



ПЕДАГОГІЧНА АКАДЕМІЯ:
НАУКОВІ ЗАПИСКИ

ПРОФЕСІЙНА ОСВІТА

УДК 378:377

DOI <https://doi.org/10.5281/zenodo.14539979>

Формування клієнтоцентрованих компетентностей у майбутніх соціальних працівників

Столярик Ольга Юріївна

докторка філософії із соціальної роботи, доцентка кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи, Львівський національний університет імені Івана Франка, вул. Університетська, 1, Львів, 79000, Україна, <https://orcid.org/0000-0003-1105-2861>

Семигіна Тетяна Валеріївна

докторка політичних наук, професорка, професорка кафедри психології та соціальної роботи, Академія праці, соціальних відносин та туризму, Кільцева дорога, 3-А, Київ, 03187, Україна, <https://orcid.org/0000-0001-5677-1785>

Прийнято: 30.11.2024 | Опубліковано: 19.12.2024

***Анотація.** В умовах сучасних викликів, які постали перед Україною, формування клієнтоцентрованих компетентностей у майбутніх соціальних працівників набуває особливого значення. У роботі – на основі аналізу міжнародних документів та підходів (стандарти ISO, рекомендації ВООЗ, документи Європейського Союзу, документи міжнародних професійних асоціацій соціальної роботи тощо) – визначено основні характеристики клієнтоцентрованого підходу у соціальній роботі, серед яких емпатія, активне*



слухання, адаптація послуг до індивідуальних потреб клієнтів і сприяння їхній автономії. Особливу увагу приділено компетентностям, які забезпечують впровадження клієнтоцентрованого підходу задля надання якісних соціальних послуг, а саме: здатність виявляти емпатію та активне слухання; вміння працювати з різноманітними групами клієнтів та адаптувати послуги до їхніх потреб; спроможність залучати клієнтів до процесу планування та впровадження послуг; здатність підтримувати автономію клієнта; вміння проводити аналіз та оцінку ефективності послуг; спроможність реагувати на запити клієнтів; дотримання етичних стандартів і конфіденційності. Обговорюються питання формування цих компетентностей у підготовці майбутніх соціальних працівників у закладах вищої освіти, зокрема через розвиток практичних навичок, впровадження інтерактивних методів навчання та забезпечення підтримки студентів під час і після завершення навчання. У статті також надано рекомендації для вищих навчальних закладів щодо удосконалення освітніх програм з акцентом на етичні стандарти, професійну відповідальність та забезпечення високої якості підготовки соціальних працівників, що відповідають вимогам сучасного клієнтоцентричного підходу.

Ключові слова: *клієнтоцентричний підхід, компетентності соціальних працівників, якість соціальних послуг, професійна підготовка, освітні програми.*

Developing Client-Centered Competencies in Future Social Workers

Stolyaryk Olha

PhD in Social Work, Associate Professor, Department of Social Pedagogy and Social Work, Ivan Franko National University of Lviv, Universytetska Street, 1, Lviv, 79000, Ukraine, <https://orcid.org/0000-0003-1105-2861>



Semigina Tetyana

Doctor of Political Sciences, Professor, Department of Psychology and Social Work, Academy of Labour, Social Relations and Tourism, Kiltseva Road, 3-A, Kyiv, 03187, Ukraine, <https://orcid.org/0000-0001-5677-1785>

Abstract. *In the context of the modern challenges faced by Ukraine, the formation of client-centered competencies in future social workers takes on particular importance. This paper, based on an analysis of international documents and approaches (ISO standards, WHO recommendations, European Union documents, documents from international professional associations of social work, etc.), identifies the main characteristics of the client-centered approach in social work, including empathy, active listening, adapting services to individual client needs, and promoting their autonomy. Special attention is given to the competencies that ensure the implementation of a client-centered approach for providing high-quality social services, namely: the ability to demonstrate empathy and active listening; the ability to work with diverse client groups and adapt services to their needs; the ability to engage clients in the process of planning and implementing services; the ability to support client autonomy; the ability to conduct analysis and assess the effectiveness of services; the ability to respond to client requests; adherence to ethical standards and confidentiality. The article discusses the issues of forming these competencies in the education of future social workers in higher education institutions, particularly through the development of practical skills, the implementation of interactive teaching methods, and the provision of support for students during and after their studies. The article also provides recommendations for higher education institutions to improve educational programs, with a focus on ethical standards, professional responsibility, and ensuring high-quality training of social workers who meet the requirements of the modern client-centered approach.*



