

Тема: Розвиток компетентностей у сфері індивідуальної роботи з клієнтом

ПЛАН ЛЕКЦІЇ

1. Компетентності соціального працівника в індивідуальній соціальній роботі: теорія, практика та розвиток навичок
2. Інтерв'ю та консультування як основні методи індивідуальної соціальної роботи
3. Роль запитань у професійному спілкуванні соціального працівника
4. Прийоми проведення інтерв'ю

1. Компетентності соціального працівника в індивідуальній соціальній роботі: теорія, практика та розвиток навичок

Індивідуальна соціальна робота є ключовою складовою діяльності соціального працівника. Вона спрямована на надання професійної допомоги людині, яка опинилася у складних життєвих обставинах, через консультування, психологічну та соціальну підтримку, а також мобілізацію внутрішніх і зовнішніх ресурсів.

Наукові дослідження свідчать, що ефективність індивідуальної допомоги значною мірою залежить від професійної компетентності фахівця. Ключовими чинниками успіху є здатність соціального працівника:

- встановлювати професійний контакт;
- оцінювати життєві обставини клієнта;

- виявляти проблеми, потреби та ресурси;
- добирати ефективні методи допомоги.

Ці компетентності забезпечують не лише оперативне реагування на проблему, а й довгострокову підтримку клієнта, його соціальну інтеграцію та розвиток здатності самостійно долати труднощі.

Основні компетентності соціального працівника в індивідуальній роботі:

1. Комунікативні компетентності

Включають вміння чітко передавати інформацію, формулювати питання та коментарі, слухати активно і адекватно реагувати на слова клієнта.

Приклад: соціальний працівник проводить інтерв'ю з клієнтом, ставлячи відкриті питання, що сприяють усвідомленню проблеми: *«Як ви зазвичай реагуєте, коли виникає конфлікт у сім'ї?»*

2. Емпатійні компетентності

Здатність відчувати та розуміти емоційний стан клієнта, демонструвати співпереживання без осуду.

Приклад: під час бесіди з переселенцем соціальний працівник використовує емпатійні висловлювання: *«Я розумію, що переїзд і нове середовище для вас були дуже стресовими.»*

3. Аналітичні компетентності

Вміння оцінювати життєву ситуацію клієнта, виявляти проблеми та ресурси, будувати професійну гіпотезу і план дій.

Приклад: аналіз сімейної ситуації підлітка дозволяє виділити фактори ризику (конфлікти з батьками, низька самооцінка) і ресурси (підтримка школи, родичів) для подальшої соціальної роботи.

4. Етичні компетентності

Дотримання принципів конфіденційності, поваги, професійної етики та недискримінації.

Приклад: соціальний працівник не розкриває особисту інформацію клієнта третім особам без його дозволу та використовує професійну мову, що не засуджує клієнта.

Роль компетентностей у практичній роботі

Компетентний соціальний працівник здатен створювати атмосферу довіри і безпеки, яка забезпечує:

- відкритий діалог і готовність клієнта ділитися проблемами;
- глибоке усвідомлення власних ресурсів і проблем клієнтом;
- ефективне планування заходів соціальної допомоги;
- інтеграцію клієнта в соціальне середовище та підвищення його соціальної адаптації.

Приклад: Соціальний працівник веде інтерв'ю з безробітною особою. Він поєднує комунікативні та аналітичні навички, ставлячи відкриті запитання, виявляючи ресурси та емоційний стан, підтримуючи довіру і, водночас, пропонуючи реалістичні стратегії пошуку роботи.

2. Інтерв'ю та консультування як основні методи індивідуальної соціальної роботи

✓ Інтерв'ю

Інтерв'ю — це цілеспрямована професійна бесіда соціального працівника з клієнтом, спрямована на **виявлення, аналіз і глибоке розуміння проблем**. Воно є основою для побудови довірливих стосунків і планування подальшої соціальної допомоги.

Основні завдання інтерв'ю:

1. Встановлення довірливого контакту та створення безпечної психологічної атмосфери, де клієнт може відкрито висловлювати свої переживання та проблеми.

2. Збір інформації про життєву ситуацію клієнта: сім'я, умови проживання, робота, навчання, коло соціальних контактів, стан здоров'я та доступні ресурси.

