

РОЗДІЛ 1 АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

УДК 364-78:005.591.6

DOI <https://doi.org/10.32782/humanitas/2025.3.1>

Світлана АРХИПОВА

доктор педагогічних наук, професор, професор кафедри соціального забезпечення, Черкаський державний технологічний університет, бул. Шевченка, 460, м. Черкаси, Україна, 18006

ORCID: 0000-0003-4311-9709

Наталія ТИМОШЕНКО

кандидат педагогічних наук, старший викладач кафедри філософії, Національний технічний університет України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського», керівник навчального центру МБФ «Єврейський Хесед «Бней Азріель», просп. Берестейський, 37, м. Київ, Україна, 03056

ORCID: 0009-0000-2070-6666

Валерій ПЕТРОВИЧ

кандидат педагогічних наук, доцент, доцент кафедри соціальної роботи та педагогіки вищої школи, Волинський національний університет імені Лесі Українки, просп. Волі, 13, м. Луцьк, Волинська обл., Україна, 43025

ORCID: 0000-0003-4955-2642

Бібліографічний опис статті: Архипова, С., Тимошенко, Н., Петрович, В. (2025). Соціальне консультування в умовах цифрових трансформацій: інноваційні технології та практики. *Вісник Humanitas*, 3, 3–14, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2025.3.1>

СОЦІАЛЬНЕ КОНСУЛЬТУВАННЯ В УМОВАХ ЦИФРОВИХ ТРАНСФОРМАЦІЙ: ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ТА ПРАКТИКИ

У статті висвітлено сучасний стан та перспективи розвитку соціального консультування в умовах цифрових трансформацій. Розкрито теоретико-методологічні основи соціального консультування, проаналізовано ключові підходи (психодинамічний, когнітивно-поведінковий, гуманістичний, системний, соціально орієнтований, нарративний) та охарактеризовано специфіку їх застосування у практиці соціальної роботи. Особливу увагу приділено інноваційним технологіям, що змінюють формат надання соціальних послуг: онлайн-платформи, чат-боти, мобільні додатки, віртуальна реальність, гейміфікація, аналітичні системи. Виокремлено переваги впровадження інновацій у соціальне консультування: персоналізація, доступність, гнучкість, ефективність, інтерактивність. Окремлено також потенційні ризики цифровізації, зокрема питання етики, конфіденційності, цифрового розриву та необхідності підвищення цифрової грамотності як фахівців, так і клієнтів. Підкреслено важливість міждисциплінарного підходу, дотримання професійної етики та збереження гуманістичного змісту взаємодії між консультантом і клієнтом у трансформованому цифровому середовищі. Запропоновано напрями подальших досліджень та практичного впровадження інновацій у сфері соціального консультування.

Ключові слова: соціальне консультування, інновації, цифрові технології, соціальна робота, консультант, клієнт, підходи, етика, методи, трансформація.

Svitlana ARKHYPOVA

Doctor of Pedagogical Sciences, Professor, Professor at the Social Security Department, Cherkasy State Technological University, 460 Shevchenko blvd., Cherkasy, Ukraine, 18006

ORCID: 0000-0003-4311-9709

Nataliia TYMOSHENKO

PhD in Pedagogy, Associate Professor, Senior Lecturer at the Department of Philosophy, National Technical University of Ukraine "Igor Sikorsky Kyiv Polytechnic Institute", Head of the Educational Centre of the ICF "Bnei Azriel Jewish Hesed", 37 Beresteysky ave., Kyiv, Ukraine, 03056

ORCID: 0009-0000-2070-6666

Valeriy PETROVYCH

PhD in Pedagogy, Senior Lecturer at the Department of Social Work and Pedagogy of Higher School, Lesya Ukrainka Volyn National University, 13 Voli ave., Lutsk, Volyn region, Ukraine, 43025

ORCID: 0000-0003-4955-2642

To cite this article: Arkhipova, S., Tymoshenko, N. Petrovych, V. (2025). Sotsialne konsultuvannia v umovakh tsyfrovoykh transformatsii: innovatsiini tekhnolohii ta praktyky [Social consulting in the context of digital transformation: innovative technologies and practices]. *Vvichlyvist. Humanitas*, 3, 3–14, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2025.3.1>

SOCIAL CONSULTING IN THE CONTEXT OF DIGITAL TRANSFORMATION: INNOVATIVE TECHNOLOGIES AND PRACTICES

The article highlights the current state and development prospects of social counseling in the context of digital transformation. It outlines the theoretical and methodological foundations of counseling and examines key approaches (psychodynamic, cognitive-behavioral, humanistic, systemic, social-oriented, narrative), with emphasis on their application in social work practice. Special attention is given to innovative technologies that reshape a social service delivery: online platforms, chatbots, mobile applications, virtual reality, gamification, and data analytics tools. The article identifies advantages of digitalization – personalization, accessibility, flexibility, efficiency, and interactivity. At the same time, it considers potential risks such as ethical concerns, data confidentiality, digital inequality, and the need for improved digital literacy among professionals and clients. The importance of an interdisciplinary approach, professional ethics, and preserving the human-centered nature of counselor-client interaction in a digitalized environment has been emphasized. The article also outlines directions for future research and implementation of innovations in the field of social counseling.

Key words: social counseling, innovations, digital technologies, social work, counselor, client, approaches, ethics, methods, transformation.

