

Ефективна соціальна робота вимагає професійної підготовки, емоційної стійкості та здатності до постійного навчання. У сучасних умовах важливо розвивати нові методики та підходи, які дозволять ефективно працювати з різноманітними сімейними ситуаціями.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Коляда Н. М., Левченко Н. В. Технології соціальної роботи. Ч. 1. Теоретичний курс : навч. посіб. Умань : ВІЗАВІ, 2018. 338 с.
2. Міхеєва О. Ю. Форми та методи соціальної підтримки сімей. *Збірник наукових праць Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка. Серія: Соціально-педагогічна.* 2015. Вип. 25. С. 101–110.
3. Пеша І. В. Соціальний супровід як форма комплексної соціальної допомоги. *Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Педагогічні науки.* 2013. № 11 (2). С. 193–199.
4. Про соціальні послуги : Закон України від 17.01.2019 р. № 2671-VIII : редакція від 15.11.2024, підстава 4017-IX. РАДА. Верховна Рада України. Законодавство України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення 03.03.2025)
5. Соціальна педагогіка : мала енциклопедія / За заг. ред. проф. І. Д. Звереві. Київ, 2008. 336 с.

ВЗАЄМОДІЯ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ТА СОЦІАЛЬНОЇ СЛУЖБ В ОРГАНІЗАЦІЇ ПСИХОСОЦІАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ В УМОВАХ ВІЙНИ

Стецович Альона

Центр підтримки ментального здоров'я «Mental Hub» м. Полтава

alenasttsvch@gmail.com

Постановка проблеми. Воєнні конфлікти створюють значні загрози для психічного здоров'я населення. Діти та дорослі, які стають свідками або безпосередніми учасниками бойових дій, зазнають глибокого психологічного стресу. Психосоціальна підтримка в умовах військової агресії стає критично важливим елементом адаптації та збереження психічного благополуччя постраждалих.

Психотравматичні події можуть спричинити широкий спектр психологічних реакцій, серед яких: ПТСР; депресія та тривожні розлади; емоційне виснаження та порушення сну; труднощі в соціальній адаптації; регресивна поведінка у дітей.

Також зараз спостерігаються певні виклики у наданні психосоціальної допомоги, а саме: **обмежені ресурси** – нестача кваліфікованих фахівців та матеріальних можливостей; **стигматизація психологічної допомоги** – суспільний стереотип про слабкість звернення до психолога; **тривалий характер війни** – виснаження як у постраждалих, так і у фахівців, які надають допомогу.

Аналіз останніх досліджень. Згідно з дослідженнями ВООЗ [1], тривала військова загроза та перебування у зоні бойових дій призводять до зростання рівня посттравматичного стресового розладу (ПТСР), депресії та тривожних розладів серед цивільного населення. Дослідження Українського інституту психічного здоров'я [2] показали, що понад 60 % дітей, які пережили бойові дії, мають ознаки емоційного вигорання та дезадаптації.

Мета статті. Проаналізувати ефективні практики взаємодії психологічної та соціальної служб в організації психосоціальної підтримки населення в умовах війни, зокрема через діяльність Центру ментального здоров'я.

Виклад основного матеріалу. Благодійна організація «Світло надії» працює на території Полтавської області понад 25 років. Місією організації є надання широкого спектру соціальних послуг та створення умов для сталого функціонування систем громадського здоров'я на рівні кращих міжнародних практик. Організація працює у багатьох напрямках, серед яких – надання послуг у сфері громадського здоров'я та соціального захисту населення, адвокація, інституційний розвиток неурядових організацій, розвиток соціального підприємництва, гуманітарна допомога, бюджетна адвокація та моніторинг використання бюджетних коштів. Щороку організація надає послуги щонайменше 20000 клієнтам з числа соціально незахищених верств населення. Кількість надавачів послуг (працівників організації) становить близько 350 осіб.