3. Виявлення проблем і ресурсів клієнта, включаючи:

- Внутрішні ресурси — психологічна стійкість, мотивація, навички, здібності до самостійного вирішення проблем;

- Зовнішні ресурси — соціальна підтримка сім'ї, друзів, колег, доступ до послуг та фінансових ресурсів.

4. Формування первинної професійної гіпотези щодо причин виникнення проблем і можливих шляхів їх вирішення.

Приклад: Під час інтерв'ю з матір'ю підлітка соціальний працівник не лише фіксує скарги на поведінку дитини, а й аналізує сімейні стосунки, умови виховання, емоційний стан підлітка та соціальні взаємодії. Це дозволяє створити повну картину ситуації та спланувати комплексну допомогу, наприклад: консультації батьків, підтримку в школі або групові психологічні заняття для дитини.

Додаткові аспекти:

- Важливим елементом інтерв'ю є послідовне поєднання відкритих і закритих запитань, що дозволяє отримати як глибоку інформацію, так і перевірити конкретні факти.

- Використання емпатійних висловлювань та активного слухання допомагає клієнту відчувати себе почутим і підтриманим, що підвищує ефективність взаємодії.

✓ Консультування

Консультування — це форма професійної взаємодії, у якій соціальний працівник допомагає клієнту:

- усвідомити проблеми;
- оцінити можливі варіанти дій;
- мобілізувати внутрішні та зовнішні ресурси;
- підвищити власну здатність до самостійного вирішення життєвих

труднощів.

Приклад: Безробітна особа звертається до соціального працівника за допомогою. Фахівець:

- визначає професійні сильні сторони клієнта;
- аналізує можливості перекваліфікації або підвищення кваліфікації;
- готує до співбесіди, відпрацьовує комунікативні навички;
- проводить підтримуюче консультування для зниження рівня тривожності.

Консультування в соціальній роботі часто базується на когнітивно-поведінковому підході, що дозволяє клієнту усвідомити власні переконання та реакції і знайти більш адаптивні способи поведінки. Також воно інтегрує принципи позитивної соціальної роботи, де акцент робиться на виявленні ресурсів та сильних сторін клієнта, а не лише на проблемах.

✓ Комплексний підхід:

Інтерв'ю та консультування є взаємодоповнюючими формами роботи:

• Інтерв'ю забезпечує збір та аналіз інформації, формування розуміння проблеми;

• Консультування спрямоване на практичне вирішення проблем, мобілізацію ресурсів та підтримку клієнта у прийнятті рішень.

Приклад: Під час первинної бесіди соціальний працівник проводить інтерв'ю, виявляє проблеми та ресурси клієнта, після чого переходить до

консультування: обговорює варіанти дій, пропонує конкретні кроки та допомагає оцінити їх можливі наслідки.

Практичні поради:

1. Починати з інтерв'ю для створення атмосфери довіри та збору інформації.

2. Поступово переходити до консультування, застосовуючи відкриті запитання та ресурсний підхід.

3. Використовувати техніки активного слухання, емпатії та уточнення для забезпечення повного розуміння ситуації.

4. Завжди враховувати індивідуальні особливості клієнта: вік, психологічний стан, соціальні умови.

3. Роль запитань у професійному спілкуванні соціального працівника

Запитання є ключовим інструментом соціального працівника, через який відбувається:

- встановлення контакту і довіри;
- отримання необхідної інформації для аналізу ситуації;
- сприяння усвідомленню проблем клієнтом;
- пошук практичних шляхів їх вирішення.

Вимоги до запитань

Щоб запитання виконували діагностичну та підтримувальну функцію, вони повинні:

- бути зрозумілими та коректними;
- не містити оцінок, осуду чи тиску;
- відповідати віку, психологічному стану та можливостям клієнта;

- сприяти довірі та відкритості;
- бути спрямованими на потреби клієнта, а не на цікавість фахівця.

Приклад некоректного запитання:

«Чому ви знову нічого не зробили для вирішення своєї проблеми?»

Приклад коректного запитання:

«Що завадило вам реалізувати те, про що ми домовлялися раніше?»

Види запитань у професійному спілкуванні

1. Відкриті запитання

Спонукають клієнта до розгорнутої відповіді, сприяють саморефлексії та аналізу власних дій.

Приклади: «Як ви зазвичай реагуєте в подібних ситуаціях?»
«Що для вас зараз є найбільш важливим?»

