



DOI <https://doi.org/10.32782/3041-1319/2025-1-8>

К. О. Кулава

*Одеський національний університет імені І.І. Мечникова,
м. Одеса, Україна*

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5315-1828> – Кулава К. О.



katerina.kulava@onu.edu.ua

РОЛЬ КРИЗОВОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ У ФОРМУВАННІ СТІЙКОСТІ КЛІЄНТІВ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

У статті здійснено комплексне дослідження ролі кризового консультування як ключового напрямку в системі соціальної роботи, що сприяє формуванню стійкості клієнтів у кризових життєвих ситуаціях. Підкреслено актуальність теми в контексті зростаючих соціальних, економічних і військово-політичних викликів в Україні, що призводять до загострення стану соціально-психологічної вразливості населення. Обґрунтовано необхідність розвитку сучасних підходів до надання соціальної допомоги, які передбачають кризове консультування як інструмент емоційної стабілізації, підтримки адаптаційного потенціалу та мобілізації внутрішніх ресурсів особистості.

Проаналізовано основні теоретичні положення щодо сутності кризового консультування, його цілей, завдань і відмінностей від інших видів консультування. Окрему увагу приділено категорії стійкості, її визначенню у працях вітчизняних і зарубіжних науковців, а також факторам, що впливають на її розвиток. Обґрунтовано тісний зв'язок між ефективним кризовим консультуванням і формуванням стійкості клієнтів соціальної роботи.

Розкрито виклики й перспективи розвитку кризового консультування в системі соціальної роботи України та наголошено на необхідності перегляду змісту професійної підготовки фахівців соціальної сфери, розширення їхніх компетентностей у галузі кризового втручання, впровадження міждисциплінарного підходу до надання допомоги, забезпечення супервізії та підтримки для самих фахівців.

Ключові слова: кризове консультування, соціальна робота, стійкість, клієнт, адаптація, психологічна підтримка, кризові ситуації.

K.O. Kulava

Odesa I. I. Mechnikov National University, Odesa, Ukraine

THE ROLE OF CRISIS COUNSELING IN BUILDING RESILIENCE IN SOCIAL WORK CLIENTS

The article presents a comprehensive study of the role of crisis counseling as a key direction in the social work system that contributes to building resilience in clients facing life crises. The relevance of the topic is emphasized in the context of growing social, economic, and military-political challenges in Ukraine, which have led to increased socio-psychological vulnerability among the population. The necessity of developing modern approaches to social assistance is substantiated, including crisis counseling as a tool for emotional stabilization, support of adaptive potential, and mobilization of an individual's internal resources.

The article analyzes the main theoretical principles regarding the essence of crisis counseling, its goals, tasks, and differences from other types of counseling. Particular attention is given to the concept of resilience, its definitions in the works of Ukrainian and foreign scholars, and the factors influencing its development. The close relationship between effective crisis counseling and the development of resilience among social work clients is substantiated.

The paper also highlights the challenges and prospects for the development of crisis counseling within the social work system of Ukraine. It stresses the need to revise the content of professional training for social workers, expand their competencies in the field of crisis intervention, implement an interdisciplinary approach to providing assistance, and ensure supervision and support for specialists themselves.

Key words: crisis counseling, social work, resilience, client, adaptation, psychological support, crisis situations.

Постановка проблеми. У сучасних умовах посилення соціальних, економічних і безпекових викликів питання збереження соціально-психологічного благополуччя населення набуває особливої ваги. Значна частина людей опиняється в кризових ситуаціях, які порушують звичний хід життя: війна, втрата близьких, вимушене переміщення, домашнє насильство тощо. У таких обставинах клієнти соціальної роботи часто стикаються з дезадаптацією, втратою контролю над життям, зниженням мотивації до змін і особистісного розвитку. У подоланні наслідків кризових подій ключове значення має здатність до стійкості – здатність адаптуватися до труднощів, зберігати емоційну рівновагу й відновлювати внутрішню рівновагу після стресу.