Keywords: *client-centered approach, social worker competencies, quality of social services, professional training, educational programs.*

Вступ. Клієнтоцентровані підходи (англ. *client-centred*, від *client* – клієнт, *centred* – ставити в центр, зосереджувати; інший український переклад – зосереджені на клієнті) не нові у соціальній роботі. Їх витoki – у гуманістичній моделі практики соціально-психологічної підтримки.

В умовах сучасних викликів, які постали перед Україною, формування клієнтоцентрованих компетентностей у майбутніх соціальних працівників набуває особливого значення. З одного боку, російсько-українська війна призводить до масштабних гуманітарних криз, зокрема зростання кількості вразливих груп населення: переселенців, сімей, які втратили житло чи членів родини, осіб, які переживають травматичні події. З іншого боку, євроінтеграційні процеси передбачають приведення національних стандартів якості соціальних послуг у відповідність до міжнародних, що вимагає розвитку системи освіти та підготовки фахівців відповідно до цих вимог.

Клієнтоцентрований підхід вважається ключовим у наданні соціальних послуг у країнах ЄС, оскільки він не лише забезпечує індивідуалізований підхід до потреб кожного клієнта, а й створює передумови для активної участі клієнтів у процесі прийняття рішень щодо їхнього добробуту [11]. Для України, яка інтегрується до європейської спільноти, імплементація цього підходу є важливою як на практичному, так і на освітньому рівні.

Водночас соціальна робота в Україні стикається з численними викликами: дефіцитом кадрів, емоційним вигоранням фахівців, недостатньою підготовкою до роботи з травматизованими клієнтами, обмеженим ресурсним забезпеченням [23]. У цих умовах, формування у студентів здатності до клієнтоцентричної практики не лише покращить якість соціальних послуг, а й



сприятиме розвитку професійної ідентичності майбутніх працівників.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Клієнтоцентрований підхід отримав значну увагу у закордонних наукових дослідженнях, зокрема у сфері соціальної роботи, медицини, освіти та психології.

Ідея клієнтоцентрованості бере свій початок із гуманістичної психології, яка виникла у 1940–1950-х роках як реакція на домінуючі в той час психоаналітичні та поведінкові підходи. Одним із головних засновників цієї концепції став Карл Роджерс (Rogers, 1951) [19], який розробив клієнтцентровану терапію (пізніше відому як особистісно-центрована терапія).

Роджерс наголошував на таких ключових аспектах у стосунках між терапевтом і клієнтом: (1) емпатії – здатності розуміти почуття та досвід клієнта; (2) безумовної позитивної уваги – прийняття клієнта таким, яким він є, без осуду чи упередження; автентичності – щирості та прозорості у взаємодії з клієнтом. Ці принципи вплинули на розвиток психотерапії та на інші галузі.

У 1970–1980-х роках поняття клієнтоцентрованого підходу почали інтегрувати в охорону здоров'я, де він став основою концепції пацієнт-орієнтованої медицини. У цьому контексті увага фокусувалася на забезпеченні участі пацієнта в ухваленні рішень щодо лікування, з урахуванням його індивідуальних потреб і життєвих обставин. Як зауважують дослідники [14; 22], цей підхід залишається актуальним і донині.