Із початком повномасштабного вторгнення помітно зросла потреба у психологічній допомозі. Саме тому в березні 2024 року був створений Центр підтримки ментального здоров'я «MentalHub», він є відокремленим структурним підрозділом БО «Світло Надії» та надає безкоштовну психологічну допомогу вразливим категоріям населення, має медичну ліцензію на надання медичних послуг різного спрямування. Створений він був аби забезпечити інтегровану підтримку ментального здоров'я для уразливих категорій населення, забезпечуючи їм доступ до різноманітних інтервенцій, спрямованих на поліпшення їх психологічного благополуччя та повернення до задовільного функціонування в повсякденному житті. Наразі в Центрі працюють 12 висококваліфікованих психологів/психотерапевтів, 2 лікарі-психіатри, сімейний лікар.

Медичний центр «Ментал хаб» надає послуги у сфері психічного здоров'я, що передбачає: індивідуальну психологічну допомогу; групові психотерапевтичні заходи; медичну допомогу при порушенні психологічного стану (на базі центру працюють лікарі психіатри для призначення медикаментозної підтримки у випадку потреби і показів).

За час роботи Центру, фахівцями «Ментал Хаб» було надано 3379 послуг, зокрема:

- проведено 218 групових занять за методикою «Емоційного та фізичного відновлення»;
- надано 2969 індивідуальних консультацій;
- проведено 192 консультації лікарів-психіатрів.

Згідно з проведеним аналізом ефективності психотерапевтичних втручань на основі результатів первинного та заключного психодіагностичних обстежень, здійснених за методиками, рекомендованими ВООЗ, зокрема за допомогою опитувальників GAD-7 (генералізована тривога) та PHQ-9 (стан здоров'я), виявлено:

1. Покращення стану: 78 % клієнтів продемонстрували позитивні зміни в рівні депресії та тривожності, що свідчить про високу ефективність психотерапевтичних втручань.

2. Малий відсоток погіршення: Лише 1 % клієнтів зазнали погіршення в рівні депресії та тривожності, що є незначним показником і вказує на рідкісні негативні результати.

3. Стабільна група: 21 % клієнтів не відчули змін у своєму стані, що може свідчити про відсутність ефективності лікування для цієї групи, або на вплив інших факторів, які не сприяли змінам у рівні депресії та тривожності.

Загалом, результати аналізу свідчать про значну ефективність психотерапевтичних втручань, оскільки більшість клієнтів продемонстрували поліпшення в своєму психологічному стані за результатами тестів PHQ-9 та GAD-7.

Додаткова діяльність у секторі психічного здоров'я: У 2024 році БО «Світло надії» в партнерстві з Полтавським державним медичним університетом розробили сертифіковану програму «Професійні компетенції соціальних та медичних працівників у сфері психічного здоров'я та психосоціальної підтримки». Програма спрямована на навчання фахівців, які працюють з людьми, які переживають складні емоційні стани та потребують підтримки. Метою програми є підвищення знань і компетентностей працівників у галузі психічного здоров'я, розповсюдження психічних розладів і факторів, що впливають на психосоціальне благополуччя людей. Крім того, програма включає навчання базовим навичкам самопомоги та формування резильєнтності.

Програма була затверджена Вченою радою Полтавського державного медичного університету 26 червня 2024 року, протокол № 9.

Перенаправлення

В організації працюють різні сервіси, які мають на меті створення ефективної системи соціальної адаптації та реінтеграції, а також надання комплексної соціальної допомоги клієнтам. З цих сервісів і відбувається перенаправлення клієнтів до «MentalHub» задля забезпечення психологічною допомогою для повного відновлення.

