

**Міністерство освіти і науки України
Тернопільський національний педагогічний університет
імені Володимира Гнатюка
Факультет педагогіки і психології**

Кафедра соціальної роботи та
соціальної педагогіки

Бакалаврська робота
на тему
**Особливості кризового втручання в соціальній роботі:
теоретичні основи та практика застосування**

Освітньо-професійна програма «Соціальна робота»
(спеціальність: 231 Соціальна робота)

ВИКОНАВ: студент групи СРст-38
Угляр Михайло Ярославович

НАУКОВИЙ КЕРІВНИК:
доктор педагогічних наук, професор,
професор кафедри соціальної роботи
та соціальної педагогіки
Петришин Людмила Йосипівна

РЕЦЕНЗЕНТ:
кандидат педагогічних наук, доцент,
доцент кафедри спеціальної та
інклюзивної освіти,
Тернопільського національного
педагогічного університету імені
В. Гнатюка
Горішна Надія Мирославівна

Робота захищена з оцінкою:
«_____» («_____»)

Тернопіль 2026 р.

Анотація

Угляр Михайло Ярославович. Особливості кризового втручання в соціальній роботі: теоретичні основи та практика застосування. – *Бакалаврська робота зі спеціальності 231 – Соціальна робота. – Тернопільський національний педагогічний університет імені Володимира Гнатюка. – Наук. керівник проф. Петришин Л.Й. – Тернопіль, 2026. 70 с.*

Метою роботи є теоретичне обґрунтування та практика реалізації кризового втручання як соціальної послуги. Об'єктом дослідження є соціальна послуга кризового втручання в соціальній роботі. Предметом дослідження є особливості реалізації кризового втручання як соціальної послуги.

У кваліфікаційній роботі проаналізовано сутність кризи у науковій теорії та практиці, охарактеризовано теоретичні підходи до кризового втручання, визначено зміст, методи та форми кризового втручання; висвітлено організацію системи надання кризової допомоги та побудовано модель кризового втручання.

на основі закону України «Про соціальні послуги», 201, що може використовуватись у практичній діяльності соціальних працівників, а також у навчальному процесі підготовки фахівців соціальної сфери.

Ключові слова: кризове втручання, кризова допомога, соціальні працівники, методи, форми, модель.

Abstract

Uhliar Mykhailo Yaroslavovych. Characteristics of crisis intervention in social work: Theoretical foundations and practical application. – *Bachelor's thesis in the major 231. – Social Work. – Volodymyr Hnatiuk Ternopil national pedagogical university. – Academic advisor: prof. L.Y. Petryshyn. – Ternopil, 2026. 70 pp.*

The aim of this thesis is to provide a theoretical justification and practical implementation of crisis intervention as a social service. The object of the study is the social service of crisis intervention in social work. The subject of the study is the characteristics of implementing crisis intervention as a social service.

This thesis analyzes the essence of a crisis in scientific theory and practice, characterizes theoretical approaches to crisis intervention, and defines the content, methods, and forms of crisis intervention; it also examines the organization of the crisis assistance system and constructs a model of crisis intervention.

Based on the Law of Ukraine “On Social Services,” 201, this work can be used in the practical work of social workers, as well as in the educational process of training social service professionals.

Key words: crisis intervention, crisis assistance, social workers, methods, forms, model.

ЗМІСТ

ВСТУП	5
Розділ 1. Теоретичні основи кризового втручання в соціальній роботі	10
1.1. Криза як психосоціальний феномен: сутність, типологія та закономірності перебігу	10
1.2. Теоретичні підходи до кризового втручання у вітчизняній і зарубіжній практиці	14
1.3. Міжвідомча взаємодія та організація системи надання кризової допомоги.....	21
Висновки до першого розділу	27
 Розділ 2. Практичні аспекти реалізації соціальної послуги кризового втручання в роботі соціального працівника.....	29
2.1. Зміст, методи та форми кризового втручання у професійній діяльності соціального працівника.....	29
2.2. Оцінка кризової ситуації для надання кризової послуги.....	38
2.3. Модель соціальної послуги кризового втручання у професійній діяльності соціального працівника	44
Висновки до другого розділу	51
 ВИСНОВКИ.....	53
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	57
ДОДАТКИ	62

ВСТУП

Актуальність теми дослідження зумовлена зростанням кількості кризових ситуацій у сучасному суспільстві, що пов'язані з соціально-економічною нестабільністю, воєнними подіями, вимушеним переміщенням населення, сімейними конфліктами та іншими чинниками. У таких умовах особливої значущості набуває професійна діяльність соціальних працівників, спрямована на надання своєчасної допомоги особам, які перебувають у кризових станах. Кризове втручання виступає одним із ключових складових соціальної роботи, оскільки дозволяє не лише стабілізувати психоемоційний стан клієнта, але й запобігти розвитку більш глибоких деструктивних процесів.

Ступінь наукової розробленості проблеми кризового втручання у соціальній роботі характеризується міждисциплінарністю та значною кількістю теоретичних і прикладних досліджень, що сформували підґрунтя сучасного розуміння кризових процесів і механізмів допомоги особистості. Науковий інтерес до цієї проблематики сформувався на перетині психології, соціальної роботи, соціальної педагогіки та психіатрії, що зумовило різноманітність підходів до її осмислення.

Проблематика кризових явищ у житті людини тривалий час перебуває в центрі уваги представників різних наукових напрямів. Значний внесок у дослідження природи, причин та механізмів розвитку життєвих криз зробили П. Горностай, А. Грюм, А. Маслоу, З. Фройд та інші науковці. У своїх працях вони розглядали кризу як закономірний етап особистісного розвитку, пов'язаний із переосмисленням життєвих цінностей, зміною соціальних ролей, втратою життєвих орієнтирів або необхідністю адаптації до нових умов існування. Дослідники наголошували, що кризові стани можуть не лише спричиняти психологічний дискомфорт, а й виступати поштовхом до особистісного зростання та формування нових способів взаємодії зі світом.

Окремий напрям наукових досліджень присвячений вивченню соціальних криз, які переживають вимушені переселенці та біженці. Ці

питання висвітлено у працях М. Варгаса, Д. Айка, М. Матяша та інших учених. У центрі їхньої уваги перебувають наслідки вимушеної міграції, втрати соціальних зв'язків, адаптації до нового середовища, а також труднощі інтеграції в приймаючі громади, ці кризові переживання часто супроводжуються почуттям невизначеності, соціальної ізоляції та необхідністю відновлення звичного способу життя в нових умовах.

Важливе місце у науковій літературі посідають дослідження кризових станів осіб, які постраждали внаслідок катастроф, надзвичайних ситуацій та інших травматичних подій. Цій проблематиці присвячені праці Д. Еверстіна, Л. Еверстіна, Т. Вашека, І. Малкіної-Пих, М. Мюррея та інших дослідників, які аналізували психологічні наслідки пережитого стресу, особливості посттравматичних реакцій, а також шляхи відновлення психічного благополуччя та соціального функціонування постраждалих.

Водночас важливим аспектом подолання кризових явищ є організація ефективної системи соціальної підтримки населення. Питання інтеграції соціальної роботи у процес надання соціальних послуг різним вразливим категоріям населення висвітлено у працях О. Безпалько, І. Зверєвої, Г. Лактіонової, І. Липського, С. Толстоухової та інших науковців. У своїх дослідженнях вони обґрунтовують необхідність комплексного підходу до надання допомоги, який передбачає поєднання психологічної, соціальної, правової та консультативної підтримки, що сприяє підвищенню адаптаційних можливостей особистості, подоланню наслідків кризових ситуацій та успішній інтеграції людини в суспільство.

Водночас аналіз наукових джерел свідчить, що, незважаючи на значну кількість теоретичних напрацювань, проблема інтеграції різних підходів до кризового втручання у цілісну практичну модель залишається недостатньо розробленою. Особливо це стосується адаптації зарубіжних моделей до умов сучасного українського суспільства, що характеризується специфічними соціальними викликами. Це зумовлює необхідність подальших досліджень,

спрямованих на поєднання теоретичних концепцій із ефективними практичними механізмами соціальної роботи.

Метою роботи є теоретичне обґрунтування та практика реалізації кризового втручання як соціальної послуги.

Для досягнення поставленої мети визначено такі **завдання**:

- 1) проаналізувати сутність кризи у науковій теорії та практиці;
- 2) охарактеризувати теоретичні підходи до кризового втручання;
- 3) визначити зміст, методи та форми кризового втручання;
- 4) дослідити організацію системи надання кризової допомоги та побудувати модель кризового втручання.

Об'єктом дослідження є соціальна послуга кризового втручання в соціальній роботі.

Предметом дослідження є особливості реалізації кризового втручання як соціальної послуги.

Теоретико-методологічна основа дослідження. Теоретико-методологічне підґрунтя для системного розгляду проблеми кризового втручання створили праці таких учених, як М. Варгаса, Д. Айка, М. Матяша, які приділяли увагу психологічним наслідкам пережитої життєвої кризи; Д. Еверстіна, Л. Еверстіна, Т. Вашека, І. Малкіної-Пих, М. Мюррея присвятили свої роботи вивченню кризових станів осіб, які постраждали внаслідок катастроф, надзвичайних ситуацій та інших травматичних подій; О. Безпалько, І. Звєревої, Г. Лактіонової, І. Липського, С. Толстоухової досліджували необхідність комплексного підходу до надання допомоги, яка передбачає поєднання психологічної, соціальної, правової та консультативної підтримки, що сприяє підвищенню адаптаційних можливостей особистості, подоланню наслідків кризових ситуацій та успішній інтеграції людини в суспільство. Проте, слід констатувати недостатню кількість ґрунтовних комплексних наукових досліджень з проблем державно-громадської взаємодії у цій сфері.

На різних етапах наукового пошуку були використані такі **методи дослідження**: аналіз наукової літератури, синтез, систематизація, порівняння, класифікація, узагальнення для з'ясування змісту базових понять дослідження, обґрунтування сутності та особливостей процесу кризового втручання; контент-аналіз підходів до кризового втручання у вітчизняній і зарубіжній практиці та метод теоретичного моделювання.

Теоретичне та прикладне значення результатів дослідження полягають у тому, що подальшого розвитку підходи до кризового втручання у вітчизняній і зарубіжній практиці; організація міжвідомчої взаємодії та організації системи надання кризової допомоги та оцінка кризової ситуації для надання кризової послуги. *Практичне значення* роботи полягає у можливості використання розробленої, на основі закону України «Про соціальні послуги», 201 [16], моделі кризового втручання у практичній діяльності соціальних працівників, а також у навчальному процесі підготовки фахівців соціальної сфери. Результати дослідження можуть бути використані в процесі підготовки майбутніх соціальних працівників, у практиці соціальної роботи фахівців закладів освіти, центрів надання соціальних послуг, центрів соціально-психологічної реабілітації та громадських організаціях.

Апробація результатів дослідження. Основні теоретичні та практичні результати дослідження було представлено на засіданнях кафедри та підготовки публікації «Послуга кризового втручання у роботі соціального працівника» до збірника *XV Міжнародна науково-практична конференція «Соціальна робота: виклики сьогодення»* (23-24 квітня 2026 року) Тернопіль: Тернопільський національний педагогічний університет імені Володимира Гнатюка. Основні положення були представлені та обговорені під час роботи конференції.

Структура бакалаврської роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, додатків, списку використаних джерел, який налічує 43

найменування. Загальний обсяг роботи – 70 сторінок. Робота містить 2 таблиці, 1 рисунок.

Розділ 1. Теоретичні основи кризового втручання в соціальній роботі

1.1. Криза як психосоціальний феномен: сутність, типологія та закономірності перебігу

У науковій теорії та практиці поняття кризи розглядається як складний психосоціальний стан, що виникає внаслідок порушення звичного способу життя людини та неможливості подолання труднощів за допомогою наявних ресурсів, при цьому сама криза характеризується емоційною напруженістю, дезорганізацією поведінки, втратою контролю та потребою у зовнішній підтримці [1; 2; 7; 8].

Криза – це складний та переломний період у житті людини, який виникає внаслідок дії внутрішніх або зовнішніх чинників та супроводжується появою проблеми, що порушує звичний спосіб життя, в ситуації якої людина зустрічається з труднощами, які неможливо швидко подолати за допомогою наявного досвіду, знань чи звичних моделей поведінки і потребує переосмислення обставин, пошуку нових способів реагування та адаптації до змінених умов життя [8, с. 54].

Основою реалізації соціальної послуги кризового втручання є такі *правові підстави*:

- закони України «Про охорону дитинства», «Про соціальні послуги», «Про запобігання та протидію домашньому насильству»;
- постанови Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 «Про забезпечення соціального захисту дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах», від 01.06.2020 № 587 «Про організацію надання соціальних послуг»;
- накази Міністерства соціальної політики України від 01.07.2016 № 716 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги кризового та екстреного втручання», наказ Міністерства соціальної політики України від 23.06.2020 № 429 «Про затвердження Класифікатора соціальних послуг».

У державному стандарті Соціальних послуг трактується термін як «Кризова ситуація», що є складним життєвим станом, що виникає внаслідок дії несприятливих або травматичних чинників та потребує від особи значних адаптаційних зусиль. Її особливістю є те, що звичні способи реагування не забезпечують подолання проблеми, а можливості контролювати обставини суттєво обмежуються. У таких умовах людина потребує мобілізації власних ресурсів або зовнішньої підтримки для відновлення психологічної рівноваги та ефективного функціонування [12, с. 287]. У результаті таких ситуацій виникає кризовий стан який є результатом взаємодії внутрішніх (психологічних) і зовнішніх (соціальних) чинників, а його перебіг має певні закономірності: виникнення напруження, загострення проблеми, мобілізація ресурсів або їх виснаження, а також подальша стабілізація або поглиблення дезадаптації. Сам кризовий стан викликається життєвою кризою, що на думку Т. Титаренко визначається як тривалий внутрішній конфлікт з приводу життя в цілому, його сенсу, головних цілей та шляхів їх досягнення [30, с. 31].

Науковиця розглядає життєву кризу як процес, що розвивається поетапно та охоплює поверхову, середню і глибоку стадії, при цьому вона наголошує, що кожна особистісна криза спочатку проявляється на поверховому рівні, тому своєчасне усвідомлення змін у власному емоційному стані та належна увага до власних переживань можуть запобігти її подальшому поглибленню [30, с. 45]. На даному етапі кризового процесу особа починає відчувати порушення психологічної рівноваги, що виявляється у виникненні негативних емоційних переживань різної інтенсивності, а характер таких переживань залежить від індивідуально-психологічних особливостей людини, її життєвого досвіду та здатності використовувати внутрішні й зовнішні ресурси для подолання труднощів. Найчастіше спостерігаються підвищена тривожність, емоційна виснаженість, апатичні настрої, зниження мотивації та незадоволеність окремими аспектами життя, а відсутність своєчасного подолання таких проявів може спричинити

наростання внутрішнього напруження, зниження адаптаційного потенціалу та погіршення здатності конструктивно реагувати на виклики життєвої ситуації [30, с. 46].

