

УДК 364-78:364.4-022.326.5

DOI <https://doi.org/10.32782/humanitas/2026.1.10>**Леся КОЛОМІЄЦЬ**

кандидат педагогічних наук, доцент, доцент кафедри психології та соціальної роботи, Вінницький державний педагогічний університет імені Михайла Коцюбинського, вул. Острозького, 32, м. Вінниця, Україна, 21001

**ORCID:** 0000-0002-1309-5761

**Бібліографічний опис статті:** Коломієць, Л. (2026). Професійна діяльність фахівців соціальних служб у кризових ситуаціях: сучасні виклики, стратегії, практики. *Ввічливість. Humanitas*, 1, 73–82, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2026.1.10>

## ПРОФЕСІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ У КРИЗОВИХ СИТУАЦІЯХ: СУЧАСНІ ВИКЛИКИ, СТРАТЕГІЇ, ПРАКТИКИ

У статті проведено аналіз професійної діяльності фахівців соціальних служб у кризових ситуаціях в умовах воєнного сьогодення в Україні. Обґрунтовано, що зростання кількості осіб у складних життєвих обставинах і вразливих груп населення зумовлює трансформацію змісту, характеру, стратегій і практик соціальної роботи, спрямованої на надання комплексної, оперативної й адресної підтримки клієнтів. Визначено основні напрями діяльності фахівців соціальних служб у кризових ситуаціях, зокрема, створення безпечних умов, забезпечення доступу до отримання соціальних та інших послуг, стабілізація психоемоційного стану, мінімізація наслідків впливу кризових ситуацій, сприяння у мобілізації внутрішніх і зовнішніх ресурсів, захист прав і підвищення якості персонального функціонування клієнтів. Проаналізовано сучасні виклики й виявлено деякі спільні тенденції професійної діяльності фахівців соціальних служб у кризових ситуаціях на прикладі України, Португалії і Нігерії, серед яких: зростання кількості осіб, сімей, груп, які потребують психосоціальної допомоги та збільшення необхідного часу супроводу; необхідність оптимальної і виваженої інтеграції психологічної складової у соціальну роботу в кризових ситуаціях; підвищення обсягу робочого навантаження й ризику професійного вигорання фахівців; проблеми міжвідомчої координації; необхідність упровадження інформаційно-комунікаційних технологій у соціальну роботу з клієнтами, які переживають кризові ситуації; вирішення етичних і правових дилем кризового втручання тощо. Акцентовано увагу на значущості професійної підготовки, підвищення кваліфікації й супервізії фахівців із соціальної роботи, розвиток у них навичок кризового менеджменту й використання гнучких форм реагування на потреби різних груп населення в сучасних кризових умовах. Зроблено висновок щодо необхідності подальшого вдосконалення стратегій і практик соціальної роботи в кризових ситуаціях як важливої передумови підвищення стійкості осіб, сімей і громад до впливу кризових подій та забезпечення ефективної психосоціальної підтримки.

**Ключові слова:** професійна діяльність, фахівці соціальних служб, кризові ситуації, складні життєві обставини, вразливі категорії населення, виклики, стратегії і практики соціальної роботи в кризових ситуаціях.

**Lesia KOLOMIETS**

PhD of Pedagogical Sciences, Associate Professor at the Department of Psychology and Social Work, Vinnytsia Mykhailo Kotsiubynskyi State Pedagogical University, 32 Ostrozkogo str., Vinnytsia, Ukraine, 21001

**ORCID:** 0000-0002-1309-5761

**To cite this article:** Kolomiiets, L. (2026). Profesiina diialnist fakhivtsiv sotsialnykh sluzhb u kryzovykh sytuatsiakh: suchasni vyklyky, stratehii, praktyky [Professional activities of social services specialists in crisis situations: current challenges, strategies, practices]. *Vvichlyvist. Humanitas*, 1, 73–82, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2026.1.10>

## PROFESSIONAL ACTIVITIES OF SOCIAL SERVICES SPECIALISTS IN CRISIS SITUATIONS: CURRENT CHALLENGES, STRATEGIES, PRACTICES

The paper examines the professional actions of social service workers in crisis situations in the context of the ongoing conflict in Ukraine. It is established that an increase in the number of people in challenging living situations and vulnerable population groups causes a shift in the content, character, tactics, and practices of social work aimed at providing

© Л. Коломієць, 2026



Стаття поширюється на умовах ліцензії відкритого доступу (CC BY 4.0)

comprehensive, operational, and targeted support to clients. The main areas of activity of social service professionals in crisis situations are identified, including creating safe conditions, ensuring access to social and other services, stabilising the psycho-emotional state, minimising the consequences of the impact of crisis situations, assisting in the mobilisation of internal and external resources, protecting clients' rights, and improving the quality of their personal functioning. Modern issues are examined, and similar themes in the professional actions of social service workers in crisis situations are found using examples from Ukraine, Portugal, and Nigeria. Among them are the growth in the number of individuals, families, and groups in need of psychosocial assistance and the increase in the required support time; the need for optimal and balanced integration of the psychological component into social work in crisis situations; the increase in workload and the risks of professional burnout of specialists; problems of interagency coordination; and the need to introduce information and communication technologies into social work. The emphasis is on the significance of professional training, advanced training, and supervision for social work specialists, as well as improving crisis management skills and applying adaptable approaches to respond to the demands of various demographic groups in modern crisis situations. The conclusion is reached that continued enhancement of social work strategies and practices in crisis situations is a crucial prerequisite for developing individual, family, and community resilience to the impact of crisis events and assuring adequate psychosocial support.

**Key words:** professional activity, social service specialists, crisis situations, difficult life circumstances, vulnerable categories of the population, challenges of social work in crisis situations, strategies and practices of social work in crisis situations.

