 2024 року опрацьовано 160 особових справ громадян, які змінили місце проживання, та передано 79 особових справ отримувачів державної допомоги до інших управлінь соціального захисту з аналогічної причини.

Загалом у 2024 році Департамент соціальної політики ЛМР прийняв і опрацьовав 87 081 послугу, з яких 14 000 надійшли через «АСКОД». Ці послуги охоплювали, зокрема, надання матеріальної допомоги на лікування, вирішення побутових і соціальних питань, призначення державної допомоги, компенсацію витрат за проживання ВПО, організацію дитячого оздоровлення, а також оформлення посвідчень для багатодітних батьків.

Також протягом 2024 було організовано 26 засідань комісії з розгляду звернень щодо фінансової допомоги мешканцям Луцької громади. На цих засіданнях розглянули 10 707 заяв, з них:

- 10 649 стосувалися грошової допомоги,
- 58 – підтвердження права на безоплатний проїзд у міському та/або приміському автобусному транспорті[4].

Упродовж 2024 року відділом прийому громадян Департаменту соціальної політики Луцької міської ради було прийнято, опрацьовано та проконсультовано чимало звернень від мешканців громади з різних соціальних питань (рис. 2.2), зокрема:

- щодо оформлення житлових субсидій – 2650 звернень;
- стосовно пільг на оплату житлово-комунальних послуг – 1798 випадків;
- із запитами на призначення допомоги для внутрішньо переміщених осіб – 2464 звернення;
- з питань встановлення факту догляду за особами – 89 випадків;
- щодо повідомлення власниками житла про безоплатне тимчасове розміщення ВПО – 45 звернень;
- із проханнями про компенсацію витрат за тимчасове безкоштовне проживання ВПО – 621 звернення;

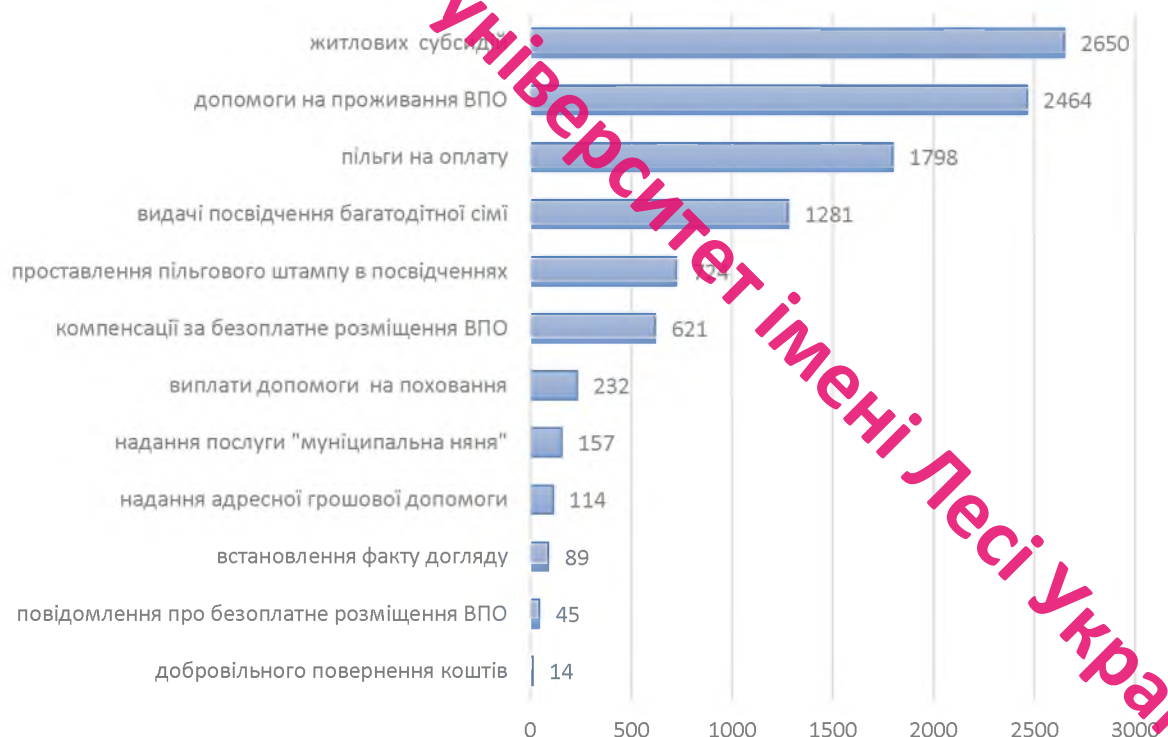


Рис. 2.2 – Кількість опрацьованих звернень відділом прийому громадян Департаменту соціальної політики Луцької міської ради протягом 2024 року[4]

