

**ПІДГОТОВКА ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ  
ДО НАДАННЯ ЕКСТРЕНОЇ ДОПОМОГИ  
КРИЗОВИМ КАТЕГОРІЯМ НАСЕЛЕННЯ**

У статті розкривається один з аспектів процесу підготовки фахівців соціальної сфери до надання екстреної допомоги кризовим категоріям населення, зокрема формування когнітивного компоненту професійної готовності щодо ролі інтегрованих соціальних служб у наданні екстреної соціальної допомоги, основ діяльності Служби раннього втручання на основі державних стандартів соціальної послуги кризового та екстреного втручання; подано відомості щодо екстреного телефонного консультування через діяльність спеціалізованого формування «Телефон довіри».

**Ключові слова:** професійна підготовка, соціальна робота, екстрена допомога, кризове втручання, телефон довіри.

The article deals with one aspect of the process of preparation of experts of social sphere to provide emergency crisis populations, including the formation of the cognitive component of professional readiness on the role of integrated social services to provide emergency social assistance, including highlights framework for early intervention services based on state standards of social services and emergency crisis intervention; presented information on the emergency telephone counseling through the activities of the specialized formation of "hotline."

**Keywords:** vocational training, social work, Emergency aid, crisis intervention, hotline.

Важливість надання екстреної соціальної допомоги за будь-яких кризових станів важко переоцінити, оскільки вчасно зняті криза та емоційна напруга, як правило, запобігають у майбутньому негативним наслідкам для становлення характеру людини, її діяльності, стосунків у сім'ї тощо.

Досвід розвинених європейських країн переконує, що створити передумови для сприятливої соціалізації особистості можна шляхом пошуку

превентивних механізмів, що допоможуть запобігти інституалізації дітей; відпрацюванню системи соціальних послуг для вразливих сімей з дітьми; розвитку нових принципів співпраці органів державного управління, закладів соціального захисту дітей та громадських організацій. Наразі важливої значущості набуває розвиток інтегрованого підходу до відпрацювання мінімальних, гарантованих державою стандартів надання соціальних послуг уразливим сім'ям і дітям для забезпечення права дитини на сімейне виховання повною мірою. А тому актуальною стає підготовка та перепідготовка фахівців соціальної сфери до надання екстреної соціальної допомоги кризовим категоріям населення, і впершу чергу це стосується змістового наповнення процесу підготовки.

Професійна соціальна робота, яка реалізується через низку спеціалізацій, розкривається у науковому доробку М.Річмонд, В.Бочарової, І.Козубовської, М.Лукашенка, В.Сидорова та ін. Питанням інтеграції соціальної роботи у процесі надання соціальних послуг вразливим категоріям населення присвячені праці О.Безпалько, І.Зверевої, Г.Лактіонової, І.Липського, С.Толстоухової та ін. Проблеми кризи у житті людини досліджували П.Горностай, С.Кйеркегор, Р.Паже. Різні аспекти професійної підготовки соціальних працівників представлені у працях С.Харченка, Є. Холостової та ін.

Метою даного дослідження є висвітлення професійно важливої інформації щодо способів і значення екстреної соціальної допомоги кризовим категоріям населення та діяльності окремих інтегрованих соціальних служб і спеціалізованих формувань в означеному руслі.

Зараз уже напрацьований певний досвід створення спеціалізованих (інтегрованих) соціальних служб у рамках діяльності державних центрів соціальних служб для сімей, дітей та молоді. Спеціалізовані (інтегровані) соціальні служби створюються і працюють у структурі районних, міських центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. Саме вони мають стати основою попередження бездоглядності, соціального сирітства, активізації

усиновлення та розвитку сімейних форм виховання в територіальній громаді, становити першочергову складову стратегії деінституалізації.

Інтегровані соціальні служби - це комплекс спеціалізованих соціальних служб, які створюються відповідно до потреб членів громади та реалізують певні напрями соціальної роботи, орієнтовані на надання адресної допомоги сім'ям і дітям у подоланні складних життєвих обставин на основі інтегрованого підходу. Інтегровані соціальні служби забезпечують попередження, мінімізацію складних життєвих обставин, викликаних бідністю і підвищеною соціальною вразливістю [1, С.427-428].

