

ISSN 2218-2470

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ В. Н. КАРАЗІНА

V. N. KARAZIN KHARKIV NATIONAL UNIVERSITY

**«SOCIOPROSTIR:
МЕЖДИСЦИПЛІНАРНИЙ ЕЛЕКТРОННИЙ ЗБІРНИК
НАУКОВИХ ПРАЦЬ
З СОЦІОЛОГІЇ ТА СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ»
№12 (2022)**

**«SOCIOPROSTIR:
THE INTERDISCIPLINARY ONLINE COLLECTION
OF SCIENTIFIC WORKS
ON SOCIOLOGY AND SOCIAL WORK»
№12 (2022)**

Заснований 2010 року

Харків 2022

У збірнику представлені результати теоретичних та емпіричних досліджень соціальних проблем сучасного суспільства українських науковців, викладачів, аспірантів, а також практиків соціальної сфери.

Затверджено до розповсюдження через мережу Інтернет рішенням Вченої ради Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна (Протокол № 19 від 26.12.2022 р.).

РЕДАКЦІЙНА КОЛЕГІЯ:

Горбунова-Рубан Світлана Олександрівна – головний редактор, кандидат соціологічних наук, доцент, заступник харківського міського голови з питань охорони здоров'я та соціального захисту населення; Україна;

Євдокимова Ірина Анатоліївна – заступник головного редактора, кандидат соціологічних наук, доцент, доцент ЗВО ХНУ імені В. Н. Каразіна; Україна;

Бутиліна Олена Вікторівна – кандидат соціологічних наук, доцент, доцент ЗВО ХНУ імені В. Н. Каразіна; Україна;

Вакуленко Світлана Миколаївна – кандидат соціологічних наук, доцент, доцент ЗВО ХНУ імені В. Н. Каразіна; Україна;

Косуля Ірина Юріївна – кандидат соціологічних наук, доцент; Україна;

Плахова Олена Миколаївна – кандидат соціологічних наук, доцент, доцент ЗВО ХНУ імені В. Н. Каразіна; Україна;

Садрицька Світлана Валеріївна – кандидат соціологічних наук, доцент ЗВО ХНУ імені В. Н. Каразіна; Україна;

Сичова Вікторія Вікторівна – доктор наук з державного управління, професор, професор ЗВО ХНУ імені В. Н. Каразіна; Україна;

Яковенко Тетяна Володимирівна – кандидат соціологічних наук, доцент; Україна;

Болгова Лариса Віталіївна – директор департаменту праці та соціальної політики Харківської міської ради; Україна;

Левченко Ірина Володимирівна – начальник Управління праці та соціальних питань, заступник директора Департаменту праці та соціальної політики Харківської міської ради; Україна;

Мохнач Ольга Миколаївна – заступник начальника управління соціального захисту населення – начальник відділу розвитку ринку соціальних послуг Управління праці та соціальних питань Харківської міської ради; Україна;

Мироненко Ірина Пантелєївна – директор Московського територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) міста Харкова; Україна;

Шингарєва Олена Віталіївна – віце-президент Харківської міської громадської організації інвалідів «Креавита», член виконавчого комітету Харківської міської ради, голова великої громадської ради щодо формування соціальної політики в м. Харкові, заступник голови комітету забезпечення доступності маломобільних груп населення до об'єктів соціальної та інженерно-транспортної інфраструктури; Україна;

Вітковська Інна Миколаївна – технічний редактор, старший викладач ЗВО ХНУ імені В. Н. Каразіна; Україна.

Публікацією цього випуску ми завдячуємо підтримці Асоціації жінок-славистів (США), яка засудила неспровоковану агресію РФ проти України, висловила солідарність із колежанками в Україні й надала одноразові стипендії дослідницям з жіночих та гендерних студій. Юлія Сорока, професорка кафедри соціології управління та соціальної роботи, надала свою стипендію для забезпечення підготовки цього випуску.

Адреса редакційної колегії:

61022, Харків, майдан Свободи, 6, Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна, соціологічний факультет, кафедра соціології управління та соціальної роботи, к. 348.

