

УДК 364-784:364.4

DOI <https://doi.org/10.12958/1817-3764-2026-1-46-57>

Заверико Наталія Віталіївна,

кандидат педагогічних наук, професор,
професор кафедри соціальної педагогіки та спеціальної освіти
Запорізького національного університету,
м. Запоріжжя, Україна.
nzaveryko@ukr.net
<https://orcid.org/0000-0001-7533-9031>

Соловйова Тетяна Геннадіївна,

кандидат педагогічних наук, доцент,
доцент кафедри соціальної педагогіки та спеціальної освіти
Запорізького національного університету,
м. Запоріжжя, Україна.
tg_solovyova@ukr.net
<https://orcid.org/0000-0003-3676-7978>

Лещенко Олена Геннадіївна,

кандидат педагогічних наук, доцент,
доцент кафедри соціальної педагогіки та спеціальної освіти
Запорізького національного університету,
м. Запоріжжя, Україна.
leon22a@ukr.net
<https://orcid.org/0000-0002-7190-2656>

РОЛЬ КОНСУЛЬТУВАННЯ У ЗАБЕЗПЕЧЕННІ ДОСТУПНОСТІ ТА ЯКОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У СИСТЕМІ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

Постановка проблеми. Сучасний етап розвитку системи соціальної роботи в Україні характеризується зростанням соціальних проблем, ускладненням життєвих обставин значної частини населення та істотним підвищенням потреби у якісних і доступних соціальних послугах. Тривалий воєнний стан, масове внутрішнє переміщення громадян, зростання кількості осіб з інвалідністю, ветеранів війни, сімей у кризових ситуаціях, а також демографічні та соціально-економічні зміни суттєво трансформували запити до системи соціального захисту та соціальних послуг. За таких умов актуалізується проблема розширення спектра соціальних послуг, забезпечення їх реальної доступності та належної якості для різних категорій отримувачів.

Попри наявність розгалуженої нормативно-правової бази у сфері соціальних послуг,

практичний доступ населення до них залишається ускладненим. Серед основних бар'єрів фахівці виокремлюють недостатній рівень поінформованості громадян про наявні можливості соціальної підтримки, складність процедур звернення, фрагментарність надання послуг, а також обмежену здатність системи оперативно реагувати на індивідуальні потреби клієнтів. У цих умовах проблема доступності соціальних послуг набуває як організаційного, так і соціально-педагогічного виміру, і це потребує посилення ролі професійної комунікації між надавачем послуг і отримувачем. Особливої ваги набуває питання якості соціальних послуг, яка сьогодні розглядається крізь призму відповідності встановленим стандартам та здатності системи соціальної роботи забезпечити індивідуалізований,

клієнтоорієнтований та результативний підхід. Якість соціальних послуг значною мірою визначається рівнем урахування потреб конкретної особи, своєчасністю допомоги, доступністю інформації, а також ефективністю взаємодії між фахівцем соціальної сфери та клієнтом. Саме на цьому рівні ключового значення набуває консультування як базова форма професійної діяльності у соціальній роботі.

Законодавчо закріплено, що ефективне консультування є обов'язковим елементом надання окремих соціальних послуг, зокрема у стандартах соціальної послуги консультування, затверджених наказом Мінсоцполітики України, який визначає зміст, етапи та вимоги до професійного консультування у соціальній роботі. Водночас Постанова Кабінету Міністрів України «Про організацію надання соціальних послуг» встановлює принципи доступності та клієнтоорієнтованості соціальних послуг у системі соціальної роботи, що передбачає активну роль консультування як засобу інформування та супроводу отримувачів послуг у процесі їх отримання (Про організацію надання соціальних послуг, 2020). У контексті воєнного стану, законодавство, зокрема Закон України № 2193-IX «Про внесення змін до деяких законів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях» підсилює увагу до доступності та адаптивності соціальних послуг, вимагаючи гнучких механізмів реагування, що також включає якісне інформаційне та консультативне забезпечення (Про внесення змін до деяких законів України щодо надання соціальних послуг, 2022).

Зазначимо, що процес консультування у системі соціальної роботи виконує важливу навігаційну, інформаційну, підтримувальну та посередницьку функції, сприяючи зниженню соціальних і психологічних бар'єрів, підвищенню правової обізнаності громадян та активізації їхнього залучення до отримання соціальних послуг. В умовах воєнного стану та соціальної нестабільності означений вид соціальних послуг все частіше виступає першим і нерідко визначальним етапом взаємодії особи із системою соціальної допомоги, від якого

залежить подальша ефективність соціального супроводу та результативність наданих послуг.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблематика консультування у соціальній роботі ґрунтується на фундаментальних дослідженнях у галузі соціальної роботи, соціальної педагогіки та психології, у межах яких консультування розглядається як професійна форма взаємодії, спрямована на підтримку особи у складних життєвих обставинах, активізацію її ресурсів та підвищення здатності до самостійного вирішення проблем. Фундаментальні праці К. Роджерса, А. Бека, А. Елліса, В. Франкла та ін., на які спирається теорія консультування, останнє визначається як структурований процес, що ґрунтується на етичних принципах, клієнтоорієнтованому підході та системному аналізі потреб. А. Кадушін, Л. Шульман та інші дослідники в галузі соціального консультування пов'язують його ефективність з професійною компетентністю фахівця та здатністю інтегрувати різні методи соціальної роботи. Серед українських науковців – Т. Семигіна, І. Зверева, О. Безпалько, С. Харченко, Л. Завацька та інші приділяли увагу розвитку консультування в соціальній сфері. У наукових публікаціях В. Сулицького, О. Швед, К. Кулави, Р. Джуган, К. Новосад та ін. обґрунтовується розуміння цього феномену як складової професійних технологій соціальної роботи, яка поєднує інформаційно-правову підтримку, соціально-педагогічний супровід та посередництво між клієнтом і системою соціальних послуг. Дослідники наголошують, що консультування є наскрізним елементом багатьох соціальних послуг і відіграє ключову роль у забезпеченні їх доступності, зокрема через зменшення інформаційних, організаційних і психологічних бар'єрів для отримувачів допомоги.