За класифікацією Г. Хемблі, кризи поділяються на два види: *життєві (або кризи розвитку) та випадкові (кризи обставин)* [32], при цьому життєві кризи є закономірною складовою розвитку особистості та виникають у зв'язку зі зміною соціальних ролей, статусів або життєвих обставин, які супроводжують важливі етапи життєвого шляху людини та потребують переосмислення попереднього досвіду, формування нових моделей поведінки й адаптації до змінених умов існування. Випадкові кризи, навпаки, виникають унаслідок непередбачуваних подій, які людина не може завчасно передбачити чи контролювати, а їхня раптовість часто призводить до порушення психологічної рівноваги, загострення емоційних переживань та необхідності швидкої мобілізації внутрішніх і зовнішніх ресурсів для подолання негативних наслідків кризової ситуації. Механізм розвитку кризових реакцій полягає у порушенні адаптаційних процесів, що призводить до появи тривоги, страху, агресії або апатії, при цьому криза може мати і позитивний потенціал, оскільки стимулює особистісний розвиток та переосмислення життєвих цінностей.

З позиції сучасної науки в сучасних умовах, кризу доцільно трактувати як критичний момент життєвого шляху особистості, що виникає внаслідок зіткнення з подіями чи обставинами, для подолання яких наявних адаптаційних ресурсів виявляється недостатньо. В умовах воєнних дій вплив кризогенних чинників значно посилюється, оскільки людина змушена пристосовуватися до постійної небезпеки, втрат, вимушених змін способу життя та соціального оточення, а за таких умов традиційні стратегії подолання труднощів часто втрачають свою результативність, що призводить до емоційної дестабілізації та порушення звичного функціонування особистості.

Досвід соціально-психологічної практики засвідчує, що люди, які перебувають у кризовому стані, потребують зовнішньої підтримки, оскільки через інтенсивні переживання страху, тривоги, безнадії чи агресії їхня здатність до раціонального аналізу ситуації та пошуку ефективних шляхів її вирішення суттєво знижується. Перебіг кризового процесу має певну логіку, адже на початковому етапі спостерігається зростання напруги, що стимулює використання звичних стратегій подолання проблем, а коли вони виявляються неефективними, напруга посилюється, і особистість змушена звертатися до альтернативних ресурсів, а у разі подальших невдач відбувається різке зростання внутрішнього напруження, що може призвести до дезорганізації поведінки або навіть до втрати контролю над ситуацією, і на цьому етапі виникає потреба у зовнішньому втручанні [16; 22; 23].

Причини криз можуть бути різноманітними – від життєвих подій нормативного характеру (народження, старіння, зміна соціального статусу, вимушене переміщення, травма втрати) до травматичних ситуацій (втрата близьких, хвороба, інвалідність, насильство, воєнні дії), при цьому вона може бути спричинена як одноразовою подією катастрофічного характеру, так і накопиченням дрібних стресових факторів, які мають кумулятивний ефект.

Теоретичні засади кризового втручання базуються на кількох ключових положеннях.

По-перше, кожна людина неминуче переживає періоди підвищеного стресу, що порушують її взаємодію з навколишнім середовищем.

По-друге, травмуючі події дестабілізують внутрішню рівновагу особистості, викликаючи стан вразливості та емоційної напруги.

По-третьє, розвиток кризи має стадійний характер – від первинного напруження до пікової дезорганізації і подальшого відновлення.

По-четверте, у критичний момент навіть незначний додатковий чинник може виступити каталізатором переходу до гострої фази кризи [10;16; 22; 23; 27].

Завершальним етапом кризового процесу є відновлення, яке може мати різнопланові результати: повернення до попереднього рівня функціонування, досягнення вищого рівня адаптації або, навпаки, закріплення дезадаптивних моделей поведінки, саме тому своєчасне та професійно організоване кризове втручання є вирішальним чинником позитивного виходу з кризової ситуації.

Відповідно до державного стандарту, соціальна послуга кризового та екстреного втручання передбачає реалізацію комплексу соціально-психологічних, правових та організаційних заходів, спрямованих на стабілізацію стану особи, відновлення її здатності до самостійного функціонування та подолання наслідків кризової ситуації, до складових якої належать психологічне консультування, підтримка, діагностика, корекційна та реабілітаційна робота, інформування щодо механізмів соціального захисту, координація взаємодії з відповідними службами та фахівцями, захист прав та інтересів клієнта. У цих випадках, послуга охоплює заходи щодо підтримки осіб, які постраждали від насильства, сприяння в отриманні безоплатної правової допомоги, організацію медичного супроводу та забезпечення тимчасового безпечного місця перебування у випадках нагальної потреби [12].

З огляду на проаналізоване констатуємо, що сучасне розуміння кризового втручання ґрунтується на інтеграції психологічних і соціальних підходів, що дозволяє не лише пояснити природу кризових явищ, але й розробити ефективні механізми допомоги, спрямовані на відновлення особистісної та соціальної рівноваги.

1.2. Теоретичні підходи до кризового втручання у вітчизняній і зарубіжній практиці

Кризове втручання ґрунтується на різних теоретичних підходах, що визначають особливості роботи соціального працівника з клієнтом, з огляду

на це проблематика кризових явищ у житті людини тривалий час перебуває в центрі уваги представників різних наукових напрямів. Значний внесок у дослідження природи, причин та механізмів розвитку життєвих криз зробили П. Горностай, С. К'єркегор, А. Грюм, А. Маслоу, З. Фройд та інші науковці, які у своїх працях вони розглядали кризу як закономірний етап особистісного розвитку, пов'язаний із переосмисленням життєвих цінностей, зміною соціальних ролей, втратою життєвих орієнтирів або необхідністю адаптації до нових умов існування. Дослідники наголошували, що кризові стани можуть не лише спричиняти психологічний дискомфорт, а й виступати поштовхом до особистісного зростання та формування нових способів взаємодії зі світом, зміною соціального статусу.

Саме цим проблемам присвітили свої праці М. Варгас, Д. Айк, К. Горст-Унсворс, М. Матяш, які виокремлюється окремий напрям наукових досліджень, присвячений вивченню соціальних криз, які переживають вимушені переселенці та біженці, у центрі їхньої уваги перебувають наслідки вимушеної міграції, втрати соціальних зв'язків, адаптації до нового середовища, а також труднощі інтеграції в приймаючі громади, саме ці кризові переживання часто супроводжуються почуттям невизначеності, соціальної ізоляції та необхідністю відновлення звичного способу життя в нових умовах.

Важливе місце у науковій літературі займають праці Д. Еверстіна, Л. Еверстіна, Т. Вашека, І. Малкіної-Пих, М. Мюррея, які розглядаються кризові стани осіб, які постраждали внаслідок катастроф, надзвичайних ситуацій та інших травматичних подій, науковці аналізують психологічні наслідки пережитого стресу, особливості посттравматичних реакцій, а також шляхи відновлення психічного благополуччя та соціального функціонування постраждалих.

Водночас вагомим аспектом подолання кризових явищ є організація ефективної системи соціальної підтримки та надання соціальних послуг різним вразливим категоріям населення, які в свою чергу висвітлені у працях

О. Безпалько, І. Зверєвої, Г. Лактіонової, І. Липського, С. Толстоухової, І. Трубавіної та інших науковців. У своїх дослідженнях вони обґрунтовують необхідність комплексного підходу до надання допомоги, який передбачає поєднання психологічної, соціальної, правової та консультативної підтримки, цей підхід сприяє підвищенню адаптаційних можливостей особистості, подоланню наслідків кризових ситуацій та успішній інтеграції людини в суспільство.

У розвитку теорії кризового втручання важливу роль відіграло практичне впровадження ідей Джеральда Каплана [35; 36], які спочатку були активно апробовані саме британськими фахівцями у сфері психічного здоров'я та соціальної роботи. Саме у Великій Британії ці підходи отримали подальший розвиток як інструмент оперативної допомоги особам у стані гострої психологічної дезорганізації, що було підтверджено емпіричними дослідженнями у питаннях ефективності кризового втручання не лише у вузьких клінічних випадках, а й у роботі з різними категоріями клієнтів – дітьми, сім'ями, жертвами насильства, вимушеними переселенцями, особами, що переживають втрату чи травматичний досвід, що дозволило розглядати кризове втручання як універсальний інструмент соціально-психологічної допомоги.

Водночас важливо підкреслити, що кризове втручання не сформувалося як автономна теоретична система, адже має інтегративний характер та ґрунтується на синтезі різних наукових підходів, одним з найвагоміших є психодинамічний погляд на проблему, який забезпечує розуміння внутрішніх конфліктів особистості, джерел емоційних реакцій та механізмів психологічного захисту. Особливе значення у цьому контексті має еґо-психологія, яка розглядає «Я-концепцію» як центральний елемент саморегуляції поведінки, саме вона дозволяє пояснити, яким чином індивід інтерпретує кризову подію та формує власні реакції на неї [10; 16; 22; 23; 27].

Ще одним підходом є когнітивно-поведінковий, який у свою чергу, акцентує увагу на ролі мислення у переживанні кризи, підкреслюючи, що не

сама подія, а її суб'єктивне осмислення визначає інтенсивність стресу [2; 22; 28], що відкриває можливості для застосування технік когнітивної перебудови, розвитку адаптивних стратегій подолання труднощів та формування нових моделей поведінки. Біхевіористські концепції, зокрема теорії соціального наочіння, доповнюють цей підхід, пояснюючи, як поведінкові реакції закріплюються через досвід та соціальне середовище [29; 31; 33].

Соціологічний підхід до кризового втручання представлений передусім системним підходом, відповідно до якого особистість розглядається як частина соціальної системи, а криза трактується не лише як внутрішній стан, але і як результат порушення взаємодії між елементами соціального середовища, при цьому одним із ключових завдань втручання є не лише стабілізація емоційного стану клієнта, а й відновлення його соціальних зв'язків [26; 29; 31].

Вагомим є той факт, що серед класичних моделей кризового втручання важливе місце займає модель Е. Ліндемання, яка передбачає роботу з емоційними реакціями клієнта після травматичних подій, та модель Г. Каплана, що розглядає кризу як тимчасове порушення рівноваги [35; 36], та зокрема у сучасній практиці ці підходи інтегруються, що забезпечує комплексний характер допомоги.

У межах теоретичного осмислення цієї проблеми особливого значення набуває концепція «кризової готовності», яка визначає здатність особистості ефективно реагувати на кризові ситуації як результат поєднання знань, навичок і особистісних якостей. Згідно з цим підходом, соціальний працівник повинен не лише орієнтуватися у змісті кризових явищ, а й уміти контролювати власні емоційні реакції, проявляти емпатію, швидко адаптуватися до змін і приймати обґрунтовані рішення, враховуючи також проактивний аспект цієї концепції, який передбачає підготовку до можливих криз через розвиток стійкості та здатності до їх попередження.

Професійна готовність соціального працівника до кризового втручання розглядається як інтегративна характеристика, що включає знання про закономірності перебігу криз, розуміння їх фаз і механізмів розвитку, уміння оцінювати рівень ризику для клієнта, а також здатність здійснювати цілеспрямовані професійні дії, спрямовані на подолання кризового стану та передбачає не лише інтелектуальну підготовленість, а й сформованість практичних навичок, зокрема швидкого аналізу ситуації, прийняття рішень та організації допомоги.

У наукових підходах до управління кризовими ситуаціями підкреслюється, що ефективність діяльності значною мірою залежить від готовності соціального працівника, як фахівця до дії, що означає наявність чітких уявлень про алгоритми поведінки у небезпечних ситуаціях, володіння відповідними знаннями, навичками та інструментами. При цьому управління кризою повинно мати комплексний характер і включати моніторинг ситуації, оцінку ризиків, планування заходів та реалізацію допомоги у різних сферах життєдіяльності клієнта. У процесі управління кризою, важливою складовою виступає ефективна комунікація та взаємодія з різними суб'єктами: соціальними службами, організаціями, громадськістю, засобами масової інформації, що забезпечує узгодженість дій і підвищує результативність втручання.

Загалом, готовність соціальних працівників до кризового втручання передбачає розуміння непередбачуваності кризових ситуацій і здатність діяти в умовах їх динамічного розвитку та ґрунтується на поєднанні знань, практичних умінь, інструментального забезпечення діяльності та комунікативної компетентності самого соціального працівника, при цьому водночас вагомим чинником виступає психологічна стійкість фахівця, яка дозволяє зберігати ефективність у ситуаціях високого емоційного напруження.

Подальший розвиток цих ідей пов'язаний із концепцією посттравматичного зростання, обґрунтованою Річардом Дж. Тедескі, Бретом

А. Мур, Кен Фальке, Джош Голдберг, відповідно до якої, кризові події можуть виступати не лише як фактор дестабілізації, але й як умова особистісного розвитку в осіб з високим рівнем кризової готовності, які здатні не лише адаптуватися до складних обставин, а й переосмислювати життєвий досвід, формувати нові цінності та підвищувати рівень психологічної стійкості, що дозволяє розглядати кризове втручання не лише як засіб подолання проблеми, а як механізм розвитку особистості [33].

Водночас у науковій літературі підкреслюється, що людина володіє внутрішніми ресурсами для подолання життєвих криз, про які Албул І. В. говорить «життєва криза може бути викликаною чи супроводжуватися складними життєвими обставинами, тобто такими, які об'єктивно порушують нормальну життєдіяльність особи, наслідки яких вона може подолати самотійно (інвалідність, часткова втрата рухової активності у зв'язку зі старістю чи за станом здоров'я, самотність, сирітство, безпритульність, відсутність житла чи роботи, насильство, зневажливе ставлення та негативні стосунки в сім'ї, малозабезпеченість, психологічний або психічний розлад, стихійне лихо, катастрофа тощо) [1, с. 200].

Завдання соціального працівника полягають у їх виявленні та активізації навичок саморегуляції, профілактика емоційного вигорання та підтримання балансу між професійною діяльністю і особистим життям, що в свою чергу набуває особливого значення у контексті підготовки фахівців до кризового втручання набуває концепція «досвідченої мудрості», розроблена у працях Роберта Штернберга який розглядає професійну ефективність як результат інтеграції когнітивного, емоційного та ціннісного досвіду особистості [39]. Науковець зауважує, що «досвідчена мудрість» формується на основі трьох взаємопов'язаних компонентів: аналітичного, практичного та рефлексивного, при цьому аналітичний компонент забезпечує здатність до глибокого розуміння ситуації, виявлення причинно-наслідкових зв'язків та оцінки ризиків; практичний компонент пов'язаний із умінням діяти в умовах невизначеності, швидко приймати рішення та адаптуватися до змінних

обставин; рефлексивний компонент передбачає здатність до осмислення власного досвіду, критичного аналізу власних дій і врахування етичних аспектів професійної діяльності [39, с. 146].