- щодо добровільного повернення раніше отриманих коштів – 14 випадків;
- із заявами на отримання адресної матеріальної допомоги з бюджету громади – 134 звернення;
- з питань видачі або продовження посвідчень багатодітної родини – 1281 звернення;
- щодо внесення пільгової відмітки до пенсійного посвідчення для осіб з інвалідністю – 724 звернення;
- з питань отримання допомоги на поховання – 232 випадки;
- щодо отримання квитанцій на послугу «муніципальна няня» – 157 звернень[4].

Упродовж 2025 працівники Департаменту соціальної політики ЛМР активно здійснювали інформаційно-роз'яснювальну діяльність щодо питань соціального захисту населення з використанням засобів масової інформації, зокрема:

- у друкованих ЗМІ, а саме в газеті «Луцький замок», опубліковано 18 статей;
- на телебаченні було підготовлено та показано 3 телесюжети у програмі «Тема дня» на телеканалі «Аверс»;
- на офіційному веб-сайті департаменту (www.social.lutsk.ua) оприлюднено 437 інформаційних повідомлень, ще 15 - на сайті Луцької міської ради;
- 679 публікацій з'явилися на офіційній Facebook-сторінці департаменту (facebook.com/DSPLutsk).

З метою надання роз'яснень та консультацій громадянам з питань, що стосуються соціального захисту, у департаменті організовано щоденну роботу інформатора за телефоном (0332) 284 161. Крім того, функціонує телефонна «гаряча лінія» за номером (0332) 281 000, яка працює безперервно, за винятком обідньої перерви з 13:00 до 13:45, що дає можливість оперативно отримувати компетентні відповіді на актуальні запитання стосовно змін у чинному законодавстві.

Також на вебресурсі департаменту соціальної та ветеранської політики функціонує «Інтернет-приймальня», яка дозволяє громадянам звертатися із

запитаннями до керівництва департаменту, включаючи директора, його заступників і начальників структурних підрозділів. Відповіді надаються у формі електронних листів або телефоном.

