

УДК 364-781.3:[364.4.08:364-782-022.326.5]  
DOI 10.31499/2618-0715.1(16).2026.355710

## **ОСОБЛИВОСТІ СОЦІАЛЬНОЇ ДІАГНОСТИКИ В ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ У КРИЗОВИХ СИТУАЦІЯХ**

**Коломієць Леся**, кандидат педагогічних наук, доцент, доцент кафедри психології та соціальної роботи, Вінницький державний педагогічний університет імені Михайла Коцюбинського.

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

**E-mail:** kolomiets\_lesia\_77@ukr.net

**Шульга Галина**, кандидат педагогічних наук, доцент, доцент кафедри психології та соціальної роботи, Вінницький державний педагогічний університет імені Михайла Коцюбинського.

**ORCID:** 0000-0003-3402-1494

**E-mail:** shulgag@gmail.com

*Стаття присвячена теоретичному аналізу особливостей соціальної діагностики у діяльності фахівців соціальних служб у кризових ситуаціях. Для досягнення мети проаналізовано поняття «криза» та «кризова ситуація»; окреслено сутність і функції соціальної діагностики в соціальній роботі; висвітлено її роль у виявленні потреб, ресурсів і ризиків клієнтів, методи застосування та прогнозування розвитку кризових станів для забезпечення ефективного професійного реагування фахівців соціальних служб.*

**Ключові слова:** соціальна діагностика, соціальні служби, фахівці з соціальної роботи, кризові ситуації, діагностичні компетентності, потреби клієнтів, ризики, ресурси клієнтів, екстрене та кризове втручання.

## **FEATURES OF SOCIAL DIAGNOSTICS IN THE ACTIVITIES OF SOCIAL SERVICES SPECIALISTS IN CRISIS SITUATIONS**

**Kolomiets Lesia**, PhD of Pedagogical Sciences, Associate Professor of the Department of Psychology and Social Work, Vinnytsia Mykhailo Kotsiubynskyi State Pedagogical University.

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

**E-mail:** kolomiets\_lesia\_77@ukr.net

**Shulha Halyna**, PhD of Pedagogical Sciences, Associate Professor of the Department of Psychology and Social Work, Vinnytsia Mykhailo Kotsiubynskyi State Pedagogical University.

**ORCID:** 0000-0003-3402-1494

**E-mail:** shulgag@gmail.com

*The theoretical examination of the characteristics of social diagnostics in the work of social services professionals during emergencies is the focus of this paper. The study's relevance stems from the rise in crisis phenomena in contemporary Ukrainian society, which are linked to military operations, internal population displacement, socioeconomic instability, and the proliferation of psychotraumatic events. These events greatly complicate the lives of individuals and families and raise social risks. Social diagnostics becomes more important in these situations as a fundamental instrument for social services professionals' professional response. The goal of the study is to assess*

*the function of social diagnostics in recognising the requirements, resources and risks of social services clients undergoing crisis situations to enable appropriate professional response. To achieve the goal, the methods of theoretical analysis and generalisation of scientific sources in the field of social work and psychology, analysis of regulatory documents, as well as systematisation of local and international scientific experience were utilised. The notions of "crisis" and "crisis situation" were analysed, the typology of crises was identified, and the elements of their impact on the functioning of the individual, family, and community were revealed. It was confirmed that social diagnostics is a comprehensive and dynamic procedure that aims to identify current issues, social dangers, and the resources that social service clients have at their disposal, as well as to evaluate the nature and severity of the crisis situation. The major roles of social diagnostics under crisis conditions were determined: assessment of needs and dangers, analysis of resource potential, forecasting the dynamics of crisis states, and evaluating the success of action. It was proved that the thorough use of universally known diagnostic methods (interviews, structured interviews, observations, document analysis, standardised questionnaires) creates the basis for a balanced choice of forms and technologies of social work in crisis situations. The study's findings demonstrate that social diagnostics, which necessitates a suitable degree of diagnostic competency development, is an essential tool for social service providers' professional actions in crisis situations. Accordingly, the delineation of the aspects of social diagnostics in the actions of social service professionals in crisis situations is important and significant and meets the present difficulties of the growth of social work in Ukraine.*

**Keywords:** social diagnostics, social services, social work professionals, crisis situations, diagnostic competencies, client needs, risks, client resources, emergency and crisis intervention.

**Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок з важливими науковими та практичними завданнями.** У сучасних кризових умовах стрімко зростає кількість осіб і сімей, які опинилися у складних життєвих ситуаціях та потребують професійної психосоціальної підтримки й допомоги. Воєнні дії, вимушене внутрішнє переміщення, руйнування усталених соціальних зв'язків, втрата житла й близьких, соціально-економічна нестабільність, погіршення стану психічного здоров'я різних категорій населення призводять до ускладнення соціальних проблем клієнтів соціальних служб та підвищення ризику їх соціальної дезадаптації. За таких умов суттєво зростає роль соціальних служб, фахівці яких здійснюють професійну підтримку осіб і сімей, що перебувають у кризі й складних життєвих обставинах.

Клієнти соціальних служб у кризових ситуаціях характеризуються різноманітністю потреб, високим рівнем вразливості, наявністю психологічних травм, порушенням соціальних зв'язків і зниженими ресурсами для адаптації у змінених умовах життєдіяльності. Тому особливо важливим є здійснення комплексної соціальної діагностики, спрямованої на виявлення не лише актуальних проблем клієнтів, а й їхніх внутрішніх і зовнішніх ресурсів, потенціалу до психоемоційного відновлення, а також наявності ризиків повторного загострення кризового стану.

Ефективна соціальна діагностика фахівців соціальних служб забезпечує індивідуалізацію соціальної роботи з клієнтами, обґрунтований вибір форм, методів і технологій втручання, а також сприяє підвищенню якості надання соціальних послуг. Водночас недостатня увага до діагностики потреб і станів клієнтів може призводити до формального підходу в соціальній роботі, зниження довіри з боку отримувачів соціальних послуг та неефективності їх психосоціальної підтримки.