Попри те, що поняття стійкості все активніше входить у вітчизняний науковий і практичний дискурс, практичні механізми її формування, особливо в соціальній роботі, залишаються фрагментарними й недостатньо систематизованими. Виникає потреба в дослідженні потенціалу кризового консультування як інструменту, що дає змогу не лише надавати допомогу в гострих ситуаціях, але й формувати в особи здатність долати складні обставини, мобілізуючи наявні ресурси. У цьому контексті важливо звернути увагу на методи, техніки та підходи, що застосовуються в процесі кризового консультування для розвитку стійкості.

На сьогодні в науковій літературі відчувається брак ґрунтовних досліджень, що інтегрують поняття «кризове консультування» та «стійкість клієнтів соціальної роботи» у єдине дослідницьке поле. Наявні публікації здебільшого акцентують увагу на питаннях емоційної підтримки або загальних аспектах психосоціального супроводу, тоді як стратегічний потенціал кризового консультування у формуванні довготривалих адаптивних ресурсів часто лишається поза увагою. Це зумовлює потребу в науковому переосмисленні та практичному вдосконаленні ролі соціального працівника як кризового консультанта. Отже, постає потреба в поглибленому вивченні ролі кризового консультування у формуванні стійкості клієнтів соціальної роботи. Такий підхід не лише дасть змогу розширити наукове уявлення про процес адаптації до кризових ситуацій, а й сприятиме підвищенню ефективності професійної діяльності фахівців соціальної сфери шляхом інте-

грації сучасних методів підтримки особистості в складних життєвих обставинах.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання кризового консультування та формування соціально-психологічної стійкості знаходить належне відображення в наукових дослідженнях як вітчизняних, так і зарубіжних авторів. Зокрема, у працях Л. Волкер, Т. Робертсон, Ф. Міллар та ін. розглядаються підходи до реагування на кризові ситуації в межах соціальної роботи, акцентується увага на необхідності комплексної підтримки клієнтів з урахуванням їхнього емоційного стану, життєвих обставин і доступних ресурсів. У фокусі дослідницького інтересу перебуває також роль кризового втручання як засобу стабілізації психоемоційного стану людини та передумови її подальшої адаптації до змін [12].

Поняття психологічної стійкості активно розробляється в роботах С. Мадді, Е. Вернер, А. Мастен та інших науковців. У дослідженнях стійкість трактується як динамічний процес, що формується у взаємодії індивідуальних, соціальних і контекстуальних чинників. При цьому підкреслюється, що вона не є суто індивідуальною рисою, а формується під впливом підтримуючого соціального середовища, у якому соціальний працівник може відігравати важливу роль через надання професійної допомоги, зокрема у форматі консультування [4].

Серед українських дослідників помітний внесок у розвиток цієї теми зробили О. Безпалько, Л. Міщенко, І. Зверєва, І. Албул, О. Ткачишина, які акцентують увагу на розширенні методичного інструментарію соціальної роботи в умовах кризи, важливості міждисциплінарного підходу та розвитку практик кризового реагування [1]. У роботах Г. Лактіонової та М. Жінчин розглядається ефективність різних форм соціального консультування, зокрема кризового, під час роботи з вразливими групами населення [2].

Разом із тим аналіз наукової літератури свідчить про те, що в українському науковому середовищі взаємозв'язок між кризовим консультуванням і формуванням стійкості клієнтів соціальної роботи поки що розкритий недостатньо. Значна частина досліджень зосереджується переважно на загальних аспектах кризової допомоги або психологічного супроводу, тоді як питання цілеспрямованого розвитку стійкості як ресурсу подолання

життєвих труднощів залишається перспективною сферою для подальших теоретичних розвідок і практичного впровадження. Це відкриває нові можливості для підвищення ефективності соціальної роботи в складних життєвих обставинах.

Метою статті є теоретичне обґрунтування ролі кризового консультування як ефективного інструменту формування стійкості клієнтів соціальної роботи, а також виявлення ключових підходів, принципів і механізмів, що сприяють підвищенню адаптивного потенціалу особистості в умовах кризових ситуацій.