Інтеграція не означає злиття систем соціальних служб, вона спрямована лише на покращання співпраці між ними - партнерство, за якого різні установи мають змогу розвиватися, досягати спільних цілей. Однією з таких цілей є запровадження «комплексного підходу» в наданні послуг сім'ям, які потребують декількох видів допомоги та послуг одночасно. Інтегровані соціальні служби забезпечують комплексний підхід в адмініструванні, процесі забезпечення послуг, менеджменті та контролі діяльності соціальних служб.

Основні принципи та критерії, що закріплюють розвиток моделі інтегрованих соціальних служб: пріоритетність проблем та інтересів дітей в роботі служб; ефективне розв'язання індивідуальних справ; максимальне використання необхідних ресурсів; краще інтегрування відповідних служб; використання простих систем і практик; оперативна та своєчасна інформація; більша увага кадровому потенціалу.

Послуги, які надаються в інтегрованих соціальних службах, охоплюють широкий спектр соціальних послуг. Сюди входять наступні послуги: надання інформації (консультацій), координація звернень громадян за допомогою; підтримка сімей; раннє втручання (втручання в ситуацію початкової фази кризи); прийомна опіка та усиновлення; захист дитини; захист прав неповнолітніх правопорушників; соціальний супровід випускників; реінтеграція (деінституалізація); підтримка молодих батьків (запобігання

відмова батьків від дітей); матеріальна та фінансова допомога, а також інші послуги, наприклад, послуги волонтерів.

Різновидом інтегрованих соціальних служб є Служба раннього втручання (термінового реагування) при отриманні фактів жорстокого поводження з дітьми та порушенні їх прав. Головна мета діяльності Служби - попередження раннього соціального сирітства шляхом надання соціальної, соціально-педагогічної, соціально-психологічної підтримки батькам. Першочерговими завданнями Служби є здійснення заходів щодо виведення сім'ї з кризи, надання різних видів допомоги, спрямованої на задоволення нагальних потреб дитини та її сім'ї. Соціальний працівник Служби вивчає отриману від установ, закладів, зацікавлених осіб інформацію про дитину та її родину, в тому числі про загрозу недогляду, насилля над дитиною, відмови від новонароджених, спільно з працівниками відповідних структур здійснює комплексну оцінку ситуації з виїздом на місце та визначає перелік і види необхідних послуг, яких потребує сім'я.

Основа діяльності органів місцевої виконавчої влади та самоврядування (що виступають головними партнерами в організації діяльності спеціалізованих інтегрованих соціальних служб), у структурі яких діятимуть інтегровані соціальні служби для забезпечення права дитини на сімейне виховання, є такою: втручання державних органів у справи сім'ї з питань виховання дітей має обмежуватися необхідністю ефективного захисту прав і законних інтересів дитини. Таке втручання не повинно носити характер покарання; коли дитині та сім'ї необхідна допомога, насамперед, треба забезпечити їх тими послугами, які можуть бути надані в рамках сім'ї, щоб не допустити відриву дітей від їх рідних сімей; направлення дитини до державного закладу опіки не повинно розглядатися як позбавлення її сім'ї назавжди.

У своїй діяльності Служба раннього втручання (термінового реагування) при отриманні фактів жорстокого поводження з дітьми та порушенні їх прав керується низкою законодавчих актів та Державним

стандартом соціальної послуги кризового та екстреного втручання, затвердженим Наказом № 716 Міністерства соціальної політики України від 01.07.2016 [3].

Так, державні соціальні стандарти - встановлені законами, іншими нормативно-правовими актами соціальні норми і нормативи або їх комплекс, на базі яких визначаються рівні основних державних соціальних гарантій [2].

Загалом, соціальна послуга кризового та екстреного втручання трактується як 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. Соціальна послуга полягає у забезпеченні якісної, оперативної, короткотривалої допомоги, захисту і підтримки особам, які переживають кризову ситуацію, у тому числі насильство в сім'ї, не можуть самостійно сформувати ефективні способи реагування та адаптації до кризової ситуації, а також в організації і застосуванні заходів щодо її усунення, мінімізації або подолання.