У контексті сучасних викликів наукове осмислення, узагальнення сучасного досвіду, вдосконалення діагностичної діяльності фахівців соціальних служб та розроблення ефективних адаптованих до кризових ситуацій діагностичних інструментів, набуває особливої актуальності та практичної значущості, оскільки спрямоване на підвищення результативності психосоціальної підтримки та покращення якості життя найбільш уразливих категорій населення. Відповідно, окреслення особливостей

## СОЦІАЛЬНА РОБОТА ТА СОЦІАЛЬНА ОСВІТА

соціальної діагностики в діяльності фахівців соціальних служб у кризових ситуаціях є актуальним, соціально значущим і відповідає сучасним викликам розвитку соціальної роботи в Україні.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** У сучасних наукових публікаціях у галузях соціальної роботи й психології актуальність дослідження реагування особистості, сім'ї, групи, громади в умовах впливу кризових ситуацій зумовлена зростаючою динамікою необхідності вирішення соціальних, економічних, екзистенційних та інших викликів. Для нашої публікації важливими є наукові узагальнення сутності й видів криз та кризових ситуацій (О. Баєр, О. Галян, З. Кісарчук, Л. Коломієць, Т. Титаренко, О. Ткачишина, Г. Шульга та ін.); визначення шляхів, стратегій, методів і форм психосоціальної і психологічної допомоги особистості у кризових ситуаціях (О. Вольнова, З. Кісарчук, Г. Лазос, Л. Литвиненко, Я. Омельченко та ін.); актуалізація потенціалу діагностики у взаємодії фахівців соціальних служб із клієнтами, які перебувають у складних життєвих обставинах і/або переживають кризові ситуації (О. Зливков, С. Лукомська, О. Федан; Л. Коломієць, Ю. Ковальчук, Н. Отрешко Л. Тимків, Г. Шульга та ін.). Нормативно-правове підґрунтя для аналізу означеної нами проблеми складають Закон України «Про соціальні послуги» (2019); Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України (2005); Державний стандарт соціальної послуги кризового та екстреного втручання (2016) та інші документи.

Водночас, вважаємо доцільним зосередитися на недостатньо висвітлених аспектах соціальної діагностики в діяльності фахівців соціальних служб у кризових ситуаціях, а також на обґрунтуванні вимог до діагностичних умінь фахівців з соціальної роботи в умовах підвищених ризиків та невідкладності втручання.

**Мета статті** – на основі системного аналізу різних джерел визначити особливості соціальної діагностики у діяльності фахівців соціальних служб у кризових ситуаціях.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Чимало науковців звертаються до пояснення сутності понять «криза» і «кризова ситуація», використовуючи їх для окреслення особливостей функціонування особистості, сім'ї, інших груп, громади в критичних ситуаціях. Поняття «криза» має різне трактування: у перекладі з грецької мови («krisis») воно означає «рішення», «вибір», «поворотний пункт», китайської – «небезпека або страх» й «переломний момент»; латинської – «скрута», «небезпека» [1, с. 8; 15, с. 118]. Криза співвідноситься з критичним періодом життєдіяльності особистості, у якому з'являється необхідність зміни або перегляду її системи цінностей і переконань, розв'язання внутрішнього конфлікту, ухвалення важливих рішень, трансформації життєвого досвіду з огляду на потребу в досягненні життєвих цілей і намірів.

Нині представлені різні підходи до пояснення різновидів криз. У типології життєвих криз П. Горностая виділено кризи становлення особистості (вікові кризи); кризи здоров'я, що з'являються внаслідок його втрати, каліцтва або інших серйозних проблем; термінальні кризи як усвідомлення скінченності життя; кризи значущих відносин внаслідок переживання втрати, вимушеної розлуки, зради, розлучення, розчарування в коханні, народження дитини; кризи особистісної автономії або втрати свободи; кризи самореалізації через втрату роботи, соціального статусу, вихід на пенсію, банкрутство, руйнування життєвих планів; кризи життєвих помилок як результат фатальних вчинків (зрада, скоєння злочину, аморальні вчинки) [4, с. 25-27].

Науковець З. Кісарчук виокремила три типи криз: невротична криза – спричиняється внутрішніми особистісними чинниками і пов'язана з суб'єктивним досвідом; криза розвитку (або вікова криза) – виникає на перехідному етапі між окремими періодами психічного розвитку; травматична криза – є реакцією на психотравмуючу ситуацію [8, с. 8]. О. Ткачишина окремо згадала також деприваційні

## СОЦІАЛЬНА РОБОТА ТА СОЦІАЛЬНА ОСВІТА

кризи внаслідок втрати і розлуки; кризи відносин; кризи сенсу життя; морально-етичні кризи тощо [15, с. 118]. О. Галян кризу особистості (екзистенційну кризу) визначив як неузгодженість буття в світі внаслідок неординарних для особистості подій з проявами гострих переживань, появою відчуття небезпеки, втратою смислу життя [11, с. 44].

Як правило, криза є наслідком впливу кризової ситуації, поява якої спричиняється дією різних факторів і призводить до зниження спроможності долати складні життєві обставини. Кризова ситуація може фіксувати в особистості досить інтенсивний і тривалий кризовий стан, що позначається на персональному функціонуванні особистості через емоційну й розумову дезорганізацію. Водночас, не кожна кризова ситуація призводить до кризи, адже суб'єктивна реакція особистості залежить від ресурсів, попереднього досвіду, наявності підтримки, оцінки подій (рис. 1).