Для ефективної взаємодії між соціальними працівниками та психологічною службою в організації існує чіткий механізм перенаправлення клієнтів. Соціальний працівник спершу оцінює потреби людини за допомогою спеціальних опитувальників. На основі отриманих даних соціальний працівник може спрямувати клієнта до відповідного спеціаліста: психолога, психотерапевта або психіатра. В організації процес перенаправлення є швидким і зручним для клієнта. Соціальний працівник сприяє та мотивує клієнта

звернутися за психологічною допомогою, іноді за згоди клієнта соціальний працівник записує клієнта до певного фахівця самостійно.

Перенаправлення людей із соціальними проблемами до психологічної служби важливе з кількох причин:

- Комплексний підхід – соціальні проблеми (безробіття, домашнє насильство, бідність, вимушене переселення тощо) часто супроводжуються психологічними труднощами: тривогою, депресією, ПТСР. Без психологічної допомоги розв'язання соціальних питань буде неповним.

- Зменшення емоційного навантаження – соціальні працівники працюють із кризовими ситуаціями, але не завжди можуть надавати підтримку на рівні глибоких переживань. Психолог допомагає людям впоратися зі стресом і адаптуватися до змін.

- Профілактика більш серйозних розладів – якщо людина довго перебуває в кризі без належної психологічної підтримки, її стан може погіршитися. Вчасне втручання допомагає запобігти розвитку депресії, тривожних розладів тощо.

- Розвиток навичок самопомоги – психолог навчає людину ефективних стратегій подолання труднощів, що допомагає не лише у поточній кризі, а й у майбутньому.

- Підвищення ефективності соціальної допомоги – коли людина стабілізує свій емоційний стан, вона краще сприймає інформацію, приймає обґрунтовані рішення та активніше залучається до процесу виходу зі складної ситуації.

Тому соціальні працівники та психологічна служба працюють у зв'язці, щоб підтримувати людину з різних боків.

Оцінка потреб

Комплексна оцінка потреб – це основа ефективної соціально-психологічної допомоги, тому для ефективності роботи ми розробили саме цей інструмент. Він дозволяє визначити рівень благополуччя клієнта у трьох ключових сферах: фізичній, психологічній та економічній. Ми використовуємо первинне та заключне онлайн-опитування, які допомагають не лише правильно спрямувати допомогу, а й оцінити її ефективність.

Первинне опитування в центрі проводять задля визначення актуальних проблем, формування персоналізованої допомоги та встановлення базового рівня благополуччя. Заключне опитування – для оцінки ефективності втручання, коригування подальших дій, зворотний зв'язок та покращення програм.

У центрі визначено три основні сфери, які допомагають зрозуміти на що саме має спрямувати свою роботу соціальний працівник і психолог та які послуги можна надати в організації та за потреби поза її межами. Цими сферами є:

1. Фізичне благополуччя: наявність або відсутність хронічних захворювань; загальний рівень енергії та працездатності; доступ до медичних послуг тощо.

2. Психологічне благополуччя: рівень стресу, тривожності та депресії; наявність підтримки (сім'я, друзі, професійна допомога); здатність до емоційної саморегуляції; відчуття сенсу життя та мотивація до змін.

3. Економічне благополуччя: фінансова стабільність (наявність джерел доходу); доступ до базових потреб (житло, харчування, освіта); відчуття фінансової безпеки та наявність фінансових труднощів.

Комплексна оцінка потреб, разом із первинним і заключним онлайн-опитуванням, дозволяє побачити динаміку змін у житті клієнта, визначити ефективність втручання та розробити більш точні програми підтримки. Це не лише допомагає окремим людям, а й сприяє розвитку більш якісних соціальних та психологічних послуг загалом.

Психологічні навички соціальних працівників

Оскільки соціальні працівники часто першими контактують з бенефіціарами, які потребують належної підтримки та допомоги вони повинні володіти базовими психологічними навичками, зокрема: методами кризового консультування та психологічної першої допомоги; вміннями розпізнавати ознаки гострого стресу та травматичних реакцій; техніками для стабілізації емоційного стану клієнта; методами активного слухання та емпатійної комунікації для побудови довірчого контакту.