Постановка проблеми. Соціальне консультування відіграє важливу роль у забезпеченні психологічного благополуччя та соціальної стійкості в умовах сучасних викликів, що характеризуються зростаючою складністю соціальних проблем, швидкими темпами змін у суспільстві в цілому. В умовах військового стану в Україні соціальне консультування набуває особливого значення, стаючи інструментом допомоги населенню, котре переживає травматичні події, втрати, внутрішнє переміщення, міграцію та невизначеність. Кваліфікована допомога соціальних консультантів сприяє подоланню криз, відновленню соціальних зв'язків та адаптації до нових реалій, забезпечу-

ючи тим самим психологічну стабільність суспільства в цей складний час. Ці виклики мають складний, багатофакторний характер і вимагають кваліфікованої допомоги для їхнього розуміння та вирішення. Соціальне консультування надає індивідам, сім'ям та групам допомогу та підтримку у подоланні цих труднощів, допомагаючи відновити їхнє функціонування та адаптуватися до складних життєвих обставин.

Аналіз попередніх досліджень. Соціальне консультування, як професійний вид діяльності, спрямоване на надання допомоги та підтримки окремим особам, сім'ям, групам та громадам у розв'язанні соціальних проблем, поліпшенні їхнього соціального функціонування, розви-

тку особистісного потенціалу та досягненні соціальної справедливості. Це процес, у якому консультант використовує свої знання, навички та етичні принципи для сприяння позитивним змінам у житті клієнтів та їхньому соціальному оточенні (Dunajska A., 2020).

Консультування як процес є предметом дослідження різних галузей наук і сфер людської діяльності: *медичної* (А. Айві, Б. Ворник, М. Бурно, Б. Карвасарський, О. Карагодіна, В. Макаров, В. Менделєвич та ін.), *психологічної* (Г. Абрамова, С. Васьківська, G. Corey, S. T. Gladding, П. Горностай, Р. Кочюнас, О. Краси́ло, О. Лютова-Робертс, Р. Мей, Р. Немов, В. Уоллес, А. Чернявська та ін.), *соціально-педагогічної* (Л. Завацька, Г. Раковська, В. Сорочинська, С. Харченко, Т. Шишковець), *соціальної роботи* (Т. Гамінна, В. Лютий, Р. Нельсон-Джоунс, Т. Семигіна, В. Суліцький, О. Швед та ін.).

Сучасні вітчизняні науковці такі, як: К. Кулава, В. Кириленко, О. Пожидаєва, Т. Хлівнюк, О. Швед та ін. у своїх працях акцентують, що соціальне консультування є не лише наданням інформації чи поради, а й активним процесом співпраці між консультантом і клієнтом, спрямованим на виявлення ресурсів самого клієнта, розширення його можливостей та підтримки у прийнятті самостійних рішень.

Зарубіжні дослідники, зокрема: G. Corey (2017), S. Gladding, A. Ivey, M. Ivey, C. Zalaquett (2014), A. Dunajska, M. Stanisław, M. Boryczko (2020) виділяють різноманітні теоретичні підходи, що використовуються в соціальному консультуванні. Основу сучасних підходів складають психодинамічний, когнітивно-поведінковий, гуманістичний, системний, соціально-орієнтований, наративний підходи. Кожен із них має свої особливості, але спільним є орієнтація на партнерську взаємодію, розвиток ресурсності клієнта та підтримку його самостійності:

– *психодинамічний підхід*: (З. Фрейд, Е. Еріксон). Фокусується на розумінні несвідомих процесів, раннього дитячого досвіду та їхнього впливу на поточні проблеми клієнта. Консультант допомагає клієнту усвідомити ці глибокі конфлікти та знайти шляхи їхнього розв'язання;

– *когнітивно-поведінковий підхід (КПТ)*: (А. Бек, А. Елліс). Наголошується на

взаємозв'язку між думками, почуттями та поведінкою. Консультант допомагає клієнту ідентифікувати неадаптивні думки та переконання, змінювати їх на більш раціональні та формувати нові, ефективні моделі поведінки. Сучасні дослідження підтверджують ефективність КПТ у розв'язанні широкого спектра соціальних проблем;

– *гуманістичний підхід*: (К. Роджерс, А. Маслоу). Вважається, що кожна людина має вроджену здатність до саморозвитку та самореалізації. Консультант створює підтримуючу атмосферу, сприяючи самопізнанню клієнта, розкриттю його потенціалу та прийняттю себе. С. Rogers (1957) підкреслював важливість безумовного позитивного прийняття, емпатії та конгруентності консультанта;

– *системний підхід*: (С. Мінухін, В. Сатир). Розглядаються проблеми клієнта в контексті його соціального оточення (сім'ї, друзів, робочого колективу тощо). Консультант допомагає клієнту зрозуміти динаміку взаємодій у системі, виявити дисфункційні патерни та сприяє змінам у системі для покращення добробуту клієнта. Сучасні дослідження Goldenberg&Goldenberg (2017) підкреслюють важливість розуміння сімейних систем у соціальному консультуванні;

– *соціально-орієнтований підхід*: (П. Фрейре, представники радикальної соціальної роботи). Акцентується увага на соціальних, економічних та політичних факторах, що впливають на проблеми клієнта. Консультант допомагає клієнту усвідомити системні причини його труднощів, розвинути критичне мислення та брати участь у соціальній дії для досягнення соціальної справедливості. Сучасні праці Nealy (2014) досліджують роль соціального консультування у боротьбі з соціальною нерівністю;

– *наративний підхід*: (М. Вайт, Д. Елстон). Життя клієнта розглядається як серія історій, які він сам конструює. Консультант допомагає клієнту переосмислити свою проблему, виявити альтернативні, більш позитивні історії та стати автором власного життя.

Вибір конкретного теоретичного підходу залежить від індивідуальних потреб клієнта, характеру його проблеми, особистості консультанта та контексту консультування. Часто консультанти використовують інтегративний підхід, поєднуючи елементи різних теорій для більш ефективної допомоги клієнту.