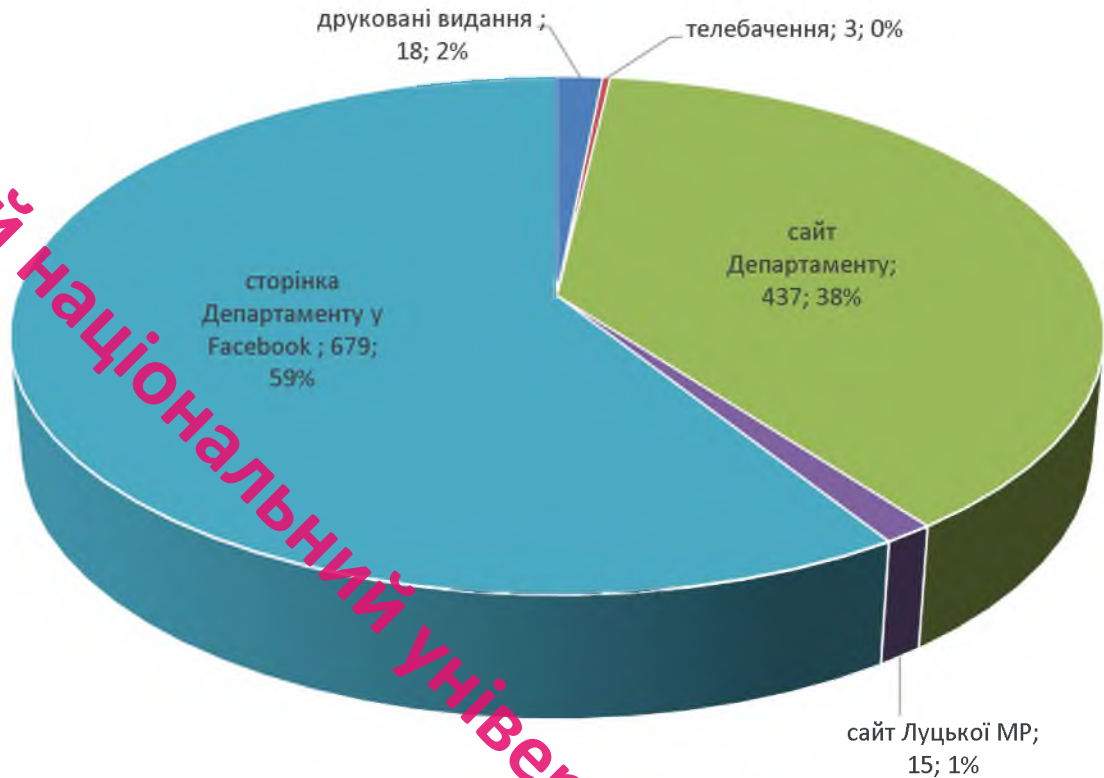


Рис. 2.3 – Кількість та структура повідомлень інформаційно-роз'яснювального характеру Департаменту соціальної політики ЛМР протягом 2024 року [4]

Отже, соціальне консультування в Департаменті соціальної політики Луцької міської територіальної громади здійснюється на постійній основі як спеціалізованими відділами, так і керівним складом установи з різноманітних питань соціального захисту та є важливим інструментом підтримки населення, що значно сприяє покращенню якості його життя, а також забезпечує своєчасне реагування на актуальні потреби громадян і формує довіру до органів соціального захисту.

2.3. Напрями вдосконалення соціального консультування

Одним із першочергових напрямів розвитку соціального консультування в Україні є інтенсивне впровадження Державного стандарту соціальної послуги консультування. Уніфікація методик і підходів дозволяє підвищити якість та результативність послуг, що надаються у різних регіонах країни, визначає чіткі процедури надання послуг, етапів консультування, протоколів взаємодії з клієнтом, етичного кодексу консультанта та критеріїв оцінки ефективності. Стандарт є обов'язковими для виконання в усіх державних і комунальних установах та рекомендованим для недержавних організацій, які здійснюють соціальну роботу.

Наступним важливим кроком є удосконалення системи підготовки та сертифікації соціальних консультантів. Сучасна практика показує, що багато фахівців не мають достатньої психологічної, етичної та комунікативної підготовки, необхідної для ефективного консультування. Варто запровадити освітні програми в закладах вищої освіти з окремою спеціалізацією «соціальне консультування», а також організувати систему післядипломного навчання, тренінгів, майстер-класів і супервізії. Додаткова сертифікація консультантів допоможе забезпечити професійну відповідальність і якість надання послуг.

Особливо актуальним у сучасну епоху став розвиток онлайн-інструментів та цифрових платформ соціального консультування. Впровадження сучасних інформаційних сервісів, таких як мобільні додатки, чат-боти, відеоконсультації та платформи дистанційного навчання значно підвищить доступність послуг, особливо для внутрішньо переміщених осіб, мешканців сільських територій або осіб із обмеженими можливостями. Тому необхідно створити єдину інтегровану платформу соціального консультування, з її інтеграцією у відповідні реєстри, що забезпечить отримання якісних соціальних послуг.

Надзвичайно важливим напрямом є інтеграція соціального консультування в систему надання адміністративних послуг у територіальних громадах. Після реформи децентралізації, саме громади отримали повноваження у сфері соціального захисту, тому варто створити у кожній громаді Центри соціальних

послуг із мультидисциплінарними командами, які включатимуть соціального працівника, психолога, юриста, кейс-менеджера, тощо... Це дозволить забезпечити індивідуальний комплексний підхід до вирішення проблем кожного клієнта, а також підвищити рівень довіри населення до соціальних структур.

Ще одним ключовим аспектом є посилення міжвідомчої координації між соціальними, медичними, освітніми та правоохоронними структурами. Значна частина звернень громадян є складними випадками, що потребують комплексної допомоги, яка виходить за межі одного відомства. Тому, аби формувати спільні плани дій, необхідна система швидкого обміну інформацією про клієнтів. З цією метою слід створити уніфіковані механізми обміну даними між службами, підписувати міжвідомчі угоди, формувати міжвідомчі робочі групи у громадах.

Окрему увагу слід приділити проведенню інформаційно-просвітницьких кампаній серед населення, спрямованих на формування позитивного ставлення до соціального консультування та підвищення рівня обізнаності про доступні соціальні послуги. Для цього потрібно використовувати як традиційні ЗМІ (телебачення, радіо, друковані видання), так і цифрові платформи, соціальні мережі, а також інтерактивні формати: форуми, воркшопи, вебінари. Соціальні установи мають популяризувати звернення по допомогу як прояв сили, а не слабкості, розвінчувати стереотипи про соціальні служби та презентувати успішні історії клієнтів.