У закордонній соціальній роботі клієнтоцентрований підхід став наріжним каменем практики, починаючи з 1980-х років, коли почали з'являтися концепції участі клієнта у плануванні соціальних послуг як на індивідуальному, так і на системному рівнях [15]. На клієнтоцентрованості наголошують усі сучасні розробки щодо теорій соціальної роботи, як-от Карен Гілі (Healy, 2022) [13], Малком Пейн (Payne, 2020) [17]. Особливу увагу до прав клієнтів та повагу до їх потреб стали звертати в умовах пандемії COVID-19 та поширення практики



«недобровільного» отримання соціальних послуг, переважно за рішенням суду, що кидає виклик етичним цінностям професії [10; 20; 24].

У цілому клієнтоцентрований підхід сьогодні розглядається як міждисциплінарний феномен, який пронизує багато сфер людської діяльності. Його цінність полягає в тому, що він сприяє встановленню довірливих і продуктивних стосунків між фахівцем і клієнтом, підвищує якість надання послуг та забезпечує етичність процесів.

У вітчизняному дискурсі поняттям клієнтоцентрованості послуговуються переважно у науковій літературі з економіки та маркетингу [1; 8], наголошуючи на задоволенні потреб клієнта для досягнення лояльності й довіри. В той час в академічній літературі із соціальної роботи тема клієнтоцентрованості порушуються зрідка, переважно, у контексті впровадження підходу, орієнтованого на сильні сторони [6; 7] або інших конкретних інтервенцій [5], активної участі клієнтів у дослідженнях [3].

Невирішені раніше частин загальної проблеми. Однією з основних проблем є недостатня увага до орієнтації на запити клієнтів задля забезпечення якості соціальних послуг. Зокрема, недостатньо досліджено, як формувати клієнтоцентровані компетентності у майбутніх соціальних працівників у межах освітніх програм, зважаючи на гуманітарну кризу, спричинену російсько-українською війною та роботу з клієнтами, які перебувають у стані постійного стресу чи пережили травматичні події, а також адаптації системи соціальних послуг до європейських стандартів якості. Це вимагає переосмислення освітніх стратегій для підготовки фахівців, які зможуть ефективно відповідати на запити клієнтів у складних соціальних умовах.

Наше дослідження покликане надати відповідь на актуальне питання про те, які ключові компетентності потрібні для впровадження у вітчизняну практику соціальної роботи клієнтоцентричного підходу та яким чином формування



відповідних компетенстей має бути віддзеркалено в освітніх програмах за спеціальністю «Соціальна робота».

Цілі статті. Стаття спрямована на визначення характеристик клієнтоцентрованого підходу з огляду на вимоги до якості соціальних послуг, визначення ключових компетентностей, необхідних для впровадження цього підходу, а також розробка рекомендацій для закладів вищої освіти щодо інтеграції принципів клієнтоцентричності в освітні програми підготовки соціальних працівників.

Результати дослідження. Якість соціальних послуг є однією з ключових характеристик сучасної системи соціального захисту населення. Вона визначається через здатність послуг відповідати індивідуальним потребам клієнтів, їх доступність, своєчасність, ефективність, а також забезпечення прав і гідності отримувачів. Розуміння якості соціальних послуг базується на низці підходів, які спрямовані на оцінку та підвищення їх ефективності.

Насамперед слід згадати стандарт ISO 9001:2015 «Системи управління якістю. Вимоги», ухвалений Міжнародною організацією стандартизації. Він фокусується на задоволенні потреб клієнтів і передбачає врахування індивідуальних потреб різних груп населення [18]. У сфері соціального захисту це означає персоналізацію допомоги, адаптацію процесів до конкретних потреб клієнтів та їх участь у формуванні послуг.

Ще одним підходом є модель SERVQUAL, яка базується на аналізі розриву між очікуваннями клієнтів і їх фактичними враженнями після отримання послуг. Ця модель дозволяє організаціям оцінити якість послуг з погляду споживачів. Вона включає п'ять параметрів: матеріальність, надійність, чуйність, переконливість та емпатію [16]. Матеріальність оцінює стан фізичних ресурсів, доступних для надання послуг. Надійність зосереджується на стабільності та відповідності послуг стандартам. Чуйність охоплює здатність працівників



швидко реагувати на запити клієнтів, тоді як переконливість пов'язана з професіоналізмом і компетентністю персоналу. Емпатія, у свою чергу, відображає індивідуальний підхід до кожного клієнта, врахування його потреб і створення комфортних умов для отримання послуг.