Отже, на основі аналізу наукових досліджень соціальне консультування ми розглядаємо як організований процес комунікативної взаємодії суб'єктів, якому властива спрямованість на індивіда, допомога у вирішенні особистісних проблем, подолання кризових станів, переадресація до установ/структур, де зможуть надати кваліфіковану допомогу, орієнтація у змісті та формах надання соціальних послуг.

Мета статті: розкрити сутність соціального консультування як інноваційної технології, дослідити потенціал цифрових трансформацій у цій сфері та окреслити перспективи її подальшого розвитку.

Виклад основного матеріалу. Історія становлення консультативної практики починається значно раніше від того часу, коли вона виокремилася в самостійну галузь діяльності. Нині поняття «консультування» не має єдиного трактування. Це пов'язано здебільшого з широким використанням термінів «консультація» і «консультування» в різних галузях і сферах людської діяльності. Консультування клієнта є одним із видів допомоги в соціальній роботі та окремою соціальною послугою. Насамперед, окреслимо зміст цього поняття відповідно до стандарту соціальної послуги консультування.

Соціальна послуга консультування – комплекс заходів, що здійснюються впродовж терміну, 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 (Про затвердження Державного стандарту..., 2015).

Консультування – технологія соціальної роботи, яка полягає в дослідженні проблеми клієнта, віднаходженні разом із ним позитивних шляхів її вирішення, наданні порад і рекомендацій щодо наявності для цього соціальних ресурсів (Кулава, 2023).

Консультування як технологічний спосіб вирішення соціальних завдань – це процедура, що часто використовується у соціальній роботі, в медичній, юридичній практиці фахівцями різних напрямів із метою орієнтації громадян, окремих осіб, сімей, груп, громад шляхом порад, вказівок і забезпечення необхідною інформацією (Кулава, 2023).

Для більш детального розуміння даного поняття, розглянемо основні цілі та принципи соціального консультування.

На думку вчених (Кулава, (2021); Пожидаєва, (2012), Семигіна, (2020); Суліцький, Швед, (2023)) основні цілі соціального консультування полягають у розв'язанні соціальних проблем через допомогу клієнтам у подоланні конкретних труднощів таких, як втрати, вимушене переселення та невизначеність майбутнього, безробіття, бідність, насильство, залежності, проблеми зі здоров'ям тощо; покращанні соціального функціонування завдяки сприянню адаптації клієнтів до соціального середовища, розвитку їхніх соціальних навичок та налагодженню позитивних соціальних зв'язків; розвитку особистісного потенціалу засобами підтримки клієнтів у самопізнанні, визначенні цілей, розвитку самостійності та відповідальності; захисті прав та інтересів через інформування клієнтів про їхні права та можливості, допомога у їх реалізації та представництво їхніх інтересів у відповідних інстанціях; соціальній профілактиці та запобіганні виникненню соціальних проблем шляхом інформування, навчання та розвитку соціально важливих навичок у різних групах населення; представленні інтересів клієнтів на системному рівні, сприяння змінам у соціальній політиці та законодавстві для покращення умов життя вразливих категорій населення.

Науковці (Кулава, (2023), Семигіна, (2020), Суліцький, Швед, (2023) виділяють низку *основних принципів соціального консультування*, зокрема:

- *принцип прийняття* передбачає позитивне ставлення до клієнта, незалежно від його поведінки, переконань чи соціального статусу;
- *принцип індивідуалізації* потребує врахування унікальності кожного клієнта, його особистих потреб, ресурсів та життєвого досвіду;
- *принцип самовизначення клієнта* вимагає від консультанта надання клієнту права самостійно приймати рішення та не нав'язування йому готових рішень. Роль консультанта – фасилітатор процесу прийняття рішень;
- *принцип конфіденційності* забезпечує збереження в таємниці інформації, отриманої від клієнта в процесі консультування, за винятком випадків, передбачених законодавством

або коли існує загроза життю чи здоров'ю клієнта чи інших осіб;

– *принцип захисту і безпеки отримувачів послуги*, коли консультант проводить свою діяльність із повагою до гідності клієнтів та з недопущенням негуманних та дискримінаційних дій щодо них;

– *принцип добровільності* вказує на добровільну участь клієнта в процесі консультування;

– *принцип професійної компетентності* вимагає від консультанта постійного підвищення свого професійний рівня.

У сучасному суспільстві традиційні моделі консультування дедалі частіше доповнюються або замінюються інноваційними підходами. Як засвідчує аналіз сучасної практики соціального консультування, традиційні форми консультування можуть бути обмеженими географічно, часово або фінансово. Інноваційні ж технології (онлайн-платформи, мобільні додатки) можуть значно розширити доступ до якісної консультативної допомоги для людей, які проживають у віддалених районах чи навіть країнах, мають обмежені можливості пересування або відчувають стигму щодо звернення за психологічною допомогою.

Використання цифрових платформ, мобільних додатків, штучного інтелекту (ШІ), віртуальної реальності та гейміфікації дає змогу зробити соціальні послуги доступнішими, ефективнішими та більш персоналізованими. Застосування онлайн-консультування, чат-ботів, відеозв'язку та інструментів самопомоги дозволяє охопити ширші прошарки населення, зокрема осіб із обмеженою мобільністю або тих, хто проживає у віддалених місцевостях.

До переваг впровадження інноваційних технологій у соціальне консультування належать: підвищення доступності послуг, оптимізація ресурсів, покращення персоналізації підтримки, зміцнення міжвідомчої співпраці, розширення можливостей професійного розвитку консультантів. Впровадження інноваційних технологій може допомогти оптимізувати використання ресурсів соціальних агенцій, зменшити витрати на надання послуг та охопити більшу кількість клієнтів при збереженні високої якості. Оскільки молоде покоління активно використовує цифрові технології у всіх сферах життя, тому інноваційні підходи до соціального

консультування, що використовують звичні для них канали комунікації, можуть зробити допомогу більш привабливою та доступною для цієї важливої гендерно-вікової групи.

