

DOI 10.18372/2786-5487.1.20312

УДК: 364.04(045): 331.108

Санжаровець Валентина 

кандидат філософських наук, доцент,

Державний університет «Київський авіаційний інститут»,

м. Київ, Україна

valyasanj@gmail.com

Петренко Тетяна 

кандидат педагогічних наук, доцент,

Державний університет «Київський авіаційний інститут»,

м. Київ, Україна

petrenkosirak@gmail.com

Новікова Наталя 

старший викладач,

Державний університет «Київський авіаційний інститут»,

м. Київ, Україна

ntarkhova@gmail.com

КОУЧИНГ ЯК ВЗАЄМОДІЯ З КЛІЄНТАМИ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ ТА КОНСУЛЬТУВАННІ

***Анотація.** Досліджено роль коучингу як фахової компетентності у формуванні та розвитку студентів закладу вищої освіти спеціальності «соціальна робота». Виявлено сутність поняття «коучинг» та особливості «професійної компетентності бакалавра». Визначено умови успішної взаємодії у формуванні самоосвіти в соціальній роботі. У статті проаналізовано взаємодію застосування коучингу в соціальній роботі.*

Ключові слова: соціальна робота, консультування, клієнт, фахівець, підтримка, коучинг, інновації, соціальна сфера.

Annotation. *The role of coaching as a professional competence in the formation and development of students of a higher education institution majoring in «social work» is investigated. The essence of the concept of «coaching» and the features of «bachelor's professional competence» are revealed. The conditions for successful interaction in the formation of self-education in social work are determined. The article analyzes the interaction of the use of coaching in social work.*

Key words: *social work, consultancy, client, specialist, support, coaching, innovation, social sphere.*

Вступ. Сьогодення вимагає від спеціалістів соціальної сфери високого рівня професійних вмінь та навичок для ефективної роботи з представниками різних вразливих груп населення. Їм доводиться вирішувати питання, пов'язані з соціальними проблемами, такими як бідність, безробіття, агресія чи навіть наслідки стихійних лих чи аварій, воєнних дій та післявоєнний час. Успішність роботи залежить не тільки від теоретичної підготовки, а й від практичного інструментарію, серед якого коучинг стає одним із найефективніших навичок та компетентності. Ця технологія сприяє знаходженню рішень для складних ситуацій і підтримує клієнтів на шляху до досягнення цілей соціальної роботи та консультування. Діяльність, що проявляється у розумінні особливої значущості професійної компетентності та наявності стійкого інтересу до фаху в період воєнного і післявоєнного стану.

Коучинг посідає ключове місце у підготовці майбутніх спеціалістів соціальної роботи. Він дає змогу не лише формувати навички ефективної комунікації, але й мотивує до особистісного росту, допомагаючи клієнтам усвідомити їхні можливості, формувати життєві цілі та розробляти шляхи їх досягнення. Це підвищує самооцінку та сприяє відчуттю контролю над життям.

Аналіз досліджень та публікацій. Багато авторів акцентували увагу на важливості коучингу. Дослідники С. Канніо та Дж. Уїтмор наголошують на ефективності практичних коучингових підходів [3], тоді як О. Нежинська та В. Тименко аналізують його застосування в освітніх контекстах [4].

Тому тема дослідження є доволі актуальною.

Мета статті - проаналізувати обізнаність студентів соціальної сфери щодо коучингу та визначити ефективність впровадження цієї технології у професійну підготовку.

Використано наступні **методи дослідження**: аналіз, синтез, порівняння у формуванні та розвитку компетентностей фахівців соціальної роботи та консультуванні.

Виклад основного матеріалу. Коучинг, за визначенням Міжнародної Федерації Коучингу, є співпрацею між спеціалістом і клієнтом, яка надихає останнього на реалізацію особистого та професійного потенціалу. Його ключова мета - розвивати внутрішню стійкість людини, допомагаючи їй справлятися із труднощами, знаходити рішення й удосконалювати свої навички.

О. Нежинська та В. Тименко ґрунтовно висвітлили сутність коучингу та охарактеризували його процес, представили характеристику основних технологій та інструментів коучингу з точки зору їх практичного застосування у роботі з клієнтом згідно стандартів Міжнародної Федерації Коучингу (ICF) [5].

Крім того, коучинг охоплює всі аспекти життя, зокрема кар'єру, стосунки, саморозвиток. Це робить його універсальним методом, здатним вирішувати завдання як у професійній, так і в особистій сферах. Коучинг дедалі частіше використовується в роботі з різними категоріями клієнтів, особливо у складних соціальних умовах, таких як наслідки воєнних дій, економічні труднощі, безробіття та психологічний стрес. Його впровадження дає змогу адаптувати підхід до кожного клієнта, підтримуючи його на шляху до вирішення життєвих проблем.