Виклад основного матеріалу. У сучасному українському суспільстві соціальні працівники дедалі частіше взаємодіють із клієнтами, які перебувають у стані глибокої особистісної кризи. Причини таких станів є різноманітними: від особистісних втрат і конфліктів у найближчому соціальному оточенні до наслідків збройного конфлікту, вимушеного переміщення, втрати звичних соціальних ролей, житла, відчуття безпеки та впевненості в майбутньому. У цьому контексті кризове консультування виступає не просто допоміжним засобом, а важливим інструментом у збереженні й відновленні внутрішніх ресурсів клієнта. Особливого значення набуває його зв'язок із формуванням стійкості – здатності людини адаптуватися до змін, протистояти викликам і зберігати функціональність навіть за несприятливих умов.

Теоретична основа кризового консультування формується на перетині кількох галузей знання – психології, психотерапії та соціальної роботи. Серед моделей кризового втручання варто виокремити класичну модель Дж. Каплана, яка охоплює такі етапи: виявлення проблеми, мобілізація ресурсів підтримки, аналіз можливих рішень, прийняття оптимального варіанта дій, реалізація плану та подальший супровід. У сфері соціальної роботи ця модель адаптується з урахуванням життєвої ситуації клієнта, його соціального оточення та доступних ресурсів [4].

Кризове консультування відрізняється від інших напрямів соціального супроводу тим, що зосереджене на теперішній момент і має чітко окреслені часові межі. Основна мета кризового консультування – стабілізація психологічного стану клієнта, відновлення його здатності до прийняття рішень і ефективного функціонування у змінених умовах. У цьому контексті такий підхід є особливо актуальним у роботі з особами, які пережили психотравмувальні події, мають високий рівень тривожності або перебувають у стані соціальної ізоляції [6].

Зі свого боку, поняття стійкості дедалі частіше використовується як у наукових дослідженнях, так

і в практиці соціальної роботи. Стійкість трактується як здатність особистості ефективно долати стрес, зберігати внутрішню рівновагу та повертатися до стабільного функціонального стану після кризових подій. Дослідження Е. Вернер, зокрема вивчення дітей, які зростали в умовах соціального неблагополуччя, доводять, що навіть за відсутності належної підтримки в родині наявність хоча б одного значущого дорослого, який вірив у дитину, суттєво підвищувала її рівень стійкості. Це підтверджує важливість довірливих і підтримуючих взаємин, які соціальний працівник здатен вибудовувати в процесі консультування, сприяючи формуванню у клієнта внутрішніх опор для подолання життєвих труднощів [10].

Кризове консультування, орієнтоване на розвиток стійкості клієнтів, має не лише передбачати роботу з актуальними проблемами «тут і тепер», а й сприяти мобілізації внутрішніх ресурсів особистості. Одним із важливих компонентів такого підходу є підтримка клієнта в усвідомленні власних сильних сторін, попереднього досвіду подолання життєвих труднощів, а також формування навичок саморегуляції [8]. У контексті кризового й екстреного втручання соціальний працівник виконує посередницьку функцію між клієнтом та його ресурсним середовищем. Діяльність соціального працівника охоплює не лише безпосереднє консультування, але й мотиваційну підтримку, представлення інтересів клієнта (адвокацію), створення безпечного емоційного простору, що сприяє вираженню почуттів і стабілізації стану.

Практичний досвід роботи з внутрішньо переміщеними особами, сім'ями, які пережили втрату, жертвами домашнього насильства підтверджує, що поєднання кризового консультування з елементами розвитку стійкості значно підвищує ефективність соціального відновлення клієнтів [2].

У практичному вимірі ефективність кризового консультування залежить від володіння фахівцем певними техніками, як-от активне слухання, методи релаксації, когнітивне переосмислення, а також створення емоційно безпечного простору. Групові форми роботи посідають особливе місце, адже клієнти, спостерігаючи приклади людей, які успішно подолали кризу, починають ідентифікувати себе як здатних до змін, і сприяють формуванню позитивного наративу «я зможу», що є ключовим чинником у розвитку особистісної стійкості.