Водночас існують і певні ризики: цифровий розрив, загроза конфіденційності й витоку даних, брак цифрових навичок у клієнтів і фахівців, етичні дилеми, а також потреба в оновленні нормативної бази.

Отже, у світлі сучасних викликів, *інноваційний розвиток соціального консультування є не просто бажаним, а необхідним із кількох причин*: підвищення доступності та охоплення, зростання ефективності та персоналізації, оптимізація ресурсів, залучення нових поколінь та прошарків населення.

Розгляд соціального консультування в умовах цифрових трансформацій як інноваційної технології є не просто тенденцією, а й відображенням його здатності до постійного розвитку, адаптації та впровадження нових підходів і інструментів для більш ефективного вирішення соціальних проблем. Інновації можуть сприяти розвитку нових методів діагностики та інтервенції отриманих даних, забезпечити кращий моніторинг прогресу клієнтів, а також полегшити обмін знаннями та досвідом між фахівцями.

Інновації трансформують соціальне консультування в кількох напрямках. Зокрема, поширюються гібридні формати (поєднання очних і дистанційних консультацій), використовуються інтегративні підходи, що поєднують різні теоретичні школи, розвивається травма-інформоване консультування, гейміфіковані методики та інструменти візуалізації. Все більше значення набуває аналіз даних для розробки індивідуалізованих стратегій підтримки, моніторингу прогресу та оцінки ефективності інтервенцій. Інновації в соціальному консультуванні передбачають розробку та впровадження нових теоретичних моделей, технік та практичних інструментів, які можуть бути більш дієвими у вирішенні складних соціальних проблем. Наприклад, застосування практик, заснованих на доказах, або інтегративних підходів, що поєднують різні школи консультування.

Інноваційні технології, такі як цифрові платформи, системи управління клієнтськими даними, можуть значно оптимізувати адміністративні та організаційні аспекти соціаль-

ного консультування, звільняючи час консультантів для безпосередньої роботи з клієнтами. Зокрема застосування інноваційних інструментів для діагностики потреб клієнтів та оцінки ефективності втручань (наприклад, стандартизовані шкали, онлайн-опитування, аналіз даних) дозволяє приймати більш обґрунтовані рішення та відстежувати прогрес.

Слід зазначити, що впровадження телекомунікаційних технологій (відеозв'язок, чат-боти, онлайн-платформи тощо) робить соціальне консультування доступним для людей, які проживають на відстані, мають обмежену мобільність або стикаються з іншими бар'єрами для отримання очної допомоги.

Інноваційні підходи можуть бути спрямовані на розробку спеціалізованих програм та інструментів для конкретних вразливих груп населення, враховуючи їхні унікальні потреби та контекст. А дистанційні та анонімні форми консультування можуть допомогти зменшити стигму, пов'язану зі зверненням за соціальною допомогою, й заохотити більшу кількість потенційних користувачів отримувати необхідну підтримку.

Важливо констатувати, що інновації в соціальному консультуванні в умовах цифрових трансформацій сприяють підвищенню якості та персоналізації послуг. Приміром, інноваційні технології дозволяють збирати та аналізувати великі обсяги даних про клієнтів, що сприяє кращому розумінню їхніх потреб та розробці більш персоналізованих планів втручання. Інтерактивні онлайн-інструменти, мобільні додатки можуть залучати клієнтів до процесу консультування, підвищувати їхню мотивацію та відповідальність за досягнення цілей. Інноваційні платформи можуть покращити координації та обміну інформацією між різними соціальними службами та фахівцями, що забезпечує більш комплексну та узгоджену підтримку клієнтів.

Як засвідчує аналіз практики (Кириленко, (2020), Кулава, (2023) та ін.) дистанційні технології відкривають нові можливості для професійного розвитку соціальних працівників та консультантів, забезпечуючи доступ до якісних навчальних матеріалів, вебінарів, онлайн-курсів та супервізії незалежно від їхнього місця проживання та праці. Також інноваційні платформи можуть сприяти обміну знаннями та

досвідом між фахівцями, стимулюючи впровадження найкращих практик у соціальному консультуванні.

Проаналізуємо, як відбувається процес соціального консультування в умовах цифрових трансформацій під впливом інновацій. Основними напрямками цієї трансформації, на нашу думку, можуть бути:

- *перехід до гібридних моделей консультування*: поєднання очних зустрічей із дистанційними формами комунікації стає все більш поширеним, це дозволяє забезпечити гнучкість та доступність послуг;

- *активне використання цифрових інструментів*: онлайн-платформи для запису на консультацію, обміну повідомленнями, проведення відеосеансів, надання інформаційних матеріалів стають невід'ємною частиною роботи соціального консультанта;

- *застосування штучного інтелекту*: хоча ІІІ поки що не замінює людське спілкування, він може використовуватися для автоматизації рутинних завдань (наприклад, первинна діагностика, надання/передавання базової інформації через чат-ботів), аналізу великих обсягів даних для виявлення закономірностей та прогнозування ризиків;

- *розвиток мобільних додатків*: мобільні додатки можуть надавати клієнтам доступ до ресурсів самодопомоги, інструментів для відстеження свого стану, зв'язку з консультантом у зручний час;

- *віртуальна та доповнена реальність (VR/AR)*: у майбутньому VR/AR можуть знайти застосування у соціальному консультуванні для створення імерсивних симуляцій складних соціальних ситуацій, навчання соціальних навичок, проведення групових сеансів у віртуальному просторі;

- *посилення міждисциплінарної співпраці*: інноваційні платформи сприяють кращій комунікації та координації між соціальними працівниками, психологами, медиками, юристами та іншими фахівцями, що забезпечує більш цілісний підхід до вирішення проблем клієнтів;

- *зміщення фокусу на проактивну підтримку*: аналіз даних та інноваційні інструменти можуть допомогти виявляти осіб або групи ризику на ранніх стадіях та надавати їм проактивну підтримку для запобігання більш серйозним проблемам.