Коучинг базується на таких засадах:

1. Довіра – конфіденційність і підтримка, що створює безпечне середовище.
2. Активне слухання – побудова відкритого діалогу, зосередженого на потребах клієнта.
3. Орієнтація на результат – визначення цілей і моніторинг прогресу.
4. Гнучкість – адаптація методів до індивідуальних особливостей клієнта.
5. Професійна етика – дотримання стандартів, повага до клієнта.

Коучинг застосовується у різних сферах, зокрема:

- Лайф-коучинг для підвищення якості життя.
- Бізнес-коучинг для розвитку підприємництва.
- Коучинг лідерства для вдосконалення управлінських навичок.
- Сімейний коучинг для покращення стосунків у родині.

Робота зі студентами спеціальності «Соціальна робота» в Київському авіаційному інституті. Один із успішних прикладів - програма, впроваджена здобувачам, де було запропоновано пройти курс, що включав:

- тренінги з активного слухання та емпатії;
- практичні заняття з розробки індивідуальних коучингових планів для уявних клієнтів;
- оцінювання прогресу в навичках комунікації та самопрезентації.

Активне впровадження у процес підготовки студентів спеціальності «Соціальна робота» сприяє розвитку ключових навичок, таких як постановка цілей, критичне мислення та ефективна комунікація.

Коучінг як інноваційна технологія навчання створює умови для розвитку особистості, здатної до реалізації своїх потенційних можливостей, прийняття від повідальних рішень у майбутній професійній діяльності [2].

Досвід і результати впровадження. У дослідженні, проведеному серед студентів спеціальності «Соціальна робота», було виявлено, що після впровадження коучингової програми рівень обізнаності щодо цієї методики

суттєво зріс. Понад 63% студентів засвоїли її ключові техніки, а 37% покращили свої навички постановки цілей, що є важливим для подальшого професійного зростання.

Коучинг корисний не лише для клієнтів, але й для самих соціальних працівників. Він сприяє: зниженню професійного вигорання через розвиток навичок саморефлексії; покращенню комунікації з клієнтами, що зменшує конфлікти у взаємодії; ефективнішому управлінню робочим часом завдяки чіткій постановці пріоритетів.

Роль коучингу у роботі з клієнтами соціальної сфери важко переоцінити, адже він допомагає фахівцям краще зрозуміти потреби людей, які потребують підтримки, і запропонувати їм ефективні рішення.

Коучинг можна розглядати і як науку, і як мистецтво (у створенні довірчих стосунків), і як процес, і як технологію, і як метод, і як новий тип мислення [1, с. 24].

Зазначимо кілька прикладів, які демонструють, як коучинг може бути інтегрований у повсякденну професійну діяльність соціальних працівників.

Соціальні працівники часто мають справу з клієнтами, які опинилися в складних життєвих обставинах: втрата роботи, інвалідність, аварії, розлучення, втрата житла чи близьких людей. Коучинг у цьому випадку допомагає клієнтам: виявити їхні сильні сторони, які можуть стати ресурсами для подолання кризи; розробити покроковий план відновлення, зосереджуючись на невеликих, досяжних цілях; підвищити мотивацію до активних дій через підтримку та позитивний зворотний зв'язок.

Особливого значення коучинг набуває в умовах роботи з внутрішньо переміщеними особами (ВПО), яких війна змусила залишити свої домівки. ВПО часто стикаються з труднощами адаптації до нових умов життя, зокрема соціальної ізоляції, стресу та втрати життєвих орієнтирів.

Коучинг у цьому випадку дозволяє: допомогти клієнтам сформулювати свої потреби та пріоритети; відновити відчуття контролю над життям через встановлення реалістичних цілей; покращити їхнє сприйняття нових обставин через розвиток самосвідомості; формувати нові життєві цілі, зважаючи на зміну обставин; розробляти покрокові стратегії для адаптації до нових умов життя; відновлювати емоційну стабільність через індивідуальні сесії, які акцентують увагу на сильних сторонах клієнта.

Окрема сфера застосування коучингу — це робота з людьми, що мають залежності. У цьому контексті коучинг підтримує та допомагає в соціальній роботі з клієнтам: розробляти довгострокові плани відновлення; формувати стратегії управління тригерами, які провокують рецидиви; підвищувати самооцінку та віру у власні сили; підвищенню мотивації до змін через роботу над особистісними цілями; створенню чіткого плану дій для досягнення тривалої ремісії; підтримці клієнта у подоланні перешкод, які виникають на шляху до відновлення.