Організація відіграє ключову роль у розвитку психологічних навичок соціальних працівників, тому психологічна служба впроваджує комплекс заходів:

1. Навчальні програми та тренінги: тренінги з розвитку емоційного інтелекту, комунікації, стресостійкості; навчання методам кризового консультування та роботи з травмою; воркшопи з ненасильницького спілкування.

2. Супервізія та наставництво: регулярні зустрічі з більш досвідченими колегами; групові супервізії для аналізу складних випадків; індивідуальні консультації для емоційної підтримки.

3. Психоемоційна підтримка: психологічне консультування для працівників організації; групи самопомоги та взаємопідтримки; гнучкий графік або додаткові вихідні у разі емоційного вигорання.

4. Підтримка балансу робота-життя: чіткі межі між робочими та особистими справами; адекватне навантаження та запобігання перевтомі; корпоративні заходи для зниження рівня стресу.

Організація, яка інвестує в розвиток психологічних навичок своїх соціальних працівників, не лише підвищує якість їхньої роботи, а й зменшує ризики емоційного вигорання в подальшому.

Висновки. В умовах війни населення стикається з численними психоемоційними та соціальними викликами, які вимагають комплексної підтримки. Взаємодія психологічної та соціальної служб є ключовим елементом ефективної організації психосоціальної допомоги, оскільки лише комплексний підхід здатен забезпечити адаптацію та відновлення осіб, які постраждали від бойових дій. Важливість взаємодії визначається в комплексному підході

поєднання психологічної допомоги із соціальною підтримкою сприяє більш ефективному подоланню стресових наслідків війни.

Також у ранньому виявленні проблем соціальні працівники часто є першими, хто контактує з уразливими категоріями населення. Їхній тісний контакт із психологами дозволяє оперативно виявляти бенефіціарів, які потребують термінової психологічної допомоги.

Такий підхід також запобігає психосоціальній дезадаптації. Без належної координації між службами високий ризик того, що людина залишиться сам на сам із проблемами. Взаємодія допомагає мінімізувати ризик соціальної ізоляції, професійного вигорання тощо.

Вдала взаємодія між службами підвищує ефективність допомоги. Координація між службами дозволяє уникнути дублювання функцій, оптимізувати використання ресурсів та забезпечити більш адресну та ефективну допомогу.

Отже, взаємодія психологічної та соціальної служб у контексті війни є життєво необхідною для ефективної допомоги населенню. Лише комплексний, міждисциплінарний підхід може забезпечити якісну психосоціальну підтримку, сприяючи збереженню психологічного здоров'я та соціальної стабільності українців у складні воєнні та післявоєнні часи.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Галицька-Дідух Т. Діти під час війни: психологічні наслідки та програми реабілітації після війни в Україні (історична ретроспектива 2014 р. – дотепер). *Актуальні питання гуманітарних наук*. 2023. Вип. 67. Т. 1. С. 60–65. URL: https://www.aphn-journal.in.ua/archive/67_2023/part_1/7.pdf
2. Збітнєв О., Чабан О., Омелянович В. Цільова модель «Система у сфері психічного здоров'я та психосоціальної підтримки» як відповідь на руйнівний вплив війни в Україні. *Психосоматична медицина та загальна практика*. 2024. URL: <https://uk.e-medjournal.com/index.php/psp/article/view/539>
3. Malchiodi C. *Art Therapy and Trauma Recovery*. New York : Guilford Press, 2019.
4. Методичні рекомендації з надання психологічної допомоги в умовах війни. *Міністерство охорони здоров'я України*. 2023.
5. Mental Health and Psychosocial Support (MHPSS) for Children and Families in the Immediate Onset of a Crisis. Unicef for every child. 2024. URL: <https://knowledge.unicef.org/child-protection/resource/mental-health-and-psychosocial-support-mhpss-children-and-families-immediate-onset-crisis>