Останніми роками наукові дослідження дедалі більше зосереджуються на особливостях консультування в умовах кризових ситуацій та надзвичайних обставин. Автори В. Качан, О. Кравченко, І. Трубавіна, К. Недря, О. Череди́ченко та ін. підкреслюють, що в таких умовах консультування виконує функцію первинного контакту, спрямованого на оцінку потреб,

стабілізацію стану клієнта та організацію подальшого соціального супроводу, у тому числі із застосуванням дистанційних форм взаємодії (Недря, Трубавіна, Чередниченко, 2022). Окремий напрям сучасних публікацій присвячено консультуванню у соціальній сфері під час війни в Україні. Дослідники О. Байдарова, О. Кравченко, Ю. Сахарук та ін. зазначають, що воєнні дії зумовили різке зростання потреб у соціально-психологічній та інформаційно-правовій підтримці внутрішньо переміщених осіб, ветеранів, членів їхніх сімей та інших вразливих груп (Байдарова, Качан, 2024). У цих умовах консультація розглядається як ключовий інструмент забезпечення доступу до соціальних послуг, координації допомоги та підвищення її якості. Водночас у науковому дискурсі наголошується на необхідності подальшого вивчення ролі консультування як системоутворюючого чинника у забезпеченні доступності та якості соціальних послуг у системі соціальної роботи, що й зумовлює актуальність даного дослідження.

Мета даної статті – теоретично обґрунтувати роль консультування у забезпеченні доступності та якості соціальних послуг у системі соціальної роботи з урахуванням сучасних соціальних проблем і умов воєнного стану в Україні.

Методологічну основу дослідження становить сукупність загальнонаукових і спеціально-наукових методів, що забезпечили цілісний аналіз ролі консультування у забезпеченні доступності та якості соціальних послуг у системі соціальної роботи. Провідним методом є теоретичний аналіз, застосований для вивчення наукових підходів до розуміння консультування, доступності та якості соціальних послуг, а також для систематизації концептуальних положень соціальної роботи. Методи аналізу та синтезу використано для узагальнення ключових характеристик консультування як професійної діяльності, його функцій і принципів, а порівняльний аналіз – для зіставлення трактувань консультування у соціальній роботі та психологічному консультуванні. Структурно-функціональний аналіз дав змогу визначити місце консультування в системі соціальних

послуг і обґрунтувати його роль як механізму забезпечення доступності та якості допомоги. Нормативно-правовий аналіз застосовано для дослідження законодавчої та організаційної рамки функціонування консультування як соціальної послуги, зокрема вимог до її змісту та якості відповідно до чинних нормативних документів.

Виклад основного матеріалу. У системі соціальної роботи консультування посідає особливе місце. Воно забезпечує узгодження індивідуальних потреб отримувачів соціальних послуг із нормативно визначеними процедурами їх надання та очікуваними результатами соціальної допомоги. В умовах воєнного стану в Україні система соціальних послуг функціонує в ситуації постійного зростання запитів, соціальної нестабільності та нерівномірної доступності інфраструктури, що істотно ускладнює процес надання допомоги. За таких обставин значення консультування суттєво зростає. Саме консультативна взаємодія створює підґрунтя для зниження різноманітних перешкод. Вона дозволяє уточнити індивідуальні потреби клієнтів, визначити пріоритети підтримки та обрати адекватні форми соціальних послуг. Водночас консультування виконує і координаційну функцію, сприяючи узгодженню дій різних суб'єктів соціальної роботи й підвищенню результативності допомоги. У такому контексті цей вид діяльності постає як базовий чинник забезпечення доступності та якості соціальних послуг і важлива умова ефективного функціонування системи соціальної роботи загалом.

Як зазначають науковці, поняття «консультування» посідає важливе місце та розглядається крізь призму різних галузей знань, що зумовлює багатоваріантність його трактувань. У межах соціальної роботи консультування визначається як професійна допоміжна взаємодія між фахівцем і клієнтом, спрямована на аналіз життєвої ситуації, виявлення проблем і ресурсів, а також на спільний пошук шляхів подолання складних життєвих обставин. Таке розуміння простежується у працях В. Сулицького та О. Швед, де воно пов'язується з реалізацією соціальної підтримки, захистом прав людини

та наданням доступу до соціальних послуг. Це не епізодична розмова, а структурований професійний процес (Суліцький, Швед, 2023).

Порівняння підходів до консультацій в соціальній роботі та психології дозволяє виокремити як спільні риси, так і принципові відмінності. Спільним для обох підходів є орієнтація на допомогу людині, дотримання етичних норм, побудова довірливих відносин і спрямованість на позитивні зміни. Так, у роботі А. Колоска, С. Чернети, О. Белкіної-Ковальчук зазначено, що у соціальній роботі консультування має виразну соціальну спрямованість і тісно пов'язане з умовами життєдіяльності клієнта, його соціальним статусом, доступом до ресурсів, правовими можливостями та функціонуванням соціальних інститутів (Колосок, Чернета, Белкіна-Ковальчук, 2025). На відміну від психологічного консультування, яке зосереджується переважно на внутрішньо-особистісних переживаннях і психологічних процесах, соціальне – орієнтоване на взаємодію особи із соціальним середовищем та системою соціальної підтримки, що підкреслюють А. Колосок, С. Чернета, О. Белкіна-Ковальчук (2025), В. Тесленко (2025) та ін.