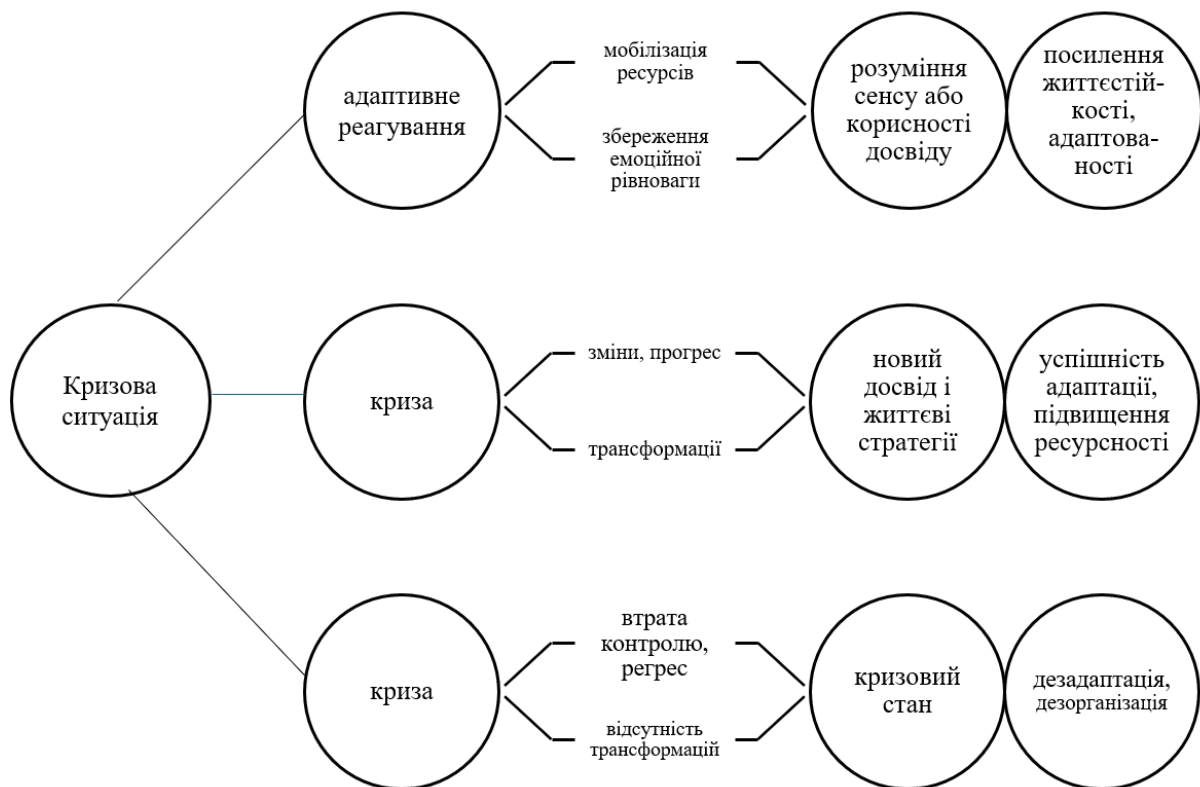


Рис. 1. Стратегії реагування особистості на кризову ситуацію.

У наукових джерелах кризові ситуації визначаються по-різному, наприклад:

- ситуації, що зумовлюються як негативними, так і позитивними чинниками залежно від того, чи здатна особистість самостійно вирішити власні проблеми, або ж прийняти правильне рішення; вони бувають характерні віку й неочікувані, що з'являються через неспроможність самостійно впоратися із життєвими проблемами; кризові ситуації необхідні особистості, щоб стимулювати та мотивувати її до нового, до розвитку (Н. Видолоб, [11, с. 30];
- ситуації емоційного й інтелектуального стресу, що вимагають від особистості значних і швидких змін уявлень про себе й про оточення (О. Вольнова [8, с. 16]);
- ситуація, коли особистість зіштовхується з перешкодами у реалізації важливих життєвих цілей через зміни у природному життєвому циклі або внаслідок впливу травмуючих подій, з якими не може впоратися наявними звичними засобами (О. Зливков, С. Лукомська, О. Федан [7, с. 30]);

## СОЦІАЛЬНА РОБОТА ТА СОЦІАЛЬНА ОСВІТА

- ситуації, що спричиняють реакцію особистості, вимагаючи від неї зміну способу буття (на рівні життєвого стилю, способу мислення, самоствавлення, ставлення до навколишнього світу, екзистенційних проблем) (Ю. Клименко [9, с. 30];
- ситуації, які потребують зміни способу буття, у яких людина зіштовхується з перешкодами в реалізації важливих життєвих цілей, не може впоратися самостійно за допомогою використання звичних засобів (О. Ткачишина [15, с. 118];
- «ситуація, в якій з'являється набір травматичних подій, обставин, з яких людина не може вийти, не змінивши їх. Кількість можливих варіантів змінювати ці обставини незначна, будь-яка спроба змін обставин традиційними чи звичайними способами може призвести до погіршення ситуації, до зменшення можливостей та ще більшого обмеження дій» (Державний стандарт соціальної послуги кризового та екстреного втручання, 2016) [6] тощо.

Беручи до уваги позицію О. Байер, вважаємо, що витоки кризи як наслідку переживання кризової ситуації, можна знаходити як у внутрішніх трансформаціях (вікові або нормативні кризи), так і зовнішніх обставинах (ненормативні кризи внаслідок війни, переїздів, надзвичайних ситуацій природного і техногенного походження, втрат, насильства, пандемій, змін у соціокультурному середовищі тощо). Внутрішні трансформації слід вважати якісним переходом на новий етап розвитку, що зумовлений співвіднесенням балансу у континуумі «Я-реальне – Я-ідеальне), зміною потреб, мотивів, цінностей, смислів, цілей, переглядом й пошуком можливостей для удосконалення засобів діяльності, стратегій спілкування і соціальної (професійної) взаємодії з метою підвищення самореалізації і суб'єктивної продуктивності в різних сферах життя [1, с. 8-9]. Переживання впливу внутрішніх чинників кризи є багатомірним і проявляється у емоційних, мотиваційно-поведінкових і соціальних змінах, визначає потенціал адаптації (або дезадаптації) на конкретному етапі життя. Відтак, зовнішні кризові умови мають системний вплив на життєдіяльність особистості, сім'ї та громади, зумовлюючи зростання соціальних ризиків, спонукаючи потребу у комплексній реалізації соціальної роботи для подолання наслідків кризи і відновлення соціального функціонування.