У реаліях українського сьогодення, що позначене глибокими соціальними потрясіннями – війною, економічною нестабільністю, високим рівнем тривожності в суспільстві, – кризове консультування набуває статусу необхідного

елементу якісної соціальної роботи. Його інтеграція у систему соціальних послуг потребує перегляду освітніх програм підготовки фахівців, розроблення стандартів консультування, створення міждисциплінарних команд та запровадження регулярної супервізії для запобігання професійному вигоранню серед працівників [3; 5].

Кризове консультування в соціальній роботі виконує подвійну функцію: по-перше, воно спрямоване на стабілізацію клієнта в моменті; по-друге, відкриває перспективу формування в нього довготривалих адаптаційних ресурсів. Ефективність кризового консультування визначається рівнем професійної підготовки працівника, здатністю адаптувати методики до індивідуального досвіду клієнта, а також наявністю системної підтримки з боку інституцій.

Аналіз освітніх програм виявляє, що хоча знання з консультування закладено в базову підготовку фахівців із соціальної роботи, спеціалізовані навички кризового втручання та методики формування стійкості здебільшого не мають належного висвітлення або подаються на факультативному рівні, що створює розрив між очікуваннями практики та наявними компетентностями фахівців. Вирішенням цього завдання є включення до навчальних програм практико-орієнтованих форм підготовки: моделювання ситуацій, кейс-аналізу, навчання на основі реальних прикладів із практики, зокрема в контексті кризових ситуацій.

У подальшій перспективі доцільно створювати міждисциплінарні кризові команди, до складу яких, окрім соціальних працівників, входили б психологи, медичні фахівці, юристи, фасилітатори груп підтримки, адже така модель дає змогу забезпечити комплексний підхід до потреб клієнта, з урахуванням не лише його емоційного стану, а й соціально-правових аспектів. Особливо важливо забезпечити безперервність підтримки в період після виходу клієнта з гострої фази кризи, коли зростає потреба у стійкій саморегуляції та соціальній адаптації.

Стійкість як ціль кризового консультування доцільно розглядати не лише в індивідуальному, а й у колективному вимірі. У роботі з громадами, що постраждали від кризових подій, зокрема внаслідок воєнних дій, екологічних катастроф або соціальних потрясінь, особливої актуальності набуває формування ресурсів колективної стійкості. Йдеться про розвиток підтримуючих соціальних мереж, ініціативних груп, локальних центрів психосоціальної допомоги, які сприяють згуртуванню громади та створенню відчуття безпеки. У цьому процесі соціальний працівник виступає фасилітатором – не лише на рівні інди-

відуального супроводу, а і як координатор відновлювальних процесів у мікросоціальному середовищі.

Окрім структурної складової, важливим чинником ефективності кризового консультування є особистість самого фахівця. Особисті та професійні риси соціального працівника, його емпатійність, стресостійкість, здатність дотримуватися професійних меж і водночас підтримувати рефлексивну позицію – усе це визначає якість допомоги, яку він надає. Професійне вигорання серед фахівців, які працюють із кризовими клієнтами, є поширеним явищем і становить загрозу не лише для них самих, а й для ефективності роботи загалом, саме тому надзвичайно важливими є такі форми підтримки, як супервізія, інтервізія, участь у професійних спільнотах і навчання протягом усього життя [8; 9; 11].

Системне впровадження кризового консультування в Україні стає нагальною потребою не лише через зростаючий попит на такі послуги, а й через його потенціал у побудові згуртованого, стійкого та солідарного суспільства. Формування стійкості клієнтів через кризове консультування – це не лише робота з окремими особами, а й внесок у розвиток психологічної резиліентності національного масштабу, що є особливо важливим у контексті післявоєнного відновлення держави. Таким чином, кризове консультування в соціальній роботі виконує подвійну функцію: з одного боку, воно забезпечує стабілізацію стану клієнта в кризовий момент, а з іншого – відкриває можливість для розвитку особистої стійкості як довготривалого ресурсу. Ефективність консультування залежить від рівня професійної підготовки працівника, гнучкості застосовуваних методик, розуміння життєвого контексту клієнта та забезпечення належної підтримки самих фахівців.