На думку В. Тесленка та К. Кулави, важливим є розуміння консультування як професійної допоміжної взаємодії, а не як простого інформування клієнта. Інформування передбачає передання відомостей і має односторонній характер. Консультування ж базується на діалозі, активній участі клієнта та спільному осмисленні ситуації. У працях науковців наголошується, що саме взаємодія, а не передача інформації, дозволяє врахувати індивідуальні потреби клієнта, його життєвий досвід, рівень готовності до змін і можливі обмеження. Воно також передбачає професійну відповідальність фахівця за процес і якість взаємодії, водночас зберігаючи активну роль клієнта у прийнятті рішень. Як професійна діяльність консультування характеризується цілеспрямованістю та структурованістю. Воно має визначену логіку, етапність і спрямоване на досягнення конкретного результату, узгодженого з клієнтом. Цей процес передбачає уточнення запиту, аналіз проблемної ситуації,

визначення можливих варіантів дій і підтримку клієнта у виборі оптимального рішення. Важливою характеристикою консультування є його орієнтація на зміни, що можуть стосуватися як поведінки клієнта, так і його взаємодії з соціальним середовищем або системою соціальних послуг, на що звертають увагу (Тесленко, 2025; Кулава, 2025). Взагалі, на нашу думку, у системі соціальної роботи консультування посідає особливе місце серед професійних технологій. Воно супроводжує різні етапи роботи з клієнтом і виступає наскрізним компонентом первинного прийому, оцінки потреб, кейс-менеджменту, перенаправлення та соціального супроводу. Саме під час консультативної взаємодії відбувається первинне окреслення проблеми, формування запиту та визначення подальшої траєкторії допомоги. Це початкова точка і від її якості залежить ефективність подальших дій.

Як вже зазначалося, консультування тісно пов'язане із соціально-педагогічною підтримкою та соціальним супроводом, оскільки забезпечує умови для усвідомлення клієнтом власної ситуації, активізації його ресурсів і формування готовності до співпраці. У працях Т. Білошицької підкреслюється, що саме консультативна взаємодія створює основу для довготривалого супроводу, визначення реалістичних цілей і підтримки клієнта у процесі змін. У цьому контексті воно виконує функцію «входу» у систему соціальних послуг, виступаючи точкою доступу, через яку клієнт отримує можливість орієнтуватися у складній мережі соціальної підтримки (Білошицька, 2013).

Функціональне значення консультування у системі соціальних послуг проявляється у виконанні низки взаємопов'язаних функцій. Однією з ключових є інформаційно-навігаційна функція, яка забезпечує орієнтацію клієнта у системі соціальної підтримки, роз'яснення можливостей отримання допомоги та алгоритмів звернення до відповідних служб. Не менш важливою є підтримувальна та мотиваційна функція, спрямована на залучення клієнта до активної участі у вирішенні власних проблем і використання наявних ресурсів. Даний вид діяльності також виконує

діагностико-оцінювальну функцію, що передбачає первинну оцінку потреб, ризиків і пріоритетів клієнта, а також координаційну функцію, пов'язану з комунікацією та взаємодією з іншими суб'єктами соціальної роботи. Окреме значення має правозахисна функція, яка полягає у підтримці реалізації прав отримувачів соціальних послуг і підвищенні їхньої правової обізнаності, на що звертають увагу (Тесленко, 2025; Білошицька, 2013).

Звернемо також увагу на важливий момент – реалізація консультування у соціальній роботі ґрунтується на чітких принципах і етичних засадах. Добровільність участі клієнта, конфіденційність отриманої інформації, недискримінація та повага до людської гідності є базовими умовами професійної консультативної взаємодії. Важливими також є клієнтоорієнтованість і партнерський характер відносин, що передбачають спільне прийняття рішень і забезпечення інформованої згоди клієнта. Принцип «не нашкодь», безпека клієнта та дотримання меж професійної компетентності фахівця виступають етичними орієнтирами, які визначають якість консультативної допомоги і довіру до системи соціальної роботи загалом, що підкреслюють В. Суліцький, О. Швед (2023) та ін.

Відповідно до чинного законодавства, функціонування консультування у системі соціальної роботи відбувається в межах чітко визначеної нормативно-правової та організаційної рамки, яка задає загальні принципи надання соціальних послуг, коло їх отримувачів і суб'єктів надання (Про організацію надання соціальних послуг, 2020; Про внесення змін до деяких законів України щодо надання соціальних послуг, 2022). Законодавство України визначає соціальні послуги як комплекс заходів, спрямованих на подолання або мінімізацію складних життєвих обставин, а консультування розглядається як одна з базових форм професійної допомоги, доступної різним категоріям населення. Законодавче закріплення поняття соціальних послуг створює основу для уніфікованого підходу до їх організації та забезпечує правові гарантії для отримувачів допомоги. Водночас нормативна база визначає

суб'єктів надання соціальних послуг, серед яких органи місцевого самоврядування, комунальні та недержавні установи, громадські організації, що розширює можливості доступності консультативних послуг (Суліцький, Швед, 2023).

Особливе значення для практики соціальної роботи має Державний стандарт соціальної послуги консультування, який встановлює мінімальні вимоги до змісту та якості цієї послуги. Стандарт окреслює загальну логіку консультування, передбачаючи його етапність, орієнтацію на результат і необхідність фіксації основних дій фахівця (Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування, 2015). На нашу думку, саме стандартизація цього процесу дозволяє забезпечити певний рівень якості незалежно від місця проживання клієнта чи форми організації надання послуг. У практичному вимірі державний стандарт виступає своєрідним «якісним мінімумом», який гарантує базовий рівень професійності консультативної допомоги та водночас залишає простір для індивідуалізації роботи з клієнтом. Окрім того, важливу роль у впорядкуванні системи соціальних послуг відіграє Класифікатор соціальних послуг, який забезпечує чіткість у визначенні видів допомоги та сприяє ефективній маршрутизації клієнтів (Про затвердження Класифікатора соціальних послуг, 2020). Класифікація дозволяє уникнути дублювання послуг і спрощує взаємодію між різними суб'єктами соціальної роботи. Консультування у цьому контексті посідає особливе місце, оскільки може виступати як самостійна соціальна послуга, так і як супутній компонент інших видів допомоги. Тож, його універсальність зумовлює і його затребуваність у роботі з різними запитам та категоріями отримувачів соціальних послуг.