Коучинг у роботі з багатодітними родинами. Багатодітні сім'ї часто стикаються з викликами, які пов'язані з браком ресурсів, організацією побуту та навчанням дітей. Коучинг допомагає членам родини: розподіляти обов'язки, формувати сімейні пріоритети; підвищувати емоційну підтримку через налагодження комунікації; розвивати навички управління часом і ресурсами.

Приклад. у роботі з однією багатодітною родиною застосовувалися групові коучингові сесії, під час яких батьки визначили найбільш важливі цілі для своєї сім'ї (зокрема, організацію навчання дітей). Як результат, було створено спільний план дій, який значно покращив їхню взаємодію та зменшив рівень конфліктів.

Коучинг для розвитку кар'єри безробітних. Коучинг також є ефективним інструментом у роботі з клієнтами, які перебувають у пошуках роботи. Соціальні працівники за допомогою коучингових методик допомагають: проаналізувати сильні та слабкі сторони клієнта; підготувати резюме та пройти співбесіду; сформулювати стратегію кар'єрного зростання.

Приклад. програма коучингу для молодих фахівців дозволила учасникам створити чіткий план при консультуванні для працевлаштування, а також розвинути впевненість у собі під час пошуку роботи.

Основні переваги коучингу у роботі зі студентами включають:

1. Підвищення впевненості клієнтів у власних силах: статистика показує, що більшість учасників коучингових програм зазначають значний прогрес у досягненні своїх цілей.

2. Покращення комунікативних навичок: клієнти та соціальні працівники краще розуміють один одного, що створює основу для довірливих відносин.

3. Мотивація до дій: коучинг допомагає клієнтам не лише усвідомити власні проблеми, а й активізувати внутрішні ресурси для їх вирішення.

Практичні результати підтверджують, що:

- Коучингові програми ефективно підтримують людей у складних життєвих обставинах (внутрішньо переміщені особи, багатодітні родини, безробітні тощо).

- Соціальні працівники, які застосовують коучинг, демонструють вищий рівень професійної ефективності та здатність допомагати клієнтам досягати значущих змін.

Рекомендації щодо впровадження коучингу в соціальній сфері:

1. *Поширення освітніх програм:* розробка модульних курсів із коучингу в закладах вищої освіти, особливо для спеціальностей «Соціальна робота» та «Психологія».

2. *Підготовка фахівців:* забезпечення навчання соціальних працівників основам коучингу через тренінги, семінари та програми підвищення кваліфікації.

3. *Інтеграція коучингу в практику:* створення спеціалізованих центрів коучингу при соціальних службах для підтримки клієнтів у різних сферах життя.

4. *Моніторинг ефективності:* регулярне проведення досліджень та опитувань для оцінки результатів коучингових програм і їхнього впливу на соціальну сферу.

Таким чином, коучинг не лише сприяє особистісному розвитку клієнтів, але й забезпечує соціальних працівників необхідними інструментами для ефективного виконання своїх професійних обов'язків. Інтеграція цієї технології у навчальні програми та практичну діяльність є важливим кроком для розвитку сучасної соціальної сфери в Україні [6].

Коучинг є потужним інструментом, який допомагає спеціалістам соціальної сфери ефективно працювати з клієнтами. Рекомендується впроваджувати модульні програми навчання, створювати освітні ресурси й забезпечувати доступ до менторства. Це сприятиме не лише професійному розвитку, але й покращенню якості соціальних послуг.

Аналіз практичного досвіду та статистичних даних свідчить, що коучинг є потужним інструментом у соціальній сфері, здатним позитивно впливати на життя клієнтів та підвищувати ефективність роботи спеціалістів. Його застосування сприяє вирішенню низки актуальних проблем: адаптація до нових життєвих умов, подолання кризових ситуацій, розвиток кар'єрних та особистісних компетенцій.

Коучинг дедалі частіше застосовується в соціальній сфері і численні дослідження підтверджують його ефективність у різних контекстах. Коучинг сприяє досягненню позитивних змін для клієнтів і спеціалістів.

Застосування коучингу в освітніх закладах сприяє не лише професійному розвитку студентів, але й особистісному зростанню. Наприклад, індивідуальні сесії: допомагають студентам визначати кар'єрні цілі та розробляти план їх досягнення; групові заняття: формують навички роботи в команді, тайм-менеджменту, самоорганізації.

Практичний кейс: у Київському авіаційному інституті проводилися коучингові тренінги для студентів спеціальності «Соціальна робота». Учасники зазначили, що завдяки тренінгам покращили свої комунікаційні навички, здатність ставити пріоритети та планувати діяльність.