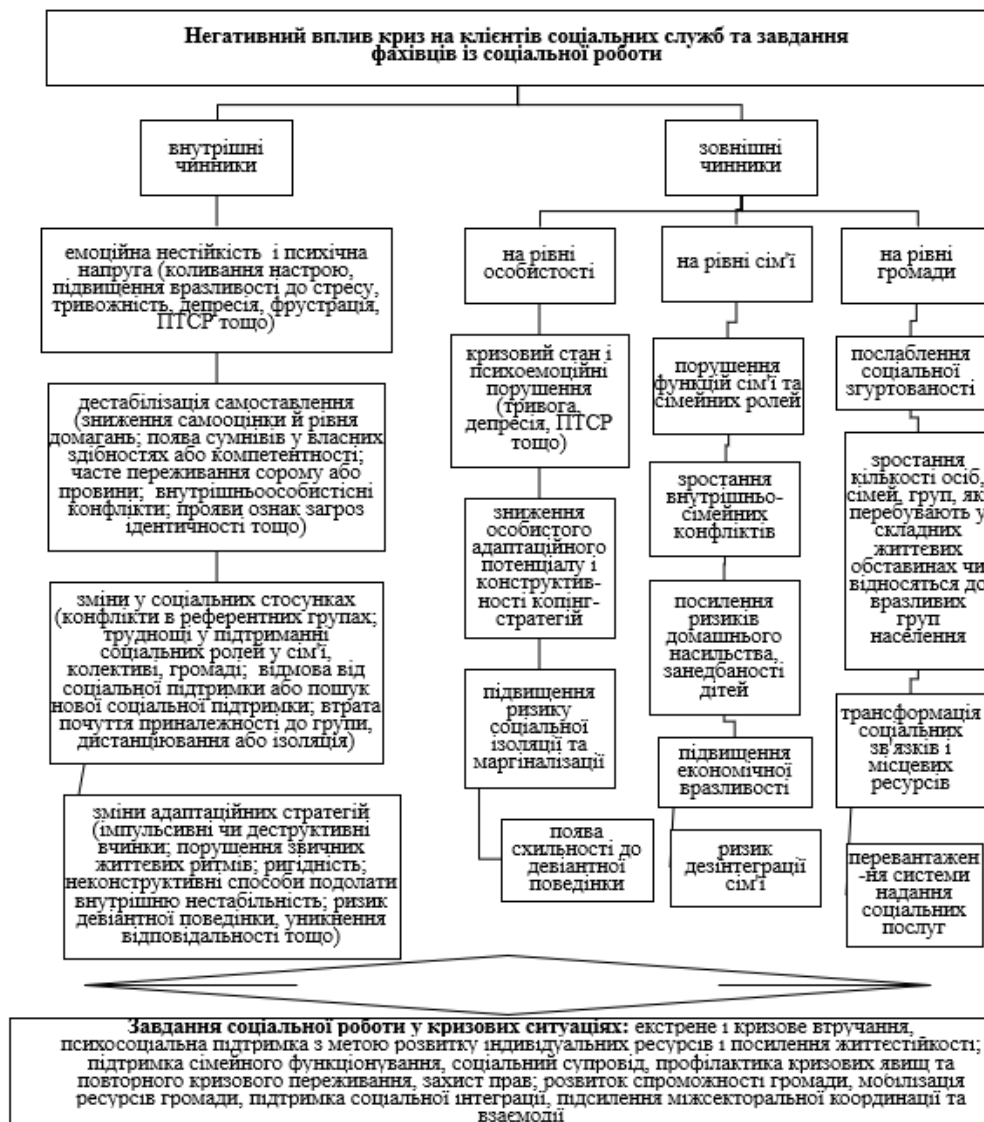
Погоджуючись із О. Байер, розуміємо, що досить часто і внутрішні, і зовнішні чинники можуть мати спільний вплив на суб'єктів життєдіяльності, що зумовлюватиме більш складну симптоматику і, як наслідок, вимагатиме іншого формату діагностики й обсягу соціально-психологічної допомоги. Крім того, у контексті виконання фахівцями з соціальної роботи професійних функцій до уваги варто буде брати той факт, що вікові кризи не можна уникнути з огляду на їх інтегрованість у безперервний цикл психічного розвитку особистості. Кризи зумовлені впливом зовнішніх чинників, є життєвими, неочікуваними, непередбачуваними, небажаними, додають труднощів у повсякденне функціонування, супроводжуються переживанням значного рівня стресу і напруги, можуть спровокувати виникнення й закріплення травматичної реакції.

Закцентуємо також на той факт, що у фокусі професійної уваги фахівців соціальних служб суб'єкт соціальної діагностики й подальшої соціально-психологічної допомоги й надання соціальних послуг може з'явитися в ситуації одночасного накладання переживання вікової (нормативної) і життєвої (ненормативної) криз, що матиме кумулятивний ефект й посилюватиме ймовірність ризиків дезадаптації особистості, порушуватиме функціонування сім'ї, знижуватиме соціальну згуртованість громади та її здатність до саморегуляції. Такий синергійний негативний вплив внутрішніх і зовнішніх чинників криз актуалізуватиме необхідність виконання комплексних завдань соціальної роботи у кризових ситуаціях (рис. 2). Проте, справедливо зауважити, що кризи й кризові ситуації, попри негативні наслідки, можуть виступати як своєрідний каталізатор особистісного (посилення психологічної стійкості, впевненості, ресурсності,

## СОЦІАЛЬНА РОБОТА ТА СОЦІАЛЬНА ОСВІТА

усвідомленості, зміна цілей і життєвих стратегій), сімейного (підвищення довіри, взаємопідтримки й ефективності сімейної комунікації, спільних інтересів, цінностей і правил) прогресу й розвитку громади (покращення мобілізації, соціальної згуртованості для пошуку нових шляхів та інноваційних підходів для вирішення проблем та наслідків криз).

Розуміння складності переживання криз особистістю, сім'єю, різними групами й категоріями населення громад в умовах сучасної нестабільності, повсякденного впливу стресу й травматичних подій актуалізує потребу пошуку реальних і дієвих шляхів підвищення ефективності соціальної роботи у кризових ситуаціях. Кризові умови значно ускладнюють життєдіяльність осіб і сімей, підвищують рівень соціальних ризиків та невизначеності, що вимагає від фахівців соціальних служб професійного, своєчасного й обґрунтованого реагування.



*Рис. 2. Завдання фахівців із соціальної роботи в умовах негативного впливу криз на клієнтів соціальних служб.*

За таких умов особливого значення набуває соціальна діагностика як базовий інструмент професійної діяльності фахівців соціальних служб, що забезпечує цілісне оцінювання характеру й глибини кризової ситуації, виявлення актуальних потреб і

## СОЦІАЛЬНА РОБОТА ТА СОЦІАЛЬНА ОСВІТА



наявних ресурсів клієнтів, а також визначення пріоритетних напрямів соціального втручання.

Соціальна діагностика створює підґрунтя для прийняття виважених професійних рішень, планування й реалізації етично коректної й результативної соціальної роботи в кризових ситуаціях. Якість діагностичного процесу безпосередньо впливає на адекватність обраних форм і методів соціальної роботи, ефективність координації діяльності різних служб і рівень професійної відповідальності фахівців за результати проведеного втручання.

Діагностична діяльність фахівців соціальних служб не зводиться до формального використання окремих методів чи інструментів оцінювання, а є складним, багатокомпонентним і динамічним процесом. Її здійснення потребує від фахівців здатності до аналізу, узагальнення й інтерпретації різнобічної інформації з метою формування обґрунтованого професійного висновку, який визначає подальшу стратегію допомоги клієнтам. У зв'язку з цим особового значення набуває діагностична компетентність, рівень сформованості якої зумовлює здатність фахівців з соціальної роботи до цілісного аналізу ситуації клієнтів, інтеграції теоретичних знань з практичним досвідом та ухвалення обґрунтованих професійних рішень у складних умовах сьогодення.