У сфері кризового втручання ця концепція набуває особливої актуальності, оскільки діяльність соціального працівника відбувається в умовах високого рівня невизначеності, обмеженого часу для прийняття рішень і підвищеної відповідальності за їх наслідки. У таких ситуаціях недостатньо лише формального володіння методиками, необхідною є здатність до ситуативного мислення, інтуїтивного розпізнавання ризиків і гнучкого поєднання різних стратегій допомоги. Важливо, що «досвідчена мудрість» передбачає не просто накопичення професійного досвіду, а його якісне переосмислення, соціальний працівник, який володіє цим типом компетентності, здатний узагальнювати попередні ситуації, переносити набуті знання на нові умови, а також приймати рішення з урахуванням довгострокових наслідків для клієнта, що є особливо важливо у кризовому втручанні, де помилки можуть мати серйозні соціальні та психологічні наслідки. Окрім того, концепція підкреслює значення етичного виміру професійної діяльності, яке враховує інтереси клієнта, його гідність та право на самовизначення. Таким чином, «досвідчена мудрість» виступає інтегративною характеристикою професійної зрілості соціального працівника.

Саме тому, у контексті підготовки соціальних працівників до кризового втручання ця концепція дозволяє перейти від формального засвоєння знань до формування здатності діяти осмислено, відповідально та гнучко та підкреслює, що ефективність професійної діяльності визначається не лише рівнем підготовки, а й здатністю інтегрувати досвід, рефлексію та ціннісні орієнтації у процес прийняття рішень у складних життєвих ситуаціях.

Отже, узагальнення наукових підходів дозволяє зробити висновок, що підготовка соціальних працівників з кризового втручання повинна мати системний і комплексний характер та має поєднувати теоретичні знання про

природу криз, практичні навички роботи з клієнтами та розвиток особистісних якостей, необхідних для ефективної професійної діяльності і формування готовності працювати з кризою. Важливою є також орієнтація на проактивний підхід, що передбачає не лише реагування на кризу, а й її попередження та розвиток ресурсів особистості.

1.3. Міжвідомча взаємодія та організація системи надання кризової допомоги

Результативність кризової соціальної допомоги визначається не тільки професійною компетентністю фахівця, але й ступенем упорядкованості системи підтримки, в рамках якої надається ця допомога. За своєю суттю втручання під час кризи має чітко визначений час та насиченим та націленим на швидку стабілізацію психоемоційного стану особи. Водночас досягти тривалого позитивного ефекту вдається лише тоді, коли задіяні різноманітні інституції, спроможні комплексно впливати на обставини, при цьому служби соціального захисту, навчальні заклади, медичні установи та неурядові організації функціонують не окремо, а як взаємозалежні складові цілісного механізму реагування.

У такому контексті міжвідомча співпраця між різними відомствами стає обов'язковою передумовою якісної допомоги в кризових обставинах, а її зміст полягає в узгодженні зусиль фахівців різного профілю: фахівців із соціальної роботи, психологів, освітян, медиків, правознавців. Подібна взаємодія уможлиблює об'єднання ресурсів численних систем і зменшує ймовірність того, що допомога виявиться неповною, а окремі аспекти проблеми проігнорованими. Особливого значення це набуває при роботі з неповнолітніми та родинами у скрутних життєвих ситуаціях, ВПО, УБД та ветеранами, клієнтами з ПТСР - де криза має багатогранний характер і охоплює психологічну, соціальну, освітню та медичну сфери, особливо в умовах збройного конфлікту.

Згідно з порядком міжвідомчої взаємодії щодо виявлення та організації надання соціальних послуг дітям і сім'ям, які належать до вразливих категорій або перебувають у складних життєвих обставинах, ефективна система допомоги передбачає тісну співпрацю органів місцевого самоврядування, служб у справах дітей, центрів соціальних служб, медичних, освітніх установ і правоохоронних органів. Це забезпечує своєчасне виявлення кризових випадків, оцінку потреб та розроблення індивідуальних планів надання послуг [21].

У соціальній роботі важливою складовою кризової допомоги є кризове консультування. К. Кулава зазначає, що воно є ключовим інструментом соціальної роботи, що сприяє стабілізації емоційного стану, активізації внутрішніх ресурсів клієнта та розвитку психологічної стійкості. Під час консультації фахівець допомагає людині усвідомити переживання, оцінити наявні ресурси і виробити дієві стратегії подолання труднощів, що сприяє не лише подоланню наслідків кризи, а й зміцненню здатності адаптуватись у майбутньому [19].

Психологічна і психотерапевтична підтримка є ключовими у системі кризової допомоги, саме це підкреслює І. Корнєєва, він зазначає що кризи часто супроводжуються підвищеною тривожністю, страхами, панічними реакціями та іншими емоційними порушеннями, а психотерапевтична робота спрямована на зниження психологічного напруження, відновлення відчуття безпеки та розвиток навичок емоційної саморегуляції. У цьому контексті особливо важливо враховувати особистісні особливості, життєвий досвід і специфіку пережитої кризи [20].

Дослідники наголошують, що ефективність кризової підтримки значною мірою залежить від здатності особистості мобілізувати власні ресурси та активно брати участь у подоланні складних ситуацій. У монографії «Особистість як суб'єкт подолання кризових ситуацій: психологічна теорія і практика» за редакцією С. Максименка зазначено, що людина є не пасивним об'єктом впливу кризи, а активним учасником,

здатним застосовувати свій життєвий досвід, цінності і адаптаційні механізми для відновлення психологічної рівноваги та життєдіяльності [22].

За думкою Е. Мередіт, ефективність кризової допомоги залежить від якісної координації між установами та фахівцями, залученими до підтримки постраждалих. Вона підкреслює, що криза зазвичай зачіпає одночасно кілька сфер життя – психологічну, соціальну, медичну, економічну і правову. Саме тому ізольовані дії окремих служб не завжди можуть повністю задовольнити потреби людини. Водночас міжвідомча система, де кожен виконує свою роль в межах спільної стратегії, підвищує результативність допомоги [23].

Аналізуючи особливості кризового втручання, Е. Мередіт виділяє важливість оперативного обміну інформацією між соціальними працівниками, психологами, медиками, правоохоронцями та іншими фахівцями, що дозволяє швидко оцінити потреби постраждалого, уникнути дублювання послуг і забезпечити безперервність підтримки. Окрім того, чіткий розподіл професійних обов'язків допомагає уникнути втрати часу і неузгодженості дій, що підвищує ефективність втручання [23].

Особливе значення в концепції Е. Мередіт має комплексність кризової допомоги, адже подолання наслідків кризи не обмежується усуненням гострої емоційної реакції, а охоплює відновлення соціальних зв'язків, здатність виконувати повсякденні функції, приймати рішення і контролювати життя. Відтак підтримка включає психологічний супровід, соціальну підтримку, медичну допомогу, правове консультування та, при необхідності, матеріальну допомогу [23].

Принцип безперервності допомоги теж має ключове значення наголошує Е. Мередіт, вона вказує що підтримка не має завершуватися з подоланням гострої фази кризи, а має продовжуватись під час адаптації до нових життєвих обставин, попередження повторних криз і зміцнення психологічної стійкості. Таким чином, кризова допомога розглядається як тривалий процес, спрямований на відновлення соціального функціонування особистості та її здатності долати майбутні виклики [23].

У загальному вигляді, система кризової допомоги будується на принципах комплексності, доступності, оперативності, конфіденційності та міждисциплінарного підходу. Комплексність полягає в поєднанні психологічної, соціальної, медичної та правової підтримки залежно від характеру кризи, одночасно важливо своєчасно втручатися, оскільки криза часто супроводжується високим рівнем емоційного напруження, тривоги, дезадаптації і ризиком погіршення психічного стану.

Налагодження міжвідомчої співпраці у сфері кризового реагування опирається на сукупність принципів та мультидисциплінарний підхід. Останній передбачає поєднання знань і практик різних професій заради найкращого результату для особи, яка потребує підтримки. У межах кризової послуги це означає, що початкова діагностика ситуації, планування та безпосередня реалізація допомоги відбуваються колективно, де кожен учасник команди виконує чітко визначену роль, а сам її проведення формат забезпечує глибше осмислення проблеми та підвищує дієвість заходів.

Фундаментальним є також принцип першочерговості інтересів особи, що звертається по допомогу та зобов'язує спрямовувати всі дії на забезпечення її захищеності, добробуту та розвитку. У кризовому контексті це передбачає врахування позиції клієнта, його запитів і наявних можливостей, а також запобігання рішенням, здатним погіршити становище. Цей принцип безпосередньо впливає з гуманістичного спрямування соціальної практики та формує суть професійної діяльності.

Не менш вагомим залишається дотримання конфіденційності, а захист особистих відомостей породжує довіру до фахівця та системи підтримки загалом, адже коли людина перебуває у вразливому стані, збереження приватності стає запорукою відкритої комунікації, що, своєю чергою, впливає на точність оцінки обставин і кінцеву результативність.

Індивідуалізація допомоги означає урахування неповторних рис кожного клієнта: його життєвого шляху, соціального середовища та ресурсів. На практиці це втілюється у створенні персонального плану підтримки, що

базується на аналізі потреб і спрямований на досягнення конкретних цілей. Такий підхід дає змогу уникнути стандартизованих рішень і гарантує адресність послуги.

Суттєвими є також засади поваги, недискримінації та дотримання прав людини, що окреслюють етичні рамки професійної діяльності, що у кризовому втручанні означає рівний доступ до підтримки незалежно від соціального статусу, етнічного походження чи інших характеристик, а також неприпустимість стигматизації. Дотримання цих складових сприяє створенню безпечного простору, де особа може отримати допомогу без побоювання осуду.

Логічний зв'язок між інституційною координацією та результативністю кризової допомоги виявляється в тому, що саме злагоджені дії різних служб гарантують неперервність процесу - від першого реагування до подальшого супроводу. Кризове втручання зазвичай не завершується на етапі стабілізації, а потребує продовження у формі соціального супроводу, реабілітаційних або профілактичних заходів. За відсутності налагодженої взаємодії між установами цей процес стає розрізненим і менш дієвим.

Сучасні соціальні, економічні та воєнні виклики значно посилюють необхідність ефективної системи кризової підтримки населення, адже кризові ситуації можуть виникати через втрату близьких, насильство, примусове переселення, надзвичайні події, психотравмуючі обставини або інші складні життєві умови. У таких випадках особливо важливою стає міжвідомча взаємодія, яка забезпечує комплексний підхід до задоволення потреб людини та узгодження діяльності різних суб'єктів допомоги.

Міжвідомча взаємодія є системою скоординованих дій державних установ, соціальних служб, медичних закладів, освітніх установ, правоохоронних органів, громадських організацій і інших учасників, спрямованих на своєчасне виявлення осіб у кризі, оцінку їх потреб та надання необхідної підтримки, де основною метою такої співпраці є

гарантування безперервності допомоги, уникнення дублювання функцій між установами та створення умов для ефективного подолання кризової ситуації.

На основі проаналізованого ми можемо виокремити особливості кризового втручання в роботі соціального працівника:

1. оперативний та короткотривалий характер, адже на відміну від довготривалої соціальної чи психологічної допомоги, воно зосереджується на актуальній проблемі, яка спричинила кризу, та передбачає швидке реагування на потреби клієнта, а соціальний працівник при цьому оцінює рівень небезпеки для життя і здоров'я особи, визначає її нагальні потреби та розробляє план подальших дій щодо подолання кризової ситуації.

2. комплексний підхід до надання допомоги, у якому соціальний працівник не лише забезпечує емоційну підтримку клієнта, а й координує взаємодію з іншими фахівцями та установами, зокрема психологами, медичними працівниками, юристами, правоохоронними органами та службами соціального захисту. Ця міжвідомча співпраця дає змогу забезпечити всебічну підтримку особи та ефективніше вирішувати її проблеми.

3. орієнтація на ресурси клієнта, де соціальний працівник допомагає людині усвідомити власні можливості, сильні сторони та джерела підтримки, які можуть бути використані для подолання труднощів, що сприяє відновленню почуття контролю над ситуацією, підвищенню впевненості у власних силах та формуванню конструктивних стратегій поведінки.

Таким чином, кризове втручання в роботі соціального працівника є комплексною послугою невідкладної допомоги, що націлена на відновлення здатності особистості до ефективного функціонування та адаптації в нових життєвих умовах, а міжвідомча взаємодія є необхідною основою для ефективного функціонування системи кризової підтримки. Вона забезпечує всебічний підхід до проблем осіб у кризі, підвищує якість соціальних послуг і створює умови для успішного подолання наслідків кризи. У роботі з надання послуги важливими формами які слід використовувати є кризове

консультування, психотерапевтична підтримка, міждисциплінарна співпраця та активна участь самої особистості у відновленні.

Висновки до першого розділу

Отже, проведений аналіз наукової літератури показав, що криза є складним психосоціальним явищем, яке виникає тоді, коли людина стикається з життєвими труднощами та не може подолати їх за допомогою звичних способів. Кризи можуть бути пов'язані як із природними етапами життя людини, так і з непередбачуваними подіями, які порушують її звичний спосіб життя, водночас вона може не лише негативно впливати на особистість, а й сприяти її розвитку, переосмисленню життєвих цінностей та набуттю нового досвіду.

У ході дослідження було встановлено, що кризове втручання є важливою послугою соціальної роботи, спрямованою на надання своєчасної допомоги людям, які перебувають у складних життєвих обставинах. Вітчизняні та зарубіжні науковці наголошують на необхідності підтримки людини в період кризи, допомоги у відновленні емоційної рівноваги та пошуку ресурсів для подолання труднощів. Важливу роль у цьому процесі відіграють кризове консультування, психологічна підтримка та соціальний супровід.

Виокремлено особливості кризового втручання в роботі соціального працівника, якими виступають: оперативний та короткотривалий характер, комплексний підхід до надання допомоги, орієнтація на ресурси клієнта.

Також з'ясовано, що ефективність кризової допомоги значною мірою залежить від міжвідомчої взаємодії, оскільки наслідки кризи можуть стосуватися різних сфер життя людини, важливою є співпраця соціальних служб, медичних закладів, освітніх установ, правоохоронних органів та громадських організацій, саме узгоджені дії різних фахівців дозволяють

забезпечити комплексну підтримку особи та сприяють більш успішному подоланню кризової ситуації. Таким чином, кризове втручання є необхідною складовою соціальної роботи, оскільки допомагає відновити соціальне функціонування та адаптуватися до нових умов життя, особливо у складний воєнний період в Україні.

Розділ 2. Практичні аспекти реалізації соціальної послуги кризового втручання в роботі соціального працівника

2.1. Зміст, методи та форми кризового втручання у професійній діяльності соціального працівника

Кризове втручання є однією із важливих соціальних послуг професійної діяльності соціального працівника, спрямованою на надання невідкладної соціально-психологічної допомоги особам, які перебувають у стані кризи та не можуть самотійно подолати складні життєві обставини. У сучасних умовах соціальних трансформацій, воєнних викликів, економічної нестабільності та зростання психоемоційного навантаження потреба у здійсненні кризового втручання значно актуалізується. Соціальний працівник у таких ситуаціях виступає не лише посередником між людиною та соціальними інституціями, а й фахівцем, який забезпечує підтримку, стабілізацію емоційного стану клієнта та сприяє відновленню його здатності до самотійного функціонування.