Також слід розвивати мобільні мультидисциплінарні бригади – команди фахівців, які виїжджають у віддалені населені пункти або до осіб, які не можуть самостійно звернутись по допомогу. Такі бригади особливо необхідні для обслуговування людей похилого віку, осіб з інвалідністю, постраждалих від насильства, безхатченків, або людей, які проживають у зонах бойових дій чи прифронтових територіях. Завдяки таким командам забезпечується не лише консультування, але й оцінка потреб, допомога в оформленні документів та налагодження подальшого соціального супроводу.

Не менш важливою є психологічна підтримка самих соціальних консультантів. Робота з кризовими ситуаціями, болем, травмами та емоційним

навантаженням призводить до професійного вигорання, втрати мотивації та помилок у роботі. Необхідно забезпечити фахівцям регулярні супервізії, менторську підтримку, тренінги з емоційної стабільності, а також надання їм простору для відновлення ресурсів. Це дозволить не лише зберегти здоров'я працівників, але й підвищити якість допомоги клієнтам.

Важливим напрямом є залучення громадських і волонтерських організацій до надання соціального консультування. НУО часто мають гнучкішу структуру, швидше реагують на запити та мають унікальний досвід. Держава повинна створити умови для соціального партнерства, зокрема, надавати доступ до фінансування через гранти, спрощувати юридичні процедури співпраці, формувати спільні проєкти з недержавними структурами. Залучення волонтерів до інформаційної, емоційної та практичної підтримки також допоможе охопити ширше коло людей, що потребують допомоги.

Останнім, але не менш важливим напрямом є впровадження системи моніторингу та оцінки якості соціального консультування. Для цього слід розробити чіткі індикатори ефективності (наприклад, рівень задоволеності клієнтів, кількість вирішених кейсів, тривалість супроводу, позитивні зміни у житті клієнта), проводити анонімні опитування, аналізувати практики, запроваджувати зовнішній аудит послуг. Це дасть змогу не лише виявити слабкі місця, але й поширити успішні підходи та підвищити прозорість і підзвітність системи соціального захисту.

Соціальне консультування в Україні є критично важливим механізмом соціального захисту, особливо в період масштабних викликів, спричинених війною, економічною кризою, внутрішніми трансформаціями. Наявні проблеми вказують на необхідність системних змін. Ключовими напрямами вдосконалення є створення стандартів, підготовка фахівців, цифровізація послуг, розвиток громадських ініціатив і посилення міжвідомчої взаємодії. Реалізація цих кроків дозволить забезпечити ефективне, доступне та людино-орієнтоване соціальне консультування в Україні.



Рис. 2.4 - Вдосконалення соціального консультування в Україні

ВИСНОВКИ

Досліджуючи становлення соціального консультування в Україні на загальнонаціональному рівні та у місцевих територіальних громадах ми прийшли до наступних висновків:

Актуальність соціального консультування в Україні зумовлена глибокими соціально-економічними трансформаціями, зростанням рівня вразливості населення, поширенням проблем безробіття, внутрішнього переміщення, соціальної ізоляції та психологічної нестабільності. У цих умовах соціальне консультування виступає важливим інструментом підтримки осіб, які опинилися у складних життєвих обставинах, сприяючи їхній адаптації, соціальній інтеграції та прийняттю ефективних рішень.

На основі аналізу наявних наукових досліджень, ми сформували власне бачення категорії соціальне консультування – це професійна діяльність, спрямована на надання допомоги людям у вирішенні соціальних, психологічних, фінансових та інших проблем через надання інформації, порад, емоційної підтримки та розробку стратегій подолання труднощів.

В Україні правове забезпечення соціального консультування регулюється наступними нормативно-правовими актами: Законами України: «Про соціальні послуги», «Про внесення змін до деяких законів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях»; Постановами Кабінету Міністрів України: «Про організацію надання соціальних послуг», «Про Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг», «Про затвердження Порядку надання соціальних послуг особам з інвалідністю та особам похилого віку, які страждають на психічні розлади»; Наказів Міністерства соціальної політики України: «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування», «Про затвердження Класифікатора соціальних послуг», тощо...