Висновки. Проведене дослідження підтвердило, що кризове консультування відіграє важливу роль у формуванні стійкості клієнтів соціальної роботи, сприяючи їх адаптації до складних життєвих обставин, мобілізації внутрішніх ресурсів та відновленню функціональності. Завдяки використанню відповідних моделей втручання, технік підтримки й орієнтації на суб'єктність клієнта соціальний працівник здатен не лише стабілізувати емоційний стан особи в умовах кризи, але й сприяти її подальшому особистісному зростанню. Стійкість у цьому контексті розглядається як динамічний процес, що виникає внаслідок взаємодії особистості із соціальним середовищем. Розвиток стійкості потребує створення відповідних умов: наявності довірливих стосунків, доступу до ресурсів, визнання індивідуального

досвіду клієнта. Ефективність кризового консультування виявляється в поєднанні індивідуального та групового підходів, мотиваційної підтримки й навчання навичок саморегуляції.

Для повного розкриття потенціалу кризового консультування в системі соціальної роботи необхідними є підвищення рівня професійної підготовки фахівців, забезпечення інституційної підтримки, впровадження супервізійних практик та розбудова міждисциплінарної взаємодії. Усе вищезазначене сприятиме підвищенню якості соціальної допомоги, а також зміцненню психосоціального потенціалу українського суспільства в період глибоких трансформацій.

Список літератури:

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. Жінчин М. Соціальне консультування в контексті роботи з внутрішньо переміщеними особами. *Ввічливість. Humanitas*. 2024. № 3. С. 40–47.
3. Кондратюк С. М. Життєстійкість як ресурс подолання життєвих труднощів в умовах війни. *Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права*. 2022. № 4. С. 78–83.
4. 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.
5. Пожидаєва О. Сутність та види консультування в соціально-педагогічній діяльності. *Вісник Запорізького національного університету: зб. наук. пр. Сер. Педагогічні науки*. 2012. № 1 (17). С. 22–25.
6. 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/z0866-15#Text>
7. Романовська Л. Місце та роль консультування у професійній діяльності майбутнього соціального працівника. *Соціально-освітні домінанти професійної підготовки фахівців соціальної сфери та інклюзивної освіти: збірник наукових статей*. Бердянськ : Бердянський державний педагогічний університет, 2019. С. 45–52.
8. Столярик О., Семігіна Т. Підхід, орієнтований на сильні сторони: огляд основних принципів. *Ввічливість. Humanitas*. 2022. № 4. С. 59–67.
9. Сулицький В., Швед О. Консультування в соціальній роботі : навчально-методичний посібник. Київ : Видавничий дім «Вініченко», 2023. 240 с.
10. Ткачишина О. Р. Кризові ситуації: адаптаційні ресурси особистості та соціальні стереотипи. *Теорія і практика сучасної психології*. 2020. Т. 3, № 1. С. 116–120.

11. Хлівнюк Т. П., Кулава К. О. Методи соціального консультування різних категорій сімей та осіб. *Наукові записки Вінницького державного педагогічного університету імені М. Коцюбинського. Серія: Педагогіка і психологія*. 2021. № 67. С. 122–127.

12. Robertson, T., Docherty, P., Millar, F., Ruck, A., and Engstrom, S. (2021). Theory and practice of building community resilience to extreme events. *Int. J. Disaster Risk Reduct.*, 59, 102253. DOI: 10.1016/j.ijdrr.2021.102253.