На сучасному етапі науковці виокремлюють такі основні прийоми кризового втручання:

- прийом когнітивно-поведінкової терапії (КПТ), який ґрунтується на взаємодії між поведінкою та мисленням, спрямований на зміну поведінки через зміну переконань та установок [40];
- прийом емоційно-фокусованої терапії (ЕФТ), який акцентується на емоційному підґрунті конфліктів та спрямований на зменшення емоційної напруги та покращення якості взаємин [41];
- прийом травматично-орієнтованої терапії (ТОТ), яка націлена на відновлення функціонування після травматичного досвіду, сприяє розумінню та перетворенню негативних наслідків травми [42];

- прийом групової терапії, яка використовується для вирішення проблем у колективному контексті, сприяє взаєморозумінню та взаємопідтримці учасників групи [43].

При цьому зміст діяльності соціального працівника в процесі кризового втручання ґрунтується на Законі України *«Про соціальні послуги» (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2019, № 18, ст.73)* який зазначає що «соціальна послуга екстреного та кризового втручання починає надаватись одразу після встановлення контакту з отримувачем» [16].

На основі підходу, запропонованого М. Заушніковою [15], зміст кризового втручання доцільно розглядати як комплекс взаємопов'язаних заходів, спрямованих на оперативне реагування на кризову ситуацію, стабілізацію стану особи, задоволення її невідкладних потреб та організацію подальшої підтримки. Такий підхід передбачає не лише надання психологічної допомоги, а й вирішення соціальних, правових та організаційних питань, які виникають унаслідок кризової події.

Першим елементом кризового втручання є *оцінка кризової ситуації*, на цьому етапі фахівець з'ясовує обставини виникнення кризи, визначає рівень небезпеки для життя і здоров'я особи, оцінює її психоемоційний стан, наявні ресурси та потреби. Від якості первинної оцінки залежить вибір подальших форм і методів допомоги [15].

Наступною складовою виступає *детальний аналіз та обговорення кризової ситуації*. У процесі професійної взаємодії клієнт отримує можливість висловити власні переживання, описати події, що призвели до кризи, а також усвідомити фактори, які впливають на його стан. Така робота сприяє зниженню емоційної напруги та допомагає сформуванню реалістичного бачення проблеми [15].

Важливе місце у структурі кризового втручання займає *інформування клієнта*, якому надається інформація про особливості кризової ситуації та її можливі наслідки, роз'яснюються права людини в умовах кризи, доступні види соціальної, психологічної, медичної та правової допомоги, а також

порядок їх отримання. Інформування дозволяє зменшити невизначеність і підвищити рівень контролю людини над ситуацією [15].

Одною важливою змістовою складовою діяльності СП є *забезпечення термінових базових потреб клієнта*. У разі необхідності організовується надання безпечного місця перебування, харчування, одягу, засобів гігієни, медичної допомоги та інших ресурсів, необхідних для збереження життя і здоров'я людини, що є передумовою для подальшої соціально-психологічної роботи [15].

Суттєвим компонентом кризового втручання є *організація та надання психологічної підтримки*. Вона включає психодіагностику, психологічне консультування, емоційну підтримку, допомогу в опрацюванні переживань та пошуку способів подолання наслідків кризової ситуації. Метою такої роботи є стабілізація психоемоційного стану особи та відновлення її здатності до ефективного функціонування [15].

Зміст кризового втручання також передбачає *сприяння у забезпеченні безпечним місцем перебування*. Особливо актуальним це є для осіб, які постраждали від насильства, воєнних дій, надзвичайних ситуацій або залишилися без житла. У таких випадках організовується тимчасове розміщення у спеціалізованих закладах, притулках чи інших безпечних місцях [15].

Важливою складовою є *координація взаємодії з іншими фахівцями та службами*. Соціальний працівник забезпечує співпрацю з медичними закладами, правоохоронними органами, службами у справах дітей, центрами соціальних служб, органами місцевого самоврядування та громадськими організаціями. За потреби організовується виклик екстреної медичної допомоги, представників поліції, аварійних чи комунальних служб. Така міжвідомча взаємодія дозволяє комплексно реагувати на кризову ситуацію та забезпечувати безперервність допомоги [15].

Окрім того, вагомою складовою кризового втручання виступає *допомога в оформленні документів*. Фахівець надає консультації щодо

відновлення втрачених документів, оформлення соціальних виплат, статусу постраждалої особи, отримання правової допомоги або доступу до відповідних державних послуг [15].

Таким чином, *зміст* кризового втручання охоплює оцінку та аналіз кризової ситуації, інформування клієнта, забезпечення його базових потреб, надання психологічної підтримки, організацію безпечного середовища, міжвідомчу взаємодію та допомогу у вирішенні соціально-правових питань.

З огляду на це зміст кризового втручання полягає у комплексі професійних дій, спрямованих на оперативне реагування на кризову ситуацію, мінімізацію її негативних наслідків та активізацію внутрішніх і зовнішніх ресурсів особистості. При цьому основними *завданнями* кризового втручання є:

- оцінка кризової ситуації,
- визначення рівня небезпеки для життя і здоров'я людини,
- надання емоційної підтримки,
- стабілізація психоемоційного стану,
- допомога у прийнятті рішень та організація подальшої соціальної підтримки. У цьому випадку особливого значення набуває забезпечення безпечного середовища для клієнта, формування відчуття захищеності та відновлення здатності контролювати власне життя.

За *Державним стандартом соціальної послуги кризового та екстреного втручання, від 01.07.2016 № 716*, основними заходами, що становлять зміст соціальної послуги є [12]:

- проведення оцінки кризової ситуації;
- детальний аналіз та обговорення кризової ситуації;
- інформування про кризову ситуацію, її наслідки, права людини в кризовій ситуації, способи та процедури отримання допомоги;
- забезпечення термінових базових потреб (у безпеці, харчуванні, медичній допомозі, одязі тощо);

- організація та надання психологічної підтримки в кризовій ситуації і допомога у подоланні її наслідків (психодіагностика, психологічне консультування, психологічна підтримка);
- сприяння у забезпеченні безпечним місцем перебування (тимчасовим притулком);
- забезпечення взаємодії з іншими фахівцями та службами для усунення ознак кризової ситуації (виклик бригади швидкої допомоги, правоохоронних органів, представників державних соціальних служб, комунальних і транспортних служб тощо); допомога в оформленні документів [12].

У професійній діяльності соціального працівника використовуються різноманітні методи кризового втручання, які визначаються характером кризової ситуації, індивідуальними особливостями клієнта та рівнем його соціально-психологічних потреб. Одним із основних *методів* є кризове консультування, що передбачає індивідуальну підтримку особи через активне слухання, емпатію, аналіз проблемної ситуації та пошук шляхів її подолання. Важливими є також методи психологічної підтримки, мотиваційної бесіди, соціального супроводу, посередництва та перенаправлення клієнта до відповідних спеціалізованих служб. У роботі з особами, які пережили травматичні події, ефективними є методи стабілізації емоційного стану, техніки зниження тривожності та формування навичок подолання стресу. Окрім того, серед основних методів також використовуються індивідуальне консультування, кризова інтервенція, психоемоційна підтримка, мотиваційна бесіда. *Формами* роботи є індивідуальна, групова взаємодія, дистанційне кризове консультування [21; 22; 26].

Серед *форм* кризового втручання особливе місце займають індивідуальна, групова, міжвідомча та дистанційна форми роботи. Індивідуальна форма передбачає безпосередню взаємодію соціального працівника з клієнтом і дозволяє враховувати його особистісні потреби та

життєву ситуацію. Групова форма реалізується через групи підтримки, тренінги, психоосвітні заходи, що сприяють зниженню соціальної ізоляції та формуванню підтримувального середовища. Міжвідомча форма кризового втручання базується на взаємодії соціальних служб, медичних установ, правоохоронних органів, освітніх закладів та громадських організацій з метою комплексного вирішення проблем клієнта. Такий підхід забезпечує системність допомоги та підвищує ефективність соціальної підтримки [21; 22; 26].

Ефективність кризового втручання значною мірою залежить від професійної компетентності соціального працівника, його здатності швидко оцінювати ситуацію, приймати рішення, здійснювати професійну комунікацію та дотримуватися етичних принципів соціальної роботи. Важливими складовими професійної діяльності є емпатія, стресостійкість, толерантність, уміння працювати в умовах емоційної напруги та взаємодіяти з різними категоріями клієнтів.

Сучасна соціальна робота дедалі більше орієнтується на інтегрований підхід до кризового втручання, який поєднує різні методи соціально-психологічної підтримки та механізми соціального впливу та передбачає взаємодію різних фахівців і служб, що дозволяє комплексно реагувати на потреби людини. Особливо ефективним є поєднання кризового консультування, кейс-менеджменту, психосоціальної підтримки та міждисциплінарного супроводу.

Криза зазвичай впливає одночасно на психологічну, соціальну, правову, економічну та міжособистісну сфери життя людини, тому ефективна допомога потребує використання різноманітних професійних інструментів, здатних охопити всі аспекти проблемної ситуації.

Особливого значення в сучасній соціальній роботі набувають інтегровані методи соціального впливу: *адвокація, медіація, фасилітація групової взаємодії, міжвідомча взаємодія та кейс-супровід*. Їх використання дозволяє не лише допомогти конкретній особі у кризовій ситуації, але й

впливати на соціальне середовище, сприяючи розвитку соціальної згуртованості та подоланню соціальної ізоляції [21; 22; 26].

Конкретизуємо, що використання *адвокації* у кризовому втручанні полягає насамперед у захисті прав та інтересів осіб, які через свій емоційний стан, соціальну вразливість або складні життєві обставини і не можуть самостійно відстоювати власні потреби, адже перебуваючи під впливом кризових ситуацій людина нерідко стикається з труднощами в отриманні соціальних виплат, медичної допомоги, житла, правового захисту чи інших необхідних послуг. У таких випадках соціальний працівник виступає посередником між клієнтом та відповідними установами, сприяючи реалізації його прав і забезпеченню доступу до необхідних ресурсів.

У врегулюванні конфліктів важливу роль відіграє *медіація*, адже саме конфлікти часто супроводжують кризові ситуації, при цьому криза може загострювати суперечності між членами сім'ї, породжувати конфлікти між клієнтом і його соціальним оточенням та ускладнювати взаємодію з представниками різних установ. У цих випадках використання медіації допомагає відновити конструктивний діалог між сторонами, знизити рівень емоційного напруження та знайти взаємоприйнятні шляхи вирішення проблеми, що і зменшує ризик поглиблення кризи та виникнення нових конфліктних ситуацій.

Для відновлення соціальної підтримки клієнта особливу роль відіграє *фасилітація групової взаємодії*, адже у кризових обставинах людина часто переживає почуття самотності, ізоляції та нерозуміння з боку оточення. При цьому організація груп взаємодопомоги, підтримки або тематичних зустрічей дозволяє створити безпечний простір для обміну досвідом, висловлення переживань та отримання емоційної підтримки від інших учасників, саме тому соціальний працівник як фасилітатор сприяє ефективній комунікації між членами групи та допомагає використовувати потенціал групової взаємодії як ресурс для подолання кризи.

У кризовому втручанні *міжвідомча взаємодія* виконує функцію залучення зовнішніх ресурсів до процесу соціальної допомоги, адже у багатьох випадках подолання наслідків кризової ситуації неможливе лише силами окремого фахівця або установи, саме тому важливим є об'єднання зусиль громади, громадських організацій, волонтерів, благодійних фондів та місцевих органів влади, що дозволяє швидко організувати матеріальну, соціальну, психологічну чи інформаційну підтримку постраждалих, а також сприяє зміцненню соціальної згуртованості та взаємодопомоги.

Одним із ключових методів кризового втручання виступає *кейс-супровід*, оскільки забезпечує системність і безперервність надання соціальної допомоги, у цьому контексті роль кейс-супроводу полягає у координації всіх заходів підтримки, оцінці потреб клієнта, розробленні індивідуального плану роботи та контролі за його реалізацією, а також він може забезпечити узгодженість дій різних фахівців і служб, своєчасно коригувати план допомоги та підтримувати клієнта на всіх етапах виходу з кризової ситуації. Зауважимо, що кейс-супровід є важливим у випадках складних криз, які потребують довготривалого міжвідомчого супроводу.

Загалом, інтегровані методи соціального впливу є важливими складовими кризового втручання, оскільки забезпечують комплексний підхід до надання допомоги, а використання дозволяє одночасно вирішувати психологічні, соціальні, правові та організаційні проблеми клієнта, активізувати його власні ресурси та ресурси громади, а також створювати умови для успішного подолання наслідків кризової ситуації та відновлення повноцінного соціального функціонування особистості.

Разом з тим, кризове втручання реалізується через різні форми професійної діяльності соціального працівника, зокрема такі як:

- індивідуальні форми роботи, які забезпечують безпосередню роботу з клієнтом та врахування його особистісних потреб;

- групові форми, які реалізуються через групи підтримки, тренінги, психоосвітні заходи та сприяють формуванню підтримувального соціального середовища;
- форми міжвідомчої взаємодії, що базуються на взаємодії соціальних служб, медичних установ, освітніх закладів, правоохоронних органів та громадських організацій і забезпечують системність і комплексність допомоги
- дистанційні форми роботи [12; 15;16].

Таблиця 1.1.

Методи та форми кризового втручання у соціальній роботі

<i>Методи кризового втручання</i>	<i>Характеристика методу</i>	<i>Форми реалізації</i>
Кризове консультування	Надання емоційної підтримки, аналіз проблеми, пошук шляхів виходу з кризи	Індивідуальна консультація
Психологічна підтримка	Стабілізація емоційного стану, зниження тривожності та стресу	Індивідуальна та групова робота
Мотиваційна бесіда	Формування мотивації до змін та активізації ресурсів клієнта	Індивідуальна форма
Соціальний супровід (кейс-менеджмент)	Координація допомоги та тривалий супровід клієнта	Міжвідомча форма
Посередництво та перенаправлення	Забезпечення доступу до необхідних соціальних послуг	Міжвідомча взаємодія
Медіація	Врегулювання конфліктів та налагодження комунікації	Індивідуальна та групова форма
Адвокація	Захист прав та представлення інтересів клієнта	Індивідуальна і громадська діяльність
Фасилітація групової взаємодії	Організація конструктивної комунікації у групі	Тренінги, групи підтримки
Психоосвітні методи	Інформування щодо способів подолання кризи та стресу	Тренінги, семінари
Техніки стабілізації та саморегуляції	Відновлення емоційної рівноваги та самоконтролю	Індивідуальна та групова робота

У контексті використання форм та методів кризового втручання у роботі соціального працівника, слід наголосити, що їх ефективність значною

мірою залежить від професійної компетентності соціального працівника, його здатності оперативно оцінювати ситуацію, приймати креативні рішення, здійснювати професійну комунікацію та координувати міжвідомчу взаємодію. Разом з тим вагомими професійними якостями соціального працівника є емпатія, стресостійкість, толерантність, навички кризової комунікації та вміння працювати в умовах емоційної напруги.

Отже, кризове втручання є складним інтегрованим процесом, що поєднує різноманітні методи та форми соціально-психологічної допомоги. Комплексне використання сучасних технологій кризового втручання та соціального впливу забезпечує ефективність професійної діяльності соціального працівника, сприяє стабілізації кризових станів та відновленню соціального функціонування особистості.

