УДК 364-782-022.326.5(045)
DOI https://doi.org/10.31392/UDU-nc.series5.2026.111.03

Балдинюк О. Д.
orcid.org/0000-0003-4276-7819

КРИЗОВЕ ВТРУЧАННЯ В КОНТЕКСТІ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

У статті здійснено комплексне теоретичне обґрунтування значення кризового та екстреного втручання в сучасній системі соціальної роботи, що зумовлено зростанням кількості глобальних і локальних кризових явищ: від індивідуальних психотравм до масштабних соціально-політичних та природних катастроф. Метою дослідження є аналіз змістового наповнення та ролі навчальної дисципліни «Екстрене (кризове) втручання в соціальній роботі» у процесі фахової підготовки та формування професійних компетентностей майбутніх бакалаврів зі спеціальності «Соціальна робота та консультування».

Висвітлено нормативно-правове підґрунтя кризової допомоги в Україні з урахуванням положень профільного законодавства та Державного стандарту соціальних послуг. У межах аналізу змісту дисципліни розкрито специфіку вивчення теоретичних засад копінг-стратегій, а також класифікації криз. Специфіку кризового реагування розглянуто крізь призму чотирьох ключових підходів: психосоціального, системного, гуманістичного та соціально-політичного.

Окрему увагу приділено практичним аспектам інтервенцій, зокрема алгоритмам дій фахівця у перші години після надзвичайної ситуації, методам стабілізації гострого стресу та організації допомоги вразливим групам (дітям, ветеранам війни, жертвам домашнього насильства) й постраждалим спільнотам під час колективних катастроф. Виокремлено та схарактеризовано складні етичні дилеми, пов’язані з дотриманням конфіденційності в умовах медіатизації, дихотомією між автономією клієнта і превентивним захистом, а також справедливим розподілом дефіцитних ресурсів на користь ультра-вразливих категорій населення.

Наголошено, що тривала робота у кризовому стані провокує ризики вторинного травматичного стресу та професійного вигорання персоналу. Констатовано необхідність упровадження трирівневої системи підтримки фахівців (індивідуального, організаційного та професійно-дидактичного рівнів) задля збереження кадрового потенціалу соціальної сфери.

Ключові слова: *криза, кризове втручання, екстрена допомога, соціальна робота, соціальний працівник, професійні компетентності, вразливі групи, етичні дилеми, професійне вигорання.*

Сучасне суспільство стикається зі зростаючою кількістю кризових явищ – від індивідуальних трагедій (втрата близьких, домашнє насильство, раптові хвороби, психотравми) до масштабних соціально-політичних та природних катастроф (військові конфлікти, масова міграція, епідемії, стихійні лиха). Ці явища створюють умови підвищеної вразливості окремих людей і груп, порушують життєві зв’язки, підривають економічну та психологічну стабільність. У такому контексті роль соціальної роботи набуває особливої значущості: фахівці соціальної сфери виконують функцію першої лінії допомоги, координують соціальні послуги, забезпечують доступ до ресурсів та відновлюють соціальні зв’язки, що критично важливо для подолання наслідків кризи. Дослідження кризового втручання як складової професійної практики соціальних працівників є надзвичайно актуальним для теорії і практики соціальної роботи, формування політик соціального захисту та підготовки кадрів.

Вивчення дисципліни «Екстрене (кризове) втручання в соціальній роботі» дозволяє майбутнім соціальним працівникам сформувати професійні компетентності, необхідні для ефективної допомоги людям у складних та небезпечних життєвих ситуаціях.

Хоча поняття «криза» та «кризове втручання» широко представлені в літературі з психології, медицини та соціальної роботи, наявні підходи часто розрізняються за акцентами, методологією та практичними алгоритмами.

Так, українські психологи В. Зливков, С. Лукомська [2, с. 7], І. Ушакова кризу трактують як «важкий стан, викликаний якоюсь причиною, або різка зміна статусів персонального життя» [7].

Українські науковці, серед яких К. Кулава, М. Жінчин, Н. Петрук у своїх працях аналізують концептуальні підходи до здійснення кризового втручання, описують специфіку консультативної роботи з особами, що перебувають у стані психологічної дезорганізації, а також визначають морально-етичні орієнтири професійної діяльності фахівця.

У фокусі дослідницької уваги дослідниць М. Чорней, К. Галкіної [8] перебуває роль копінг-стратегій, механізмів психологічного захисту та внутрішніх ресурсів індивіда під час подолання кризових станів; окремо науковиці вивчають можливості інтегративного підходу та позитивної психотерапії як інструментів розвитку життєстійкості й стимулювання посттравматичного зростання.