Клієнтоцентричність також виступає основоположним принципом у багатьох міжнародних документах.

Так, Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ), обговорюючи питання надання соціальних та медичних послуг, визначає якість як сукупність характеристик і показників, що забезпечують здатність послуги задовольняти потреби та очікування отримувачів відповідно до встановлених стандартів. Цей підхід акцентує увагу на таких критеріях, як ефективність, продуктивність, доступність, безпечність, клієнтоцентрованість та рівність [12]. Два останні критерії підкреслюють важливість врахування індивідуальних потреб отримувачів та забезпечення справедливому доступу до соціальної підтримки.

Документ «Глобальна декларація етичних принципів соціальної роботи», ухвалена Міжнародною Федерацією соціальних працівників та Міжнародною асоціацією шкіл соціальної роботи у 2018 році, встановлює етичні стандарти для соціальних працівників по всьому світу. Вона включає основні принципи, які орієнтують соціальних працівників на захист прав людини, сприяння соціальній справедливості, забезпечення рівності та інклюзивності, а також підтримку осіб і груп, що перебувають у складних соціальних обставинах. Декларація охоплює питання етичної практики, таких як конфіденційність, чесність, професіоналізм і добробут клієнтів [2].

З документу випливає, що клієнтоцентричність у соціальній роботі виражається у забезпеченні рівного доступу до послуг, повазі до особистих прав і свобод, а також у підтримці гідності кожної людини. Соціальні працівники повинні забезпечити, щоб клієнти отримували відповідну підтримку,



враховуючи їх індивідуальні потреби, культурний контекст, а також соціальні та економічні обставини. Цей принцип також передбачає залучення клієнтів до процесу прийняття рішень щодо надання послуг.

У Висновках Ради ЄС від 2010 року щодо соціальних послуг загального інтересу «В центрі європейської соціальної моделі» наголошується, що соціальні послуги відрізняються від інших послуг загального інтересу тим, що вони «орієнтовані на людину, призначені для задоволення життєво важливих потреб людини, загалом керуючись принципом солідарності, вони сприяють захисту основних прав і людської гідності, недискримінації та забезпеченню рівних можливостей для всіх, дозволяючи людям відігравати значну роль в економічному та соціальному житті суспільства» [11].

У жовтні 2010 року Комітет соціального захисту ЄС затвердив Добровільну європейську рамку якості соціальних послуг. Вона була розроблена задля покращення якості соціальних послуг по всій Європі. Рамка спрямована на інтеграцію послуг, забезпечення доступності та ефективності, а також на підвищення кваліфікації персоналу та залучення користувачів послуг до процесу їх надання. Вона включає критерії для оцінки результатів, процесів і організацій, що надають соціальні послуги. Важливим елементом цієї рамки є клієнтоцентричність – орієнтація на потреби клієнтів при розробці і наданні послуг, а також забезпечення доступності та персоналізованих послуг для різних груп населення [9].

Європейська соціальна мережа (ESN) підтримує концепцію клієнтоцентричності, зосереджуючи увагу на тому, як соціальні послуги повинні бути орієнтовані на інтереси та потреби клієнтів. ESN акцентує увагу на забезпеченні інклюзивності, доступності та якості послуг, підкреслюючи важливість чути й враховувати думки користувачів послуг у процесі їх надання. Мережа підтримує розробку інноваційних моделей надання послуг, де клієнти є



центральною фігурою в процесі планування та реалізації соціальних послуг, а фінансування таких послуг має здійснюватись за принципом «гроші ходять за клієнтом» [21].

Зі зростанням використання цифрових технологій в соціальній роботі також постає дискусійне питання щодо можливості застосування клієнтоцентричних принципів у онлайн-консультаціях, телемедицині та інших електронних формах надання соціальних послуг.

Загалом, документи всіх міжнародних організацій наголошують на важливості орієнтації на клієнта як центрального елемента в соціальній роботі, забезпечуючи індивідуалізацію послуг, високу якість підтримки та можливість клієнтів впливати на процес надання послуг.