2.2. Оцінка кризової ситуації для надання кризової послуги

Ключовим етапом роботи соціального працівника з кризою клієнта, є оцінка кризової ситуації, що передбачає визначення рівня загрози для клієнта, його потреб та ресурсів, вона включає збір інформації, аналіз життєвих обставин, визначення ризиків і можливостей, у цьому процесі основоположна увага приділяється виявленню факторів небезпеки, таких як насильство, суїцидальні наміри, соціальна ізоляція, ПТСР, втрата члена сім'ї чи родини, внутрішнє переміщення.

Соціальна послуга «Кризове та екстрене втручання» розглядається нами як невідкладна допомога людям, які опинилися у складній або небезпечній життєвій ситуації, а її основною метою є оперативне усунення або мінімізація наслідків кризи, забезпечення постраждалим підтримки, захисту та допомоги. Конкретизуємо, що послуга надається особам, які постраждали від домашнього насильства, торгівлі людьми, а також людям які

зазнали шкоди внаслідок пожежі, стихійного лиха, катастрофи, бойових дій, терористичних актів, збройного конфлікту чи тимчасової окупації, внутрішнього переміщення, посттравматичного стресового розладу та травми «втрати».

Основою соціальної послуги є швидке реагування та короткотривала підтримка осіб, які не можуть самотійно подолати кризову ситуацію або адаптуватися до неї та вимагає організацію необхідних заходів для усунення, зменшення або подолання наслідків кризи, коли існує загроза життю чи здоров'ю людини, надавач соціальної послуги невідкладно повідомляє відповідні служби: поліцію, а у разі небезпеки для дитини, службу у справах дітей. Екстрене втручання здійснюється негайно, але не пізніше ніж протягом 24 годин (Додаток Б, В).

За державним стандартом соціальної послуги кризового та екстреного втручання, від 01.07.2016 № 716, [12] під час оцінки кризової ситуації отримувача соціальної послуги надавачі соціальної послуги повинні визначити: рівень ризику для здоров'я та життя отримувача соціальної послуги; необхідний вид втручання; ресурси, необхідні для подолання кризової ситуації; необхідність залучення спеціалістів, які здійснюють кризове та екстрене втручання (медичні працівники, представники правоохоронних органів); заходи, які необхідно здійснити для подолання кризової ситуації; періодичність та термін реалізації запланованих заходів[12].

Надавши термінову допомоги соціальні працівники як фахівці проводять оцінку кризової ситуації, що дозволяє визначити рівень небезпеки, потреби людини та обрати найбільш ефективні способи подальшої допомоги. При цьому оцінка повинна проводитися оперативно та комплексно, із врахуванням фізичного, психологічного та емоційного стану постраждалої особи, а також обставин, які призвели до виникнення кризи [12; 21;26].

У процесі оцінки фахівці з'ясовують, чи існує безпосередня загроза життю та здоров'ю людини, чи потребує вона негайного медичного втручання, захисту або тимчасового безпечного місця перебування, Окрема

увага приділяється виявленню фактів які призвели до кризового стану, психологічного тиску, загрози або інших небезпечних чинників. Разом з тим аналізується емоційний стан людини: рівень тривожності, страху, стресу, здатність самостійно приймати рішення та реагувати на події. Важливо визначити, чи має особа підтримку з боку родини, близьких або громади, а також які внутрішні та зовнішні ресурси можуть бути залучені для подолання кризової ситуації.

У процесі оцінки соціальні працівники, як фахівці визначають:

- *ризики для життя та здоров'я постраждалої особи;*
- *необхідний вид втручання та обсяг допомоги;*
- *потребу в залученні медичних працівників, правоохоронних органів, психологів чи інших спеціалістів;*
- *необхідність забезпечення притулком, продуктами харчування, одягом або іншими базовими потребами;*
- *можливі шляхи стабілізації ситуації та подальшої підтримки. [12; 21;26].*

Проведена оцінка кризового стану на основі отриманих даних надає можливість скласти план дій, визначити конкретні заходи допомоги, термін їх реалізації та відповідальні особи за надання кризового втручання, разом з тим такий підхід дозволяє не лише оперативно реагувати на кризу, а й запобігти погіршенню ситуації у майбутньому.

Сам факт надання послуги підтверджується *актом про надання соціальної послуги кризового та екстреного втручання*, де зазначаються проведені заходи, терміни, місце та умови надання кризової допомоги [16; 25; 26]. Акт з надання соціальної послуги кризового втручання є одним із ключових документів у системі соціальної роботи, який фіксує факт надання допомоги особі, що перебуває у кризовій ситуації, а також відображає зміст здійснених заходів, оцінку потреб клієнта та результати кризового реагування (*Додаток А*). Він містить інформацію про клієнта, опис проблемної ситуації, перелік наданих послуг та результати втручання, і як

документ забезпечує прозорість діяльності соціального працівника та можливість подальшого контролю якості послуг[16; 25; 26].

В *акті*, зокрема, фіксуються: мета та завдання втручання; заходи, спрямовані на подолання кризової ситуації; дії у разі погіршення стану чи обставин; методи та стратегії допомоги; відповідальні особи; строки реалізації заходів; ресурси отримувача послуги та громади; механізми перенаправлення до інших установ чи організацій [16; 25; 26]. Сам документ оформлюється у двох примірниках: один залишається у фахівців, інший передається отримувачу соціальної послуги (*Додаток Д*).

До основних заходів соціальної послуги належать: оцінка кризової ситуації; аналіз та обговорення проблеми; інформування про права людини та можливості отримання допомоги; забезпечення базових потреб - безпеки, харчування, медичної допомоги, одягу; психологічна підтримка та консультування; сприяння у забезпеченні тимчасового безпечного місця перебування; взаємодія з медичними, правоохоронними та соціальними службами; допомога в оформленні необхідних документів.

Слід зазначити, що така соціальна послуга може надаватися за місцем проживання людини, у медичних чи освітніх закладах, притулках, тимчасових безпечних місцях або в установах, які здійснюють кризове втручання. Допомога надається негайно після отримання інформації про кризову ситуацію та триває до усунення небезпеки або стабілізації стану людини. Максимальний строк надання послуги - до 72 годин, після чого особі або сім'ї можуть бути запропоновані інші соціальні послуги для подолання складних життєвих обставин. З логічної точки зору, акт виконує не лише інформаційно-облікову, а й аналітичну функцію, оскільки дозволяє комплексно оцінити кризову ситуацію, визначити ступінь ризику для клієнта та зафіксувати необхідні подальші дії. У більшості випадків документ містить відомості про отримувача послуги, опис кризової ситуації, результати первинної оцінки потреб, перелік наданих послуг, інформацію про залучені установи та рекомендації щодо подальшої підтримки.

Одним із найважливіших елементів акту є опис кризової ситуації, а сам соціальний працівник фіксує обставини, що спричинили кризу, її вплив на психоемоційний та соціальний стан особи, а також можливі ризики для життя і здоров'я,- саме цей аналіз дозволяє визначити рівень складності ситуації та обрати відповідні методи кризового втручання. Важливо, щоб опис був об'єктивним, конкретним і ґрунтувався на фактичних даних, отриманих під час спілкування з клієнтом або іншими суб'єктами взаємодії [16; 25; 26].

Не менш значущою складовою є оцінка потреб отримувача соціальної послуги, коли у межах акту соціальний працівник аналізує, яких саме видів допомоги потребує особа - психологічної, соціальної, медичної, правової чи матеріальної. Окрім того, оцінюються внутрішні та зовнішні ресурси клієнта, рівень його соціальної підтримки, наявність безпечного середовища та здатність самотійно долати наслідки кризи, саме цей комплексний підхід забезпечує індивідуалізацію допомоги та підвищує ефективність соціального супроводу.

Деталізуємо, що вагоме місце в акті займає перелік здійснених заходів кризового втручання, до яких можуть належати кризове консультування, емоційна підтримка, забезпечення безпеки клієнта, перенаправлення до спеціалізованих служб, організація тимчасового притулку, взаємодія з медичними чи правоохоронними органами, а також соціальний супровід. Фіксування цих дій є необхідною не лише для звітності, але й для координації міжвідомчої роботи та забезпечення наступності допомоги.

Окремої уваги потребує міжвідомча взаємодія, яка часто відображається в акті, адже ефективність допомоги залежить від координації дій соціальних служб, медичних установ, правоохоронних органів, освітніх закладів та громадських організацій, саме тому документування інформації про залучених фахівців та установи є важливим елементом комплексного підходу до подолання кризової ситуації.

Акт з надання соціальної послуги кризового втручання має також правове та етичне значення, він підтверджує факт звернення особи по допомогу, забезпечує дотримання принципів конфіденційності, професійної етики та захисту прав клієнта, а правильне оформлення документа дозволяє уникнути професійних помилок, забезпечити прозорість діяльності соціального працівника та створює підґрунтя для подальшого моніторингу ефективності наданої допомоги [16; 25; 26].

Водночас аналіз практики ведення актів кризового втручання свідчить про наявність певних проблем, серед яких формалізація документування, недостатня деталізація оцінки потреб клієнта, обмежене відображення психологічного стану особи та недостатній рівень міжвідомчої координації, що зумовлює необхідність удосконалення підходів до ведення документації, підвищення професійної компетентності соціальних працівників та впровадження єдиних стандартів оцінки кризових ситуацій.

Отже, акт з надання соціальної послуги кризового втручання є важливим інструментом професійної діяльності соціального працівника, який забезпечує системність, комплексність і правову визначеність процесу надання допомоги, а його змістовне та якісне оформлення сприяє ефективному кризовому втручанню, координації міжвідомчої взаємодії та забезпеченню безперервної підтримки осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах.

У період воєнного чи надзвичайного стану соціальні послуги можуть надаватися екстрено за спрощеною процедурою, а рішення про таку допомогу може ухвалюватися невідкладно, а надання послуг забезпечуватися протягом однієї доби незалежно від зареєстрованого місця проживання особи чи сім'ї.

2.3. Модель соціальної послуги кризового втручання у професійній діяльності соціального працівника

Відповідно до Державного стандарту соціальної послуги кризового та екстреного втручання, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України, кризове втручання визначається як комплекс заходів, спрямованих на негайне реагування у кризовій ситуації з метою запобігання або мінімізації її негативних наслідків для особистості та відновлення здатності людини до самостійного функціонування. Особливої актуальності така послуга сьогодні набуває в умовах ведення військових дій у роботі з особами які зазнали травми втрати, внутрішньо переміщеними осами, особами які внаслідок воєнних дій переживають втрату безпеки, соціальних зв'язків, психологічну травматизацію та труднощі адаптації у приймаючих громадах.

У структурі соціальної роботи кризове втручання має комплексний міждисциплінарний характер та поєднує соціальну, психологічну, консультативну та соціально-правову допомогу. Аналіз положень основоположних державних документів щодо даної соціальної послуги і зокрема Державного стандарту дає можливість виокремити кілька взаємопов'язаних етапів надання послуги кризового та екстреного втручання [16; 25; 26].

Першим етапом є *виявлення кризової ситуації та первинна оцінка потреб*. На цьому етапі соціальний працівник встановлює контакт із клієнтом, здійснює збір інформації про її емоційний стан, умови проживання, рівень безпеки, особливості адаптації у новому середовищі та наявність факторів ризику. Державний стандарт визначає, що кризове втручання повинно бути своєчасним, невідкладним і спрямованим передусім на забезпечення безпеки отримувача соціальної послуги, саме тому первинна оцінка передбачає виявлення ознак гострої психологічної реакції, тривожності, страху, дезадаптації, соціальної ізоляції або проявів посттравматичного стресу [16; 25; 26].

Науковці Губар О., Белова І. наголошують, що ефективність кризового втручання, зокрема консультування, значною мірою залежить від швидкості реагування фахівця та його здатності встановити довірливу взаємодію, а саме «кризове консультування в соціальній роботі вимагає не лише емпатійного ставлення та емоційної підтримки, а й використання структурованих, науково обґрунтованих підходів, зокрема, когнітивно-поведінкової терапії та психоедукації» [8, с. 50]. Дослідники підкреслюють, що саме первинний контакт створює основу для подальшого соціального супроводу та дозволяє попередити поглиблення кризового стану. У роботі з людьми які перебувають в кризі важливо враховувати специфіку пережитого травматичного досвіду, оскільки навіть незначні зовнішні подразники можуть викликати повторне переживання травми.

Другий етап передбачає *стабілізацію психоемоційного стану особистості*. Відповідно до Державного стандарту, зміст кризового втручання включає психологічну підтримку, кризове консультування, допомогу у зниженні емоційного напруження та формуванні відчуття безпеки, саме на цьому етапі соціальний працівник забезпечує емоційну підтримку, допомагає усвідомити власний стан, сприяє відновленню базового відчуття контролю над ситуацією та активізує внутрішні ресурси особистості.

Аналіз праць науковців (Кулава К., Воеводська О., Чаркіна О.) [8; 10; 19] свідчить, що стабілізаційний етап є ключовим у роботі з кризовими станами, оскільки саме у цей період знижується ризик розвитку довготривалих психологічних порушень, при цьому соціальний працівник повинен використовувати методи активного слухання, підтримувальної бесіди, елементи арттерапії, техніки емоційної саморегуляції та вправи на зниження тривожності. У цьому контексті особливого значення набуває створення безпечного середовища, у якому особистість може вільно висловлювати власні переживання без страху осуду чи повторної травматизації.

Наступним етапом є *організація соціального супроводу та адаптації у приймаючій громаді* відповідно до державного стандарту, який звертає увагу на необхідності комплексного підходу до подолання наслідків кризової ситуації, що передбачає не лише короточасну підтримку, а й забезпечення подальшої соціальної інтеграції отримувача послуги. В роботі соціального працівника з клієнтом на цьому етапі важливим є сприяння включенню життєвий процес, налагодження міжособистісної взаємодії, профілактику булінгу та соціальної ізоляції, залучення до групових заходів і громадської активності.

Воеводська О., Чаркіна О. зазначають, що соціально-педагогічний супровід має ґрунтуватися на принципах дитиноцентризму, партнерської взаємодії та розвитку соціальної компетентності [6]. Соціальний працівник у взаємодії з соціальними педагогами, психологами, батьками та представниками громади забезпечує підтримку адаптаційних процесів, сприяє формуванню навичок комунікації, саморегуляції та конструктивного подолання стресу. Важливим компонентом є робота з приймаючою громадою щодо формування толерантного ставлення до внутрішньо переміщених осіб та попередження стигматизації дітей.

Відновлення здатності особистості до самостійного соціального функціонування та профілактику повторних кризових станів є четвертий етапом який відповідно до Державного стандарту передбачає стабілізацію психоемоційного стану особистості, підвищення рівня її соціальної адаптації та активізація власних ресурсів для подолання складних життєвих обставин. З огляду на це завершальний етап роботи орієнтований на розвиток життєстійкості, формування позитивної самооцінки, зміцнення соціальних зв'язків і підтримку активної участі особистості у житті громади.