Водночас дослідниці І. Албул та О. Ткачишина підкреслюють доцільність системного впровадження кризового консультування в діяльність соціальних служб, особливо в ситуаціях, пов’язаних із збройними конфліктами, насильницькими подіями та значущими життєвими втратами.

В Законі України «Про систему охорони психічного здоров’я в Україні» під кризовим психологічним втручанням розуміється «психологічна допомога людині, яка перебуває у стані кризи» [6]. Кризове психологічне втручання базується на принципах «короткостроковості, реалістичності кризової допомоги та

необхідності відновлення відчуття контролю над ситуацією. Основним методом кризового втручання є кризове психологічне консультування, крім того, в кризове втручання може бути включена перша психологічна допомога безпосередньо після екстремальної, кризової або травмівної ситуації» [6].

Українська науковиця І. Албул трактує кризове та екстрене втручання як комплексну систему допомоги, що охоплює психологічну підтримку (зокрема консультування, діагностування, корекційну роботу, психотерапевтичний супровід і реабілітаційні заходи), інформування з питань соціального захисту, сприяння налагодженню взаємодії з профільними спеціалістами й відповідними службами, а також представництво інтересів клієнта. До змісту такого втручання авторка також відносить роботу з нормалізації сімейних взаємин, підтримку осіб, які зазнали домашнього насильства, сприяння в отриманні безоплатної правової допомоги, координацію надання невідкладної медичної допомоги та організацію тимчасового притулку [1, с. 9–13].

Відповідно до Державного стандарту соціальної послуги кризового та екстреного втручання, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України, кризове та екстрене втручання – це «термінове втручання в кризову ситуацію з метою негайного усунення або мінімізації наслідків такої ситуації, надання допомоги та підтримки, спрямованої на її подолання» [5].

Мета статті полягає в теоретичному обґрунтуванні значення кризового втручання в системі соціальної роботи та аналізі змістового наповнення навчальної дисципліни «Екстрене (кризове) втручання в соціальній роботі» як складової професійної підготовки майбутніх соціальних працівників; визначенні її ролі у формуванні фахових компетентностей.

Навчальна дисципліна «Екстрене (кризове) втручання в соціальній роботі» розроблена відповідно до освітньо-професійної програми «Соціальна робота та консультування» першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за спеціальністю І10 Соціальна робота та консультування галузі знань І Охорона здоров'я та соціальне забезпечення.

Даний освітній компонент пропонується здобувачам вищої освіти у шостому семестрі третього курсу. Загальний обсяг дисципліни становить 90 годин (3 кредити ЄКТС). З них 22 години відведено на лекційні, 24 години на практичні заняття та 44 годин – на самостійну роботу й виконання індивідуального навчально-дослідного завдання [4].

Завданням курсу є ознайомити студентів з предметом, методами, історією становлення кризового втручання; історією вивчення травми, посттравматичного стресового розладу, формування у майбутніх соціальних працівників уявлень про специфіку роботи фахівця в умовах кризових, екстремальних і травмівних ситуацій.

Під час вивчення навчальної дисципліни «Екстрене (кризове) втручання в соціальній роботі» потрібно досягти таких результатів навчання:

– «розробляти перспективні та поточні плани, програми проведення заходів, оперативно приймати ефективні рішення у складних ситуаціях;

– використовувати спеціалізоване програмне забезпечення у ході розв'язання професійних завдань, в тому числі на етапі раннього втручання;

– визначати зміст співпраці з організаціями-партнерами з соціальної роботи для виконання завдань професійної діяльності, в тому числі на етапі раннього втручання;

– виявляти етичні дилеми та суперечності у професійній діяльності та застосовувати засоби супервізії для їх вирішення, зокрема на етапі раннього втручання;

– планувати, організовувати, проводити, надавати соціальні послуги (інформування, консультування, посередництво, соціальна профілактика, догляд та виховання, соціальний супровід, кризове втручання, соціальна адаптація, інтеграція та реінтеграція, реабілітація та ін.), соціальну допомогу у громаді за потреби різних груп клієнтів (у тому числі оцінювати потреби та інформувати ветеранів війни та членів їх сімей)» [4].

Перша тема «Кризове втручання в соціальній роботі» має на меті ознайомити студентів із метою та основними завданнями навчальної дисципліни «Екстрене (кризове) втручання в соціальній роботі».