На основі проаналізованих міжнародних документів та підходів можна виокремити кілька ключових компетентностей соціальних працівників, які забезпечують якість соціальних послуг. Зокрема:

1. Здатність виявляти емпатію та активне слухання. Ця компетентність передбачає уважне ставлення до клієнта, здатність розпізнавати його емоційний стан і проявляти підтримку через активне слухання. Це дозволяє встановити довіру та створити сприятливу атмосферу для відкритого обміну інформацією.

Це одна з найбільш складних компетентностей, оскільки вона вимагає глибокої внутрішньої роботи і саморефлексії. Емпатія потребує не лише розвинутих навичок активного слухання, а й здатності справді розуміти емоційний стан іншої людини, що важко досягти без постійної практики та особистого розвитку. У сучасному світі, де все більше людей стикаються з емоційним виснаженням і стресом, навчитися правильно виражати емпатію та слухати інших може бути надзвичайно важким процесом.

Хоча основи активного слухання можуть бути закладені ще під час навчання в університеті, реальна здатність виявляти емпатію і розуміти емоційний стан



клієнта формується та зміцнюється лише через практичний досвід роботи з клієнтами. В умовах реальної практики соціальний працівник стикається з різними життєвими ситуаціями, що вимагає глибшого розуміння й більш чутливої реакції на емоції клієнтів.

2. Здатність працювати з різноманітними групами клієнтів та адаптувати послуги до їхніх потреб. Це компетентність, яка дозволяє соціальному працівнику враховувати різноманітність потреб і ситуацій клієнтів, зокрема вразливих та маргіналізованих груп, і надавати їм підтримку з урахуванням специфічних умов, таких як травмочутливий та гендерний підходи. Важливим аспектом є адаптація послуг відповідно до соціальних, культурних та індивідуальних характеристик клієнтів.

Це також складна компетентність, оскільки вимагає великої гнучкості, обізнаності в різних соціальних, культурних, гендерних і психологічних аспектах. Робота з різними групами клієнтів вимагає не лише знань, а й здатності змінювати підхід, коригувати стратегію в залежності від конкретних потреб, враховуючи індивідуальні історії, травми, культурні та соціальні відмінності. Це потребує постійного оновлення знань і розвитку емоційного інтелекту, а також здатності бути чутливим до можливих бар'єрів, таких як стереотипи чи упередження.

Наразі реальна здатність адаптувати послуги до специфічних потреб клієнтів розвивається тільки в процесі практичної роботи, де соціальний працівник навчається гнучко реагувати на індивідуальні потреби та культурні відмінності клієнтів, застосовуючи отримані знання в реальних ситуаціях. Проте заклади вищої освіти мають ознайомити здобувачів із травмочутливими та гендерними підходами, надати знання про соціальну роботу з різними категоріями клієнтів.

3. Спроможність залучати клієнтів до процесу планування та



впровадження послуг – соціальний працівник має забезпечити активну участь клієнта в процесі формування плану надання послуг, що дозволяє врахувати не лише потреби клієнта, а й його пріоритети та цілі, що є важливим елементом індивідуалізованої підтримки.

Залучення клієнта до процесу планування не завжди є простим, адже це вимагає високого рівня комунікативних навичок, терпіння та здатності будувати довірчі відносини. Часто клієнти можуть не мати чіткої уяви про свої потреби або бути стурбовані іншими проблемами, що ускладнює взаємодію. Важливо також враховувати, що не кожен клієнт здатен або хоче активно брати участь у плануванні, що вимагає від соціального працівника особливої чуйності та вміння працювати з різними типами клієнтів.

Ще на етапі навчання в закладі освіти студенти повинні отримати теоретичні основи залучення клієнтів до планування послуг та методів планування, орієнтованих на сильні сторони клієнтів, а також методики партнерського планування послуг.