На думку Трубавіної І. кризове втручання у таких гострих і хронічних ситуаціях як неможливість діяльності у значущій для людини сфері (вимушена міграція внаслідок стихійного лиха, техногенних катастроф, військових конфліктів; втрата дієздатності, не повинно обмежуватися

короткотривалою допомогою, а має сприяти формуванню довгострокових механізмів адаптації та соціальної стійкості [32]. У зв'язку з цим важливими складовими соціальної роботи є проведення профілактичних програм, тренінгів життєвих навичок, психоедукаційних заходів та сімейного консультування, у чому соціальний працівник здійснює моніторинг стану особистості, та за потреби організовує перенаправлення до інших фахівців або служб підтримки.

Загалом, аналіз Державного стандарту соціальної послуги кризового та екстреного втручання дозволяє стверджувати, що кризове втручання у роботі з соціального працівника є системним процесом, спрямованим на оперативне реагування на кризову ситуацію, стабілізацію емоційного стану, соціальну адаптацію та відновлення здатності дитини до повноцінного функціонування у новому соціальному середовищі, що в свою чергу загалом маючи комплексний характер, забезпечує ефективне подолання наслідків травматичного досвіду та сприяє успішній інтеграції у приймаючі громади [16; 25; 26].

Модель соціальної послуги кризового втручання у професійній діяльності соціального працівника доцільно розглядати як цілісну систему організаційних, соціально-психологічних, правових та координаційних заходів, спрямованих на оперативне реагування на кризову ситуацію, мінімізацію її негативних наслідків та відновлення здатності особистості до самостійного соціального функціонування. Практикоорієнтованою основою моделі виступають положення Закону України «Про соціальні послуги» (2019) [16], відповідно до якого екстрене (кризове) втручання визначено як базову соціальну послугу, що надається особам, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують невідкладної допомоги. У контексті сучасних суспільних викликів, пов'язаних із воєнними подіями, внутрішнім переміщенням населення, зростанням випадків насильства та психоемоційної дезадаптації, кризове втручання набуває особливого значення як інструмент забезпечення соціальної безпеки та підтримки населення [25; 26].

Побудована модель ґрунтується на принципах законності, доступності, комплексності, міжвідомчої взаємодії, конфіденційності, індивідуального підходу та орієнтації на потреби отримувача соціальної послуги, а її реалізація повинна передбачати інтеграцію різних видів професійної допомоги, що дозволяє забезпечити не лише короткострокове реагування на кризову ситуацію, але й організувати подальший соціальний супровід клієнта. Важливою особливістю моделі є поєднання соціально-психологічної підтримки із механізмами соціального впливу, правового захисту та міжвідомчої координації, що відповідає сучасному комплексному підходу до надання соціальних послуг.

Структурно модель включає кілька взаємопов'язаних компонентів: цільовий, діагностичний, організаційний, соціально-психологічний, правозахисний, реабілітаційний та моніторинговий. Усі компоненти є взаємоорієнтованими, зокрема *цільовий компонент* визначає основну мету кризового втручання, стабілізацію стану клієнта та відновлення його соціального функціонування; *діагностичний* - передбачає проведення первинної оцінки кризової ситуації, визначення рівня ризику для життя і здоров'я особи, аналіз її потреб та наявних ресурсів, що є одним із ключових етапів надання соціальної послуги, оскільки дозволяє сформувати індивідуальний план допомоги та визначити необхідні форми підтримки; *організаційний* - спрямований на координацію діяльності різних суб'єктів соціальної роботи, центрів соціальних служб, медичних установ, правоохоронних органів, громадських організацій та спеціалізованих служб підтримки, така міжвідомча взаємодія забезпечує комплексність допомоги та дозволяє ефективно реагувати на багатовимірні потреби клієнта; *соціально-психологічний* - об'єднує кризове консультування, психологічну підтримку, стабілізацію емоційного стану та формування у клієнта відчуття безпеки; *правозахисний* - реалізується через адвокацію, представництво інтересів особи та забезпечення доступу до соціальних гарантій і послуг; *реабілітаційний* - спрямований на відновлення соціальних зв'язків, адаптацію клієнта до нових

життєвих умов та розвиток його здатності до самостійного вирішення проблем, що дозволяє розглядати кризове втручання не лише як короткотривалу допомогу, а як процес поступового відновлення соціального функціонування особистості; *моніторинговий* - забезпечує оцінку ефективності наданої допомоги, аналіз досягнутих результатів та, за потреби, корекцію індивідуального плану соціального супроводу.

Реалізація моделі повинна здійснюватися поетапно:

- перший передбачає виявлення кризової ситуації та встановлення первинного контакту з клієнтом, на цьому етапі соціальний працівник визначає терміновість реагування, оцінює ризики та забезпечує емоційну безпеку особи;
- другий пов'язаний із комплексною оцінкою потреб клієнта, аналізом його психоемоційного стану, соціального оточення та наявних ресурсів підтримки;
- третій полягає у плануванні кризового втручання та розробці індивідуальної програми допомоги;
- четвертий передбачає безпосереднє надання соціальної послуги через використання методів кризового консультування, кейс-менеджменту, психосоціальної підтримки, медіації та соціального супроводу;
- п'ятим є моніторинг результатів кризового втручання та оцінка рівня відновлення соціального функціонування клієнта.

У процесі побудови моделі ми звернули увагу на те її ефективність значною мірою залежить від професійної компетентності соціального працівника, його здатності швидко оцінювати кризову ситуацію, здійснювати професійну комунікацію, координувати міжвідомчу взаємодію та дотримуватися етичних принципів соціальної роботи. При цьому соціальний працівник повинен володіти вагомими професійними якостями, такими як емпатія, стресостійкість, толерантність, навички кризової комунікації та здатність працювати в умовах високого емоційного навантаження (Рис. 2.1.)

МОДЕЛЬ СОЦІАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ КРИЗОВОГО ВТРУЧАННЯ у професійній діяльності соціального працівника (на основі Закону України «Про соціальні послуги», 2019)

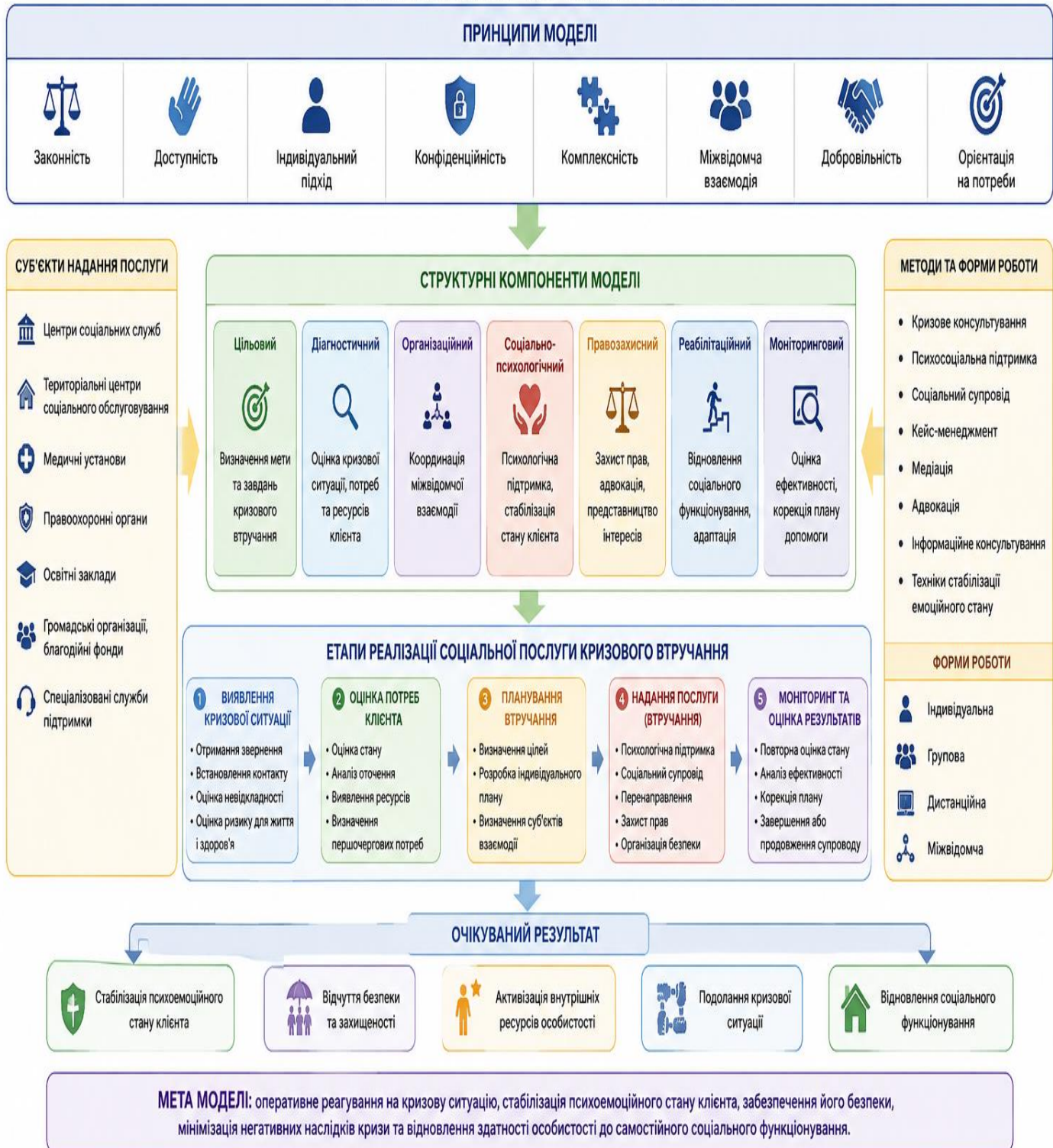


Рис.2.1. Модель соціальної послуги кризового втручання у професійній діяльності соціального працівника (на основі закону України «Про соціальні послуги», 201. [16].

Таким чином, модель соціальної послуги кризового втручання, побудована на основі Закону України «Про соціальні послуги», відображає сучасний інтегрований підхід до організації допомоги особам, які перебувають у кризових ситуаціях, а її комплексний характер забезпечує поєднання соціально-психологічної підтримки, правового захисту, міжвідомчої взаємодії та реабілітаційних заходів, що сприяє ефективному подоланню наслідків кризи та відновленню соціального функціонування особистості.

Висновки до другого розділу

Практика кризового втручання в соціальній роботі свідчить про його високу ефективність у наданні допомоги особам, які перебувають у складних життєвих обставинах. Комплексний підхід, що поєднує різні методи та форми роботи, забезпечує стабілізацію стану клієнта та сприяє його соціальній адаптації. Важливу роль відіграє своєчасна оцінка кризової ситуації, професійна компетентність соціального працівника та міжвідомча взаємодія.

У розділі визначено, що кризове втручання є складним інтегрованим процесом, що поєднує різноманітні методи соціально-психологічної допомоги: кризове консультування, психологічна підтримка, соціальний супровід, адвокація, медіація, фасилітація групової взаємодії, міжвідомча взаємодія та кейс-супровід. А також використовує індивідуальні, групові, міжвідомчі та дистанційні форми соціальної роботи з надання послуги. Їх використання дозволяє не лише допомогти конкретній особі у кризовій ситуації, але й впливати на соціальне середовище, сприяючи розвитку соціальної згуртованості та подоланню соціальної ізоляції

Модель соціальної послуги кризового втручання у професійній діяльності соціального працівника ми розглядаємо як цілісну систему організаційних, соціально-психологічних, правових та координаційних заходів, спрямованих на оперативне реагування на кризову ситуацію, мінімізацію її негативних наслідків та відновлення здатності особистості до самостійного соціального функціонування. Теоретико-методологічною основою моделі виступають положення Закону України «Про соціальні послуги» (2019) [16], відповідно до якого екстрене (кризове) втручання визначено як базову соціальну послугу, що надається особам, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують невідкладної допомоги.

ВИСНОВКИ

Проведене теоретичне дослідження проблеми кризового втручання у соціальній роботі дозволило досягти поставленої мети та сформулювати висновки відповідно до визначених завдань.

1. У результаті аналізу наукової літератури констатовано, що поняття «криза» є міждисциплінарною категорією, яка досліджується у психології, соціології, педагогіці, медицині та соціальній роботі, та розглядається як переломний етап життєдіяльності людини, що виникає внаслідок порушення звичного способу життя під впливом внутрішніх або зовнішніх чинників і супроводжується втратою здатності самостійно долати труднощі за допомогою наявних ресурсів та звичних моделей поведінки. Визначено, що кризові ситуації можуть мати різну природу виникнення: вікову, сімейну, професійну, соціальну, економічну, воєнну, пов'язану з насильством, вимушеним переміщенням або втратою близьких людей.

Встановлено, що кризове втручання є однією з базових соціальних послуг, спрямованих на оперативне реагування на кризову ситуацію та мінімізацію її негативних наслідків. Нормативно-правову основу надання послуги становлять Закон України «Про соціальні послуги», Постанова Кабінету Міністрів України № 587 «Про організацію надання соціальних послуг», Державний стандарт соціальної послуги кризового та екстреного втручання, а також Класифікатор соціальних послуг. Аналіз нормативних документів дозволив встановити, що кризове втручання в Україні визначається як комплекс невідкладних заходів, спрямованих на захист життя, здоров'я та безпеки особи, яка перебуває у складних життєвих обставинах.

1. Науково-теоретичний аналіз проблеми дослідження дозволив встановити, що становлення теорії кризового втручання відбувалося під впливом психологічних, соціологічних та соціально-педагогічних концепцій розвитку особистості. Визначено, що сучасне розуміння кризового втручання

базується на поєднанні ресурсного, системного, особистісно орієнтованого, екологічного та психосоціального підходів.

Дослідження наукових праць дозволило підсумувати, що вагомий внесок у розуміння природи криз зробили П. Горностай, А. Маслоу, З. Фройд, Е. Еріксон та інші вчені, які розглядали кризу як закономірний етап розвитку особистості, що супроводжується зміною життєвих орієнтирів, соціальних ролей та необхідністю адаптації до нових умов життя. Особливого значення для розвитку сучасної теорії кризового втручання набули положення про активізацію внутрішніх ресурсів особистості, відновлення контролю над життєвою ситуацією та формування адаптивних стратегій подолання труднощів.

Констатовано, що сучасні теоретичні підходи розглядають кризове втручання не лише як процес ліквідації наслідків кризової події, а як комплексну технологію підтримки особистості, яка поєднує психологічну допомогу, соціальну підтримку, захист прав людини та організацію доступу до необхідних ресурсів громади. Особливої актуальності зазначені підходи набувають у роботі з внутрішньо переміщеними особами, ветеранами війни, сім'ями військовослужбовців, дітьми та особами, які пережили травматичні події.

З.У ході дослідження конкретизовано, що зміст соціальної послуги кризового втручання полягає у здійсненні комплексу професійних заходів, спрямованих на оперативну стабілізацію кризової ситуації, оцінку ризиків, надання психосоціальної підтримки, захист прав клієнта та організацію подальшої допомоги, а основною метою є відновлення безпеки особи, мінімізація наслідків кризи та створення умов для повернення до повноцінного соціального функціонування.

