

Албул Ірина Володимирівна
кандидат педагогічних наук, доцент,
доцент кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи
Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини (м.Умань)

СОЦІАЛЬНА ПОСЛУГА КРИЗОВОГО ТА ЕКСТРЕНОГО ВТРУЧАННЯ

Актуальність надання екстреної соціальної допомоги визначається потребою вчасного зняття кризи та емоційної напруги з метою запобігання у майбутньому негативним наслідкам для становлення характеру людини, її діяльності, стосунків у сім'ї тощо.

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 сформулювати ефективні способи реагування та адаптації до кризової ситуації, а також в організації і застосуванні заходів щодо її усунення, мінімізації або подолання.

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.

У 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.

Кризове втручання як модель практики соціальної роботи характеризується розумінням клієнта як людини, котра через надзвичайну подію тимчасово не здатна нормально функціонувати в суспільстві, але завдяки цілеспрямованій соціальній і психологічній допомозі, належній консультативно-корегувальній роботі та психотерапії може відновити свій життєвий потенціал; директивною позицією соціальних працівників, котрі в екстремальній ситуації беруть усю відповідальність на себе, змушують інших слухатись та підкорятись; терміновістю допомоги; оперативністю та доступністю безпосереднього надання послуг; наявністю плану дій з боку соціального працівника (але не з боку клієнта); орієнтацією на пом'якшення впливу стресової події на клієнта; мобілізацією всіх зусиль і можливостей клієнта для подолання кризи та проблеми.

Залежно від особливостей кризової ситуації виділяють такі види кризового та екстреного втручання: телефонне консультування; екстрена допомога; короткочасна кризова допомога; кризове консультування.

Послуга телефонного консультування може бути першим етапом кризового та екстреного втручання або самостійним видом – кризовою допомогою.

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.

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, соціальна послуга кризового та екстреного втручання полягає у забезпеченні якісної, оперативної допомоги, має широкий спектр користувачів послуги, передбачає обов'язкову оцінку кризової ситуації та вимагає обґрунтованого і доцільного вибору певного виду кризового й екстреного втручання.