Використовуються на початкових етапах інтерв'ю для формування загальної картини ситуації.

2. Закриті запитання

Використовуються для уточнення фактів, отримання конкретної інформації, коротка відповідь «так/ні».

Приклади: «Ви вже зверталися до цієї служби раніше?»
«Скільки років вашій дитині?»

Надмірне використання може перетворити бесіду на формальний допит, тому їх слід поєднувати з відкритими запитаннями.

3. Уточнювальні запитання

Допомагають деталізувати інформацію, уникнути непорозумінь, показують уважність соціального працівника.

Приклади: «Що саме ви маєте на увазі під “постійні конфлікти”?»
«Коли це почалося — минулого місяця чи раніше?»

4. Запитання на усвідомлення почуттів

Допомагають клієнту усвідомити власний емоційний стан, аналізувати переживання, знижують рівень стресу.

Приклади: «Що ви відчували в той момент?»
«Як ця ситуація вплинула на ваш емоційний стан?»

5. Ресурсні запитання

Спрямовані на виявлення сильних сторін, попереднього досвіду та зовнішньої підтримки.

Приклади: «Що раніше допомагало вам справлятися з труднощами?»
«Хто з близьких може вас підтримати в цій ситуації?»

Сприяють розвитку впевненості та мотивації клієнта.

Типові помилки у використанні запитань

- Навідні запитання: підштовхують клієнта до конкретної відповіді («Ви ж розумієте, що це неправильно?»).
- Подвійні запитання: ставлять два питання одночасно, що може збивати клієнта («Ви працюєте чи навчаєтеся і чи задоволені цим?»).
- Оцінювальні запитання: містять осуд або критику («Чому ви так безвідповідально вчинили?»).
- Надмірна кількість запитань поспіль: створює напруження та знижує ефективність комунікації.

Науково-практичний коментар

- Використання різноманітних видів запитань забезпечує більш глибоку діагностику проблем і комплексний підхід до оцінки ресурсів клієнта.
- Запитання є одночасно діагностичним, підтримувальним та стимулюючим інструментом, що формує критичне мислення клієнта та його здатність до самостійного аналізу ситуації (Egan, 2013).

➤ Соціальний працівник, який володіє майстерністю комбінування різних видів запитань, може ефективно моделювати процес бесіди, підтримувати емоційний баланс і активізувати внутрішні ресурси клієнта.

4. Прийоми проведення інтерв'ю

Прийоми інтерв'ю — конкретні дії, які підвищують ефективність бесіди:

1. Переказ (перепарафразування) – відтворення сказаного клієнтом власними словами.

Приклад: «Як я розумію, вам важко поєднувати роботу та догляд за дитиною.»

2. Продовження думки клієнта – допомагає виявити приховані мотиви та емоції.

Приклад: «Схоже, що ви розчаровані через відсутність підтримки родини.»

3. Емпатійні висловлювання – відображення емоцій клієнта для встановлення довіри.

Приклад: «Здається, вам сумно через цю ситуацію.»

4. Уточнення – деталізація та конкретизація інформації.

Приклад: «Коли трапився цей інцидент — минулого тижня чи раніше?»

5. Резюмування – підведення підсумків етапу або всієї бесіди.

Приклад: «Отже, ми з'ясували основні проблеми та визначили наступні кроки.»

✓ Прийоми інтерв'ю

Прийоми інтерв'ю — це конкретні дії, висловлювання та способи комунікації соціального працівника, які підвищують ефективність бесіди,

допомагають встановити довіру, зібрати точну інформацію та спрямувати процес вирішення проблем.

Наукові дослідження показують, що володіння прийомами інтерв'ю є ключовим елементом професійної компетентності соціального працівника і підвищує якість діагностики та результативність консультування.

✓ Переказ (перефразування)

Суть прийому: відтворення того, що сказав клієнт, власними словами для перевірки правильності розуміння.

Мета:

- переконатися у точності розуміння сказаного;
- дати клієнту можливість уточнити або доповнити інформацію;
- демонструвати уважність та зацікавленість соціального працівника.

Приклад: «Як я розумію, вам важко поєднувати роботу та догляд за дитиною.»

Переказ допомагає уникнути непорозумінь і сприяє формуванню у клієнта відчуття, що його слухають уважно та серйозно ставляться до його проблем.