З огляду на зазначене, доцільним є звернення до аналізу поняття «діагностична компетентність» як складової професійної компетентності фахівців із соціальної роботи. У сучасних наукових дослідженнях вона розглядається як інтегративне утворення, що поєднує теоретичну й практичну готовність до здійснення діагностичної діяльності. Зокрема, Л. Тимків її визначає як «єдність теоретичної і практичної готовності фахівця соціальної роботи до здійснення діагностичної діяльності, інтегральна властивість особистості, що включає в себе вміння постановки діагнозу, висунення діагностичних гіпотез, розв'язання проблем і завдань, що виникають в реальних ситуаціях соціальної роботи, постійне внесення доцільних коректив у свою професійну діяльність» [14, с. 70].

Розкриваючи зміст діагностичної компетентності через систему професійних умінь, Т. Веретенко акцентує на здатності фахівців із соціальної роботи своєчасно оцінювати критичні стани та ризики, що виникають у клієнтів, і також надавати адекватну допомогу відповідно до виявлених потреб. До ключових складових діагностичних умінь Т. Веретенко відносить вміння визначати та оцінювати актуальні соціальні проблеми, прогнозувати можливі зміни й їхній вплив на соціальні об'єкти, окреслювати шляхи подолання виявлених труднощів, а також організовувати та координувати партнерську взаємодію з іншими соціальними інституціями й громадськими організаціями з метою комплексної оцінки потреб особи та сім'ї. Водночас підкреслюється значення готовності фахівців із соціальної роботи здійснювати моніторинг й оцінювання ефективності соціальних втручань і програм [3, с. 269-270].

Зважаючи на позицію А. Фурмана, зазначимо, що діагностична діяльність є вагомим чинником професійної компетентності й практичної майстерності фахівців із соціальної роботи. Оскільки їхня фахова діяльність ґрунтується на соціально-психологічній взаємодії, міжособистісному спілкуванні та професійних взаєминах з клієнтом, соціальна діагностика потребує цілісного пізнання особистості клієнта в контексті його життєвої ситуації. У цьому контексті А. Фурман, А. Дубно підкреслюють, що психодіагностична компетентність є важливою складовою професійної компетентності фахівця, оскільки забезпечує здатність до комплексного соціально-психологічного оцінювання, інтеграції соціальної й психологічної інформації та формування обґрунтованих діагностичних висновків. Сформованість такої компетентності дозволяє фахівцеві адекватно визначати потреби, ресурси й проблеми

## СОЦІАЛЬНА РОБОТА ТА СОЦІАЛЬНА ОСВІТА

клієнта та створює підґрунтя для планування й реалізації ефективного соціального втручання [16].

Реалізація зазначеної компетентності у практичній діяльності фахівців соціальних служб у кризових ситуаціях безпосередньо пов'язана зі здійсненням соціальної діагностики. У її межах відбувається системне збирання, аналіз й узагальнення інформації про соціальну ситуацію клієнтів, що дозволяє перейти від окремих емпіричних даних до цілісного розуміння характеру та причин соціальних проблем. У науковій літературі соціальна діагностика трактується як діяльність, спрямована на виявлення, аналіз й інтерпретацію соціальних проблем, порушень та дисфункцій у життєдіяльності особи, сім'ї чи соціальної групи. Н. Бондаренко соціальну діагностику визначено як поєднання практичного дослідницького процесу та наукового напрямку, що забезпечує отримання систематизованих знань про соціальні явища, формулювання обґрунтованих висновків щодо їх змісту, причин і динаміки, а також створює підґрунтя для прийняття професійних рішень у соціальній роботі [2]. Водночас Л. Гуцуляк наголошено, що соціальна діагностика не зводиться лише до формального або допоміжного етапу професійної діяльності, а виступає її невід'ємним і змістовно значущим компонентом. Вона забезпечує виявлення ключових потреб, проблем і потенційних ресурсів особи, групи або громади, що створює основу для глибшого розуміння соціальної ситуації та її об'єктивної оцінки. Завдяки соціальній діагностиці досягається обґрунтованість і послідовність професійних рішень, їх відповідність реальним умовам життєдіяльності клієнтів та соціального середовища. Л. Гуцуляк вказала, що важливою характеристикою соціальної діагностики є також її динамічний характер, який проявляється у можливості своєчасного аналізу змін у соціальній ситуації клієнтів, оцінювання результативності здійснюваних заходів і подальшого коригування професійних дій фахівців [5, с. 47].

Дослідниця Н. Отрешко, назвала діагностику соціального об'єкта (соціальну діагностику) засобом для досягнення точності у визначенні причинно-наслідкових зв'язків у його життєдіяльності, що важливо для фахівців соціальних служб для оптимізації процесу професійної взаємодії. Відповідно, метою діагностики соціального об'єкта Н. Отрешко визначила можливість встановлення впливу різних факторів (економічних, демографічних, правових, соціальних, психологічних та ін.) на життєдіяльність однієї людини та її оточення, прогнозування потенціалу змін життєвої ситуації, розроблення рекомендацій для ухвалення дієвих рішень, проєктування дій і надання соціальної допомоги в конкретному випадку звернення [12].

Процес соціальної діагностики реалізується на кількох взаємопов'язаних рівнях – державному, регіональному та індивідуальному. О. Сільвестрова підкреслила, що ключовим для професійної діяльності фахівців соціальних служб є індивідуальний рівень, який передбачає виявлення проблем, потреб і ресурсів конкретної особи або сім'ї, визначення оптимальних шляхів їх подолання із застосуванням соціальних, психологічних і соціально-педагогічних засобів впливу [13].