4. Здатність підтримувати автономію клієнта – соціальні працівники мають сприяти розвитку незалежності клієнта, підтримуючи його в прийнятті власних рішень і зміцненні самооцінки. Це включає надання інформації, яка допомагає клієнту зробити свідомий вибір щодо свого майбутнього, а також мотивацію на позитивні зміни.

Підтримка автономії клієнта є дуже важливою, але складною компетентністю, оскільки це включає баланс між підтримкою клієнта в прийнятті рішень і забезпеченням необхідної допомоги. Іноді соціальні працівники можуть виявляти схильність до «перенавантаження» клієнтів допомогою або, навпаки, намагатися контролювати процес через страх, що клієнт не зможе прийняти правильне рішення. Це вимагає високої здатності працювати з власними установками і переконаннями, а також чіткого розуміння



меж у підтримці.

Заклади вищої освіти мають надати студентам знання щодо принципів автономії та сформувати відповідні базові уміння та навички, однак на практиці ця компетентність набуває глибшого змісту через взаємодію з клієнтами, оскільки соціальний працівник часто стикається з ситуаціями, де потрібно підтримати клієнта в прийнятті непростих рішень, не порушуючи його автономії.

5. Здатність проводити аналіз та оцінку ефективності послуг – соціальні працівники повинні вміти оцінювати результативність наданих послуг і, за потреби, коригувати стратегію допомоги з урахуванням зворотного зв'язку від клієнтів і інших зацікавлених сторін. Це дозволяє постійно вдосконалювати надання послуг та підвищувати їх ефективність у досягненні результатів, які відповідають потребам клієнта.

Ця компетентність вимагає не лише технічних навичок у зборі та аналізі даних, але й здатності критично оцінювати та розуміти, як зміни в процесах можуть вплинути на якість і доступність послуг. Оцінка результатів часто стикається з проблемами, такими як недостатність об'єктивних показників або труднощі в зборі правдивих відгуків від клієнтів, що ускладнює коригування підходів.

Навчання в університетах обов'язково має передбачати знайомство з основами оцінки результативності соціальних послуг, методами збору зворотного зв'язку та аналізу результатів.

6. Здатність реагувати на запити клієнтів. Ця компетентність охоплює здатність швидкого й адекватного реагування на прохання клієнтів, готовність допомогти в будь-якій ситуації та усвідомлення професійної відповідальності. Вона є необхідною для соціальних працівників, які працюють в умовах динамічних змін та непередбачуваних ситуацій.

Студенти здобувають теоретичні знання щодо організації роботи з



клієнтами і усвідомлення етичних аспектів таких взаємодій. Водночас ступінь сформованості цієї компетентності залежить від досвіду взаємодії з людьми в складних ситуаціях, що розвивається в практиці.

7. Дотримання етичних стандартів і конфіденційності. Ця компетентність означає, що соціальний працівник має забезпечувати збереження конфіденційності клієнта і відповідально ставитись до наданої інформації, поважаючи особисті права клієнта на рівні можливості, рівне ставлення, свободу вибору та контроль над своїм життям.

Вже на етапі вищої освіти мають бути інтерналізовані професійні цінності, що сприяють формуванню етичної свідомості, таких як повага до гідності та приватності клієнта, а також розуміння принципу "не нашкодити". Це дозволяє майбутнім фахівцям приймати етичні рішення, які відповідають вимогам і стандартам соціальної роботи.

Водночас практичні навички щодо захисту особистої інформації, ведення документації, та реагування на потенційні етичні дилеми формується в ході роботи з реальними клієнтами, де необхідно враховувати не тільки теоретичні знання, а й контекстні обставини. Ризики порушення конфіденційності, взаємодія з різними організаціями, колегами, а також співпраця з іншими професіоналами можуть створювати ситуації, де питання конфіденційності набуває особливої складності.

Таким чином, всі з наведених компетентностей формуються в університеті на теоретичному та загально-практичному рівнях, однак їх повне освоєння та розвиток можливі тільки завдяки практичному досвіду, де соціальні працівники застосовують отримані знання у реальних ситуаціях, адаптуючи їх до індивідуальних потреб клієнтів.