**Постановка проблеми.** Реалії життєдіяльності українських громадян в умовах воєнного сьогодення зумовлюють зростання кількості осіб у складних життєвих обставинах і вразливих груп населення. У таких реаліях суттєво змінюється зміст, характер, стратегії і практики професійної діяльності фахівців соціальних служб, адже їх клієнти потребують комплексного забезпечення якісних, швидких, доступних і адресних соціальних послуг згідно з наявними потребами. Соціальна робота, відтак, набуває виразного кризового характеру, є ключовим завданням державної соціальної політики й реалізації конкретних ініціатив у територіальних громадах.

Водночас сучасні умови виконання професійної діяльності фахівцями соціальних служб й виклики, які перед ними постають, супроводжуються зростанням робочого навантаження, вимагають високої злагодженості, швидкого й ефективного реагування на запити, ухвалення складних рішень, підвищення етичної відповідальності, забезпечення дієвої підтримки клієнтів у кризових ситуаціях. Такий формат професійної діяльності фахівців соціальних служб почасти призводить до підвищення у них психоемоційної напруги, проявів професійного вигорання, зниження стресостійкості, що може погіршити якість надання соціальних послуг, послабити ефективність взаємодії з клієнтами, а в довгостроковій перспективі – вплинути на стійкість і спроможність системи соціальних служб адекватно реагувати на кризові виклики, забезпечувати безперервну підтримку найбільш

уразливих категорій населення, а також профілактику потрапляння громадян у складні життєві обставини. У зв'язку з цим дослідження викликів, стратегій і практик професійної діяльності фахівців соціальних служб у кризових ситуаціях є актуальним і своєчасним, адже дозволяє обґрунтувати можливості вдосконалення соціальної роботи у кризових ситуаціях й підвищення якості надання соціальних послуг і психосоціальної підтримки різних категорій населення в умовах сучасної нестабільності.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** У вітчизняних і зарубіжних публікаціях останнього часу все більше уваги звертається на особливості, виклики й проблеми професійної діяльності фахівців соціальних служб в умовах сучасної невизначеності й криз (Вольнова, 2012; Коломієць, 2025; Casquilho-Martins, 2021; Okonkwo, 2025 та ін.); переживання фахівцями соціальних служб кризових станів (Коломієць, Шульга, 2023 та ін.). Ученими обговорюються питання значущості підготовки фахівців до соціальної роботи з різними категоріями населення в кризових ситуаціях (Албул, 2016; Козлова, Новікова, 2025 та ін.); особливостей надання фахівцями допомоги особистості в кризових життєвих ситуаціях з орієнтацією на актуалізацію ресурсів їх подолання (Агарков, 2024; Клименко, 2025 та ін.); врахування потенціалу кризової комунікації та кризового консультування в соціальній роботі (Губар, Белова, 2025; Плахова, 2022 та ін.); типології надзвичайних ситуацій у контексті надання соціальних послуг фахівцями соціаль-

них служб (Давиденко, Швед, Саволук, 2025) тощо.

**Мета дослідження** – здійснити теоретичний аналіз сучасних викликів, стратегій і практик професійної діяльності фахівців соціальних служб у кризових ситуаціях.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Професійна діяльність фахівців із соціальної роботи у кризових ситуаціях полягає у наданні соціальних послуг особам, сім'ям, соціальним групам, які потрапили у складні життєві обставини, зумовлені незворотним впливом індивідуально-психологічних чи середовищних чинників (їх сукупності), суб'єктивного досвіду або потенціалу самостійного впорядкування з якими недостатньо. Така професійна діяльність фахівців із соціальної роботи має ознаки невідкладності, високої спрямованості на мінімізацію наслідків, потребує залученості психологічної підтримки й координації ресурсів для досягнення оптимального результату.

Вочевидь для виконання фахівцями з соціальної роботи професійної діяльності в кризових ситуаціях необхідна сформованість компетентностей, сукупність яких буде достатньою для підтримання ними високого рівня професійної ефективності, стресостійкості, адаптивності в умовах невизначеності й вторинної травматизації. Цей аспект означеної нами проблеми нині знаходиться в фокусі уваги як самих фахівців із соціальної роботи, що безпосередньо зустрічаються з численними викликами в процесі взаємодії з клієнтами в кризових ситуаціях, їх роботодавців – державних і недержавних соціальних служб, а також закладів вищої освіти, що готують майбутніх фахівців.

Розуміння нагальності вирішення цієї проблеми спонукало науковців і практиків до обговорення сучасних викликів, розроблення інноваційних стратегій і механізмів, апробації нових практик соціальної роботи у кризових ситуаціях. Зокрема, J. I. Okonkwo, аналізуючи виклики для соціальної роботи в умовах кризових явищ у Нігерії (стихійні лиха, надзвичайні ситуації, насильство, загрози здоров'ю, бідність тощо), зауважив на важливості координації зусиль соціальних працівників і мультидисциплінарних команд, які працюють над вирішенням проблем; збіль-

шення обсягів ресурсів для виконання професійних обов'язків у кризових ситуаціях (особливо коли офіційні системи надання допомоги недоступні або порушені); профілактики психічного виснаження, емоційного вигорання й втоми від співчуття самих соціальних працівників, зокрема завдяки спеціальним навчальним програмам, тренінгам, семінарам, симуляціям тощо (Okonkwo, 2025). J. I. Okonkwo наголосив також на необхідності удосконалення системи підготовки й supervісії фахівців у контексті діяльності в кризових умовах, ситуаціях втрати, психологічної травми та її наслідків тощо.