Науковці Д. Сур, Р. Ешкрофт, К. Адамсон та ін. здійснили аналіз практик соціальної роботи у Канаді та США, спрямований на вивчення ролі діагностики як складової професійної діяльності фахівців із соціальної роботи. Вони визначили, що соціальна діагностика є важливою складовою професійної діяльності, що забезпечує виявлення проблем і визначає подальшу стратегію взаємодії з клієнтами. Фахівці з соціальної роботи можуть застосовувати діагностичні інструменти не лише з метою формального встановлення діагнозу, а й для глибшого розуміння соціальних і психологічних контекстів життєдіяльності клієнтів. Розширення можливостей соціальної діагностики підвищує ефективність взаємодії та полегшує доступ клієнтів до необхідних соціальних послуг. Дослідники наголосили на необхідності систематичного розвитку діагностичних

## СОЦІАЛЬНА РОБОТА ТА СОЦІАЛЬНА ОСВІТА

компетентностей у фахівців із соціальної роботи як ключового чинника проведення безпечного й ефективного соціального втручання в кризових умовах життя клієнтів [19].

Професійне використання соціальної діагностики як інструменту оцінювання створює основу для аргументованого вибору фахівцями соціальних служб адекватних профілактичних і корекційних заходів, набуваючи особливої значущості в умовах кризових ситуацій, коли зростає потреба в оперативному та виваженому реагуванні. У таких обставинах фахівці соціальних служб зіштовхуються з комплексом взаємопов'язаних соціальних і психологічних проблем клієнтів, що зумовлює необхідність цілісної оцінки кризової ситуації. Соціальна діагностика у цьому контексті постає як цілеспрямований процес, орієнтований на визначення характеру та глибини кризи, чинників її виникнення, наявних ресурсів і можливих шляхів надання ефективної соціальної і психологічної підтримки.

Українські учені (Ю. Клименко, Л. Коломієць) зосередили увагу на потенціалі діагностики у кризових життєвих ситуаціях. Зокрема, Ю. Клименко зауважила, що діагностика й подальша психосоціальна робота з клієнтами фахівців соціальних служб мають спрямовуватися на виявлення у них наявних ресурсів подолання стресових ситуацій, стимулювання навичок стрес-менеджменту, розвиток умінь планування майбутнього в континуумі власного життєвого часу і простору [9, с. 30]. Л. Коломієць наголосила, що діагностика в умовах кризових життєвих обставин має комплексний характер і передбачає оцінювання не лише актуальних проблем клієнта, а й впливу соціального середовища, рівня підтримки з боку родини і громади, наявних і потенційних ресурсів, що можуть бути залучені до подолання кризової ситуації. Л. Коломієць підкреслила, що саме якісна оцінка потреб і ризиків у кризі створює підґрунтя для вибору адекватних форм соціальної та психосоціальної допомоги й запобігання поглибленню негативних наслідків переживання кризи для особи чи сім'ї [18].

У кризових ситуаціях соціальна діагностика дозволяє своєчасно виявляти ризики для клієнта або сім'ї та оцінювати потенційні наслідки кризових подій й на рівні громади. Вона передує практичним діям і визначає вибір методів та технологій соціального втручання, найбільш адекватних конкретній ситуації. Завдяки соціальній діагностиці фахівці можуть оцінити загрози, пріоритетність проблем і швидко коригувати обрані заходи відповідно до постійно мінливих обставин, забезпечуючи ефективно й безпечно втручання.

Аналіз наукових праць Н. Бондаренко [2], Л. Гуцуляк [5], Л. Коломієць [18], О. Сільвестрової [13], А. Фурман [16] та ін. дав змогу виокремити функції соціальної діагностики, спрямовані на забезпечення ефективного професійного реагування фахівців соціальних служб у кризових ситуаціях:

- виявлення та оцінка кризових проблем – спрямована на визначення характеру, рівня гостроти та глибини кризової ситуацій, що становить загрозу життєдіяльності клієнта;
- оцінка потреб і ризиків – забезпечує ідентифікацію актуальних потреб особи, сім'ї, чи громади, а також потенційних загроз і ризиків, які потребують першочергового та невідкладного професійного реагування;
- аналіз наявних ресурсів – передбачає виявлення внутрішніх і зовнішніх ресурсів клієнта, оцінку можливостей їх мобілізації та використання для подолання кризи;
- моніторинг й оцінка ефективності втручання – полягає у відстеженні динаміки переживання кризової ситуації та своєчасному коригуванні соціальних заходів відповідно до змін у потребах, ризиках і стані клієнта.

# СОЦІАЛЬНА РОБОТА ТА СОЦІАЛЬНА ОСВІТА

Науковці відзначають, що потреба в навичках соціальної діагностики, особливо у кризових ситуаціях, зумовлена низкою обставин, зокрема, тим, що клієнти не завжди усвідомлюють справжні причини власних проблем, а зовнішні прояви кризового стану можуть не відображати їх глибинної сутності. У таких умовах своєчасна й комплексна соціальна діагностика дає змогу запобігти ескалації кризи, визначити пріоритетність проблем та уникнути втручання, які можуть створювати додаткові ризики для клієнтів та їх соціального оточення (Т. Веретенко [3], Л. Коломієць [10], Л. Тимків [14], А. Фурман [16], Г. Шульга [17] та ін.).

Використання соціальної діагностики у кризових ситуаціях, таким чином, дає змогу фахівцям із соціальної роботи виявляти критичні проблеми та соціальні ризики, визначати основні причини їх виникнення й формулювати обґрунтований соціальний діагноз. Ефективність соціальної діагностики забезпечується комплексним використанням різних методів, спрямованих на оперативне та цілісне оцінювання життєвої ситуації клієнтів. До них належать бесіда та структуроване інтерв'ю, що дозволяють з'ясувати суб'єктивне бачення проблеми й актуальні потреби особи, сім'ї і групи, спостереження за проявами кризового стану, а також аналіз документів й інформації для уточнення обставин виникнення та перебігу кризової ситуації. Важливим є оцінювання соціального оточення й ресурсів клієнтів, що передбачає аналіз їх соціальних зв'язків і рівня підтримки. Для цього можуть бути використані стандартизовані опитувальники для визначення психоемоційного стану й рівня стресу. Сукупність отриманих даних слугує основою для формування соціального діагнозу, визначення пріоритетних проблем і вибору адекватних стратегій екстреного та кризового втручання. Такий підхід дозволяє прогнозувати динаміку кризової ситуації, оцінювати результативність вжитих заходів і координувати дії з іншими соціальними інституціями, забезпечуючи своєчасне реагування і мінімізацію негативних наслідків кризи для життєдіяльності громадян.

У контексті викладених положень пропонуємо узагальнення, що відображає особливості соціальної діагностики в діяльності фахівців соціальних служб у кризових ситуаціях (рис. 3).