За наявності загрози життю чи здоров'ю особи надавач соціальної послуги негайно в телефонному режимі повідомляє службу у справах дітей (у разі загрози життю чи здоров'ю дитини), орган Національної поліції та здійснює негайно, але не пізніше ніж протягом 24 годин екстрене втручання. Після здійснення екстреного втручання надавач соціальної послуги аналізує обставини, що призвели до виникнення кризової ситуації, для планування та проведення подальшої роботи з отримувачем соціальної послуги.

Серед користувачів послуг переважають особи, постраждалі від кризової ситуації, у тому числі насильства в сім'ї, які потребують відновлення оптимального рівня персонального і міжперсонального функціонування. Робота спрямована на зменшення ознак кризової ситуації та усунення прямої

загрози життю і здоров'ю отримувачів соціальної послуги, активізацію та наснаження осіб, які потрапили в кризову ситуацію, у тому числі постраждали від насильства в сім'ї, підвищення їхньої особистої спроможності на подальше самостійне вирішення проблем, що спричинили кризову ситуацію або стали її наслідком.

В процесі кризового втручання вирішуються першочергові проблеми отримувача соціальної послуги. Оцінка кризової ситуації передбачає оперативний аналіз ситуації, визначення факторів, які спричинили кризу, зокрема насильство в сім'ї, визначення стану отримувача, а також усіх важливих аспектів, які визначають кризову ситуацію і можуть допомогти у її подоланні. 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. Залежно від особливостей кризової ситуації виділяють такі види кризового та екстреного втручання: телефонне консультування; екстрена допомога; короткочасна кризова допомога; кризове консультування.

Різновидом телефонного консультування є робота Телефону довіри – спеціалізованого формування центру соціальних служб для сім'ї, дітей і молоді чи самостійна спеціалізована служба, діяльність якої спрямована на надання кваліфікованої екстреної, анонімної, безкоштовної психологічної та психотерапевтичної допомоги по телефону підліткам, молоді, окремим категоріям населення, що переживають кризові ситуації чи потребують довідкової інформації з різних питань, а також для профілактики та попередження серед даної категорії населення девіантної поведінки [1, С.463-466]. Серед завдань цієї служби виділяють: терміново здійснювати інформаційне консультування абонента, з метою встановлення його зв'язку з

різними установами, соціальними службами та кваліфікованими спеціалістами (психотерапевтами, юристами, соціальними педагогами / працівниками, лікарями тощо); надавати психолого-педагогічну підтримку та соціальну допомогу абоненту у вирішенні гострих соціально-психологічних проблем; запобігати негативним явищам у соціальному середовищі; організовувати теоретичну та практичну діяльність, спрямовану на розвиток телефонного консультування, а також професійних контактів зі службами допомоги інших регіонів України та держав.

Робота Телефону довіри ґрунтується на принципах анонімності, конфіденційності, індивідуального та комплексного підходу, гуманності, довіри, доброзичливого та неоціночного ставлення до абонента, орієнтації на норми та цінності абонента, активності суб'єкта, добровільності, доступності, нейтральності / недискримінації та професіоналізму.

На сьогодні служби Телефону довіри можна диференціювати за такими ознаками: орієнтованість на певну цільову групу (за віковою, проблемною або соціальною ознаками), за основним методом роботи (телефонна психотерапія, телефонне консультування, «дружня допомога»), за їхнім статусом (державні, приватні, муніципальні, благодійні), за кадровим складом (професійні, волонтерські).

Найпоширеніша в Україні — професійна модель організації служби Телефону довіри, що дозволяє їй діяти за трьома напрямками: психотерапевтичним, соціально-психологічним і соціально-педагогічним. Психотерапевтичний напрям включає надання консультативної допомоги абонентам, що переживають психотравмуючі ситуації, мають суїцидальні наміри, психічні розлади тощо. Соціально-психологічний напрям включає надання психологічної допомоги по телефону особам, які звернулися з міжособистісних проблем, психічних станів, проблем адаптаційного характеру. Соціально-педагогічний напрям уособлює в собі допомогу особам, які звернулися з питань сім'ї, сімейного неблагополуччя, виховання дітей тощо.