Заклади вищої освіти мають приділити особливу увагу інтеграції принципів клієнтоцентричності в освітні програми підготовки соціальних працівників.



Зокрема, слід забезпечити комплексний підхід, що охоплює теоретичні знання, практичні уміння та навички, формування професійних цінностей у контексті міжнародних та вітчизняних компетентнісних засад [4].

По-перше, освітні програми мають бути безпосередньо орієнтовані на розвиток клієнтоцентричного підходу. Це передбачає вивчення таких тем, як активне слухання, емпатія, інклюзивність, підтримка автономії клієнта, оцінка ефективності послуг, а також етичні стандарти в соціальній роботі. Важливо акцентувати увагу на ролі соціального працівника як партнера клієнта, що не тільки допомагає, а й надає змогу самому клієнту брати активну участь у визначенні своїх потреб і плануванні підтримки.

По-друге, студенти повинні мати можливість працювати з різними групами клієнтів, зокрема з вразливими та маргіналізованими групами, щоб розвивати здатність адаптувати підхід до кожної конкретної ситуації. Для цього можуть бути організовані тренінги та симуляції, що імітують реальні ситуації, в яких студенти зможуть продемонструвати свої уміння та навички виявлення потреб клієнта, надання допомоги та оцінки ефективності.

По-третє, важливим є формування у студентів розуміння важливості професійної етики та конфіденційності. Заклади вищої освіти повинні інтегрувати етичні норми у всі етапи підготовки соціальних працівників, приділяючи особливу увагу принципу збереження конфіденційності і захисту прав клієнтів. Ключовим аспектом як вивчення теорії, так і вироблення в студентів етичної свідомості, здатності приймати рішення в ситуаціях, де наявний ризик порушення професійних норм або виникають етичні дилеми.

По-четверте, важливим кроком видається залучення викладачів, які кваліфіковані не лише в академічній сфері, а й мають практичний досвід роботи в галузі соціальної роботи. Вони повинні бути здатні давати студентам реальні кейси з практики, акцентуючи увагу на важливості клієнтоцентричності у



професійній діяльності соціальних працівників.

По-п'яте, для ефективної реалізації клієнтоцентричної моделі доцільно створити систему зворотного зв'язку між закладами освіти та соціальними закладами, де студенти проходять практику. Це дозволить забезпечити постійну адаптацію освітніх програм до реальних потреб практики і допоможе врахувати зміни, які можуть виникати в соціальній сфері.

Висновки. Клієнтоцентричний підхід у соціальній роботі передбачає не лише підтримку автономії клієнтів і виявлення емпатії, а й здатність соціальних працівників адаптувати послуги під потреби різних груп клієнтів, зокрема вразливих і маргіналізованих. Збереження високого рівня етики та конфіденційності виступає основою довіри, що сприяє ефективній взаємодії з клієнтами. Ключові компетентності, необхідні для впровадження клієнтоцентричного підходу, охоплюють активне слухання, емпатію, гнучкість у роботі з різними групами клієнтів, вміння оцінювати ефективність послуг та дотримання етичних стандартів.

З урахуванням вимог до якості соціальних послуг розроблено низку рекомендацій для закладів вищої освіти. Серед них інтеграція клієнтоцентричного підходу в навчальні програми соціальних працівників, що включають курси, практичні заняття та тренінги для розвитку професійних компетентностей. Окрему увагу потрібно приділити етичним принципам, професіоналізму та конфіденційності, адже вони є невід'ємною частиною роботи соціального працівника.

Подальшого дослідження може бути сфокусоване на тому, як різні заклади вищої освіти втілюють клієнтоцентричний підхід у своїх освітніх програмах і які результати це дає для здобувачів: чи достатньо уваги приділяється розвитку компетентностей, таких як емпатія, активне слухання та здатність адаптувати соціальні послуги до індивідуальних потреб клієнтів, і як це впливає на



готовність майбутніх фахівців до практичної роботи в реальних умовах.