Різні країни мають унікальні підходи до соціального консультування, проте всі вони спрямовані на підтримку найбільш вразливих груп населення.

Найефективнішими є комплексні програми, що поєднують державну підтримку з ініціативами громадських організацій. Використання зарубіжного досвіду розвинених країн є основою для покращення системи соціального консультування в Україні.

Згідно з даними Міністерства соціальної політики, спостерігається стабільне зростання кількості громадян, які звертаються за соціальним консультуванням. Так, у 2024 році цією послугою скористалося 400 тисяч осіб, що на 250 тисяч більше, ніж у 2021 році, що відповідає зростанню на 167 %. Серед них 200 тисяч – це внутрішньо переміщені особи, кількість яких зросла на 170 тисяч у порівнянні з 2021 роком (приріст становить 567 %). Крім того, 85 тисяч отримувачів – це ветерани війни, що на 80 тисяч більше, ніж три роки тому, тобто приріст склав 1600 %.

Результати аналізу структури надавачів соціальних послуг а їхньою організаційно-правовою формою свідчать, що соціальну послугу консультування (в т.ч. кризовий телефон) найбільше надають державні та комунальні заклади/установи – 82%, організації громадянського суспільства - 16%, фізичні особи-підприємці – 1%, приватні організації/підприємства – 1%. Схожа ситуація й з наданням соціальної послуги інформування: державні та комунальні заклади/установи – 82%, організації громадянського суспільства - 15%, фізичні особи-підприємці – 2%, приватні організації/підприємства – 1%.

З метою надання роз'яснень та консультацій громадянам з питань, що стосуються соціального захисту, у Департаменті соціальної політики Луцької міської ради функціонує телефонна «гаряча лінія» за номером (0332) 281 000. Крім того, у структурі Департаменту функціонують відділ прийому громадян, загальний відділ, та відділ по організації надання соціальних послуг, які безпосередньо здійснюють прийом заяв та документів для прийняття рішення про надання соціальних послуг, а також здійснюють консультування та інформування.

Так впродовж 2024 року відділом прийому громадян було прийнято, опрацьовано та проконсультовано близько 10 тисяч звернень мешканців громади з різних соціальних проблем. Також працівниками Департаменту активно

здійснюється інформаційно-роз'яснювальна робота перед мешканцями громади. Зокрема, протягом трьох місяців 2025 року на різних інформаційних ресурсах розміщено понад тисячу інформаційних та роз'яснювальних повідомлень, щодо питань соціального захисту населення.

З метою підвищення ефективності соціального консультування необхідно: впроваджувати Державний стандарт соціальної послуги консультування, формувати загальнонаціональну систему підготовки та сертифікації соціальних консультантів, розвивати онлайн-інструменти та цифрові платформи соціального консультування, координувати міжнародну діяльність щодо інформаційного обміну з питань соціального консультування, розвивати інститут мобільних мультидисциплінарних бригад, інтегрувати соціальне консультування в адміністративні послуги територіальних громад, посилити міжвідомчу координацію між соціальними, медичними, освітніми та правоохоронними структурами, проводити інформаційно-просвітницькі кампанії серед населення, спрямовані на формування позитивного ставлення до соціального консультування, забезпечити психологічну підтримку соціальних консультантів, залучати громадські і волонтерські організації до надання соціального консультування, впровадити систему моніторингу та оцінки якості соціального консультування.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аналітичний звіт «Доступ до соціальних послуг населення, яке постраждало внаслідок збройної агресії Російської Федерації». Київ: Верховна Рада України. 2024. 39 с. URL: <https://www.rada.gov.ua/uploads/documents/75507.pdf> (дата звернення: 4.04.2025).
2. Батюк О., Чернета С., Белкіна-Ковальчук О. Соціально-психологічне консультування в системі соціальної реабілітації осіб, постраждалих в наслідок воєнних дій, збройної агресії або збройного конфлікту. *Ввічливість. Humanitas*. 2024. № 3. С. 19–25. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2024.3.3>
3. Бугайова Н.М., Бойко Н.А. Психологічні особливості онлайн-консультування сім'ї в сучасному світі. *Теоретичні і прикладні проблеми психології та соціальної роботи*. 2024. №3(65). Том 1. С. 37-46. DOI: <https://doi.org/10.33216/2219-2654-2024-65-3-1-37-46>
4. Департамент соціальної політики Луцької міської ради. URL : <http://www.social.lutsk.ua/> (дата звернення: 14.04.2025).
5. Державна служба статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/> (дата звернення: 15.04.2025).
6. Жінчин М. Соціальне консультування в контексті роботи з внутрішньо переміщеними особами. *Ввічливість. Humanitas*. 2024. № 3. С. 40–47. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2024.3.6>
7. Зацікавленість і спроможність організацій громадянського суспільства надавати соціальні послуги: звіт за результатами соціологічного дослідження / рецензент В.В. Галайдюк. Київ: ІСАР Єднання. 2024. 96 с. URL: <https://bit.ly/3EdKeP6> (дата звернення: 05.04.2025).
8. Коленда Н. В., Колосок А. М., Черчик А. О., Черчик Л. М. Соціальне підприємництво та соціально відповідальний бізнес в системі забезпечення соціальної безпеки населення : монографія. Луцьк : Терен, 2017. 136 с. URL: <http://evnuir.vnu.edu.ua/handle/123456789/16520>