Важливими навичками фахівців соціальної сфери для професійної діяльності в умовах кризової ситуації J. I. Okonkwo визначив активне слухання й емпатію, наявність компетенцій для ефективного кризового управління, оцінки, залучення, захисту інтересів і координації заходів реагування й втручання щодо постраждалих осіб з урахуванням їх духовних і культурних цінностей, етичних аспектів через необхідність швидкого ухвалення рішень в умовах ризиків для клієнтів. На думку J. I. Okonkwo, для успішного подолання наслідків переживання кризових подій і ситуацій громадянами соціальні працівники мають навчитися й реалізовувати техніки швидкого реагування, надання першої психологічної допомоги, психотерапевтичного втручання (наприклад, використовуючи техніки когнітивно-поведінкової терапії), соціальної підтримки сім'ї й громади, щоб уникнути погіршення наявних проблем, соціальної фрагментації й зниження потенціалу соціальної підтримки. Окрім того, фахівці соціальної сфери мають мати достатньо професійних можливостей для реалізації стратегій довгострокової підтримки постраждалих осіб від наслідків криз.

Схожі міркування щодо складнощів у діяльності фахівців португальської системи соціального захисту зроблено I. Casquilho-Martins. Викликами для громадян і соціальних служб внаслідок глобальних кризових процесів у політиці, економіці, суспільстві стали збільшення кількості випадків безробіття й, як наслідок, бідності та проблем зі здоров'ям; зростання кількості осіб, які потребують соціальних допомог матеріального й нематеріаль-

ного характеру; збільшення кількості отримувачів соціальних послуг з числа молоді, осіб працездатного віку, осіб передпенсійного і пенсійного віку загалом; невисока дієздатність впровадженої системи соціального захисту, яка більше спрямовувалася на надання підтримки в екстремальних (кризових) ситуаціях, компенсацію впливу складних життєвих обставин, а не на запобігання появі проблем; прояви професійних деформацій у фахівців соціальної сфери внаслідок кризових явищ у суспільстві й фаховій діяльності тощо (Casquilho-Martins, 2021).

Актуалізацію різних питань підвищення ефективності професійної діяльності фахівців із соціальної роботи у кризових ситуаціях відображено у публікаціях українських учених. Так, Л. Вольнова соціальну роботу з кризовими станами особистості й соціальної групи визначила як загально визнаний і загально прийнятий предмет соціальної роботи, що зумовлюється зростанням соціально-психологічної напруги в умовах сучасної нестабільності, складністю реальних життєвих обставин й недостатністю можливостей і ресурсів їх подолати напрацьованими способами (Вольнова, 2012, с. 5). Л. Вольнова, вказала на важливість підготовки фахівців до роботи з клієнтами в кризових ситуаціях, що оптимізуватиме їх можливості здійснення професійної діяльності.

І. Албул зробила акцент на кількох шляхах вирішення актуальних викликів оптимізації процесу надання допомоги кризовим категоріям населення, а саме: покращення процесу підготовки фахівців соціальної сфери до надання екстреної допомоги; створення й удосконалення діяльності інтегрованих соціальних служб у контексті реалізації комплексного підходу під час надання соціальних послуг особам та сім'ям у складних життєвих обставинах (з особливою увагою до проблем дитинства); забезпечення індивідуального підходу в процесі роботи фахівців у екстремальній моделі психосоціальної допомоги з неухильним дотриманням регламентуючих нормативно-правових актів і затверджених державних стандартів соціальних послуг; доцільність реалізації різних видів і форм кризового та екстреного втручання (у т.ч. телефонного консультування); інтеграцію ресурсів для кращого результату (Албул, 2016).

У якості профілактики професійного й емоційного вигорання співробітників соціальних служб під час надання соціальних послуг особам, сім'ям, соціальним групам у кризових ситуаціях, І. Албул вказала на доцільність реалізації практики супервізій і необхідність забезпечення постійної психологічної підтримки для самих фахівців. У цьому контексті погоджуємося з висновками І. Албул, адже виконуючи місію посередника між державою і особами, сім'ями, групами, які опинилися у складних життєвих обставинах, самі фахівці з соціальної роботи потребують підтримки й допомоги, відсутність або невчасність яких може призвести до появи кризових станів внаслідок переживання професійної і смисложиттєвої криз, проявів негативних емоцій, психічної напруги, ознак деморалізації, зниження професійної і життєвої активності й успішності (Коломієць, 2023, с. 167). В умовах сучасної нестабільності, проте, саме залучення висококваліфікованих фахівців соціальних служб із сформованими важливими особистісними і професійними якостями для організації і реалізації належної психосоціальної підтримки клієнтів, створює необхідні умови для вирішення їх нагальних проблем, задоволення потреб, активізації внутрішніх психічних і соціальних ресурсів для покращення життєстійкого потенціалу (Kolomiets, 2025, с. 57).

У свою чергу, Г. Давиденко, В. Швед, С. Саволук наголосили, що саме воєнні дії нині слід вважати найскладнішим фактором впливу на функціонування різних сфер життєдіяльності українських громадян, що актуалізує першочергову необхідність орієнтації соціальної політики на подолання наслідків війни й забезпечення підтримки постраждалого населення задля збереження життя, здоров'я, благополуччя й доброти, профілактики психологічної травматизації й соціальної дезадаптації вразливих груп населення та осіб і сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах. Для цього фахівці соціальних служб мають бути готовими працювати у відмінних від мирного часу умовах: проявляти ініціативу й активність щодо потенційних отримувачів соціальних послуг; запроваджувати профілактичні програми й додаткові заходи безпеки; координувати зусилля з іншими службами; працювати в умовах невизначеності, інколи

дистанційно, підтримуючи максимальну дієздатність і мобільність; бути готовими до надання комплексної допомоги й оперативного реагування на нові соціальні виклики; підтримувати високу професійну ефективність і компетентність у кризових ситуаціях (Давиденко, 2025, с. 28–29).