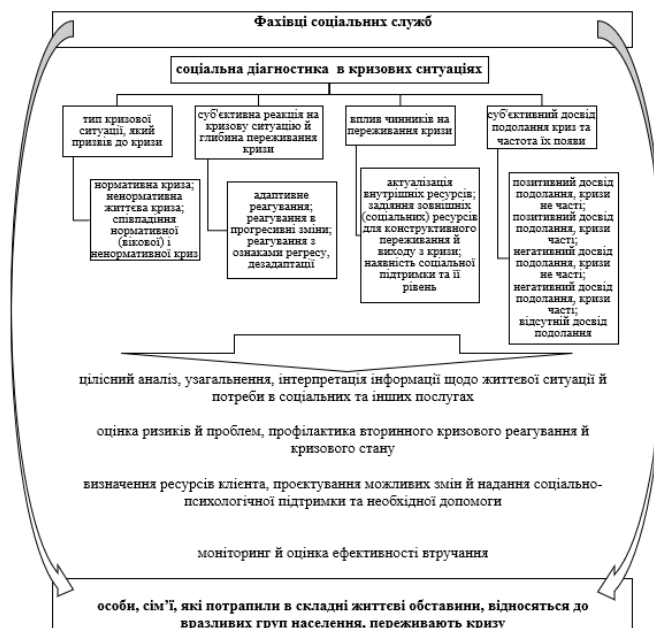


Рис. 3. Особливості соціальної діагностики в діяльності фахівців соціальних служб у кризових ситуаціях.

Соціальна діагностика у кризових ситуаціях, таким чином, є послідовним і циклічним процесом професійної діяльності, у межах якого фахівці соціальних служб здійснюють цілісний аналіз, узагальнення та інтерпретацію інформації про життєву ситуацію осіб і сімей, що перебувають у складних життєвих обставинах, належать до вразливих груп населення та переживають кризу. Вона відображає логіку переходу від оцінки ризиків і проблем до профілактики вторинного кризового реагування, визначення ресурсів клієнта, проектування можливих позитивних змін і надання відповідної соціально-психологічної підтримки та соціальних послуг. Важливими в реалізації соціальної діагностики в кризових ситуаціях є моніторинг й оцінка ефективності втручання, що забезпечує динамічний характер соціальної діагностики та можливість своєчасного коригування професійних дій фахівців соціальних служб відповідно до змін у потребах, запитах і стані клієнтів.

**Висновки дослідження і перспективи подальших досліджень.** У сучасних кризових умовах соціальна діагностика виступає базовим інструментом діяльності фахівців соціальних служб, оскільки дозволяє своєчасно виявляти проблеми, оцінювати ризики та ресурси клієнтів, а також визначати ступінь невідкладності професійного втручання. Проведення фахівцями соціальних служб соціальної діагностики у кризових ситуаціях забезпечує обґрунтований вибір форм, методів і технологій соціальної роботи, спрямованих на стабілізацію життєвої ситуації клієнтів, мінімізацію негативних наслідків та підвищення ефективності психосоціальної підтримки. Отже, соціальна діагностика в умовах переживання кризових ситуацій стає не лише механізмом оцінки, а й основою професійного реагування, що інтегрує знання, досвід і компетентності фахівців соціальних служб, а також визначає вимоги до їхніх діагностичних умінь за присутності високих ризиків і невідкладності втручання.

Перспективи подальших досліджень вбачаємо у вивченні ефективності методів соціальної діагностики в діяльності фахівців соціальних служб у кризових ситуаціях, що дозволить підвищити результативність психосоціальної підтримки й обґрунтованість прийнятих рішень.


### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Байер, О. О. (2010). Життєві кризи особистості : навчальний посібник. Дніпро : Вид-во Дніпропетр. нац. ун-ту. 244 с.
2. Бондаренко, Н. О. (2021). Соціальна діагностика: підручник для студентів напряму «Соціальна робота». Київ: ФОП О.В. Ямчинський. 240 с.
3. Веретенко, Т. (2015). Сучасні підходи до якісної підготовки майбутніх працівників соціальної сфери. *Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології*, 8(52), 265-273.
4. Вольнова, Л.М. (2012). Психосоціальна допомога в роботі з кризовою особистістю : навчальний посібник. Київ. 275 с.
5. Гуцуляк, Л. (2025). Роль соціальної діагностики в проєктній діяльності. *Ввічливість. Humanitas*, 1, 44-48. doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2025.1.7>
6. Державний стандарт соціальної послуги кризового та екстреного втручання : Наказ Міністерства соціальної політики України від 01.07.2016 №716. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0990-16#n13>
7. Злишков, В. Л., Лукомська, С. О., & Федан, О. В. (2016). Психодіагностика особистості у кризових життєвих ситуаціях. Київ : Педагогічна думка. 219 с.
8. Кісарчук, З. Г., Омельченко, Я. М., Лазос, Г. П., & Литвиненко Л. І. (2015) Психологічна допомога постраждалим внаслідок кризових травматичних подій : методичний посібник. Київ : ТОВ «Видавництво «Логос». 207 с.
9. Клименко, Ю. (2025). Соціально-психологічна діагностика, реабілітація та корекція особистості у кризових життєвих ситуаціях. *Соціальна робота та соціальна освіта*, 1 (14), 28-36. [https://doi.org/10.31499/2618-0715.1\(14\).2025.330876](https://doi.org/10.31499/2618-0715.1(14).2025.330876)