9. Колосок А. М. Електронне урядування – шлях до формування соціально відповідальної держави. *Актуальні проблеми економіки*. 2015. № 6 (168) С. 417-422. URL: <https://evnuir.vnu.edu.ua/handle/123456789/24038>
10. Колосок А. М., Буднік С. В. Соціальний захист внутрішньо переміщених осіб. *Ввічливість. Humanitas*. 2024. № 4. С. 97-105. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2024.4.13>
11. Колосок А.М. Аналіз соціально-трудових відносин на ринку праці Волинської області. *Науковий вісник Волинського державного університету імені Лесі Українки*. 2010. №5. С. 113-117. URL: <http://evnuir.vnu.edu.ua/handle/123456789/1455>
12. Колосок А.М., Белкіна-Ковальчук, О.В. Зарубіжний досвід соціального захисту населення. *Ввічливість. Humanitas*. 2022. № 6. С. 65-71. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2022.6.10>
13. Колосок А.М., Бичук І.О. Менеджмент соціальних послуг територіальної громади в умовах воєнного стану. *Ввічливість. Humanitas*. 2022. № 3. С. 92-99. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2022.3.13>
14. Колосок А.М., Мартинюк Т.А., Мельник О.М. Діджиталізація надання соціальних послуг. *Ввічливість. Humanitas*. 2023. № 5. С. 134–143. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.5.17>
15. Колосок А.М., Мельник О.М. Соціальний захист пільгових категорій громадян. *Ввічливість. Humanitas*. 2023. № 1. С. 181-187. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.1.26>
16. Колосок А.М., Цимбалюк І.О. Соціальний захист ветеранів війни. *Ввічливість. Humanitas*. 2024. № 3. С. 187–196. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2024.3.26>
17. Криницька І., Фуртак С. Соціально-педагогічне консультування підлітків, постраждалих від сімейного насилля. *Наукові записки УКУ. Педагогіка. Психологія*. 2020. Вип. 3. С. 51–65. URL: <https://hdl.handle.net/20.500.14570/2502>
18. Кулава К. Особливості соціального консультування постраждалих від торгівлі людьми // Соціальна робота: виклики сьогодення: збірник наукових праць

за матеріалами X Міжнародної науково-практичної конференції (13-14 травня 2021 р.). Тернопіль : ТНПУ імені В. Гнатюка, 2021. С. 89-91. URL: <http://dspace.tnpu.edu.ua/handle/123456789/22948>

19. Кулик І. Особливості консультування сімей, що перебувають у складних життєвих обставинах. *Ввічливість. Humanitas*. 2022. № 3, С. 33–37. <https://doi.org/10.32782/humanitas/2022.3.5>

20. Любецька М.М. Аналіз зарубіжного досвіду надання соціальних послуг, здійснення соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах. *Інвестиції: практика та досвід*. 2018. № 19. С. 109-116. URL: http://www.investplan.com.ua/pdf/19_2018/24.pdf (дата звернення: 4.04.2025).

21. Міністерство соціальної політики України. URL: <https://www.msp.gov.ua> (дата звернення: 02.04.2025).

22. Надавачі соціальних послуг. URL: <https://www.ioc.gov.ua/analytics/nadavachi-sotsialnykh-posluh> (дата звернення: 14.04.2025).