Г. Давиденко, В. Швед, С. Саволук звернули увагу на необхідність вдосконалення механізмів соціального захисту й створення умов для рівного доступу до отримання якісних соціальних послуг різними категоріями населення України в умовах надзвичайних ситуацій. Науковці визначили види надзвичайних ситуацій, що можуть спонукати кризові стани й стимулювати необхідність надання соціальних послуг: природні й екологічні катастрофи; терористичні акти та війни; соціальні кризи внаслідок зростання безробіття, бідності й соціальної ізоляції та інші кризові ситуації (Давиденко, 2025, с. 27).

О. Агарков зосередив наукову увагу на взаємозв'язку переживання кризових ситуацій окремими особами та соціальними групами й соціальними динаміками спільноти в кризових умовах сучасності. На думку вченого, розуміння фахівцями соціальної сфери впливу кризових умов на психологічне благополуччя особистості має стати першоосновою для розроблення стратегій збереження психічного здоров'я й надання психосоціальної підтримки різним категоріям населення як на індивідуальному, так і на соціальному рівнях (Агарков, 2024, с. 5). Крім того, знання й урахування психологічного контексту реагування особистості, сім'ї, соціальної групи на кризову ситуацію, вміння сприяти клієнтам у збагаченні своїх ресурсів для подолання складних життєвих обставин і кризових ситуацій учений назвав важливими компетентностями сучасних фахівців із соціальної роботи.

Ю. Клименко, як і О. Агарков, аналізуючи особливості реалізації сучасних дієвих технологій у соціальній роботі в умовах переживання клієнтами кризових станів, звернула увагу на важливість не лише діяльнісного компоненту компетентності фахівців, а й урахування міри спрямованості цих технологій на актуалізацію ресурсів клієнтів і позитивного потенціалу соціального середовища для досягнення високого результату в процесі надання

психосоціальної допомоги особі, сім'ї, соціальній групі у кризових ситуаціях (Клименко, 2025, с. 32). Відповідно основними технологіями, доцільними у соціальній роботі в кризових (екстремальних) ситуаціях, Ю. Клименко визначила психосоціальну діагностику, психосоціальну профілактику, психосоціальний контроль й психосоціальну реабілітацію, завдяки яким вдасться підсилити змістове наповнення соціальної роботи з вразливими категоріями населення й особами, які перебувають у складних життєвих обставинах. У сукупності ці технології допомагатимуть інтегрувати зусилля різних гілок влади і соціальних служб для проєктування здорового середовища життєдіяльності громади; ініціювати потенціал соціальної підтримки й індивідуальні ресурси самопомоги у складних життєвих обставинах і кризових ситуаціях; стимулювати надання високої якості соціальних послуг громадянам, які пережили або переживають кризові події, перебувають у різних кризових станах (Клименко, 2025, с. 33).

В. Козлова, Н. Новікова наголосили, що війна, як гострий кризовий період, вимагає проєктування й реалізації фахівцями відмінних від традиційних технологій і систем підтримки, завдяки яким стає можливим не лише задовольнити зростаюче різноманіття потреб у соціальних послугах населення громад, а й удосконалити систему соціального захисту в умовах кризи (Козлова, 2025, с. 193). На думку В. Козлової, Н. Новікової, впровадження нових адаптивних і ефективних моделей соціальної роботи в кризових умовах сприяє й переосмисленню ролі фахівців із соціальної роботи як агентів соціальних змін і підтримання соціальної стабільності в умовах українських реалій. Дослідниці визначили також особливості професійної діяльності фахівців із соціальної роботи в кризових умовах війни: надання широкого спектру соціальних послуг; спрямованість на швидке розв'язання соціальних проблем і покращення якості життя громадян; реалізація кризового консультування (у т.ч. телефонного); здійснення індивідуальної та групової психологічної допомоги (зокрема, й екстреної); організація процесу гуманітарної допомоги. Серйозними викликами соціальної роботи в кризових ситуаціях, що обмежують її вчас-

ність, масштаби та якість, В. Козлова, Н. Новікова назвали нестачу матеріальних і людських ресурсів; професійне вигорання фахівців через надмірне навантаження; недостатність координації в діяльності соціальних служб та міжнародних організацій; затримку допомоги через бюрократію (Козлова, 2025, с. 197).

В. Козлова, Н. Новікова на основі аналізу окремих прикладів вітчизняного та північно-американського досвіду вказали на можливі шляхи підвищення ефективності соціальної роботи в кризових ситуаціях, зокрема: використання цифрових технологій (онлайн-консультації, мобільні додатки для екстреної психологічної допомоги, цифрові платформи для дистанційного консультування); функціонування інтегрованих мереж підтримки, що об'єднують ресурси державного та недержавного сектору; створення інтегрованих служб підтримки з мультидисциплінарними командами фахівців для одночасного надання швидкої консультативної, гуманітарної та психологічної допомоги; робота мобільних бригад соціально-психологічної допомоги й екстреної підтримки тощо (Козлова, 2025, с. 197). Крім того, дослідниці зауважили, що ефективність системи соціального захисту в кризових умовах війни залежить від підготовки фахівців до соціальної роботи саме в надзвичайних ситуаціях та можливостей отримання ними вчасної та дієвої психологічної підтримки (Козлова, 2025, с. 198).