Отже, розгляд соціального консультування в умовах цифрових трансформацій як інноваційної технології та практики є не лише доцільним, але й необхідним для підвищення ефективності, доступності та якості соціальної допомоги. Впровадження інновацій відкриває нові можливості для трансформації процесу консультування, роблячи його більш гнучким, персоналізованим та орієнтованим на потреби клієнтів. Однак важливо пам'ятати, що технології є лише інструментом, і головна роль у соціальному консультуванні завжди належатиме емпатії, професіоналізму та людському спілкуванню.

Аналіз наукових досліджень та соціальної практики (Хлівнюк, Кулава (2021), Кириленко (2020), Семігіна (2020), Харченко (2012), Нельсон-Джоун (2013), Dunajska (2020) дозволяє констатувати, що під впливом інновацій формуються нові підходи в соціальному консультуванні:

- *практики, засновані на доказах (Evidence-Based Practices – EBP)*: інновації сприяють систематичному пошуку, оцінці та впровадженню науково обґрунтованих підходів, що демонструють свою ефективність у вирішенні конкретних соціальних проблем. Це включає використання протоколів втручання з чіткими інструкціями та оцінку результатів їх застосування;

- *інтегративні підходи*: замість дотримання однієї теоретичної школи, інновації заохочують поєднання елементів різних підходів (наприклад, когнітивно-поведінкової терапії, мотиваційного інтерв'ю, системної сімейної терапії) для створення більш гнучких та персоналізованих стратегій допомоги;

- *орієнтоване на рішення короткострокове консультування (Solution Focused Brief Therapy – SFBT)*: цей підхід інтегрується завдяки своїй ефективності та можливості швидкого досягнення позитивних змін. Інновації сприяють розробці цифрових інструментів для підтримки SFBT, таких як онлайн-щоденники прогресу та віртуальні шкали оцінки;

- *травма-інформований підхід (Trauma-Informed Care – TIC)*: зростає розуміння впливу травматичного досвіду на життя людини. Інновації сприяють розробці та впровадженню підходів, які враховують наслідки травми, уникають ретравматизації та сприяють безпеці та зціленню клієнтів;

- *цифрове консультування (E-counseling)*: це цілий спектр підходів, що використовують інформаційно-комунікаційні технології для надання консультаційних послуг дистанційно. Включає відеоконференції, чати, електронну пошту, телефонні консультації та онлайн-платформи.

Сучасне соціальне консультування зазнає змін під впливом цифровізації, нових соціальних викликів і зростаючих потреб клієнтів. Одним із новітніх методів є *онлайн-консультування*, що передбачає використання відеозв'язку, месенджерів або електронної пошти для дистанційного надання послуг. Такий підхід забезпечує зручність, доступність і дозволяє працювати з клієнтами у віддалених місцевостях чи в умовах обмеженої мобільності. Значного поширення набув і *коучинговий підхід*, який акцентує увагу не лише на розв'язанні проблем, а й на розвитку сильних сторін клієнта. Завдяки постановці цілей, плануванню дій і рефлексії, клієнт набуває мотивації та вміння самостійно ухвалювати рішення.

Ще одним інноваційним методом є *нарративне консультування*, яке полягає у роботі з життєвими історіями клієнта, переосмисленні досвіду та формуванні нових, позитивних наративів. Також все більшої популярності набуває й *ресурсно-орієнтоване консультування*, що зосереджується на виявленні внутрішніх і зовнішніх ресурсів самого клієнта, які допомагають долати труднощі. У межах цього підходу фокус зміщується з проблеми на потенціал та можливості людини.

Окрім того, активно застосовуються *технології короткострокового втручання (Brief Therapy)*, які спрямовані на швидке досягнення конкретного результату в обмежений термін. Це, на нашу думку, є ефективно у тих випадках, коли клієнт не потребує тривалої підтримки. *Групове консультування* дозволяє працювати з кількома особами одночасно, створюючи простір для взаємної підтримки, обміну досвідом і зниження відчуття соціальної ізоляції. Важливим інструментом сучасної практики є також *мотиваційне інтерв'ю*, що сприяє виявленню внутрішньої мотивації клієнта до змін і активно використовується у випадках залежностей або опору до змін.

Таким чином, нові методи соціального консультування сприяють персоналізації допо-

моги, забезпечують гнучкість та ефективність взаємодії з клієнтами в умовах сучасного соціального середовища.

Ми вважаємо, що сучасне соціальне консультування має активно впроваджувати інноваційні методи, які сприяють підвищенню ефективності роботи з клієнтами. Одним із таких напрямів є *гейміфікація* – використання ігрових прийомів /технік (наприклад, бали, рівні, нагороди) із метою мотивації клієнтів до участі в процесі консультування, виконання ними завдань і відстеження власного прогресу. Ці механізми часто застосовуються в онлайн-платформах і мобільних додатках, що робить процес більш захоплюючим і динамічним.

Іншим важливим інноваційним підходом є *візуалізація даних*. Завдяки використанню графіків, інфографік, діаграм і таблиць, консультанти можуть наочно демонструвати клієнтам зміни в їхньому стані, поведінці чи досягненнях. Така візуальна репрезентація сприяє кращому усвідомленню власної динаміки змін і слугує додатковим стимулом для саморозвитку.