Досліджено, що кризове втручання реалізується через сукупність взаємопов'язаних методів, серед яких провідне місце займають кризове консультування, психосоціальна підтримка, соціальний супровід, кейс-менеджмент, адвокація, медіація, фасилітація групової взаємодії та

міжвідомча координація. Комплексне використання зазначених методів дозволяє не лише стабілізувати стан клієнта, а й забезпечити доступ до необхідних соціальних ресурсів та послуг. При цьому з'ясовано, що ефективність кризового втручання значною мірою залежить від правильного поєднання індивідуальних, групових, міжвідомчих та дистанційних форм роботи, а їх використання забезпечує комплексність соціальної допомоги, сприяє відновленню соціальних зв'язків клієнта, його інтеграції у громаду та підвищенню рівня соціальної стійкості.

4.Визначено, що відповідно до Державного стандарту соціальної послуги кризового та екстреного втручання соціальний працівник здійснює комплексну оцінку кризової ситуації, яка включає визначення рівня загрози життю та здоров'ю клієнта, оцінку його ресурсів, потреб та можливостей подолання кризи, а також необхідності залучення інших фахівців. Особливістю даної соціальної послуги є оперативність реагування, оскільки екстрене втручання має бути організоване не пізніше ніж через 24 години після виявлення кризової ситуації.

Встановлено також, що важливим елементом є Акт про надання соціальної послуги кризового та екстреного втручання виступає не лише підтвердженням факту надання допомоги, але й інструментом оцінки потреб клієнта, фіксації проведених заходів та моніторингу результатів кризового реагування.

5.У результаті проведення наукового пошуку досліджено, що сучасна система надання кризової допомоги в Україні ґрунтується на принципах комплексності, доступності, міжвідомчої взаємодії, клієнтоорієнтованості та адресності соціальних послуг, вона передбачає координацію діяльності соціальних служб, закладів охорони здоров'я, освітніх установ, правоохоронних органів, громадських і благодійних організацій, що забезпечує комплексне реагування на кризові ситуації. На основі аналізу законодавства та наукових підходів розроблено модель соціальної послуги кризового втручання, яка розглядається як цілісна система організаційних,

соціально-психологічних, правових та координаційних заходів, спрямованих на оперативне реагування на кризову ситуацію, стабілізацію стану особистості та відновлення її здатності до самостійного соціального функціонування.

Реалізація моделі передбачає послідовне проходження етапів виявлення кризової ситуації, оцінки потреб клієнта, планування допомоги, безпосереднього кризового втручання та оцінювання результатів соціальної роботи. Особливістю запропонованої моделі є інтеграція соціально-психологічної підтримки, правового захисту, кейс-менеджменту та міжвідомчої взаємодії, що відповідає сучасним тенденціям розвитку соціальної роботи. Практична цінність розробленої моделі полягає у можливості її використання соціальними працівниками для організації кризового реагування щодо різних категорій населення, які перебувають у складних життєвих обставинах.

Перспективи подальших досліджень вбачаємо у розробленні спеціалізованих моделей та програм кризового втручання для окремих категорій отримувачів соціальних послуг, насамперед дітей внутрішньо переміщених осіб, сімей військовослужбовців, ветеранів війни, осіб, які пережили насильство, втрату або інші травматичні події. Актуальним залишається вивчення ефективності інтегрованих технологій кризового втручання, удосконалення механізмів міжвідомчої взаємодії, цифрових форм кризової допомоги та системи підготовки соціальних працівників до роботи в умовах сучасних суспільних криз.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Албул І. В. Життєві кризи: сутність, причини виникнення, соціальна допомога. *Збірник наукових праць Херсонського державного університету. Педагогічні науки*. 2018. Вип. 82 (1). С. 199–203.
2. Біденко Н. А., Варченко І. С. Підходи до розуміння й розв'язування кризових ситуацій в праці психолога. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка»*. Львів, 2016. С. 25-28.
3. Брикер І., Іванівська Т. Розуміння та сприйняття студентами захисту дітей від насильства. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія «Психологія»*. № 1(15). 2017. С. 5-10.
4. Бучинська І. Готовність студентів-психологів до кризових втручань. Національний університет «Києво-Могилянська академія». 2020. С.4-5.
5. Васильєва М. Підтримка студентів-психологів у кризових ситуаціях. Національний університет «Острозька академія». 2021. 7 с.
6. Воеводська О., Чаркіна О. Кризова психологічна допомога як засіб профілактики ПТСР в умовах війни. Психологічний супровід особистості в умовах війни : матеріали щорічної звітної науково-практичної конференції студентів і молодих учених / Під ред. З.М. Мірошник, О.А. Чаркіної. Кривий Ріг: Вид-во «Криворізький державний педагогічний університет». 2023. С. 49-55.
7. Вітенко І. С., Вітенко Т. І. Основи психології : підручник. Вінниця : Нова книга, 2001. 256 с.
8. Губар О., Белова І. Кризове консультування в соціальній роботі: інтеграція психологічного підходу як основи ефективної допомоги клієнтам. *Ввічливість. Humanitas*. 2025. 3. С. 43–52. doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2025.3.6>
9. Гобела В. В., Живко З. Б., Леськів Г. З., Мельник С. І. Управління кризовими ситуаціями : навчальний посібник. Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 2022. 228 с. <https://dspace.lvduvs.edu.ua/bitstream/1234567890/4772/1/.pdf>

10. Гречко І. С. Кризова психологія: готовність до дії. Київ: КМАД, 2011. С. 33-72.
11. Гуртовенко О. В. Індивідуальна психотерапія в Україні: становлення і розвиток. *Збірник наукових праць. Київ: КНУ імені Тараса Шевченка*. 2018. С. 12-14.
12. Державні стандарти соціальних послуг: збірка документів / Упорядник І.Б.Іванова / За заг. редакцією І. В. Маслянікової. К.: Університет «Україна». 2023. 475 с. <https://lib.uu.ua/wp-content/uploads/2024/03/derzhavni-standarty-sots.poslulh.pdf>
13. Детячук А. І. Компетентність психолога кризового спілкування у вимірах емоційно-ціннісної сфери. *Вісник Житомирського державного університету імені Івана Франка*. № 87(1). 2017. С.42-46.
14. Джеджора І. Стрес та кризовість в житті людини. *Наукові записки. Серія «Психологія і педагогіка»*. Київ. №40. 2018. С. 51-56.
15. Заушнікова М. Ю. Конспект лекцій із навчальної дисципліни «Кризове консультування», складений на основі робочої програми, затвердженої науково-методичною радою Університету, протокол №6 від 12.09.2019 р. Ірпінь : Державний податковий університет, 2021. 284 с.
16. Закон України Про соціальні послуги (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2019, № 18, ст.73).
17. Дроздова І. А., Клочко Н. І. Терапія особистісних криз у психотерапевтичній практиці. *Практична психологія та соціальна робота*. Київ. 2016. С. 43-46.
18. Ковальова М. І. Готовність майбутніх психологів до кризових втручань в освітньому процесі апробаційного закладу вищої освіти. *Молодий вчений*. № 12(4). 2020. С.382-385.
19. Кулава К. Роль кризового консультування у формуванні стійкості клієнтів соціальної роботи. *Публічне управління та соціальна робота*. Том 1. 2025. DOI: <https://doi.org/10.32782/3041-1319/2025-1-8>

20. Корнєєва І. І. Особливості психотерапевтичної роботи з клієнтами з тривожними розладами. *Екологічна безпека та природокористування*. Київ. 2017. С. 141-143.

21. Порядок міжвідомчої взаємодії з виявлення та організації надання соціальних послуг дітям та сім'ям, що належать до вразливих категорій населення, або перебувають у складних життєвих обставинах <https://nedoboivska-gromada.gov.ua/poryadok-mizhvidomchoi-vzaemodii-z-viyavlennya-ta-organizacii-nadannya-socialnih-poslug-dityam-ta-sim%E2%80%99yam-scho-nalezhat-do-vrazlivih-kateg-13-53-26-09-12-2025/>

22. Особистість як суб'єкт подолання кризових ситуацій: психологічна теорія і практика : монографія / за ред. С. Максименка та ін. Суми : Вид-во Сум ДПУ ім. А. С. Макаренка. 2017. 540 с.

23. Мередіт Е. Психологія кризових ситуацій: навч. посібник. Нью-Йорк: Видавництво «Альфа-Книга». 2009. С. 56-67.

24. Молява Л. Психологічна допомога у вирішенні кризових ситуацій. Київ: Логос. 2009. С. 85-90.

25. Наказ 18.04.2022 № 135 Зареєстровано в Міністерстві юстиції України 12 травня 2022 р. за № 512/37848 Про затвердження форми акту про надання повнолітній особі соціальних послуг екстрено (кризово) URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0512-22#Text>

26. Соціальна послуга кризового та екстреного втручання. <https://vinrayrada.gov.ua/news/1710848984/>

27. Петрук Н. Ю. Концептуальне обґрунтування понять «життєва криза» та «кризові ситуації» у соціально-психологічних дослідженнях. *Наукові записки. Психологія*. 2024. Вип. 1 (3). С. 108–115.

28. Психосоціальна допомога в роботі з кризовою особистістю навчальний посібник / наук. ред. та керівник проблем. Групи. Л. М. Вольнова. К. 2012. 275 с.

29. Ткачишина О. Р. Кризові ситуації: адаптаційні ресурси особистості та соціальні стереотипи. *Теорія і практика сучасної психології*. 2020. Т. 3. № 1. С. 116–120.
30. Титаренко Т. М. Життєва криза очима психолога. Київ : Агропромвидав України. 1998. С. 8–68.
31. Шевченко І. Кризова психологія та соціальна робота. Київ: Комплекс друку, 2013. С. 81-82.
32. Трубавіна І. Кризовий менеджмент: теорія і практика: навч. посіб./ І. Трубавіна, О. Шаблій. Київ: Знання, 2019. 25 с.
33. Річард Дж. Тедескі, Брет А. Мур, Кен Фальке, Джош Голдберг. Трансформовані травмою. Історії про посттравматичне зростання. 2025. 208 с. URL: <https://propalahramota.com/product/transformovani-travmoyu-istorii-pro-posttravmatichne-zrostannya>
34. Ягода М. Здоров'я та його основи. Київ.: Здоров'я, 2002. 400 с. 2.
35. Kaplan G. The new preventive psychiatry. *Archives of general psychiatry*, 16(2), 12. 1969. 138 s.
36. Kaplan G. The origins of preventive psychiatry. *Archives of general psychiatry*, 31(2), 1974. S.127-133.
37. Kristi Kanel. A Guide to crisis intervention: Brooks/Cole; 6-е вид., 2018 р. URL: https://www.amazon.co.uk/Guide-Crisis-Intervention-Mindtap-Course/dp/1337566411/ref=monarch_sidesheet
38. Timothy W. Coombs (Editor), Sherry J. Holladay (Editor). The Hand book of crisis communication: Second edition. 2022. Wiley-Blackwell. URL:<https://www.wiley.com/enus/The+Handbook+of+Crisis+Communication+%3A+Second+Edition-p-9781119678922>
39. Штернберг Р. Дж., Handbook of psychology. Volume 2: Research methodsin psychology, 2003. URL: <https://www.giosan.com/handbookresearch.pdf>
40. Beck A.T., Rush A.J., Shaw B.F., Emery G. Cognitive therapy of depression. New York: The Guilford Press, 1979. P. 36-3.

41. Greenberg L. S., Johnson S. M. Emotionally focused therapy for couples. New York: The Guilford Press, 2004. P. 92-94.
42. Levine P. A. In an Unspoken Voice: How the Body Releases Trauma and Restores Goodness. Berkeley: North Atlantic Books, 2010. P. 114-117.
43. Yalom I. D. Theory and practice of group psycho therapy. New York: Basic Books, 1995. P. 17-19.

ДОДАТКИ

Додаток А

ЗАКОН УКРАЇНИ

Про соціальні послуги

(Відомості Верховної Ради (ВВР), 2019, № 18, ст.73)

{Із змінами, внесеними згідно із Законами

№ 1875-IX від 16.11.2021, ВВР, 2022, № 7, ст.51

№ 2193-IX від 14.04.2022

№ 2801-IX від 01.12.2022, ВВР, 2023, № 54, ст.159

№ 3728-IX від 22.05.2024, ВВР, 2024, № 31, ст.230

№ 4017-IX від 10.10.2024, ВВР, 2025, №№ 11-14, ст.35

№ 4219-IX від 15.01.2025

№ 4223-IX від 15.01.2025

№ 4246-IX від 12.02.2025

№ 4332-IX від 26.03.2025}

Цей Закон визначає основні організаційні та правові засади надання соціальних послуг, спрямованих на профілактику складних життєвих обставин, подолання або мінімізацію їх негативних наслідків, особам/сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах.

Стаття 23. Послуги, що надаються екстрено (кризово)

1. Соціальні послуги надаються екстрено (кризово) у разі наявності загрози життю чи здоров'ю особи або у разі введення надзвичайного чи воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях.

2. Підтвердженням надання соціальних послуг екстрено (кризово) є акт про надання соціальних послуг, що містить відомості про отримувача та надавача таких послуг, надані соціальні послуги, строки, дати їх надання.

Форма акта про надання соціальних послуг затверджується центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері соціального захисту населення.

У разі прийняття рішення про надання соціальних послуг екстрено (кризово) підтвердний акт про надання соціальних послуг, передбачений абзацом першим цієї частини, надсилається надавачами соціальних послуг до відповідного уповноваженого органу системи надання соціальних послуг, передбаченого пунктами 3 і 4 частини першої статті 11 цього Закону, протягом одного місяця з дня надання соціальної послуги.

{Стаття 23 із змінами, внесеними згідно із Законами № 2193-IX від 14.04.2022, № 3728-IX від 22.05.2024; текст статті 23 в редакції Закону № 4332-IX від 26.03.2025}

Додаток Б

ЕКСТРЕНЕ (КРИЗОВЕ) НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Звернення (письмове або усне) особи, у тому числі дитини/сім'ї, про надання соціальних послуг екстрено (кризово) або отримання повідомлення до УСЗН або надавача



Оцінка ситуації, в якій перебуває особа/сім'я (згідно з додатком 2 до Державного стандарту соціальної послуги кризового та екстреного втручання, затвердженого наказом Мінсоцполітики від 01.07.2016. № 716)



За результатами оцінки складається акт про надання соціальних послуг екстрено (кризово) за формою, затвердженою Мінсоцполітики (наказ Мінсоцполітики від 18.04.2022 № 135 «Про затвердження форми акта про надання повнолітній особі соціальних послуг екстрено (кризово)»)



Рішення про надання послуг екстрено (кризово) приймається уповноваженим органом/надавачем невідкладно та протягом однієї доби забезпечується надання соціальних послуг



Акт про надання соціальних послуг екстрено (кризово) за формою, затвердженою Мінсоцполітики (наказ Мінсоцполітики від 18.04.2022 № 135 «Про затвердження форми акта про надання повнолітній особі соціальних послуг екстрено (кризово)» розділ 4.