Особливістю соціальної роботи в кризових ситуаціях в умовах війни, як зазначає О. Плахова, є, власне, сам характер кризової комунікації, яка має налагоджуватися між різними суб'єктами (органи місцевого самоврядування, соціальні служби, церква, бізнес, волонтери тощо) й населенням громади, що дозволить більш оперативно виявити й задовольнити проблеми і потреби, відновити порушену рівновагу й усталену комунікацію в суспільстві через стихійні лиха, пандемії, політичні, економічні й екологічні катаклізми, військові конфлікти тощо (Плахова, 2022, с. 33). Кризова комунікація в соціальній роботі трактується О. Плаховою як послідовність дій у налагодженій між суб'єктами взаємодії комунікаційній стратегії, яка й спрямовується на вирішення труднощів осіб, сімей, груп у складних життєвих обставинах та подолання психоло-

гічних наслідків криз. Відтак, саме комунікативний потенціал соціальної роботи уможливорює розроблення, адаптацію, реалізацію нових алгоритмів і технологій професійної взаємодії з клієнтами у кризових ситуаціях (Плахова, 2022, с. 34). Реалізація кризової комунікації в соціальній роботі на засадах відкритості, чесності й доступності може покладатися на різні ресурси: особисті зустрічі; телефонні дзвінки; спілкування через електронну пошту, месенджери та соціальні мережі, спеціальну кризову інформаційну службу чи «гарячу лінію», чат-боти; розповсюдження тематичних брошур; оголошення на офіційних веб-сайтах, в ЗМІ; передбачення системи зворотного зв'язку від громадян (опитування, електронні ресурси, посади радників) тощо (Плахова, 2022, с. 34).

Погоджуючись із міркуваннями О. Плахової, вкажемо на той факт, що кризові явища містять як загрози й небезпеки, так і певний потенціал для подальшого розвитку особистості, соціальної спільноти й системи соціальних служб, взаємодія яких у процесі профілактики, подолання й мінімізації ризиків впливу складних життєвих обставин може призвести до появи якісних змін у вимірах структурування життєвого шляху особистості у процесі вирішення конкретних суб'єктивно значущих завдань життєдіяльності (за Ю. Швалбом), розроблення нових або вдосконалення наявних практик соціальної роботи в громаді. Власне, й одне з визначень поняття «криза» в індивідуальному просторі життя людини співвідносить цей переломний момент не лише з порушеннями й руйнуваннями, а й із якісним переходом на новий етап, межею між наявним і новим досвідом, коли внутрішній конфлікт призводить до рефлексивних міркувань і переживань щодо сенсу й цінностей життя, здобутків, перспектив і шляхів досягнення суб'єктивно значущих цілей, вимагає вибору між прогресом і регресом (Вольнова, 2012, с. 10). Саме тому фахівцям соціальної сфери у професійній діяльності важливо зважати на те, як переживається кризова ситуація клієнтом, що зумовлюється такими чинниками: вид кризової ситуації (за походженням; залежно від причин виникнення; за тривалістю; за впливом на психіку – травматична, нетравматична тощо); обставини, у яких роз-

гортається кризова ситуація; індивідуальні особливості й прояви кризових станів унаслідок переживання кризової ситуації (тривога, стрес, фрустрація, депресія, конфлікт, гнів, сором, провина, депривація, дезорганізація тощо); наявність суб'єктивного досвіду подолання й виходу з кризи; соціальна підтримка й звернення по психосоціальну допомогу тощо (Черезова, 2021, с.13–15).

Ученими і практиками у галузі соціальної роботи нині обґрунтовується потреба більш ширшої інтеграції психологічної складової у процес виконання завдань професійної діяльності. Це стосується і кризового консультування, що є доречним для отримувачів соціальних послуг, які перебувають у кризовому стані внаслідок переживання складних життєвих обставин. О. Губар, І. Белова кризове консультування віднесли до виду термінової допомоги, оскільки у цьому випадку увага фахівців із соціальної роботи спрямовується на емоційну підтримку, турботу про характер переживань клієнтів, усвідомлення міри впливу кризової ситуації на їх стан і життєдіяльність, підвищення толерантності до стресу й невизначеності, розвиток навичок стабілізації й саморегуляції, формування нових моделей поведінки, психоедукацію (Губар, 2025, с. 47–48).