Значний внесок у розвиток нових методів вносить *нейронаука*, яка дозволяє розробляти методики з урахуванням особливостей функціонування мозку. Це, зокрема, включає використання *усвідомленості (mindfulness)*, технік емоційної регуляції, а також методів підтримки клієнтів, які пережили стрес або травму. Такі підходи базуються на науково обґрунтованих уявленнях про нейропластичність і реакцію нервової системи на різні стимули.

Сучасні технології також відкривають нові можливості: *віртуальні асистенти й чат-боти*, створені на основі штучного інтелекту, здатні надавати базову інформацію, відповідати на поширені запитання, допомагати у самодіагностиці чи скеровувати клієнтів до відповідних фахівців або ресурсів. І хоч вони не замінюють повноцінне консультування, їхнє використання значно підвищує доступність підтримки.

Окрему нішу займає застосування *віртуальної та доповненої реальності (VR/AR)*. Ці технології дозволяють створювати віртуальні середовища для тренування соціальних навичок, моделювання складних ситуацій (наприклад, співбесіда, конфлікт), або навіть для розвитку емпатії через занурення в досвід інших людей.

Таким чином, нові методи в соціальному консультуванні охоплюють як технологічні інструменти, так і нейронаукові підходи, що разом сприяють більш персоналізованому, інтерактивному та ефективному консультуванню в умовах сучасного суспільства.

Під впливом діджиталізації, глобалізації та міждисциплінарної інтеграції формуються й нові інструменти в соціальному консультуванні, які сприяють гнучкості, доступності та підвищенню ефективності соціального консультування. Охарактеризуємо деякі з них.

Онлайн-платформи для консультування забезпечують безпечне та конфіденційне середовище для проведення дистанційних консультацій через відеозв'язок, чат або аудіо, включають функції для планування зустрічей, обміну файлами та ведення нотаток.

Мобільні додатки для самодопомоги пропонують клієнтам інструменти для відстеження настрою, керування стресом, розвитку корисних звичок, отримання нагадувань про завдання та доступ до інформаційних ресурсів.

Системи управління клієнтською інформацією (CRM) допомагають соціальним службам та окремим консультантам ефективно організовувати дані клієнтів, відстежувати прогрес, координувати роботу та забезпечувати конфіденційність інформації.

Інструменти для онлайн-оцінки та діагностики включають стандартизовані опитувальники, шкали оцінки та інші інструменти, адаптовані для використання в онлайн-форматі, що полегшує збір даних та моніторинг змін у стані клієнтів.

Платформи для міжвідомчої співпраці забезпечують захищений обмін інформацією та координацію дій між різними соціальними службами та фахівцями, що працюють з одним клієнтом, для надання більш комплексної та узгодженої допомоги.

Аналітичні інструменти дозволяють аналізувати великі обсяги даних про клієнтів та ефективність різних втручань для виявлення закономірностей, прогнозування ризиків та прийняття обґрунтованих рішень щодо покращення якості послуг.

Всі ці нові підходи, методи та інструменти відкривають значні можливості для підвищення ефективності, доступності та персоналізації соціального консультування, роблячи його

більш гнучким та адаптованим до потреб сучасності. Проте важливо пам'ятати про етичні аспекти використання технологій та необхідність збереження живого людського контакту та емпатії в процесі допомоги.

Розглянемо конкретні приклади того, як інновації роблять процес соціального консультування більш гнучким, доступним та адаптованим до індивідуальних потреб клієнтів:

1. Гнучкість. Приклад 1. Асинхронне консультування через чат-боти та електронну пошту. Клієнт, який відчуває тривогу в неробочий час або не має можливості запланувати термінову зустріч, може звернутися до чат-бота з базовими питаннями або описати свою ситуацію електронною поштою. Консультант може відповісти у зручний для себе час, надавши первинну підтримку, інформацію або рекомендації. Це забезпечує гнучкість у часі та темпі взаємодії. *Приклад 2.* Гібридні формати консультування. Клієнт може розпочати консультування очно для встановлення контакту та глибокого розуміння проблеми, а потім перейти на онлайн-сесії через відеозв'язок для зручності та економії часу на дорогу. Також можливе комбінування онлайн-зустрічей із обміном повідомленнями або використанням онлайн-платформ для виконання домашніх завдань та відстеження прогресу. *Приклад 3.* Мобільні додатки з інструментами самопомоги. Клієнт може використовувати мобільний додаток у будь-який час і в будь-якому місці для виконання вправ на релаксацію, ведення щоденника емоцій, відстеження своїх цілей або отримання нагадувань про важливі завдання, доповнюючи таким чином основні консультаційні сесії.

2. Доступність. Приклад 1. Онлайн-платформи для консультування для віддалених громад. Людина, яка проживає у сільській місцевості з обмеженим доступом до спеціалізованих соціальних служб, може отримати кваліфіковану допомогу через онлайн-платформу, не витрачаючи час та кошти на поїздки до міста. *Приклад 2.* Чат-боти з підтримкою різних мов. Для клієнтів, які не володіють мовою, якою надається основне консультування, чат-боти з функцією перекладу можуть забезпечити первинну комунікацію та скерувати до консультантів, які володіють їхньою мовою. *Приклад 3.* Вебінари та онлайн-групи підтримки. Люди, які відчувають стигму щодо звернення за психологічною допомогою

або мають обмежені фінансові можливості, можуть анонімно брати участь у вебінарах або онлайн-групах підтримки, отримуючи корисну інформацію та відчуття спільноти. *Приклад 4.* Доступність для людей з обмеженими можливостями. Онлайн-платформи можуть бути адаптовані для використання людьми з порушеннями зору (екранні читачі) або слуху (субтитри), роблячи консультування більш інклюзивним.