✓ Продовження думки клієнта

Суть прийому: відображення прихованого змісту висловлювання клієнта для розкриття мотивів, емоцій та переживань.

Мета:

- допомогти клієнту усвідомити власні думки та почуття;
- виявити приховані переживання або конфлікти;
- сприяти глибшому аналізу проблемної ситуації.

Приклад: «Схоже, що ви розчаровані через відсутність підтримки родини.»

Цей прийом підтримує процес саморефлексії клієнта та стимулює активне усвідомлення власних потреб і ресурсів (Saleebey, 2013).

✓ Емпатійні висловлювання (рефлексія почуттів)

Суть прийому: відображення емоційного стану клієнта для демонстрації співпереживання.

Мета:

- встановити довіру;
- знизити емоційне напруження;
- підтримати клієнта у вираженні переживань.

Приклад: «Здається, вам сумно через цю ситуацію.»
«Я розумію, що вам важко втримати баланс між роботою та сім'єю.»

Використання емпатійних висловлювань відповідає принципам клієнтоорієнтованої терапії, яка підкреслює важливість емпатії, уваги та підтримки автономії клієнта.

✓ Уточнення

Суть прийому: звернення до клієнта з проханням деталізувати або конкретизувати інформацію.

Мета:

- отримати точні дані про проблему;
- уникнути непорозумінь;
- допомогти клієнту структурувати власні думки.

Приклад: «Коли трапився цей інцидент — минулого тижня чи раніше?»
«Що ви маєте на увазі під словом “складно”?»

Уточнення сприяє розвитку аналітичної компетентності соціального працівника та підвищує точність діагностики.

✓ Резюмування

Суть прийому: підведення підсумків етапу або всієї бесіди, систематизація сказаного клієнтом.

Мета:

- структурувати інформацію;
- перевірити правильність розуміння;
- допомогти клієнту бачити хід власного процесу;
- закріпити ключові моменти.

Приклад: «Отже, ми з'ясували основні проблеми та визначили наступні кроки.»; «Таким чином, ми обговорили ваші труднощі та можливі способи підтримки.»

Резюмування дозволяє підтримувати логіку бесіди, підвищує ефективність процесу вирішення проблем та формує у клієнта відчуття контролю над ситуацією.

Рекомендації щодо ефективного використання прийомів

1. Комбінувати прийоми: наприклад, починати з уточнень, застосовувати емпатійні висловлювання при виявленні емоцій, використовувати переказ і продовження думки для аналізу, завершувати резюмуванням.
2. Підлаштовуватися під клієнта: вибір прийому залежить від емоційного стану, готовності до спілкування та специфіки проблеми.
3. Поєднувати вербальні та невербальні засоби: міміка, погляд, кивки та тон голосу підсилюють ефективність прийому.
4. Системність і послідовність: дотримання логіки бесіди допомагає клієнту відчувати структуру та контроль над процесом.

Практичний приклад інтегрованого застосування прийомів:

Клієнт: «Я вже втомився шукати роботу, і всі співбесіди закінчуються невдачею.»

❖ **Емпатія:** «Здається, вам дуже важко і розчарування накопичується.»

- ❖ **Продовження думки:** «Отже, ви відчуваєте, що на вашу професію є попит, але особисто вам не вдається знайти роботу?»»
- ❖ **Уточнення:** «Що саме вам заважає отримати роботу — досвід чи відсутність контактів?»»
- ❖ **Переказ:** «Отже, головна проблема полягає в пошуку можливостей, хоча ви готові працювати.»»
- ❖ **Резюмування:** «Ми обговорили ваші труднощі на ринку праці і визначили перші кроки, які можуть допомогти вам знайти роботу.»»

✓ **Техніки інтерв'ю**

Техніки інтерв'ю — це систематизовані способи взаємодії соціального працівника з клієнтом, які забезпечують ефективний збір інформації, підтримку емоційного стану клієнта та сприяють активізації його ресурсів.

Наукові дослідження показують, що поєднання різних технік підвищує ефективність інтерв'ю та консультування, сприяє розвитку автономності клієнта та формуванню його здатності самостійно приймати рішення.

✓ **Емпатійне вислуховування**

Суть техніки: створення емоційного контакту, уважне слухання клієнта без оцінок і перебивань.