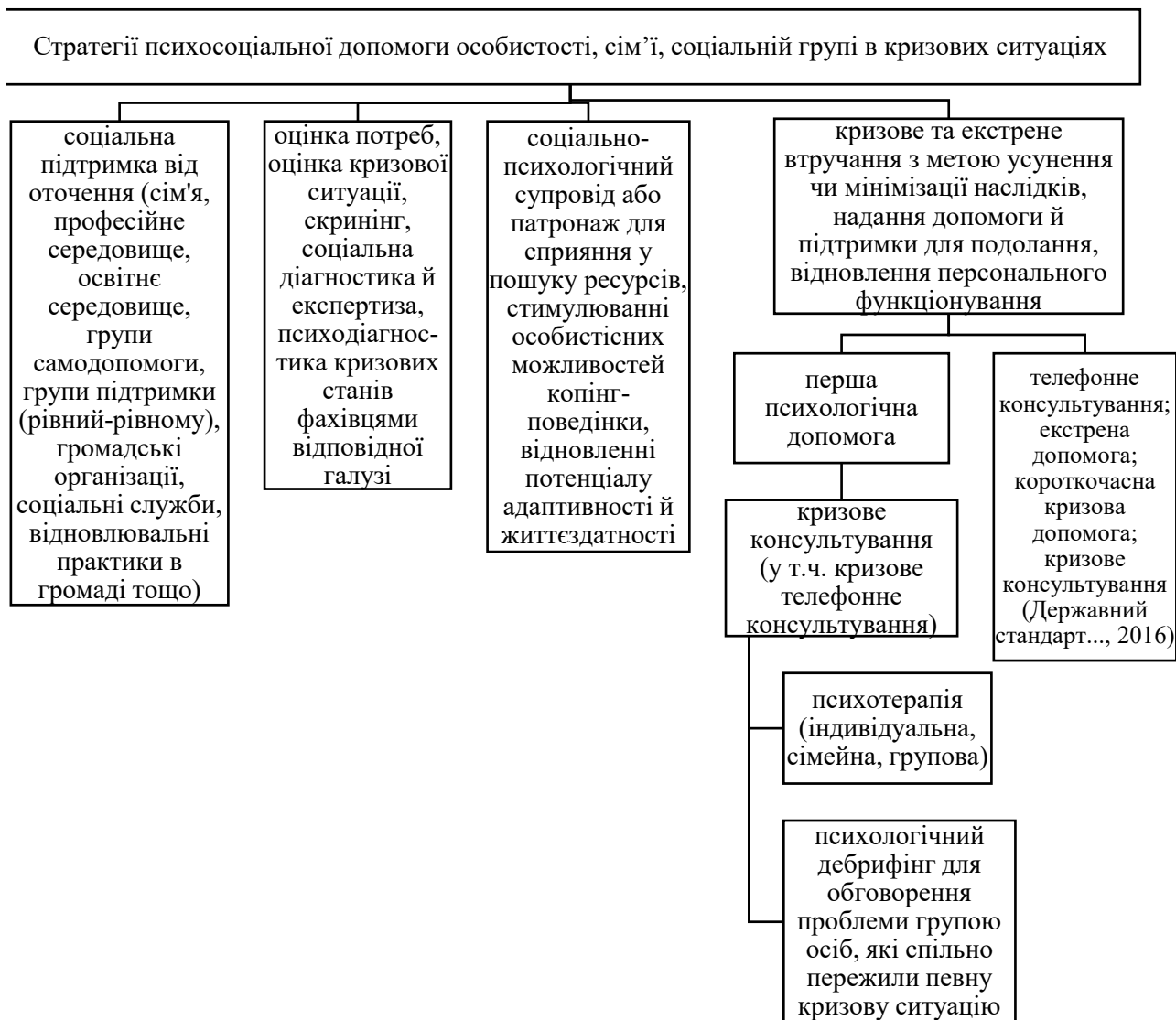
У контексті виконання фахівцями соціальної сфери обов'язків професійної діяльності кризове консультування допомагає знизити рівень напруги, стабілізувати психоемоційний стан клієнта, усвідомити отриманий досвід, повернути контроль, зрозуміти способи подолання кризи, мобілізувати ресурси, поступово повернутися до звичного ритму життя. Взаємодія у такому форматі допомагає фахівцеві максимально точно оцінити масштаби впливу кризової ситуації на клієнта, визначити характер переживань кризової ситуації, наявність загроз життю і здоров'ю, що сприяє індивідуалізації процесу професійної взаємодії. На початку кризового консультування може бути з'ясована необхідність задоволення потреби клієнта у безпечному місці перебування, у залученні фахівців інших служб задля прийняття клієнтом першочергових рішень, поступового відновлення контролю над ситуацією і життєдіяльністю, профілактики появи повторної кризової реакції.

Не претендуючи на вичерпне представлення інформації, узагальнено подані в сучасних наукових та інших джерелах стратегії психосоціальної допомоги особистості, сім'ї, соціальній групі в кризових ситуаціях (рис. 1).

Таким чином, професійна діяльність фахівців соціальних служб у кризових ситуаціях спрямовується на надання необхідної практичної підтримки й допомоги особам, сім'ям, соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах, чи відносяться до вразливих груп населення. Соціальна робота у цьому контексті зосереджується на створенні безпечних умов і стабілізації психоемоційного стану; мінімізації наслідків впливу кризової ситуації і запобіганні поглибленню кризи; сприянні у мобілізації внутрішніх (психічних) і зовнішніх (соціальних) ресурсів для подолання кризової ситуації; захисті прав і забезпеченні доступу до отримання соціальних та інших послуг; підвищенні якості персонального функціонування клієнтів.

**Висновки і перспективи подальших досліджень.** У сучасних умовах зростає роль соціальних служб у реалізації засад державної соціальної політики щодо осіб, сімей, соціальних груп, які перебувають у складних життєвих обставинах, переживають кризові ситуації внаслідок війни, вимушеного переселення, втрат, насильства, впливу інших чинників. Фахівці соціальних служб мають забезпечувати швидке й комплексне реагування на актуальні потреби, ефективну підтримку клієнтів на різних етапах переживання кризових ситуацій, що вимагає мобілізації ресурсів, інтеграції зусиль і використання інноваційних підходів у соціальній роботі.

У професійній діяльності фахівці зіштовхуються нині з різними викликами, що можуть позначитися на успішності соціальної роботи у кризових ситуаціях: збільшення кількості клієнтів та тривалості їх супроводу; необхідність інтеграції психологічної складової у соціальну роботу з клієнтами з різними особливостями переживання кризових ситуацій, що висуває нові вимоги до професійної підготовки та підвищення кваліфікації фахівців. Варто брати до уваги зростання загрози професійного вигорання співробітників соціальних служб унаслідок постійного контакту з кризовим і травматичним досвідом клієн-



**Рис. 1. Стратегії психосоціальної допомоги особистості, сім'ї, соціальній групі в кризових ситуаціях (узагальнено за: Вольнова, 2012; Корнєва, 2025; Державний стандарт соціальної послуги кризового та екстреного втручання, 2016)**

тів, значної перевантаженості на роботі. Існує потреба у вирішенні проблем координації дій різних суб'єктів у територіальній громаді, що причетні до організації й надання послуг категоріям населення, які потрапили у складні життєві обставини, переживають кризи. У переліку викликів соціальної роботи у кризових ситуаціях – впровадження інформаційно-комунікативних технологій для підвищення доступності, якості, ефективності та безпечності психосоціальної допомоги; необхідність адаптації професійних стратегій і практик до кризових умов й появи запитів на нові соціальні послуги; вирішення етичних і правових дилем, що виникають у діяльності фахівців соціальних служб внаслідок особливостей кризового та екстреного втручання.