На нашу думку, організація надання соціальних послуг на місцевому рівні передбачає наявність різних точок входу до системи соціальної підтримки, серед яких громади, центри надання адміністративних послуг, центри соціальних служб, служби у справах дітей, а також медичні й освітні заклади. У цій багаторівневій системі консультування виконує

важливу координаційну роль, забезпечуючи зрозуміле пояснення процедур, допомогу у підготовці необхідних документів і перенаправлення клієнтів до відповідних установ. Саме через консультативну взаємодію створюються умови для підвищення доступності соціальних послуг і зниження ризику втрати клієнта на етапі звернення.

У той же час, зміни, спричинені воєнним станом в Україні, суттєво вплинули на підходи до організації та надання соціальних послуг. Зростання кількості осіб у складних життєвих обставинах, висока мобільність населення та поява нових категорій отримувачів допомоги зумовили потребу в більш гнучких і оперативних формах підтримки. У цих умовах консультування постає як адаптивний інструмент, здатний забезпечити швидке реагування на запити клієнтів, використання дистанційних форматів взаємодії та застосування кризових алгоритмів роботи. Як зазначають провідні науковці в галузі соціальної роботи, саме консультативна допомога дозволяє системі соціальних послуг зберігати функціональність і реагувати на виклики, пов'язані з воєнними та гуманітарними кризами (Байдарова, Качан, 2024; Кулава, 2025).

У сучасних реаліях доступність соціальних послуг розглядається як одна з ключових характеристик функціонування соціальної сфери. Вона відображає здатність системи соціальної роботи забезпечити реальну можливість отримання допомоги для осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах. Як зазначають О. Чусова та співавтори, наявність соціальних послуг сама по собі ще не гарантує їх доступності, оскільки між формальним існуванням допомоги та фактичним її отриманням часто виникає значний розрив (Чусова, Котломанітова, Олексієнко, 2020). На нашу думку, саме цей розрив і визначає необхідність звернення до консультації як до механізму забезпечення доступу.

Взагалі, доступність соціальних послуг доцільно розглядати як системну характеристику, що формується під впливом низки взаємопов'язаних чинників. У наукових працях вона аналізується через різні рівні, серед

яких інформаційний, територіальний, організаційний, комунікативний і психологічний. Кожен із цих рівнів може як полегшувати, так і ускладнювати шлях клієнта до отримання допомоги. Вважаємо, що саме комплексний характер доступності зумовлює особливу роль консультування, здатного поєднувати роботу з різними бар'єрами одночасно.

Однією з найбільш поширених проблем залишаються інформаційні бар'єри, коли людина не знає, куди звертатися по допомогу або які соціальні послуги їй належать. Такі ситуації часто поєднуються з організаційними труднощами, пов'язаними зі складністю процедур, необхідністю збирання значної кількості документів, чергами та функціонуванням різних «вікон» надання послуг. Територіальні й логістичні бар'єри особливо загострюються в умовах віддалених громад, прифронтових територій або вимушеного переміщення населення. Окремої уваги заслуговують комунікативні бар'єри, зумовлені складною мовою офіційних повідомлень або відсутністю адаптації інформації до потреб конкретних груп. Психологічні бар'єри, пов'язані зі стигмою, недовірою до інституцій і травматичним досвідом, часто залишаються менш помітними, проте суттєво впливають на готовність людини звертатися по допомогу, як підкреслюють О. Чусова, Г. Котломанітова, Л. Олексієнко (2020), К. Кулава (2025) та ін.

На нашу думку, консультативна допомога виступає одним із найбільш ефективних інструментів зменшення перешкод доступу до соціальних послуг. Уже на етапі первинного звернення консультативна взаємодія дозволяє надати клієнту базову навігацію щодо того, куди саме слід звернутися, у який спосіб це зробити, які документи необхідні та за яких умов може бути надана допомога. Такі, на перший погляд, прості пояснення мають суттєве значення, оскільки знижують рівень невизначеності та напруги. Консультування також створює можливості для роз'яснення прав і соціальних гарантій, що сприяє підвищенню правової обізнаності клієнтів і формуванню активної позиції у взаємодії з системою соціальної підтримки. Важливою

є і підтримувальна функція, яка проявляється у мотивуванні клієнтів до звернення по допомогу та подоланні почуття безпорадності. Вважаємо, що саме емоційна підтримка та визнання складності ситуації клієнта часто стають вирішальними чинниками для продовження контакту з соціальними службами. Окрім цього, консультативна допомога забезпечує ефективне перенаправлення та координацію, коли клієнта не залишають сам на сам із проблемою, а супроводжують у процесі взаємодії з різними установами. У такому випадку ключовим є принцип маршрутизації, а не формального «відсилання» до інших служб, на що звертають увагу Н. Карпчук (2018), В. Тесленко (2025) та ін.

Особливої уваги потребує питання доступності соціальних послуг для вразливих груп населення. До них належать внутрішньо переміщені особи, сім'ї військовослужбовців, ветерани, а також люди з інвалідністю, особи похилого віку та особи з психічними розладами. Окрему групу становлять сім'ї з дітьми, які перебувають у кризових ситуаціях, та особи, постраждалі від насильства. На нашу думку, робота з такими категоріями клієнтів потребує спеціальних підходів у консультуванні, що передбачають адаптацію комунікації, створення безпечного простору для звернення та надання чіткого й зрозумілого алгоритму отримання допомоги. Саме ці умови дозволяють підвищити рівень довіри до соціальних служб і зменшити ризик повторної відмови від звернення.

Окрім того, в сучасних умовах воєнного стану, значного поширення набуває дистанційне консультування, яке розглядається як додатковий ресурс забезпечення доступності соціальних послуг. Його перевагами є оперативність реагування, можливість охоплення ширшого кола осіб і підвищення безпеки взаємодії. Водночас дистанційні формати пов'язані з певними ризиками, серед яких питання конфіденційності, зниження якості контакту та наявність цифрової нерівності. Вважаємо, що доцільність використання дистанційного консультування має визначатися з урахуванням конкретної ситуації клієнта,

характеру запиту та можливості забезпечення професійних і етичних стандартів допомоги.