10. Коломієць, Л. І., & Шульга, Г. Б. (2023). Специфіка переживання кризових станів фахівцями соціальної сфери. *Габітус*, 46, 166-170. <https://doi.org/10.32782/2663-5208>
11. Особистість у кризових умовах та критичних ситуаціях життя: матеріали V Міжнародної науково-практичної конференції (28 лютого – 1 березня 2019 року, м. Суми) (2019). Суми : Вид-во СумДПУ імені А.С.Макаренка, 476 с.
12. Отрешко, Н. Б. (2016) Навчальна програма дисципліни «Соціальна діагностика і реабілітація» (для магістрів). Київ : МАУП. 24 с.
13. Сільвестрова, О. Ю. (2023). Технології соціальної допомоги : навчальний посібник. Луцьк : ЛНТУ. 104 с.
14. Тимків, Л. С. (2024). Діагностична компетентність соціальних працівників у роботі з дітьми та сім'ями. *Публічне управління та соціальна робота*, №1, 70-75. <https://doi.org/10.32782/3041-1319/2024-1-11>
15. Ткачишина, О. Р. (2020). Кризові ситуації : адаптаційні ресурси особистості та соціальні стереотипи. *Теорія і практика сучасної психології*, 1(3), 116-120. <https://doi.org/10.32840/2663-6026.2020.1-3.20>
16. Фурман, А., & Дубно А. (2017). Психодіагностична компетентність соціального працівника : монографія. Тернопіль: ТНЕУ. 102 с.
17. Шульга, Г. Б., Нікуліна, В. В., & Черненко, М. О. (2021). Особливості переживання смисложиттєвої кризи в період ранньої дорослості. *Наукові записки Вінницького державного педагогічного університету імені Михайла Коцюбинського. Серія: педагогіка і психологія*, 68, 133-139. <https://doi.org/10.31652/2415-7872-2021-68-134-139>
18. Kolomiets, L. (2025). Features of the activities of social services specialists in Ukraine under modern challenges. *Personality and Environmental Issues*, 4(3), 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)
19. Sur, D., Ashcroft, R., Adamson, K. et al. (2023). Examining diagnosis as a component of Social Workers' scope of practice: a scoping review. *Clinical Social Work Journal*, 51, 12-23. <https://doi.org/10.1007/s10615-022-00838-y>

### REFERENCES

1. Baiier, O. O. (2010). *Zhyttievi kryzy osobystosti : navchalnyi posibnyk*. Dnipro : Vyd-vo Dnipropetr. nats. un-tu. 244 s.
2. Bondarenko, N. O. (2021). *Sotsialna diahnostyka: pidruchnyk dlia studentiv napriamu «Sotsialna robota»*. Kyiv: FOP O.V. Yamchynskiy. 240 s.
3. Veretenko, T. (2015). Suchasni pidkhody do yakisnoi pidhotovky maibutnikh pratsivnykiv sotsialnoi sfery. *Pedahohichni nauky: teoriia, istoriia, innovatsiini tekhnolohii*, 8(52), 265-273.
4. Volnova, L.M. (2012). *Psykhosotsialna dopomoha v roboti z kryzovoiu osobystistiu : navchalnyi posibnyk*. Kyiv. 275 s.
5. Hutsuliak, L. (2025). Rol sotsialnoi diahnostyki v proiektanii diialnosti. *Vvichlyvist. Humanitas*, 1, 44-48. doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2025.1.7>
6. Derzhavnyi standart sotsialnoi posluhy kryzovoho ta ekstrenoho vtruchannia : Nakaz Ministerstva sotsialnoi polityky Ukrainy vid 01.07.2016 №716. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0990-16#n13>
7. Zlyvkov, V. L., Lukomska, S. O., & Fedan, O. V. (2016). *Psykhodiahnostyka osobystosti u kryzovykh zhyttievykh sytuatsiiakh*. Kyiv : Pedahohichna dumka. 219 s.
8. Kisarchuk, Z. H., Omelchenko, Ya. M., Lazos, H. P., & Lytvynenko L. I. (2015) *Psykhologichna dopomoha postrazhdalym vnaslidok kryzovykh travmatychnykh podii : metodychnyi posibnyk*. Kyiv : TOV «Vydavnytstvo «Lohos». 207 s.
9. Klymenko, Yu. (2025). Sotsialno-psykhologichna diahnostyka, rehabilitatsiia ta korektsiia osobystosti u kryzovykh zhyttievykh sytuatsiiakh. *Sotsialna robota ta sotsialna osvita*, 1 (14), 28-36. [https://doi.org/10.31499/2618-0715.1\(14\).2025.330876](https://doi.org/10.31499/2618-0715.1(14).2025.330876)
10. Kolomiets, L. I., & Shulha, H. B. (2023). Spetsyfyka perezhyvannia kryzovykh staniv fakhivtsiamy sotsialnoi sfery. *Habitus*, 46, 166-170. <https://doi.org/10.32782/2663-5208>
11. *Osobystist u kryzovykh umovakh ta krytychnykh sytuatsiiakh zhyttia: materialy V Mizhnarodnoi nauково-praktychnoi konferentsii (28 liutoho – 1 bereznia 2019 roku, m. Sumy) (2019)*. Sumy : Vyd-vo SumDPU imeni A.S. Makarenka, 476 s.

- 
12. Otreshko, N. B. (2016) Navchalna prohrama dystsyplyny «Sotsialna diahnostyka i reabilitatsiia» (dlia mahistriv). Kyiv : MAUP. 24 s.
  13. Silvestrova, O. Yu. (2023). Tekhnolohii sotsialnoi dopomohy : navchalnyi posibnyk. Lutsk : LNTU. 104 s.
  14. Tymkiv, L. S. (2024). Diahnostychna kompetentnist sotsialnykh pratsivnykiv u roboti z ditmy ta sim'iamy. Publichne upravlinnia ta sotsialna robota, №1, 70-75. <https://doi.org/10.32782/3041-1319/2024-1-11>
  15. Tkachyshyna, O. R. (2020). Kryzovi sytuatsii : adaptatsiini resursy osobystosti ta sotsialni stereotypy. Teoriia i praktyka suchasnoi psykholohii, 1(3), 116-120. <https://doi.org/10.32840/2663-6026.2020.1-3.20>
  16. Furman, A., & Dubno A. (2017). Psykhodiahnostychna kompetentnist sotsialnoho pratsivnyka : monohrafiia. Ternopil: TNEU. 102 s.
  17. Shulha, H. B., Nikulina, V. V., & Chernenko, M. O. (2021). Osoblyvosti perezhyvannia smyslozhyttievoi kryzy v period rannoi doroslosti. Naukovi zapysky Vinnytskoho derzhavnoho pedahohichnoho universytetu imeni Mykhaila Kotsiubynskoho. Seriia: pedahohika i psykholohiia, 68, 133-139. <https://doi.org/10.31652/2415-7872-2021-68-134-139>
  18. Kolomiets, L. (2025). Features of the activities of social services specialists in Ukraine under modern challenges. *Personality and Environmental Issues*, 4(3), 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)
  19. Sur, D., Ashcroft, R., Adamson, K. et al. (2023). Examining diagnosis as a component of Social Workers' scope of practice: a scoping review. *Clinical Social Work Journal*, 51, 12-23. <https://doi.org/10.1007/s10615-022-00838-y>

Дата першого надходження статті до видання – 10.02.2026

Дата прийняття статті до друку після рецензування – 3.03.2026

Дата публікації (оприлюднення) – 27.03.2026