Список використаних джерел

1. Жегус О. В. Формування стратегії маркетингу в соціальних мережах закладу вищої освіти. *Маркетинг і цифрові технології*. 2018. № 2(2). С. 58-75.
2. Семигіна Т. *Міжнародна соціальна робота: пріоритети та стандарти*. Київ: АПСВТ, 2021.
3. Семигіна Т.В. Клієнти соціальної роботи як співдослідники. *Міжгалузеві диспути: динаміка та розвиток сучасних наукових досліджень: матеріали міжн. наук. конф. Т.2*. Вінниця: МЦНД, 2020. С.33-35.
4. Семигіна Т., Пожидаєва О. Формування компетентностей соціальних працівників: міжнародна та локальна практика. *Репрезентація освітніх досягнень, мас-медіа та роль філології у сучасній системі наук* Вінниця: Європейська наукова платформа, 2020. С. 47-63.
5. Соціально-психологічні інструменти промоції здорового способу життя / за наук. ред. М. С. Дворник. Кропивницький: Імекс-ЛТД, 2024.
6. Столярик О., Семигіна Т. Орієнтація на оптимізм та щастя: психологічні основи розвитку сильних сторін клієнтів соціальної роботи. *Соціальна робота та соціальна освіта*. 2022. № 2. С. 143-157.
7. Столярик О., Семигіна Т. Цілепокладання в інтервенціях соціальної роботи: теорія та техніки. *Соціальна робота та соціальна освіта*. 2023. № 1. С. 28-41.
8. Шевченко Л.С. HR 4.0: Революція в сфері людських ресурсів. *Економічна теорія та право*. 2020. № 4. С. 26-45.
9. A Voluntary European Quality Framework For Social Services: The Social Protection Committee, 2010). Retrieved from:



<https://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=6140&langId=en>

10. Banks S., Cai T., De Jonge E. et al. Practising ethically during COVID-19: Social work challenges and responses. *International social work*. 2020. Vol. 63(5). P. 569-583.
11. Council Conclusions on Social Services of General Interest 'At the heart of the European Social Model': the Council of the European Union, 2010. Retrieved from:
https://www.consilium.europa.eu/uedocs/cms_data/docs/pressdata/en/lisa/118067.pdf
12. *Guidance on community mental health services: promoting person-centred and rights-based approaches* / WHO, 2021. Retrieved from:
<https://iris.who.int/handle/10665/341648>
13. Healy K. *Social work theories in context: Creating frameworks for practice*. Bloomsbury Publishing, 2022.
14. Kwame A., Petrucka P. M. A literature-based study of patient-centered care and communication in nurse-patient interactions: barriers, facilitators, and the way forward. *BMC nursing*. 2021. Vol. 20(1). P. 158.
15. Larsen F., Caswell D. Co-creation in an era of welfare conditionality—Lessons from Denmark. *Journal of Social Policy*. 2022. Vol. 51(1). P. 58-76.
16. Parasuraman A., Zeithaml V. A., Berry L. L. Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*. 1988. Vol. 64(1). P. 12.
17. Payne M. *Modern social work theory*. Bloomsbury Publishing, 2020.
18. *Quality management systems — Requirements* /ISO, 2015. Retrieved from:
<https://www.iso.org/standard/62085.html>
19. Rogers C. R. *Client-centered therapy; its current practice, implications, and theory*. Houghton Mifflin, 1951.
20. Rogowski S. *Social work: The rise and fall of a profession?*. Policy Press, 2020.



21. Social Services Index: European Social Network, 2024. Retrieved from: <https://www.esn-eu.org/social-services-index>
22. Stewart M., Brown J. B., Weston W. W., Freeman T., Ryan B. L., McWilliam C. L., McWhinney I. R. *Patient-centered medicine: transforming the clinical method*. CRC press, 2024.
23. Stoliaryk O., Semigina T. Working with ex-combatants in Ukraine: implications for local and international social work academia. *Journal of Human Rights and Social Work*. 2024. Retrieved from: <https://doi.org/10.1007/s41134-024-00331-1>
24. Trotter C. *Working with involuntary clients: A guide to practice*. Routledge, 2022.