востей кризового та екстреного втручання.

Стратегії і практики соціальної роботи у кризових ситуаціях спрямовані на стабілізацію стану клієнтів, мінімізацію наслідків кризової ситуації й відновлення якості соціального функціонування. Їх розроблення й апробація сприятимуть підвищенню стійкості осіб, сімей і громад до впливу кризових подій і сучасної невизначеності. Подальші дослідження означеної проблеми можуть зосереджуватися на науковому обґрунтуванні ефективності стратегій і практик соціальної роботи у кризових ситуаціях, вивченні реалізованих у громадах інноваційних моделей соціальної роботи з різними категоріями клієнтів із кризовим досвідом.

## ЛІТЕРАТУРА:

1. Агарков О. А. Особистість у кризових умовах сучасності : психологічний контекст. Особистість у кризових умовах сучасності. Травматизація та реабілітація : колективна монографія; за заг. ред. Л. М. Пріснякової. Дніпро : ЛІРА, 2024. С. 5–32. URL: <https://surl.li/cwrkbi>
2. Албул І. Підготовка фахівців соціальної сфери до надання екстреної допомоги кризовим категоріям населення. *Вісник Національного авіаційного університету. Серія: Педагогіка, Психологія*. 2016. №9. С. 9–13. URL : <https://surl.li/lleloe>
3. 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>
4. Давиденко Г., Швед В., Саволук С. Види соціальних послуг та особливості їх надання для вразливих категорій населення в умовах військових дій. *Ввічливість. Humanitas*, 2025, 5. С. 23–31. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2025.5.3>
5. Державний стандарт соціальної послуги кризового та екстреного втручання : Наказ Міністерства соціальної політики України від 01.07.2016 №716. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0990-16#n13>
6. Клименко Ю. Соціально-психологічна діагностика, реабілітація та корекція особистості у кризових життєвих ситуаціях. *Соціальна робота та соціальна освіта*. 2025. Вип. 1 (14). С. 28–36. DOI: [https://doi.org/10.31499/2618-0715.1\(14\).2025.330876](https://doi.org/10.31499/2618-0715.1(14).2025.330876).
7. Козлова В., Новікова Н. Соціальний працівник як агент змін у період суспільних криз: роль і виклики. *Social Work and Education*, 2025. Vol. 12, No.2. С.192–201. DOI: <https://doi.org/10.25128/2520-6230.25.2.5>
8. Коломієць Л. І., Шульга Г. Б. Специфіка переживання кризових станів фахівцями соціальної сфери. *Габітус*. 2023. Вип. 46. С. 166–170. DOI: <https://doi.org/10.32782/2663-5208.2023.46.26>
9. Корнева А. В. Кризова ситуація як фактор формування адаптаційних стратегій. *Габітус*, 2025. Вип. 71. С.187–190. DOI <https://doi.org/10.32782/2663-5208.2025.71.33>
10. Плахова О. М. Кризова комунікація в соціальній роботі в умовах війни. *СОЦІОПРОСТІР: міждисциплінарний електронний збірник наукових праць з соціології та соціальної роботи*. 2022, № 12. С. 33–39. DOI: <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2022-12-04>
11. Психологічна допомога постраждалим внаслідок кризових травматичних подій : методичний посібник / З. Г. Кісарчук, Я. М. Омельченко, Г. П. Лазос, Л. І. Литвиненко; за заг. ред. З. Г. Кісарчук. Київ : ТОВ «Видавництво «Логос», 2015. 207 с.
12. Психосоціальна допомога в роботі з кризовою особистістю : навчальний посібник / наук. ред. та керівник проблем. групи. Л. М. Вольнова. Київ, 2012. 275 с.
13. Черезова І. Психологія життєвих криз особистості (курс лекцій) : навчальний посібник. Бердянськ : БДПУ, 2021. 110 с.
14. Casquilho-Martins I. The impacts of socioeconomic crisis in Portugal on social protection and social work practices. *Sustainability*. 2021. 13(23). P.13198. DOI: <https://doi.org/10.3390/su132313198>
15. Kolomiiets L. Features of the activities of social services specialists in Ukraine under modern challenges. *Personality and Environmental Issues*, 2025. Volume 4, Issue3. P. 57–63. DOI: [https://doi.org/10.31652/2786-6033-2025-4\(3\)-57-63](https://doi.org/10.31652/2786-6033-2025-4(3)-57-63)
16. Okonkwo J. I. The Role of Social Workers in Crisis Intervention. *International Journal of Research and Innovation in Social Science*, Aug 4, 2025. P. 1581–1590 DOI: <https://dx.doi.org/10.47772/IJRIS.2025.907000130>

## REFERENCES:

1. Aharkov, O. A. (2024) Osobystist u kryzovykh umovakh suchasnosti: psykholohichniy kontekst [Personality in the crisis conditions of modernity: psychological context]. *Osobystist u kryzovykh umovakh suchasnosti. Travmatyzatsiia ta reabilitatsiia : kolektyvna monohrafiia – Personality in the crisis conditions of modernity*. Traumatization and rehabilitation: collective monograph. Dnipro : LIRA, 5–32. Retrieved from: <https://surl.li/cwrkbi> [in Ukrainian].
2. Albul, I. (2016) Pidhotovka fakhivtsiv sotsialnoi sfery do nadannia ekstrenoi dopomohy kryzovym katehoriiam naseleennia [Training of social sector specialists to provide emergency assistance to crisis categories of the population]. *Visnyk Natsionalnogo aviatsiinoho universytetu. Serii: Pedagogika, Psykholohiia – Bulletin of the National Aviation University. Series: Pedagogy, Psychology*. 9, 9–13. Retrieved from : <https://surl.li/lleloe> [in Ukrainian].
3. Hubar, O. & Bielova, I. (2025) Kryzove konsultuvannia v sotsialnii roboti: intehratsiia psykholohichnoho pidkhodu yak osnovy efektyvnoi dopomohy kliientam [Crisis counseling in social work: integrating a psychological approach as the basis for effective client assistance]. *Vvichlyvist. Humanitas – Politeness. Humanitas*. 3, 43–52. Retrieved from : <https://doi.org/10.32782/humanitas/2025.3.6> [in Ukrainian].