Дослідження, показало, що після впровадження коучингових програм:

- 40% студентів зазначили, що навчилися ефективніше ставити цілі та визначати пріоритети.
- 40% студентів повідомили про поліпшення комунікаційних навичок.
- 20% студентів підтвердили, що їхня здатність планувати навчальний процес і робочий день зросла.

Висновки на основі статистичних даних свідчать про те, що коучинг має значний вплив на професійний і особистісний розвиток клієнтів соціальної роботи.

Серед ключових позитивних змін, які зазначають учасники:

- Зростання мотивації: 46% учасників стали більш ініціативними у досягненні цілей.
- Поліпшення комунікаційних навичок: 34% клієнтів почали краще будувати стосунки у своїх родині і командах.
- Зменшення рівня стресу: 20% повідомили про емоційне полегшення після коучингових сесій.

Висновки. Коучинг є потужним інструментом у соціальній сфері, здатним позитивно впливати на життя клієнтів та підвищувати ефективність роботи спеціалістів.

Коучинг дедалі частіше застосовується в соціальній сфері і численні дослідження підтверджують його ефективність у різних контекстах. Коучинг сприяє досягненню позитивних змін для клієнтів і спеціалістів.

Застосування коучингу в освітніх закладах сприяє не лише професійному розвитку студентів, але й особистісному зростанню.

Таким чином, визначено, що формування компетентності освітнього ступеня бакалавр є важливим завданням для закладів вищої освіти. Це допомагає студентам розвивати не лише гуманітарні навички, а й ключові практичні результати навчання, які необхідні для успішної професійної діяльності.

Список використаних джерел

1. Багрій Г. Коучинг як інноваційна технологія в системі освіти. *Problèmes et perspectives d'introduction de la recherche scientifique innovante: collection de papiers scientifiques «ΛΟΓΟΣ» avec des matériaux de la conférence scientifique et pratique internationale (Vol. 5), 29 novembre, 2019. Bruxelles, Belgique: Plateforme scientifique européenne*. С. 23-24. URL: <https://doi.org/10.36074/29.11.2019.v5.03> (дата звернення: 12.02.2025).

2. Бахтіярова Х.Ш. Коучінг в освітньому контексті підготовки майбутніх педагогів професійного навчання. *ІННОВАЦІЙНА ПЕДАГОГІКА. Теорія і методика професійної освіти*. 2023. Вип. 55. Том 1. URL: http://www.innovpedagogy.od.ua/archives/2023/55/part_1/20.pdf (дата звернення: 12.02.2025).

3. Kannio S., Launer V. Coaching Excellence: Best Practices in Business Coaching. 2015. 240 s. URL: <https://ru.scribd.com/document/514661860/Masterstvo-kouchinga> (дата звернення: 12.02.2025).

4. Нежинська О., Тименко В. Використання коучингу в системі вищої освіти України. *Вісник післядипломної освіти*. 2015. Вип. 15. С. 236-245. URL: http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP_meta&C21COM=S&2_S21P03=FILE=&2_S21STR=Vpo_2015_15_23 ;
file:///E:/%D0%97%D0%B0%D0%B3%D1%80%D1%83%D0%B7%D0%BA%D0%B8/Vpo_2015_15_23.pdf (дата звернення: 12.02.2025).

5. Нежинська О.О., Тименко В.М. Основи коучингу: навч. посіб. Київ; Харків : ТОВ «ДІСА ПЛЮС», 2017. 220 с. URL: https://lib.iitta.gov.ua/id/eprint/710073/1/%D0%9E%D1%81%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B8%20%D0%BA%D0%BE%D1%83%D1%87%D0%B8%D0%BD%D0%B3%D1%83_%D1%80%D0%BE%D0%B7%D0%BC%D1%96%D1%89%D0%B5%D

[0%BD%D0%BD%D1%8F%20%D0%B2%20%D0%B5%D0%BB.%D0%B1%D1%96%D0%B1%D0%BB%D1%96%D1%82%D0%BE%D0%B5%D0%BA%D1%83.pdf](#)

(дата звернення: 12.02.2025).

6. Sanzharovets, Valentyna, Petrenko Tetyana, Mietule Iveta, Platash Larysa, & Kostyk Liubov. Use of Innovative Technologies in Training of Future Social Workers. *SHS Web Conf. Volume 100, 2021 IV International Scientific Congress «Society of Ambient Intelligence – 2021» (ISCSAI 2021)*. P. 1-6. <https://doi.org/10.1051/shsconf/202110004006> URL: https://www.researchgate.net/publication/350507141_Use_of_Innovative_Technologies_in_Training_of_Future_Social_Workers (дата звернення: 12.02.2025).