Розглянемо роль консультації у забезпеченні саме якості соціальних послуг. На наш погляд, якість соціальних послуг дедалі частіше розглядається як багатовимірна категорія. Вона поєднує формальну відповідність встановленим стандартам і реальну відповідність індивідуальним потребам отримувача. Йдеться не тільки про дотримання процедур, а про досягнення змістовного результату для конкретної людини. Якість у соціальній сфері пов'язується із результативністю, своєчасністю, етичністю втручання, безпекою взаємодії та рівнем задоволеності клієнта отриманою допомогою. І на нашу думку, саме консультування створює передумови для клієнтоорієнтованості та індивідуалізації соціальних послуг. У процесі консультативної взаємодії відбувається уточнення запиту, який не завжди збігається з первинно заявленою проблемою. Часто за формальним зверненням приховується інший, глибший або більш комплексний запит. Консультація дає змогу здійснити первинну оцінку потреб і наявних ресурсів клієнта, а також узгодити подальші кроки у форматі домовленостей або умовного «контракту», що підвищує усвідомленість і відповідальність обох сторін.

З огляду на вище викладене, вважаємо, що внесок консультування у результативність соціальних послуг проявляється передусім у правильному визначенні потреб. Саме цей етап значною мірою визначає подальший вибір послуги та її ефективність. Чітка орієнтація в запиті зменшує кількість повторних звернень «не за адресою», знижує фрустрацію клієнтів і навантаження на систему. Водночас послідовне та професійне надання консультативних послуг сприяє формуванню довіри до соціальних інституцій загалом.

Окремої уваги заслуговує також роль консультування у забезпеченні якості через міжвідомчу взаємодію. У цьому контексті воно виконує функцію своєрідного комунікаційного мосту між клієнтом і різними суб'єктами надання допомоги. Йдеться про перенаправлення, координацію, посередництво, пояснення логіки взаємодії між службами. Такий підхід

мінімізує дублювання зусиль, зменшує ризик втрати клієнта між різними структурами та запобігає виникненню «прогалин» у допомозі. Якість консультування як процесу, на нашу думку, доцільно оцінювати за низкою узагальнених критеріїв. Серед них доступність і зрозумілість наданої інформації, повага до гідності клієнта, безпечність взаємодії, фаховість спеціаліста та дотримання меж професійної ролі. Важливим є також належне документування в межах установлених вимог і безумовне дотримання принципів етичності та конфіденційності. Показником якості може виступати й досягнення узгодженого результату, навіть якщо він оформлюється у вигляді реалістичного плану подальших дій.

Очевидним є той факт, що повномасштабна війна суттєво трансформувала структуру соціальних потреб населення України. Запити отримувачів соціальних послуг набули множинного й комплексного характеру, поєднуючи матеріальні, правові, психологічні та соціально-адаптаційні аспекти. Йдеться про проблеми втрати житла й доходів, відновлення документів, переживання травматичних подій, втрату близьких, досвід насильства, вимушену міграцію та необхідність адаптації до нових умов життя. Одночасно посилилася вразливість багатьох груп населення. У таких умовах особливої ваги набуває кризове консультування як специфічний формат професійної допомоги. На думку К. Кулави, його ключовими завданнями є первинна стабілізація емоційного стану клієнта та забезпечення базової безпеки (Кулава, 2025). Консультативна взаємодія в кризі орієнтована не на глибоку роботу з проблемою, а на швидку оцінку ситуації, виявлення ризиків, зокрема пов'язаних із насильством, суїцидальною поведінкою або загрозою життю. Важливим компонентом виступає короткострокова підтримка з подальшим перенаправленням до спеціалізованих служб, що дозволяє зберегти безперервність допомоги. Окрім того, значну роль у забезпеченні якості консультування в умовах війни відіграє травмаінформований підхід. Як зазначають дослідники, зокрема О. Сергєєнкова, цей підхід ґрунтується на усвідомленні поширеності травматичного досвіду та його впливу на поведінку й сприйняття

клієнтів (Сергєєнкова, 2025). Вважаємо принципово важливими такі орієнтири, як створення безпечного простору, формування довіри, збереження контролю клієнта над процесом допомоги, забезпечення вибору та розвиток партнерської взаємодії. Недопущення ретравматизації, уважне ставлення до мови підтримки та чітке дотримання меж професійної ролі фахівця є необхідними умовами етичного надання консультативних послуг в кризових обставинах.

Водночас воєнний період загострює низку проблем, що безпосередньо впливають на якість консультативної допомоги. Серед них перевантаження системи соціальних послуг, кадровий дефіцит, нерівномірність доступу між громадами, особливо в прифронтових і віддалених регіонах. Додатковим ризиком виступає професійне вигорання фахівців, які тривалий час працюють у режимі високої емоційної напруги. На нашу думку, ігнорування потреб самих спеціалістів у підтримці неминуче позначається на якості допомоги отримувачам послуг.

Отже, у контексті підвищення доступності та якості консультування під час війни доцільно виокремити кілька пріоритетних напрямів. Серед них впровадження стандартизованих маршрутизаційних алгоритмів, які спрощують навігацію клієнтів у системі допомоги та зменшують суб'єктивний чинник. Перспективним є розвиток і дистанційних форматів за умови дотримання етичних запобіжників і захисту конфіденційності. Важливою умовою ефективності залишається міжсекторна співпраця між державними структурами, органами місцевого самоврядування, громадськими організаціями та недержавними ініціативами. Окремо наголошуємо на необхідності системної підготовки кадрів, організації супервізії та впровадження заходів профілактики професійного вигорання як складників забезпечення сталої якості надання консультацій в умовах тривалої кризи.