Під час вивчення цієї теми здобувачі освіти ознайомлюються з поняттями «криза», «кризова ситуація», «кризова подія», «психічна травма», «кризовий стан», з'ясовують їхні особливості та взаємозв'язки. Вони аналізують типологію криз (кризи розвитку, обставин, екзистенційні), визначають їх характерні ознаки та можливі наслідки для особистості.

Крім того, студенти вивчають зміст і етапи здійснення кризового втручання, аналізують алгоритми дій соціального працівника в умовах гострої кризи та ознайомлюються з практичними методами надання допомоги клієнтам у кризових станах.

Сучасні підходи до подолання кризових станів усе частіше базуються на синергії індивідуального консультування та залучення соціального ресурсу. Зокрема, цей комплексний процес передбачає проведення інформаційно-просвітницької роботи з клієнтом, взаємодію з його безпосереднім оточенням і створення мережі соціально-психологічної підтримки.

У сучасному науковому просторі специфіку кризового реагування аналізують крізь призму кількох ключових підходів:

1) психосоціального, де головна увага приділяється персональним реакціям людини, її здатності до адаптації та психологічній стійкості (ресилієнтності);

2) системного, котрий інтерпретує кризову ситуацію як деструкцію в архітектурі міжособистісних комунікацій та суспільних інститутів;

3) гуманістичного, базою якого є безумовне визнання самоцінності, гідності та особистісної незалежності індивіда;

4) соціально-політичного, що акцентує на детермінуючій ролі структурного дисбалансу та політичного контексту у формуванні ступеня вразливості населення й бар’єрів при отриманні підтримки.

Ефективна практика соціальної роботи вимагає комплексної та інтегрованої моделі, яка гармонійно поєднує персоналізовану допомогу із заходами на рівні локальних громад та трансформацією соціальної політики. Такий багатовекторний формат забезпечує не лише оперативне реагування на гострі виклики, а й закладає підґрунтя для довготривалої стабілізації, розбудови мереж соціальної солідарності та консолідації внутрішнього потенціалу громади.

Важливим є вивчення теми, в якій студенти знайомляться з особливостями та стратегіями екстреного втручання в соціальній роботі. Майбутні фахівці ознайомлюються з роллю соціальних працівників у процесі екстреного втручання, визначають їхні функції, відповідальність та межі професійної компетентності в умовах кризових подій. Також вони вивчають алгоритми дій фахівця у перші години та дні після настання надзвичайної ситуації, а також принципи міжвідомчої взаємодії.

В межах вивчення змістового модуля «Практичні аспекти екстреного втручання в соціальній роботі» студенти аналізують специфіку роботи з різними вразливими групами населення, зокрема особливості кризової допомоги дітям і підліткам, інтервенції серед ветеранів та осіб, що пережили війну, а також підходи до роботи з жертвами домашнього насильства. Вони вивчають психосоціальні потреби цих груп і ознайомлюються з адаптованими стратегіями підтримки.

Важливе місце відводиться знайомству з техніками роботи з гострим стресом і психічною травмою, вивченню методів стабілізації емоційного стану клієнтів та аналізу ефективності різних інтервенцій залежно від характеру травматичної події.

Крім того, студенти вивчають особливості інтервенції при колективних катастрофах (природні катастрофи, війна, техногенні аварії), аналізують моделі реагування у масштабних кризових ситуаціях та ознайомлюються з принципами організації допомоги постраждалим спільнотам.

Специфіка діяльності фахівців у зоні екстремальних подій та хронічної нестабільності вимагає суттєвої реконцептуалізації традиційних етичних стандартів. Робота в кризовому середовищі детермінує появу складних дилем, які не мають лінійного вирішення та потребують від соціального працівника високого рівня етичної зрілості й міждисциплінарної гнучкості.

Можна виокремити ряд етичних дилем у фокусі кризового втручання.

Перш за все це конфіденційність в умовах медіатизації та масового розголосу. За умов масштабних криз (техногенні катастрофи, військові конфлікти, пандемії) приватне життя постраждалих часто стає об’єктом підвищеного інтересу з боку ЗМІ та цифрових платформ. Забезпечення класичного принципу анонімності ускладнюється. Виникає потреба у жорсткому розмежуванні суспільного інтересу та священного права особи на приватність. Соціальний працівник має діяти як буфер, що захищає цифрову та персональну безпеку клієнта від інструменталізації його травми широким загалом.