3. Адаптованість до індивідуальних потреб клієнтів. Приклад 1. Персоналізовані плани втручання на основі даних. Системи управління клієнтською інформацією (CRM) дозволяють збирати та аналізувати дані про потреби, прогрес та вподобання клієнта. На основі цієї інформації консультант може розробляти індивідуалізовані плани втручання, обираючи найбільш підходящі методи та інструменти. *Приклад 2.* Гейміфіковані інструменти для різних вікових груп. Для дітей та підлітків процес консультування може бути більш захопливим та зрозумілим за допомогою гейміфікованих мобільних додатків або онлайн-платформ з інтерактивними завданнями та віртуальними нагородами. *Приклад 3.* Використання віртуальної реальності для моделювання індивідуальних ситуацій. Для клієнта, який відчуває соціальну тривожність, можна створити віртуальну симуляцію ситуації, яка викликає страх (наприклад, публічний виступ), щоб відпрацювати стратегії подолання тривоги у безпечному середовищі. *Приклад 4.* Інструменти для відстеження настрою та симптомів. Мобільні додатки або онлайн-щоденники дозволяють клієнтам регулярно фіксувати свій емоційний стан та фізичні симптоми. Ця інформація допомагає консультанту краще розуміти динаміку стану клієнта та адаптувати стратегії втручання.

Ці приклади демонструють, як інновації не лише розширюють можливості соціального консультування в умовах цифрових трансформацій, але й роблять його більш орієнтованим на клієнта, враховуючи його унікальні обставини, потреби та вподобання. Важливо, щоб впровадження інновацій супроводжувалося увагою до етичних аспектів та збереженням якісного людського контакту.

Соціальне консультування в умовах цифрових трансформацій, спрямоване на підтримку та розширення можливостей особистості, сім'ї чи громади у вирішенні складних життєвих

ситуацій, постійно збагачується новими технологіями. Ці інновації допомагають фахівцям підвищити ефективність своєї роботи, зробити процес консультування більш доступним та адаптованим до індивідуальних потреб клієнтів. Розглянемо деякі конкретні технології, що знаходять застосування в сучасному соціальному консультуванні.

Завдяки використанню цифрових платформ, онлайн-консультування та автоматизованих сервісів послуги стають більш охоплюючими та зручними. Інновації також сприяють покращенню якості консультування, дозволяючи точніше оцінювати потреби клієнтів, ефективніше планувати інтервенції та забезпечувати персоналізований підхід. Важливою перевагою є також зниження витрат на надання послуг і оптимізація ресурсів, що є особливо актуальним для громадських і неурядових організацій. До того ж, нові технології посилюють мотивацію клієнтів до участі в процесі, підвищуючи їхню залученість через інтерактивні, ігрові або візуальні елементи. Ще один суттєвий плюс, це можливість ефективного збирання, аналізу та документування даних, що допомагає в моніторингу процесів і прийнятті обґрунтованих рішень.

Втім, поряд із перевагами, впровадження інновацій несе й низку викликів. Перш за все, виникають питання конфіденційності та захисту персональних даних, що є особливо чутливими у сфері соціального консультування. Також існує проблема цифрового розриву: не всі клієнти мають рівний доступ до новітніх технологій або достатні навички для їх використання. Це ускладнює рівномірне впровадження інновацій. Окрім того, соціальні працівники та консультанти потребують додаткового навчання та перепідготовки для ефективного використання нових інструментів. Окрему увагу слід приділяти етичним аспектам: постає потреба у нових професійних стандартах та механізмах оцінки впливу технологій на взаємодію з клієнтом. Також не можна ігнорувати психологічний опір змінам як з боку фахівців, так і клієнтів, які звикли до традиційних форм взаємодії. І, нарешті, складність полягає в належній оцінці ефектив-

ності та науковій валідності нових методів, що вимагає часу та доказової бази.

Таким чином, інновації в соціальному консультуванні в умовах цифрових трансформацій відкривають унікальні перспективи, проте й потребують уважного, збалансованого впровадження із врахуванням технологічних, етичних і соціальних факторів.

Висновки. Соціальне консультування є незамінним інструментом підтримки та розвитку особистості та суспільства в цілому. В умовах зростаючих соціальних викликів та швидкого технологічного прогресу, інноваційний розвиток соціального консультування є ключовим для забезпечення його доступності, ефективності та відповідності сучасним потребам. Впровадження нових технологій та підходів дозволить соціальним консультантам надавати більш якісну та своєчасну допомогу тим, хто її потребує, сприяючи таким чином побудові більш стійкого та благополучного суспільства.

До перспектив подальшого розвитку інноваційних технологій у соціальному консультуванні можна віднести: визначення ключових напрямів подальших досліджень та розробок у сфері інноваційного соціального консультування; прогнозування майбутніх тенденцій та можливостей використання нових технологій; обговорення необхідності міждисциплінарної співпраці для успішного впровадження інновацій; рекомендації щодо державної політики та підтримки розвитку інновацій у соціальній сфері.

Соціальне консультування в умовах цифрових трансформацій зазнає суттєвих змін. Інноваційні технології відкривають нові можливості для підвищення якісного рівня соціальних послуг, забезпечення гнучкості та доступності для клієнтів. Проте важливо зберігати баланс між технічними інноваціями та цінностями людяності, етики й професіоналізму. Подальші дослідження мають зосереджуватись на розробці методів оцінки ефективності новітніх підходів, формуванні міждисциплінарних команд та удосконаленні цифрових інструментів із врахуванням індивідуальних потреб клієнтів.

ЛІТЕРАТУРА:

1. 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.