Мета:

- зниження емоційного напруження;
- демонстрація підтримки;
- формування атмосфери безпечного спілкування.

Приклад: «Ви виглядаєте стомленим після всього, що сталося.»
«Розумію, що ця ситуація викликає у вас тривогу та роздратування.»»

Емпатійне вислуховування є ключовою складовою клієнтоорієнтованого підходу, що дозволяє зменшити опір клієнта і сприяє відкритому обговоренню проблем.

✓ Розпитування

Суть техніки: активне збирання інформації про життєву ситуацію клієнта, причини проблем та наявні ресурси.

Мета:

- систематизація даних про проблему;
- виявлення причинно-наслідкових зв'язків;
- визначення сильних сторін та підтримки клієнта.

Приклад: «Які кроки ви вже пробували для вирішення проблеми?»
«Хто з вашого оточення може надати вам підтримку?»

Розпитування дозволяє соціальному працівнику здійснювати структуровану діагностику, що підвищує ефективність подальшого консультування.

✓ Активне слухання

Суть техніки: комплексний метод, що поєднує уточнення, перефразування, резюмування, стимулювання розповіді клієнта.

Мета:

- забезпечити глибоке розуміння проблем клієнта;
- підтримати його саморефлексію;
- стимулювати пошук рішень та активізацію ресурсів.

Інтегрований приклад:

Клієнт: «Я постійно переживаю через невдачі на роботі.»

❖ **Емпатія:** «Здається, вам дуже важко.»

❖ **Розпитування:** «Що саме відбулося на роботі?»

❖ **Активне слухання:** «Отже, ви відчуваєте, що ваші зусилля не помічають?»»

❖ **Переказ:** «Основна проблема — відсутність визнання.»»

❖ **Резюмування:** «Ми з'ясували причини та обговоримо можливі шляхи виходу.»»

Комплексне застосування технік інтерв'ю дозволяє:

- підвищити довіру та відкритість клієнта;
- активізувати його внутрішні та зовнішні ресурси;
- сприяти розвитку автономності та самостійності в ухваленні рішень.

✓ **Рекомендації щодо застосування технік**

1. **Інтегрувати техніки:** поєднувати емпатію, розпитування та активне слухання залежно від ситуації та потреб клієнта.

2. **Дотримуватися темпу:** не перевантажувати клієнта інформаційними або емоційними питаннями.

3. **Використовувати невербальні сигнали:** кивки, погляд, міміка та тон голосу підсилюють ефективність технік.

4. **Оцінювати ефективність:** після кожного інтерв'ю аналізувати, які техніки допомогли досягти результату, а які потребують корекції.

Вміння комбінувати техніки інтерв'ю є ключовим показником професійної майстерності соціального працівника та визначає якість допомоги клієнту.

Висновки до лекції:

Індивідуальна соціальна робота є фундаментальною складовою професійної діяльності соціального працівника, спрямованою на підтримку осіб у складних життєвих обставинах. Її ефективність залежить від розвитку ключових компетентностей фахівця: комунікативних, емпатійних, аналітичних та етичних. Саме вони забезпечують встановлення довіри, адекватну оцінку життєвих обставин клієнта, виявлення його проблем і ресурсів, а також підбір оптимальних методів допомоги.

Інтерв'ю та консультування виступають основними інструментами індивідуальної роботи, дозволяючи соціальному працівнику системно збирати інформацію, аналізувати ситуацію та спрямовувати клієнта до практичного вирішення проблем. Запитання відіграють ключову роль у професійному спілкуванні, а їх різноманітність та коректність впливають на ефективність діагностики та мотивацію клієнта.

Застосування прийомів інтерв'ю — переказу, продовження думки, емпатійних висловлювань, уточнень і резюмування — у поєднанні з техніками емпатійного вислуховування, розпитування та активного слухання сприяє підвищенню якості взаємодії, активізації внутрішніх і зовнішніх ресурсів клієнта та розвитку його здатності самостійно вирішувати життєві труднощі.

Таким чином, комплексний розвиток компетентностей соціального працівника та інтегроване застосування методів і технік інтерв'ю та консультування забезпечують результативність індивідуальної соціальної роботи, сприяють соціальній адаптації клієнта і формуванню довгострокових позитивних змін у його житті.