References:

1. Albul, I. V. (2018). Zhyttievi kryzy: sutnist, prychyny vynyknennia, sotsialna dopomoha [Life crises: essence, causes, and social support]. *Zbirnyk naukovykh prats Khersonskoho derzhavnoho universytetu. Pedahohichni nauky*, 82 (1), 199–203 [in Ukrainian].
2. Zhinchyn, M. (2024). Sotsialne konsultuvannia v konteksti roboty z vnutrishno peremishchenymy osobamy [Social counseling in the context of working with internally displaced persons]. *Vvichlyvist. Humanitas*, 3, 40–47 [in Ukrainian].
3. Kondratiuk, S. M. (2022). Zhyttiistiikist yak resurs podolannia zhyttievkykh trudnoshchiv v umovakh viiny [Resilience as a resource for overcoming life difficulties in wartime conditions]. *Dniprovskiyi naukovyi chasopys publichnoho upravlinnia, psykholohii, prava*, 4, 78–83 [in Ukrainian].
4. Petruk, N. Yu. (2024). Kontseptualne obgruntuvannia poniat “zhyttieva kryza” ta “kryzovi sytuatsii” u sotsialno-psykholohichnykh doslidzhenniakh [Conceptual justification of the notions of ‘life crisis’ and ‘crisis situations’ in socio-psychological research]. *Naukovi zapysky. Psykholohiia*, 1 (3), 108–115 [in Ukrainian].
5. Pozhydaieva, O. (2012). Sutnist ta vydy konsultuvannia v sotsialno-pedahohichnii diialnosti [Essence and types of consulting in social-pedagogical activity]. *Visnyk Zaporizkoho natsionalnoho universytetu: zb. nauk. pr. Ser. Pedahohichni nauky*, 1 (17), 22–25 [in Ukrainian].
6. Pro zatverdzhennia Derzhavnoho standartu sotsialnoi posluhy konsultuvannia: nakaz Ministerstva sotsialnoi polityky Ukrainy vid 02.07.2015 № 678 [On approval of the State Standard of social counseling service: order of the Ministry of Social Policy of Ukraine dated 02.07.2015 No. 678] (2015). Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text> [in Ukrainian].
7. Romanovska, L. (2019). Mistse ta rol konsultuvannia u profesiinii diialnosti maibutnoho sotsialnoho pratsivnyka [The place and role of counseling in the professional activities of future social workers]. *Sotsialno-osvitni dominanty profesiinoi pidhotovky fakhivtsiv sotsialnoi sfery ta inkliuzyvnoi osvity: zbirnyk naukovykh statei*. Berdiansk: Berdianskyi derzhavnyi pedahohichniy universytet. 45–52 [in Ukrainian].

8. Stoliaryk, O. & Semigina, T. (2022). Pidkhid oriyentovany na sylni storony: ohlyad osnovnykh pryntsypiv [The strengths-based approach: a review of key principles]. *Vvichlyvist. Humanitas*, 4, 59–67 [in Ukrainian].

9. Sulitskyi, V., & Shved, O. (2023). Konsultuvannia v sotsialnii roboti: navchalno-metodychnyi posibnyk [Counseling in social work: educational-methodological manual]. Kyiv: Vydavnychiy dim "Vinichenko" [in Ukrainian].

10. Tkachyshyna, O. R. (2020). Kryzovi sytuatsii: adaptatsiini resursy osobystosti ta sotsialni stereotypy [Crisis situations: personal adaptation resources and

social stereotypes]. *Teoriia i praktyka suchasnoi psykholohii*, 3 (1), 116–120 [in Ukrainian].

11. Khlivniuk, T. P., & Kulava, K. O. (2021). Metody sotsialnoho konsultuvannia riznykh katehori sime i ta osib [Methods of social counseling for different categories of persons and families]. *Naukovi zapysky Vinnytskoho derzhavnoho pedahohichnoho universytetu imeni M. Kotsiubynskoho. Seriya: Pedahohika i psykholohiia*, 67, 122–127.

12. Robertson, T., Docherty, P., Millar, F., Ruck, A., & Engstrom, S. (2021). Theory and practice of building community resilience to extreme events. *Int. J. Disaster Risk Reduct.*, 59, 102253. DOI: 10.1016/j.ijdrr.2021.102253.

К. О. Кулава

Оглядова стаття

Надійшла до редакції 29.03.2025

Прийнято до опублікування