Узагальнення теоретичних підходів дозволяє розглядати консультування як системоутворюючий чинник у функціонуванні сучасної системи соціальних послуг. На нашу думку, саме

через нього відбувається включення людини в систему підтримки, її первинна орієнтація та формування зрозумілої логіки подальших дій. Без цього компонента доступність соціальних послуг залишається формальною і нерівномірною, особливо для осіб у кризових або вразливих життєвих обставинах. Консультування водночас виступає інструментом забезпечення якості соціальних послуг. Йдеться як про якість процесу – етичність, клієнтоорієнтованість, обґрунтованість рішень, так і про якість результату, що проявляється у відповідності наданої допомоги реальним потребам отримувача. Вважаємо, що саме на етапі консультації закладаються передумови результативності всієї подальшої соціальної роботи. Вважаємо, що умови воєнного стану стали своєрідним «тестом» для системи соціальних послуг і водночас підставою для її переосмислення та трансформації. Зростання потреб, ускладнення запитів і ресурсні обмеження загострили значущість консультування як гнучкого, адаптивного та швидкодіючого механізму. У цьому контексті воно постає не як допоміжна опція, а як ключовий елемент забезпечення доступності й якості соціальних послуг у сучасних реаліях.

Висновки. У результаті теоретичного аналізу встановлено, що консультування відіграє ключову роль у забезпеченні доступності соціальних послуг у системі соціальної роботи. Саме консультативна взаємодія створює первинні умови для включення особи в систему соціальної підтримки, знижує інформаційні, організаційні, комунікативні та психологічні перешкоди доступу, а також забезпечує навігацію клієнта в складній мережі соціальних інституцій і послуг. Консультування виступає точкою входу до системи соціальних послуг, від якості якої значною мірою залежить подальша результативність соціального супроводу. Важливим узагальненням є те, що консультування забезпечує доступність соціальних послуг як на інформаційному рівні, так і у ширшому соціально-педагогічному вимірі. Воно сприяє формуванню довіри до соціальних служб, підвищенню правової обізнаності отримувачів послуг та активізації їх участі у вирішенні власних проблем. В умовах соціальної нестабільності та високої вразливості

окремих груп населення консультування набуває системоутворюючого значення, забезпечуючи реальну, а не формальну доступність соціальної допомоги.

Аналіз ролі даного виду професійної діяльності у забезпеченні якості соціальних послуг дозволяє зробити висновок, що воно є важливим механізмом поєднання стандартів надання соціальних послуг з індивідуалізованим підходом до клієнта. Консультування створює умови для уточнення запиту, первинної оцінки потреб і ресурсів, а також спільного планування подальших дій, що підвищує відповідність наданої допомоги реальним життєвим обставинам отримувача. Саме на цьому етапі закладаються передумови процесуальної та результативної якості соціальних послуг.

Встановлено також позитивний вплив на результативність соціальної роботи, оскільки забезпечує правильне визначення потреб і вибір адекватних форм допомоги. Це сприяє зменшенню кількості непотрібних повторних звернень, знижує навантаження на систему соціальних послуг і підвищує рівень задоволеності клієнтів. Водночас консультування виконує важливу роль у міжвідомчій взаємодії, виступаючи комунікаційним містом між клієнтом і різними суб'єктами соціальної роботи, що мінімізує дублювання зусиль і втрату клієнта між службами. Окрім того, особливого значення воно набуває в умовах воєнного стану, коли структура соціальних потреб населення істотно ускладнюється та набуває комплексного характеру. Зростання кількості кризових запитів, поява нових вразливих груп, а також нерівномірність доступу до соціальної інфраструктури актуалізують потребу в гнучких, адаптивних і швидкодіючих формах допомоги. У цьому контексті консультування, зокрема кризове та дистанційне, виступає важливим інструментом забезпечення безперервності, доступності та якості соціальних послуг.

Отже, узагальнюючи теоретичні положення, можна стверджувати, що консультування є системоутворюючим чинником функціонування сучасної системи соціальної роботи. Воно поєднує нормативні вимоги, професійні стандарти та індивідуальні потреби клієнтів, забезпечуючи

цілісність і результативність соціальної допомоги. Воєнний стан став своєрідним випробуванням для системи соціальних послуг і водночас підставою для її трансформації, у межах якої саме консультування посідає центральне місце.

Перспективи подальших досліджень пов'язані з емпіричною перевіркою ефективності різних

моделей консультування в умовах територіальних громад, оцінюванням якості консультативних послуг з позиції отримувачів, удосконаленням системи підготовки та супервізії фахівців соціальної роботи, а також науковим обґрунтуванням його можливостей і обмежень дистанційних форматів в кризових і посткризових умовах.

Література

1. Про організацію надання соціальних послуг : постанова Кабінету Міністрів України від 01 червня 2020 р. № 587 (із змінами). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-п#Text> (дата звернення: 11.01.2026).
2. 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 квітня 2022 р. № 2193-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2193-20#Text> (дата звернення: 11.01.2026).
3. Недря К. М., Трубавіна І. М., Чередниченко О. Ю. Соціальна робота з внутрішньо переміщеними особами в Україні. *Суспільство і особистість у сучасному комунікаційному дискурсі : матеріали IV Всеукраїнської науково-практичної конференції (Запоріжжя, 2 листопада 2022 р.)*. Запоріжжя, 2022. С. 40–43. URL: <https://dspace.hnpu.edu.ua/handle/123456789/9844> (дата звернення: 11.01.2026).
4. Байдарова О., Качан В. Вжити і жити під час війни: групи підтримки як ресурс психосоціальної допомоги. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Соціальна робота*. 2024. Т. 1, № 10. С. 5–15. DOI: <https://doi.org/10.17721/2616-7786.2024/10-1/1>
5. Суліцький В., Швед О. Консультування в соціальній роботі : навчально-методичний посібник. Вінниця : Видавничий дім «Вініченко», 2023. 240 с. URL: <https://surl.it/xxenwu> (дата звернення: 11.01.2026).
6. Колосок А., Чернета С., Белкіна-Ковальчук О. Соціальне консультування: стан та перспективи. *Ввічливість. Humanitas*. 2025. № 2. С. 76–85. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2025.2.11>
7. Тесленко В. Сучасне консультування в соціальній роботі. *Освіта та розвиток обдарованої особистості*. 2025. № 3 (98). С. 103–108. DOI: [https://doi.org/10.63437/3083-6425-2025-3\(98\)-13](https://doi.org/10.63437/3083-6425-2025-3(98)-13)
8. Кулава К. О. Роль кризового консультування у формуванні стійкості клієнтів соціальної роботи. *Публічне управління та соціальна робота*. 2025. № 1 (5). С. 54–59. DOI: <https://doi.org/10.32782/3041-1319/2025-1-8>
9. Білошицька Т. Ю. Порівняльний аналіз психологічного та педагогічного консультування. *Педагогічний дискурс : збірник наукових праць / за ред. І. М. Шоробури*. Хмельницький : Хмельницька гуманітарно-педагогічна академія, 2013. Вип. 14. С. 73–78.
10. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування : наказ Міністерства соціальної політики України від 02.07.2015 р. № 678. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text> (дата звернення: 11.01.2026).
11. Про затвердження Класифікатора соціальних послуг : наказ Міністерства соціальної політики України від 23.06.2020 р. № 429. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text> (дата звернення: 11.01.2026).
12. Чусова О. М., Котломанітова Г. О., Олексієнко Л. А. Особливості надання соціальних послуг в Україні. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2020. Вип. 2 (47). С. 209–213. DOI: <https://doi.org/10.24144/2524-0609.2020.47.209-213>
13. Карпчук Н. П. Міжнародна інформація та суспільні комунікації : навчальний посібник для студентів закладів вищої освіти. Луцьк : Східноєвропейський національний університет імені Лесі Українки, 2018. 514 с.
14. Сергєєнкова О. П. Методологічний алгоритм психологічного супроводу учасників освітнього процесу в умовах війни. *Перспективи та інновації науки*. 2025. № 11 (57). С. 2443–2454. DOI: [https://doi.org/10.52058/2786-4952-2025-11\(57\)-2443-2454](https://doi.org/10.52058/2786-4952-2025-11(57)-2443-2454)