4. Davydenko, H. & Shved, V. & Savoliuk, S. (2025) Vydy sotsialnykh posluh ta osoblyvosti yikh nadання dlia vrazlyvykh katehoriі naseleńnia v umovakh viiskovykh dii [Types of social services and features of their provision for vulnerable categories of the population in conditions of military operations]. *Vvichlyvist. Humanitas – Politeness. Humanitas*. 5, 23–31. Retrieved from : <https://doi.org/10.32782/humanitas/2025.5.3> [in Ukrainian].
5. Derzhavnyi standart sotsialnoi posluhy kryzovoho ta ekstrenoho vtruchannia: Nakaz Ministerstva sotsialnoi polityky Ukrainy vid 01.07.2016 №716 [State standard of social service of crisis and emergency intervention: Order of the Ministry of Social Policy of Ukraine]. Retrieved from : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0990-16#n13> [in Ukrainian].
6. Klymenko, Yu. (2025) Sotsialno-psykholohichna diahnostyka, reabilitatsiia ta korektsiia osobystosti u kryzovykh zhyttievkykh sytuatsiiakh. Sotsialna robota ta sotsialna osvita [Socio-psychological diagnostics, rehabilitation and correction of personality in crisis life situations]. *Sotsialna robota ta sotsialna osvita – Social work and social education*. 1 (14), 28–36. Retrieved from : [https://doi.org/10.31499/2618-0715.1\(14\).2025.330876](https://doi.org/10.31499/2618-0715.1(14).2025.330876) [in Ukrainian].
7. Kozlova, V. & Novikova, N. (2025) Sotsialnyi pratsivnyk yak ahent zmin u period suspilnykh kryz: rol i vyklyky [Social worker as an agent of change in times of social crises: role and challenges]. *Social Work and Education*. 12. 2, 192–201. Retrieved from : <https://doi.org/10.25128/2520-6230.25.2.5> [in Ukrainian].
8. Kolomiets, L. I. & Shulha, H. B. (2023) Spetsyfika perezhyvannia kryzovykh staniv fakhivtsiamy sotsialnoi sfery [Specificity of experiencing crisis states by social sphere specialists]. *Habitus*. 46, 166–170. Retrieved from : <https://doi.org/10.32782/2663-5208.2023.46.26> [in Ukrainian].
9. Kornieva, A.V. (2025) Kryzova sytuatsiia yak faktor formuvannia adaptatsiinykh stratehii [Crisis situation as a factor in the formation of adaptation strategies]. *Habitus*. 71, 187–190. Retrieved from : <https://doi.org/10.32782/2663-5208.2025.71.33> [in Ukrainian].
10. Plakhova, O. M. (2022) Kryzova komunikatsiia v sotsialnii roboti v umovakh viiny [Crisis communication in social work in wartime]. *SOCIOPROSTIR: mizhdystsyplinarnyi elektronnyi zbirnyk naukovykh prats z sotsiologii ta sotsialnoi roboty – SOCIOSPACE: interdisciplinary electronic collection of scientific papers in sociology and social work*. 12. 33–39. Retrieved from : <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2022-12-04> [in Ukrainian].
11. Psykholohichna dopomoha postrazhdalym vnaslidok kryzovykh travmatychnykh podii : metodychnyi posibnyk [Psychological assistance to victims of crisis traumatic events: a methodological guide]. Z.H.Kisarchuk, Ya.M.Omelchenko, H.P.Lazos, L.I.Lytvynenko; za zah. red. Z.H.Kisarchuk. Kyiv : TOV «Vydavnytstvo «Lohos», 2015 [in Ukrainian].
12. Psykhosotsialna dopomoha v roboti z kryzovoiu osobystistiю : navchalnyi posibnyk [Psychosocial assistance in working with a crisis personality: a training manual] / nauk. red. ta kerivnyk problem. hrupy L.M.Volnova. Kyiv, 2012 [in Ukrainian].
13. Cherezova, I. (2021) Psykholohiia zhyttievkykh kryz osobystosti (kurs lektsii) : navchalnyi posibnyk [Psychology of life crises of the personality (course of lectures): textbook]. Berdiansk [in Ukrainian].
14. Casquilho-Martins, I. (2021) The impacts of socioeconomic crisis in Portugal on social protection and social work practices. *Sustainability*. 13(23), 13198. Retrieved from : <https://doi.org/10.3390/su132313198>
15. Kolomiets, L. (2025) Features of the activities of social services specialists in Ukraine under modern challenges. *Personality and Environmental, Issues*. 4. 3, 57–63. Retrieved from : [https://doi.org/10.31652/2786-6033-2025-4\(3\)-57-63](https://doi.org/10.31652/2786-6033-2025-4(3)-57-63)
16. Okonkwo, J. I. (2025) The Role of Social Workers in Crisis Intervention. *International. Journal of Research and Innovation in Social Science*. Aug. 4, 1581–1590 Retrieved from : <https://dx.doi.org/10.47772/IJRISS.2025.907000130>

Дата першого надходження статті до видання: 01.02.2026

Дата прийняття статті до друку після рецензування: 25.02.2026

Дата публікації (оприлюднення) статті: 05.05.2026