2. Основи соціального консультування : метод. рек. до практ. занять та самост. роботи для здоб. першого (бакал) рівня вищ. осв. спец. 231 Соціальна робота / уклад. : К. О. Кулава. Одеса : ФОП Бондаренко М. О., 2023. 44 с.
3. Гаміна Т. С. Соціальне консультування як вид практичної діяльності працівника соціальної сфери. *Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Педагогічні науки*. 2013. № 11 (2). С. 124–132.
4. Кириленко В. Г. Консультативні практики в соціальній роботі : навч.-метод. посіб. К. : Університет «Україна», 2020. 357 с.
5. Нельсон-Джоунс Р. Теорія та практика консультування. Переклад з англ. Київ, 2013. 464 с.
6. 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>.
7. Семигіна Т. Сучасна соціальна робота. Київ : Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2020. 275 с.
8. Суліцький В., Швед О. Консультування в соціальній роботі : навч.-метод. посіб. Київ : Видавничий дім «Вінніченко», 2023. 240 с.
9. Харченко С. Я., Краснова Н. П., Юрків Я. І. Соціально-педагогічне консультування : наук.-метод. посіб. для студ. вищ. навч. закл.; Держ. закл. «Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка». Луганськ : Вид-во ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2012. 403 с.
10. Хлівнюк Т. П., Кулава К. О. Методи соціального консультування різних категорій сімей та осіб. *Наукові записки Вінницького державного педагогічного університету імені М. Коцюбинського. Серія: Педагогіка і психологія*. 2021. № 67. С. 122–127.
11. Corey G. Theory and practice of counseling and psychotherapy (10th ed.). Cengage Learning, 2017. 490 p.
12. Dunajska A., Stanisław M., Boryczko M. Praca socjalna w środowisku lokalnym. Warszawa : Difin, 2020. 160 s.
13. Gladding S. T. Counseling: A comprehensive profession. Pearson Education India. 2018. 746 p.
14. Ivey A. E., Ivey M. B., Zalaquett C. P. Intentional interviewing and counseling : facilitating client development a multicultural society(8th ed.). Cengage Learning. 2014.

REFERENCES:

1. Pozhydaieva, O. V. (2012). Sutnist ta vydy konsultuvannia v sotsialno-pedahohichnii diialnosti [The essence and types of counseling in socio-pedagogical activities]. *Visnyk Zaporizkoho natsionalnoho universytetu : zb. nauk. pr. Ser. Pedahohichni nauky*, 1(17), 22–25 [in Ukrainian].
2. Osnovy sotsialnoho konsultuvannia (2023). [Basics of Social Counseling] : metod. rek. do prakt. zaniat ta samost. roboty dlia zdob. pershoho (bakal) rivnia vyshch. osv. spets. 231 Sotsialna robota / uklad. : K. O. Kulava. Odessa : FOP Bondarenko M. O. [in Ukrainian].
3. Hamina, T. S. (2013). Sotsialne konsultuvannia yak vyd praktychnoi diialnosti pratsivnyka sotsialnoi sfery [Social counseling as a type of practical activity of a social worker]. *Visnyk Luhanskoho natsionalnoho universytetu imeni Tarasa Shevchenka. Pedahohichni nauky*, 11 (2), 124–132 [in Ukrainian].
4. Kyrylenko, V. H. (2020). Konsultatyvni praktyky v sotsialnii roboti [Counseling Practices in Social Work] : navch.-metod. posib. K. : Universytet «Ukraina» [in Ukrainian].
5. Nelson-Dzhouns, R. (2013). Teoriia ta praktyka konsultuvannia [Theory and practice of counseling]. Pereklad z anhli. Kyiv [in Ukrainian].
6. Pro zatverdzhennia Derzhavnoho standartu sotsialnoi posluhy konsultuvannia [On Approval of the State Standard of Social Counseling Service] : nakaz Ministerstva sotsialnoi polityky Ukrainy (2015), 678. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text> [in Ukrainian].
7. Semyhina, T. Suchasna sotsialna robota (2020). [Modern social work]. Kyiv : Akademiia pratsi, sotsialnykh vidnosyn i turyzmu [in Ukrainian].
8. Sulitskyi, V. & Shved, O. (2023). Konsultuvannia v sotsialnii roboti [Counseling in social work] : navch.-metod. posib. Kyiv : Vydavnychiy dim «Vinichenko» [in Ukrainian].
9. Kharchenko, S. Ya., Krasnova, N. P. & Yurkiv, Ya. I. (2012). Sotsialno-pedahohichne konsultuvannia [Social and pedagogical counseling] : nauk.-metod. posib. dlia stud. vyshch. navch. zakl.; Derzh. zakl. «Luh. nats. un-t imeni Tarasa Shevchenka». Luhansk : Vyd-vo DZ «LNU imeni Tarasa Shevchenka» [in Ukrainian].
10. Khlivniuk, T. P. & Kulava, K. O. (2012). Metody sotsialnoho konsultuvannia riznykh katehorii simei ta osib [Methods of social counseling for different categories of families and individuals]. *Naukovi zapysky Vinnytskoho derzhavnoho pedahohichnoho universytetu imeni M. Kotsiubynskoho. Seriia: Pedahohiky i psykholohii*, 67, 122–127 [in Ukrainian].

11. Corey G. (2017). Theory and practice of counseling and psychotherapy (10th ed.). Cengage Learning.
12. Dunajska A., Stanisław M. & Boryczko M. (2020). Praca socjalna w środowisku lokalnym. Warszawa : Difin.
13. Gladding S. T. (2018). Counseling: A comprehensive profession. Pearson Education India.
14. Ivey A. E., Ivey M. B. & Zalaquett C. P. (2014). Intentional interviewing and counseling : facilitating client development a multicultural society(8th ed.). Cengage Learning.

Дата надходження статті: 12.06.2025

Дата прийняття статті: 28.06.2025

Опубліковано: 08.09.2025