References

1. Pro orhanizatsiiu nadannia sotsialnykh posluh: postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 01 chervnia 2020 r. № 587 (iz zminamy) [On the organisation of social services: Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine No. 587 of 1 June 2020 (as amended)]. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-п#Text> [in Ukrainian].
2. Pro vnesennia zmin do deiakykh zakoniv Ukrainy shchodo nadannia sotsialnykh posluh u razі vvedennia nadzvychainoho abo voiennoho stanu v Ukraini abo okremykh yii mistsevostiakh: Zakon Ukrainy

vid 14 kvitnia 2022 r. № 2193-IX [On amendments to certain laws of Ukraine regarding the provision of social services in the event of the introduction of a state of emergency or martial law in Ukraine or in certain of its localities: Law of Ukraine No. 2193-IX of 14 April 2022]. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2193-20#Text> [in Ukrainian].

3. Baidarova, O., & Kachan, V. (2024). Vyzhyty i zhyty pid chas viiny: hrupy pidtrymky yak resurs psykho-sotsialnoi dopomohy [Survive and live during the war: support groups as a psychosocial assistance resource]. *Visnyk Kyivskoho natsionalnogo universytetu imeni Tarasa Shevchenka. Sotsialna robota – Bulletin of Taras Shevchenko National University of Kyiv. Social Work*, 1(10), 5–15. DOI: <https://doi.org/10.17721/2616-7786.2024/10-1/1> [in Ukrainian].

4. Nedria, K. M., Trubavina, I. M., & Cherednychenko, O. Yu. (2022). Sotsialna robota z vnutrishno peremishchenymy osobamy v Ukraini [Social work with internally displaced persons in Ukraine]. In: *Suspilstvo i osobystist u suchasnomu komunikatsiinomu dyskursi: materialy IV Vseukrainskoi naukovo-praktychnoi konferentsii – Society and personality in contemporary communication discourse: materials from the IV All-Ukrainian Scientific and Practical Conference*. (pp. 40–43). Zaporizhzhia. Retrieved from <https://dspace.hnpu.edu.ua/handle/123456789/9844> [in Ukrainian].

5. Sulitskyi, V., & Shved, O. (2023). Konsultuvannia v sotsialnii roboti [Counseling in social work]. Vinnytsia: Vydavnychiy dim “Vinichenko”. Retrieved from <https://surl.it/xxenwy> [in Ukrainian].

6. Kolosok, A., Cherneta, S., & Belkina-Kovalchuk, O. (2025). Sotsialne konsultuvannia: stan ta perspektyvy [Social counseling: state and prospects]. *Vvichlyvist. Humanitas – Politeness. Humanitas*, (2), 76–85. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2025.2.11> [in Ukrainian].

7. Teslenko, V. (2025). Suchasne konsultuvannia v sotsialnii roboti [Modern counseling in social work]. *Osvita ta rozvytok obdarovanoi osobystosti – Education and Development of Gifted Personality*, 3 (98), 103–108. DOI: [https://doi.org/10.63437/3083-6425-2025-3\(98\)-13](https://doi.org/10.63437/3083-6425-2025-3(98)-13) [in Ukrainian].

8. Kulava, K. O. (2025). Rol kryzovoho konsultuvannia u formuvanni stiikosti kliientiv sotsialnoi roboty [The role of crisis counseling in building resilience among social work clients]. *Publichne upravlinnia ta sotsialna robota – Public Administration and Social Work*, 1 (5), 54–59. DOI: <https://doi.org/10.32782/3041-1319/2025-1-8> [in Ukrainian].

9. Biloshytska, T. Yu. (2013). Porivnialnyi analiz psykhologichnoho ta pedahohichnoho konsultuvannia [Comparative analysis of psychological and pedagogical counseling]. In: Shorobura I. M. (Eds.), *Pedahohichniy dyskurs: zbirnyk naukovykh prats – Pedagogical discourse: collection of scientific works*. (Issue 14, pp. 73–78). Khmelnytskyi : Khmelnytska humanitarno-pedahohichna akademiia [in Ukrainian].

10. Pro zatverdzhennia Derzhavnogo standartu sotsialnoi posluhy konsultuvannia: nakaz Ministerstva sotsialnoi polityky Ukrainy vid 02.07.2015 № 678 [On approval of the State Standard for the social counseling service: Order of the Ministry of Social Policy of Ukraine dated 02 July 2015 No. 678]. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text> [in Ukrainian].