Акт формується протягом місяця з початку надання соціальних послуг. За результатами роботи в акті зазначаються відомості про необхідність продовження надання соціальних послуг, про що повідомляється уповноваженому органу з надісланням примірника акта.

Додаток В

Кризове та екстрене втручання	
Подання заяви: ~ 15 хвилин Термін розгляду: послуга надається негайно Строк надання: екстрено (кризово), одноразово Вартість: безоплатно, платно	Опис послуги: Кризове та екстрене втручання – це соціальна послуга, що спрямована допомогти людині, сім'ї або групі осіб, які постраждали від кризової ситуації. Зокрема, насильства у сім'ї. Така соціальна послуга є оперативною допомогою і підтримкою для осіб, які переживають кризову ситуацію і не можуть самотійно її подолати. Якщо потрібно, в межах послуги організують тимчасовий притулок, харчування та медичну допомогу. Крім того, можуть надати психологічну допомогу та допомогти оформити документи. Розрізняють такі види кризового та екстреного втручання: • телефонне консультування («гаряча лінія»)*; • екстрена допомога; • короткочасна кризова допомога; • кризове консультування. Докладніше – у Державному стандарті соціальної послуги кризового та екстреного втручання. *на телефонну лінію можна звертатися анонімно
Як отримати послугу Підставою для отримання соціальної послуги є: • заява (звернення) потенційного отримувача; • заява (звернення) осіб, яким відомо про кризову ситуацію; • повідомлення про особу, яка постраждала від насильства у сім'ї; • заява (звернення) медичних / правоохоронних / соціальних служб, державних та громадських організацій про кризову ситуацію, зокрема внаслідок насильства у сім'ї. Після реєстрації звернення або повідомлення надавач негайно, протягом 24 годин, оцінює кризову ситуацію, після чого приймає рішення про початок надання послуги. Якщо є інформація про загрозу життю чи здоров'ю особи, надавач соціальної послуги здійснює екстрене втручання негайно. Послуга телефонного консультування може бути першим етапом кризового та екстреного втручання або навіть самотійним видом – кризовою допомогою.	

Онлайн

1. Увійдіть у кабінет, авторизувавшись за допомогою КЕП.
2. Перейдіть до розділу «**Мої заяви**» – «**Заяви**», після чого натисніть кнопку «**Подати нову заяву**».
3. Оберіть підпункт «**Заяви про надання соціальних послуг**», а потім послугу. Заповніть усі дані та додайте потрібні відскановані документи.
4. Підпишіть заяву електронним підписом.

Важливо: якщо ви повідомляєте про особу або сім'ю, яка в кризовій ситуації, оберіть підпункт «**Подати повідомлення/інформацію про сім'ю/особу, яка перебуває у складних життєвих обставинах**», після чого заповніть усі дані та підпишіть електронним підписом.

На порталі ви також можете **подати швидке звернення** – для цього КЕП не потрібен. Ви залишите свої контактні дані, а представники органу соціального захисту населення зв'яжуться з вами, щоб допомогти оформити заяву та сформувати пакет документів.

Офлайн

Звернутися **усно чи письмово** до органу соціального захисту населення або надавача соціальних послуг у громаді, в якій проживаєте або тимчасово перебуваєте.

Перелік необхідних документів, щоб отримати соціальну послугу

Соціальний менеджер/фахівець із соціальної роботи або соціальний працівник може допомогти в оформленні заяви про надання соціальної послуги, а також сформувати пакет документів. Він формується на основі потреб конкретної особи або сім'ї, однак із переліком можна ознайомитися [за посиланням](#).

Результат

Отримаєте рішення про надання соціальної послуги кризового та екстреного втручання.

Наступні кроки

1. Оцінка кризової ситуації отримувача соціальної послуги

Надавач соціальної послуги оперативно, **протягом 24 годин** після фіксації звернення, аналізує ситуацію, визначають важливі аспекти та стан отримувача. Оцінку кризової ситуації проводять за допомогою інтерв'ю та аналізу документів.

2. Складання акта з надання соціальної послуги

Акт є підтвердження надання кризового та екстреного втручання. У ньому зазначають загальні відомості, заходи, які будуть проводитися в межах послуги, а також строки виконання та відповідальних за це. Сам документ підписується у 2 примірниках – один надається отримувачу, другий залишається у фахівців, які здійснюють заходи. Акт не складається, якщо це телефонне консультування («гаряча лінія»).

Зверніть увагу!

Вам можуть відмовити у послугі – у такому разі ви отримаєте письмове пояснення причин. Водночас лист-відмова може містити довідкову інформацію. Зокрема, про можливість отримати таку соціальну послугу в іншому місці.

Крім того, кризове та екстрене втручання можуть припинити надавати. Насамперед через те, що мета послуги досягнута або ж немає ознак кризи, ризику для життя і здоров'я отримувача соціальної послуги.

Часті питання та відповіді**Як та те надається така соціальна послуга?**

Усе залежить від особливостей кризової ситуації. Соціальна послуга кризового та екстреного втручання може надаватися:

- вдома;
- за місцем перебування (заклад охорони здоров'я, заклад освіти, тимчасовий притулок, тимчасові мобільні пункти допомоги, у родичів та близьких, тимчасове безпечне місце тощо);
- в організації, яка надає послугу.

Розрізняють такі види кризового та екстреного втручання:

- телефонне консультування (цілодобова «гаряча лінія»);
- екстрена допомога (якщо є загроза життю чи здоров'ю; надається протягом 24 годин);
- короткочасна кризова допомога (надається протягом 48 годин);
- кризове консультування (надається протягом 24 годин).

Якою є вартість соціальної послуги?

Вона надається безоплатно, за плату або із встановленням диференційованої плати.

Якою є тривалість надання соціальної послуги?

Соціальна послуга екстреного та кризового втручання починає надаватись одразу після встановлення контакту з отримувачем.

Кризове та екстрене втручання надається **негайно** з моменту отримання інформації про кризову ситуацію до того моменту, як усунуть ризики, які спричинила та ситуація. Строк надання – **не більше 72 годин**. В іншому випадку особа або сім'я отримує інші необхідні соціальні послуги, щоб подолати складні життєві обставини.

Пов'язані послуги

- Денний догляд
- Паліативний догляд
- Стаціонарний догляд
- Натуральна допомога
- Соціальна адаптація
- Соціальна інтеграція та реінтеграція
- Соціальна реабілітація осіб з інтелектуальними та психічними порушеннями
- Соціально-психологічна реабілітація осіб із залежністю від наркотичних засобів чи психотропних речовин.

Нормативна база

Закон України «Про соціальні послуги»

Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 «Про організацію надання соціальних послуг»

Постанова Кабінету Міністрів України від 26.06.2019 №576 «Про затвердження Порядку надання соціальних послуг особам з інвалідністю та особам похилого віку, які страждають на психічні розлади»

Наказ Міністерства соціальної політики України від 01.07.2016 № 716 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги кризового та екстреного втручання»

Додаток Д

АКТ

з надання соціальної послуги кризового та екстреного втручання

Отримувач соціальної послуги _____

(прізвище, ім'я, по батькові)

Загальна тривалість надання соціальної послуги: з _____ по _____

Мета та завдання	Заходи, які здійснено для подолання кризової ситуації	Заходи, які здійснено надавачем соціальної послуги при погіршенні кризової ситуації	Ресурси (особисті, надавача соціальної послуги, громади)	Висновки (послугу надано, переадресовано до інших організацій, що надають соціальні послуги)

Суб'єкти, залучені до надання соціальної послуги

Прізвище, ім'я, по батькові	Підпис	Контактний телефон

Я отримав(ла) та ознайомився(лася) з актом надання соціальної послуги, погоджуюся з його змістом та сприятиму його виконанню.

____ (прізвище, ім'я, по батькові)

_____ 20 _____

р.

(дата) (підпис)

Надавач соціальної послуги _____

(підпис)

Отримувач соціальної послуги _____

(підпис)

ДЕРЖАВНИЙ СТАНДАРТ

соціальної послуги кризового та екстреного втручання

I. Загальні положення

1. Цей Державний стандарт визначає зміст, обсяг, умови та порядок надання соціальної послуги кризового та екстреного втручання, показники її якості.

2. Цей Державний стандарт застосовується для:

організації надання соціальної послуги кризового та екстреного втручання особам, сім'ям, групам осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, у тому числі постраждалим від насильства в сім'ї;

здійснення моніторингу й контролю за якістю надання соціальної послуги кризового та екстреного втручання;

визначення тарифу платної соціальної послуги кризового та екстреного втручання.

3. Соціальна послуга кризового та екстреного втручання в обсягах, визначених цим Державним стандартом, надається безоплатно, за плату або з установами диференційованої плати.

Соціальна послуга у разі загрози та виникнення надзвичайної ситуації надається із урахуванням вимог, передбачених Кодексом цивільного захисту України та іншими нормативно-правовими актами у сфері цивільного захисту.

4. У цьому Державному стандарті терміни використовуються в таких значеннях:

акт з надання соціальної послуги кризового та екстреного втручання (далі - акт з надання соціальних послуг) - документ, складений на підставі проведеної комплексної оцінки кризової ситуації отримувача соціальної послуги, у якому зазначено заходи, що здійснювалися для надання соціальної послуги, відомості про необхідні ресурси, періодичність й термін виконання, відповідальних виконавців та дані щодо моніторингу результатів;

кризова ситуація - ситуація, в якій з'являється набір травматичних подій, обставин, з яких людина не може вийти, не змінивши їх. Кількість можливих варіантів змінювати ці обставини незначна, будь-яка спроба змін обставин традиційними чи звичайними способами може призвести до погіршення ситуації, до зменшення можливостей та ще більшого обмеження дій;

кризове та екстрене втручання - термінове втручання в кризову ситуацію з метою негайного усунення або мінімізації наслідків такої ситуації, надання допомоги та підтримки, спрямованої на її подолання;

міжперсональне функціонування - спілкування, продуктивна взаємодія однієї особи з іншими на різних рівнях (психологічному, фізичному, соціальному);

моніторинг якості надання соціальної послуги кризового та екстреного втручання - постійний чи періодичний перегляд діяльності персоналу соціальної служби, де надається соціальна послуга, що має на меті оцінку поточних результатів, виявлення труднощів, визначення проблем, надання рекомендацій щодо їх усунення;

надавач соціальної послуги кризового та екстреного втручання (далі - надавач соціальної послуги) - особа чи група осіб, які безпосередньо виконують відносно отримувача соціальної послуги або спільно з ним заходи, що становлять зміст соціальної послуги;

наснаження - підтримка отримувачів соціальної послуги, підвищення їхньої впевненості, самооцінки, компетенції, щоб вони могли самостійно представляти свої та своєї родини інтереси в організаціях, закладах та службах, об'єднуватися з іншими отримувачами соціальних послуг для створення груп взаємопідтримки та взаємодопомоги;

отримувач соціальної послуги кризового та екстреного втручання (далі - отримувач соціальної послуги) - особа, у тому числі постраждала від насильства в сім'ї, яка в силу кризової ситуації користується заходами, що становлять зміст соціальної послуги;

оцінка кризової ситуації - аналіз надавачем соціальної послуги інформації щодо життєвих обставин отримувача соціальної послуги для визначення змісту й обсягу надання йому соціальної послуги;

персональне функціонування - існування, діяльність, активність особистості на фізичному, психологічному та соціальному рівнях;

соціальна послуга кризового та екстреного втручання (далі - соціальна послуга) - психологічна допомога (консультування, підтримка, діагностика, корекція, психотерапія, реабілітація), надання інформації з питань соціального захисту населення, допомога в організації взаємодії з іншими фахівцями та службами, представництво інтересів, корекція сімейних стосунків, допомога особам, які постраждали від надання соціальної послуги, відомості про необхідні ресурси, періодичність й термін виконання, відповідальних виконавців та дані щодо моніторингу результатів;

кризова ситуація - ситуація, в якій з'являється набір травматичних подій, обставин, з яких людина не може вийти, не змінивши їх. Кількість можливих варіантів змінювати ці обставини незначна, будь-яка спроба змін обставин традиційними чи звичайними способами може призвести до

погіршення ситуації, до зменшення можливостей та ще більшого обмеження дій;

кризове та екстрене втручання - термінове втручання в кризову ситуацію з метою негайного усунення або мінімізації наслідків такої ситуації, надання допомоги та підтримки, спрямованої на її подолання;

міжперсональне функціонування - спілкування, продуктивна взаємодія однієї особи з іншими на різних рівнях (психологічному, фізичному, соціальному);

моніторинг якості надання соціальної послуги кризового та екстреного втручання - постійний чи періодичний перегляд діяльності персоналу соціальної служби, де надається соціальна послуга, що має на меті оцінку поточних результатів, виявлення труднощів, визначення проблем, надання рекомендацій щодо їх усунення;

надавач соціальної послуги кризового та екстреного втручання (далі - надавач соціальної послуги) - особа чи група осіб, які безпосередньо виконують відносно отримувача соціальної послуги або спільно з ним заходи, що становлять зміст соціальної послуги;

наснаження - підтримка отримувачів соціальної послуги, підвищення їхньої впевненості, самооцінки, компетенції, щоб вони могли самостійно представляти свої та своєї родини інтереси в організаціях, закладах та службах, об'єднуватися з іншими отримувачами соціальних послуг для створення груп взаємопідтримки та взаємодопомоги;

отримувач соціальної послуги кризового та екстреного втручання (далі - отримувач соціальної послуги) - особа, у тому числі постраждала від насильства в сім'ї, яка в силу кризової ситуації користується заходами, що становлять зміст соціальної послуги;

оцінка кризової ситуації - аналіз надавачем соціальної послуги інформації щодо життєвих обставин отримувача соціальної послуги для визначення змісту й обсягу надання йому соціальної послуги;

персональне функціонування - існування, діяльність, активність особистості на фізичному, психологічному та соціальному рівнях;

соціальна послуга кризового та екстреного втручання (далі - соціальна послуга) - психологічна допомога (консультування, підтримка, діагностика, корекція, психотерапія, реабілітація), надання інформації з питань соціального захисту населення, допомога в організації взаємодії з іншими фахівцями та службами, представництво інтересів, корекція сімейних стосунків, допомога особам, які постраждали від насильства в сім'ї, допомога в отриманні безоплатної правової допомоги, організація надання невідкладної медичної допомоги, організація надання притулку;

суб'єкт, що надає соціальну послугу, - підприємство, установа, організація, заклад незалежно від форми власності, фізична особа - підприємець, які відповідають критеріям діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги.

Інші терміни вживаються у значеннях, визначених Законами України «Про соціальні послуги», «Про основи соціального захисту бездомних осіб і безпритульних дітей», «Про соціальну адаптацію осіб, які відбувають чи відбули покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк», «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю», «Про національні меншини в Україні», «Про органи і служби у справах дітей та спеціальні установи для дітей», «Про основи соціальної захищеності інвалідів в Україні», «Про протидію торгівлі людьми», «Про попередження насильства в сім'ї» та іншими нормативно-правовими актами у сфері соціального захисту населення.