23. Петришин Л., Калаур С. Узмістовлення педагогічної толерантності в процесі мотиваційного консультування. *Ввічливість. Humanitas*. 2024. № 5. С. 61–68. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2024.5.9>

24. Пожидаєва О.В. Сутність та види консультування в соціально-педагогічній діяльності. *Вісник Запорізького національного університету: зб. наук. пр. Сер. Педагогічні науки*. 2012. № 1 (17). С. 22–25. URL: https://www.socosvita.kiev.ua/sites/default/files/Pozhidaeva_2012_2.pdf

25. Про внесення змін до деяких законів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях: Закон України від 14.04.2022 № 2193-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2193-20#Text> (дата звернення: 02.04.2025).

26. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування: Наказ Міністерства соціальної політики України від 02.07.2015

№ 678. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text> (дата звернення: 01.04.2025).

27. Про затвердження Класифікатора соціальних послуг: Наказ Міністерства соціальної політики України від 23.06.2020 № 429. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text> (дата звернення: 01.04.2025).

28. Про затвердження Порядку надання соціальних послуг особам з інвалідністю та особам похилого віку, які страждають на психічні розлади: Постанова Кабінету Міністрів України від 26.06.2019 № 576. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/576-2019-%D0%BF#Text> (дата звернення: 02.04.2025).

29. Про організацію надання соціальних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 587. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF#Text> (дата звернення: 02.04.2025).

30. Про Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 27.01.2021 № 99. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/99-2021-%D0%BF#n14> (дата звернення: 14.03.2025).

31. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення: 05.04.2025).

32. Пшибельський В.В., Шматковська Т.О., Колосок А.М. Засади формування зеленої економіки на основі розвитку соціальної відповідальності бізнес-структур. *Агросвіт*. 2025. № 2. С. 75-80. DOI: <https://doi.org/10.32702/2306-6792.2025.2.75>

33. Севост'янов П.О., Клімушев В.В., Клімушева Г.С. Ефективність та виклики цифрового психологічного консультування: аналіз переваг та проблем. *Наукові інновації та передові технології*. 2024. № 5(33). С. 1439-1451. DOI: [https://doi.org/10.52058/2786-5274-2024-5\(33\)-1439-1451](https://doi.org/10.52058/2786-5274-2024-5(33)-1439-1451)

34. Солнишкіна А. Розвиток професійних компетенцій в сфері консультування в соціальній роботі із вразливими категоріями населення. *Ввічливість. Humanitas*. 2022. № 2. С. 52–56. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2022.2.7>
35. Степаненко В.І. Консультування як соціальна послуга у розв’язанні конфліктних ситуацій. *Ввічливість. Humanitas*. 2023. № 1. С. 110–115. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.1.16>
36. Суліцький В., Швед О. Консультування в соціальній роботі: навчально-методичний посібник. Київ: Видавничий дім «Вініченко». 2023. 240 с. URL: <https://bit.ly/4iQiOOH> (дата звернення: 4.04.2025).
37. Borodulkina T. Peculiarities of Psychological Counseling for Parents of Preschoolers and the Challenges of War. *Preschool Education: Global Trends*. 2024. №6. P. 24-40. DOI: <https://doi.org/10.31470/2786-703X-2024-6-24-40>
38. Lialiuk A., Kolosok A., Skoruk O., Hromko L., Hrytsiuk N. Consumer packaging as a tool for social and ethical marketing. *Innovative Marketing*. 2019. № 15. P. 76–88. DOI: [http://dx.doi.org/10.21511/im.15\(1\).2019.07](http://dx.doi.org/10.21511/im.15(1).2019.07)
39. Melnychuk D., Zhalinska I., Voinalovych I., & Sapon D. Social support and psychological assistance for military personnel and their families through online counseling. *Public Administration and Law Review*. 2024. № 4(20). P. 35–44. <https://doi.org/10.36690/2674-5216-2024-4-35-44>
40. Mina Margaret Ogbanga Embracing Technology in Social Work: A Case Study on the Effectiveness of Online Counseling Services for Social Welfare Development. *European Journal of Business & Social Sciences*. 2024. № 12(10). P. 1-15.
41. Ministry of Health, Labour and Welfare of Japan. URL: <https://www.mhlw.go.jp>
42. Social Services Europe. URL: <https://www.socialserviceseurope.eu/>
43. U.S. Department of Health & Human Services. URL: <https://www.hhs.gov>
44. UK Citizens Advice Bureau. URL: <https://www.citizensadvice.org.uk>

ДОДАТКИ