11. Pro zatverdzhennia Klasyfikatora sotsialnykh posluh: nakaz Ministerstva sotsialnoi polityky Ukrainy vid 23.06.2020 № 429 [On approval of the Classifier of social services: Order of the Ministry of Social Policy of Ukraine dated 23 June 2020 No. 429]. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text> [in Ukrainian].

12. Chusova, O. M., Kotlomanitova, H. O., & Oleksiienko, L. A. (2020). Osoblyvosti nadannia sotsialnykh posluh v Ukraini [Features of social services provision in Ukraine]. *Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho natsionalnogo universytetu – Scientific Bulletin of Uzhhorod National University*, 2 (47), 209–213. DOI: <https://doi.org/10.24144/2524-0609.2020.47.209-213> [in Ukrainian].

13. Karpchuk, N. P. (2018). Mizhnarodna informatsiia ta suspilni komunikatsii [International information and public communications]. Luts'k: Skhidnoevropeiskyi natsionalnyi universytet imeni Lesi Ukrainky [in Ukrainian].

14. Serhieienkova, O. P. (2025). Metodolohichniy alhorytm psykhologichnoho suprovodu uchasykiv osvithnoho protsesu v umovakh viiny [Methodological algorithm for the psychological support of educational process participants in the context of war]. *Perspektyvy ta innovatsii nauky – Prospects and Innovations of Science*, 11 (57), 2443–2454. DOI: [https://doi.org/10.52058/2786-4952-2025-11\(57\)-2443-2454](https://doi.org/10.52058/2786-4952-2025-11(57)-2443-2454) [in Ukrainian].

Заверико Н. В., Соловійова Т. Г., Лещенко О. Г. Роль консультування у забезпеченні доступності та якості соціальних послуг у системі соціальної роботи

У статті здійснено теоретичне обґрунтування ролі консультування у забезпеченні доступності та якості соціальних послуг у системі соціальної роботи в умовах сучасних соціальних реалій і воєнного стану в Україні. Проаналізовано консультування як професійну форму допоміжної взаємодії, що забезпечує пер-

винний контакт особи із системою соціальної підтримки, орієнтацію в мережі соціальних послуг та формування індивідуальної траєкторії допомоги. Розкрито зміст поняття «консультування» у соціальній роботі та окреслено його відмінності від психологічного консультування, зокрема за предметом, функціональним призначенням і спрямованістю на взаємодію клієнта із соціальним середовищем. Обґрунтовано місце консультування серед професійних технологій соціальної роботи як наскрізного компонента первинного прийому, оцінки потреб, кейс-менеджменту, перенаправлення та соціального супроводу. Увагу зосереджено на нормативно-правовій та організаційній рамці консультування як соціальної послуги, визначеній законодавством України, державним стандартом соціальної послуги консультування та Класифікатором соціальних послуг. Показано, що стандартизація консультування забезпечує мінімальний гарантований рівень якості послуг і водночас створює умови для їх індивідуалізації. Проаналізовано роль консультування у зменшенні перешкод доступу до соціальних послуг, зокрема інформаційних, організаційних, територіальних, комунікативних і психологічних. Доведено, що консультативна взаємодія сприяє підвищенню правової обізнаності отримувачів, зниженню тривожності, формуванню довіри до соціальних інституцій і запобіганню втраті клієнтів у процесі звернення.

Окрему увагу приділено специфіці консультування в умовах воєнного стану, зокрема кризовому та дистанційному консультуванню, застосуванню травма-інформованого підходу, а також викликам забезпечення якості допомоги в умовах перевантаження системи соціальних послуг. Зроблено висновок, що консультування виступає системоутворюючим чинником доступності й якості соціальних послуг та потребує подальшого наукового осмислення й емпіричного вивчення.

Ключові слова: консультування у соціальній роботі, соціальні послуги, якість соціальних послуг, вразливі групи населення, кризове консультування, травма-інформований підхід, воєнний стан, психосоціальна підтримка.

Zaveryko N. V., Soloviova T. H., Leshchenko O. H. The role of counseling in ensuring accessibility and quality of social services in the social work system

The article provides a theoretical justification of the role of counseling in ensuring the accessibility and quality of social services within the social work system under contemporary social realities and martial law in Ukraine. Counseling is analyzed as a professional form of supportive interaction that facilitates an individual's initial contact with the social support system, orientation within the network of social services, and the development of an individualized pathway of assistance.

The content of the concept of "counseling" in social work is clarified, and its distinctions from psychological counseling are outlined, particularly in terms of focus, functional purpose, and orientation toward interaction between the client and the social environment. The place of counseling among professional social work technologies is substantiated as a cross-cutting component of initial intake, needs assessment, case management, referral, and social support.

Special attention is paid to the regulatory and organizational framework of counseling as a social service, as defined by Ukrainian legislation, the State Standard for the Social Counseling Service, and the Classifier of Social Services. It is demonstrated that the standardization of counseling ensures a minimum guaranteed level of service quality while simultaneously creating conditions for individualized support.

The role of counseling in reducing obstacles to access to social services is analyzed, including informational, organizational, territorial, communicative, and psychological difficulties. It is argued that counseling interaction contributes to increased legal awareness among service recipients, reduced anxiety, strengthened trust in social institutions, and prevention of client disengagement during the help-seeking process.

Particular emphasis is placed on the specificity of counseling under martial law, including crisis and remote counseling, the application of a trauma-informed approach, and challenges to maintaining service quality amid the overload of the social service system. The article concludes that counseling functions as a system-forming factor of accessibility and quality of social services and requires further theoretical reflection and empirical investigation.

Key words: counseling in social work, social services, quality of social services, vulnerable population groups, crisis counseling, trauma-informed approach, martial law, psychosocial support.

Дата першого надходження статті до видання: 10.12.2025

Дата прийняття статті до друку після рецензування: 27.02.2026

Дата публікації (оприлюднення) статті: 18.03.2026