Послуга телефонного консультування («гаряча лінія») полягає у наданні отримувачам соціальної послуги можливості швидко сповістити про кризову ситуацію, отримати необхідну інформацію та консультативну допомогу. Основні завдання – попередити розвиток кризової ситуації, залагодити її, запобігти підвищенню ризику, надати конкретні інструкції отримувачу соціальної послуги щодо зменшення ризику, вирішення проблем, які спровокували кризову ситуацію. Послуга телефонного консультування («гаряча лінія», телефон довіри) здійснюється в таких формах: цілодобова «гаряча лінія» (за наявності); «гаряча лінія» з визначеними годинами роботи. Отримувач соціальної послуги має право звертатись на телефонну лінію анонімно. Послуга телефонного консультування може бути першим етапом кризового та екстреного втручання або самостійним видом – кризовою допомогою. Надавач соціальної послуги здійснює оцінку кризової ситуації зі слів отримувача соціальної послуги, за потреби надає чіткі інструкції щодо зменшення небезпеки, інформує його про можливості отримання допомоги і починає телефонне консультування або перенаправляє отримувача соціальної послуги в організацію, діяльність якої відповідає заявленим потребам і проблемам.

Як ще один вид кризового екстреного втручання є екстрена допомога, яка надається в разі загрози життю та здоров'ю отримувача соціальної послуги негайно, але не пізніше ніж протягом 24 годин після отримання повідомлення про кризову ситуацію. Завдання екстреної допомоги – усунути загрозу, небезпеку для здоров'я та життя отримувача соціальної послуги, надати безпечне місце, психологічну підтримку, знизити рівень напруження та стресу, забезпечити базові потреби отримувача соціальної послуги.

Короткочасна допомога надається протягом 48 годин після отримання повідомлення про кризову ситуацію. Завдання короткочасної кризової допомоги – не допустити збільшення кризової ситуації, за потреби направити отримувача соціальної послуги до безпечного місця перебування для формування у нього ефективних стратегій адаптації до стресу, подолання



наслідків стресу, спричиненого кризовою ситуацією, забезпечення психологічної підтримки, зниження рівня напруження та стресу, забезпечення базових потреб отримувача соціальної послуги. Короткочасна кризова допомога може бути частиною кризового та екстреного втручання.

Кризове консультування може бути частиною екстреної допомоги та короткочасної кризової допомоги, а також може виступати як окремий вид кризового втручання. Кризове консультування надається протягом 24 годин після настання кризи. Завдання кризового консультування – обговорити та узгодити з отримувачем і спрямувати на формування навичок подолання стресу, визначення психологічних механізмів подолання наслідків кризової ситуації тощо. Кризове консультування надається в таких формах: індивідуальне; групове; сімейне.

Залежно від особливостей кризової ситуації соціальна послуга може надаватись: за місцем проживання отримувача; за місцем перебування отримувача соціальної послуги (заклад охорони здоров'я, заклад освіти, тимчасовий притулок, тимчасові мобільні пункти допомоги, місця перебування родичів та близьких постраждалих, тимчасове безпечне місце тощо); в організації, яка здійснює кризове втручання.

Отже, професійна підготовка фахівців соціальної сфери як процес і результат оволодіння цінностями соціальної роботи та професійно важливими знаннями потребує формування компетентностей щодо екстреної соціальної допомоги, яка надається кризовим категоріям населення на основі дотримання Державного стандарту соціальної послуги кризового та екстреного втручання і реалізується через діяльність інтегрованих соціальних служб і спеціалізованих формувань.

### **Список використаних джерел**

1. Енциклопедія для фахівців соціальної сфери. – 2-ге видання / за заг.ред.проф.І.Д.Звереві. – Київ, сімферополь: Універсум, 2013. – 536 с.
2. Закон України «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії» // <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/2017-14>.
3. Наказ № 716 Міністерства соціальної політики України «про затвердження Державного стандарту соціальної послуги кризового та екстреного втручання» // <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/en/z0990-16>.

## **Відомості про автора**

**Албул Ірина Володимирівна**, кандидат педагогічних наук, доцент,  
доцент кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи Уманського  
державного педагогічного університету імені Павла Тичини

(068)016-95-51

e-mail [alirvol@i.ua](mailto:alirvol@i.ua)

20308 м.Умань, вул.Олександрівська (Комуністична), 8, кв.3