Наступною дилемою є дихотомія між автономією клієнта та обов’язком захисту. У гострому стані травми або дезорієнтації здатність індивіда до прийняття усвідомлених рішень може бути тимчасово обмеженою. Постає дилема: де закінчується повага до суб’єктності клієнта і де починається виправдане превентивне втручання задля його безпеки або безпеки оточуючих? Балансування на цій межі вимагає філігранного застосування концепції «обмеженої автономії» без скочування в агресивний професійний патерналізм.

Ще одним важливим питанням є інклюзивність та пріоритетність розподілу обмежених ресурсів. Криза завжди маркується дефіцитом: часу, гуманітарної допомоги, терапевтичних місць чи фінансування. Формування прозорих, вільних від корупційних ризиків та фаворитизму критеріїв розподілу є базовою вимогою справедливості. При цьому особливий акцент має зміщуватися на інтереси ультра-вразливих категорій (люди з інвалідністю, самотні літні особи, діти без супроводу), які часто випадають із загальних потоків евакуації чи допомоги через фізичну або соціальну невидимість.

Висновки та перспективи подальших розвідок. Варто звернути увагу на той факт, що тривале перебування у кризовому континуумі трансформує психоемоційну сферу самого персоналу. Феномени «втоми від співчуття», вторинного травматичного стресу та професійного вигорання є не просто індивідуальними ризиками, а серйозною загрозою для якості надання послуг. У зв’язку з цим, для збереження кадрового потенціалу варто використовувати такі рівні підтримки як індивідуальний, організаційний та професійно-дидактичний. Тільки за умови створення комплексної системи підтримки працівників, де інституційний захист поєднується з безперервною етичною рефлексією, соціальна робота спроможна виконувати свою місію в умовах хронічних, повторюваних та турбулентних суспільних криз.

Таким чином, кризове втручання є невід’ємною частиною сучасної соціальної роботи, що вимагає чіткої теоретичної бази, інтегрованих практик і адекватної ресурсної підтримки. Посилення наукового осмислення та практичної підготовки у сфері кризової допомоги сприятиме підвищенню стійкості як окремих осіб, так і спільнот у відповідь на виклики сучасності.

Використана література:

1. Албул І. В. Підготовка фахівців соціальної сфери до надання екстреної допомоги кризовим категоріям населення. *Вісник Національного авіаційного університету. Серія: Педагогіка, Психологія*. 2016. № 9. С. 9–13.
2. Зливков В. Л., Лукомська С. О., Федан О. В. Психодіагностика особистості у кризових життєвих ситуаціях. Київ : Педагогічна думка. 2016. 219 с. URL : https://lib.iitta.gov.ua/id/eprint/704775/1/Психодіагностика%20особистості%20у%20кризових%20життєвих%20ситуаціях.pdf
3. Кулава К. О., Варнава У. В. Кризове консультування як інструмент психосоціальної підтримки та реабілітації постраждалих від травматичних подій. *Педагогічна Академія: наукові записки*. 2026. (28). URL: https://doi.org/10.5281/zenodo.19268799
4. Освітньо-професійна програма «Соціальна робота та консультування» першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за спеціальністю 110 Соціальна робота та консультування галузі знань і Охорона здоров'я та соціальне забезпечення, 2025 URL: https://fspo.udpu.edu.ua/wp-content/uploads/2025/07/122131321.pdf
5. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування: Наказ Міністерства соціальної політики України від 02.07.2015 № 678. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0990-16#Text
6. Про систему охорони психічного здоров'я в Україні: Закон України № 4223-IX від 15.01.2025. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4223-20#Text
7. Ушакова І. М. Вік як можлива причина психологічної кризи. *Вісник. НУЦЗУ*. 2007. Том. 1. С. 289–298. URL: http://repositsc.nuczu.edu.ua/bitstream/123456789/1173/1/Ушакова%20ПЕПС_2007_1.pdf
8. Чорней М., Галкіна К., Трикоз О. Інтегровані методи кризового втручання та соціального впливу в сучасній психотерапевтичній та консультативній практиці. *Psychology Travelogs*. 2026. (1), С. 36–51. URL : https://doi.org/10.31891/PT-2026-1-3

References:

1. Albul I. V. (2016). Pidhotovka fakhivtsiv sotsialnoi sfery do nadannia ekstrenoi dopomohy kryzovym katehoriiam naselennia. [Training of social sector specialists to provide emergency assistance to crisis categories of the population]. *Visnyk Natsionalnoho aviatsiinoho universytetu. Seriia: Pedahohika, Psykholohiia*. 9, 9–13. [in Ukrainian].
2. Zlyvkov V. L., Lukomska S. O., Fedan O. V. (2016). Psykhodiahnostyka osobystosti u kryzovykh zhyttievykh sytuatsiiakh [Psychodiagnostics of personality in crisis life situations]. K.: Pedahohichna dumka. 219 s. URL: https://lib.iitta.gov.ua/id/eprint/704775/1/Психодіагностика%20особистості%20у%20кризових%20життєвих%20ситуаціях.pdf [in Ukrainian].
3. Kulava K. O., Varnava U. V. (2026). Kryzove konsultuvannia yak instrument psykhosotsialnoi pidtrymky ta reabilitatsii postrazhdalykh vid travmatychnykh podii. [Crisis counseling as a tool for psychosocial support and rehabilitation of victims of traumatic events]. *Pedahohichna Akademiia: naukovi zapysky*. (28). URL: https://doi.org/10.5281/zenodo.19268799 [in Ukrainian].
4. Osvitno-profesiina prohrama "Sotsialna robota ta konsultuvannia" (2025). pershoho (bakalavrskoho) rivnia vyshchoi osvity za spetsialnistiu I10 Sotsialna robota ta konsultuvannia haluzi znan I Okhorona zdorovia ta sotsialne zabezpechennia. URL: https://fspo.udpu.edu.ua/wp-content/uploads/2025/07/122131321.pdf [in Ukrainian].
5. Pro zatverdzhennia Derzhavnoho standartu sotsialnoi posluhy konsultuvannia [On approval of the State Standard for Social Counseling Services]: Nakaz Ministerstva sotsialnoi polityky Ukrainy vid 02.07.2015 № 678. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0990-16#Text [in Ukrainian].
6. Pro systemu okhorony psykhichnoho zdorovia v Ukraini [About the mental health care system in Ukraine] : Zakon Ukrainy № 4223-IX vid 15.01.2025. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4223-20#Text [in Ukrainian].
7. Ushakova I. M. (2007). Vik yak mozhlyva prychyna psykholohichnoi kryzy [Age as a possible cause of psychological crisis]. *Visnyk. NUTsZU*. Tom. 1, P. 289–298. URL: http://repositsc.nuczu.edu.ua/bitstream/123456789/1173/1/Ушакова%20ПЕПС_2007_1.pdf [in Ukrainian].
8. Chornei M., Halkina K., Trykoz O. (2026). Intehrovani metody kryzovoho vtruchannia ta sotsialnoho vplyvu v suchasnii psykhoterapevtychnii ta konsultatyvnii praktytsi [Integrated methods of crisis intervention and social influence in modern psychotherapeutic and consulting practice]. *Psychology Travelogs*. (1), 36–51. URL: https://doi.org/10.31891/PT-2026-1-3 [in Ukrainian].

O. Baldyniuk. Crisis intervention in the context of social work

The article provides a comprehensive theoretical justification of the importance of crisis and emergency intervention in the modern system of social work, which is due to the increase in the number of global and local crisis phenomena: from individual psychotraumas to large-scale socio-political and natural disasters. The purpose of the study is to analyze the content and role of the academic discipline "Emergency (crisis) intervention in social work" in the process of professional training and formation of professional competencies of future bachelors in the specialty "Social work and counselling". The regulatory and legal basis of crisis assistance in Ukraine is highlighted, taking into account the provisions of the relevant legislation and the State Standard of Social Services. Within the framework of the analysis of the content of the discipline, the specifics of studying the theoretical foundations of coping strategies, as well as the classification of crises, are revealed. The specifics of crisis response are considered through the prism of four key approaches: psychosocial, systemic, humanistic and socio-political. Particular attention is paid to practical aspects of interventions, in particular, algorithms for the actions of a specialist in the first hours after an emergency, methods for stabilizing acute stress and organizing assistance to vulnerable groups (children, war veterans, victims of domestic violence) and affected communities during collective disasters. The conclusions emphasize that prolonged work in a state of crisis provokes the risks of secondary traumatic stress and professional burnout of personnel. The need to implement a three-level system of support for specialists (individual, organizational and professional-didactic levels) is stated in order to preserve the human resources potential of the social sphere.

Key words: *crisis intervention, emergency assistance, social work, social worker, professional competencies, vulnerable groups, ethical dilemmas, professional burnout.*

Дата першого надходження статті до видання: 24.06.2026
Дата прийняття статті до друку після рецензування: 01.09.2026
Дата публікації (оприлюднення) статті: 25.09.2026

Стаття поширюється на умовах ліцензії відкритого доступу CC BY 4.0