Тел.: (057) 707-54-03

email: socioprostir@karazin.ua

<http://www.sociology.kharkov.ua/index.php/ua/socioprostir-ua>

<http://periodicals.karazin.ua/socioprostir>

Редакція публікує матеріали, не завжди поділяючи погляди їх авторів

©Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна, оформлення, 2022.

The collection presents the results of theoretical and empirical studies of social problems in modern society of Ukrainian scientists, lecturers, post-graduate students and also practitioners of social sphere.

Approved for distribution via the Internet by the decision of the Academic council of V. N. Karazin Kharkiv National University (Protocol № 19 dated 26.12.2022).

EDITORIAL BOARD:

Gorbunova-Ruban Svitlana – Chief Editor, PhD (Sociology), Associate Professor, deputy mayor of Kharkiv for health and social protection of the population; Ukraine;

Yevdokymova Iryna – Assistant Editor, PhD (Sociology), Associate Professor, Associate Professor Higher Education Institution V. N. Karazin Kharkiv National University; Ukraine;

Butylina Olena – PhD (Sociology), Associate Professor, Associate Professor Higher Education Institution V. N. Karazin Kharkiv National University; Ukraine;

Vakulenko Svitlana – PhD (Sociology), Associate Professor, Associate Professor Higher Education Institution V. N. Karazin Kharkiv National University; Ukraine;

Kosulya Iryna – PhD (Sociology), Associate Professor; Ukraine;

Plakhova Olena – PhD (Sociology), Associate Professor, Associate Professor Higher Education Institution V. N. Karazin Kharkiv National University; Ukraine;

Sadrytska Svitlana – PhD (Sociology), Associate Professor Higher Education Institution V. N. Karazin Kharkiv National University; Ukraine;

Sychova Victorija – Doctor of Science (Public Administration), Full Professor, Full Professor Higher Education Institution V. N. Karazin Kharkiv National University; Ukraine;

Jakovenko Tetyana – PhD (Sociology), Associate Professor; Ukraine;

Bolgova Larysa – Director of Department of Labor and Social Policy of Kharkiv City Council; Ukraine;

Levchenko Iryna – chief of Management of Labor and Social Questions, deputy of director of Department of Labour and Social Policy of Kharkov City Council; Ukraine;

Mohnach Olga – Deputy chief of Management of Social Defense, the chief of Department of Social Services Market Development of Management of Labor and Social Questions of Kharkiv City Council; Ukraine;

Myronenko Iryna – Director of the Moscovskij Territorial Center of Social Maintenance (social servicing) of Kharkiv; Ukraine;

Shyngareva Olena – Vice-president of Kharkiv municipal public organization of invalids of «CREAVITA», the member of Executive Committee of Kharkiv City Council, the Chairman of Large Public Council of Social Policy Forming in Kharkiv, the vice-chairman of committee of providing of availability of little mobile groups of population to the objects of social and engineer-transport infrastructure; Ukraine;

Vitkovska Inna – Technical secretary, master (Sociology), Senior Lecturer Higher Education Institution, V. N. Karazin Kharkiv National University; Ukraine.

The publication of this issue is thanks to the support of the Association of Women Slavists (USA), which condemned the unprovoked aggression of the Russian Federation against Ukraine, expressed solidarity with female colleagues in Ukraine, and provided one-time scholarships to researchers in women's and gender studies. Julia Soroka, professor of the Department of Sociology of Management and Social Work, provided her scholarship to ensure the preparation of this issue.

Contacts:

6, Svobody Sq., Kharkiv, 61022, Ukraine, room 348, Department of Sociology of Management and Social Work, School of Sociology, V. N. Karazin Kharkiv National University.

Phone: (+38-057) 707-54-03

email: socioprostir@karazin.ua

<http://www.sociology.kharkov.ua/index.php/ua/socioprostir-ua>

<http://periodicals.karazin.ua/socioprostir>

The editorial board publishes materials, not always sharing the views of their authors.

ЗМІСТ

РОЗДІЛ 1. СОЦІАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ СУСПІЛЬСТВА В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ

Євдокимова І. А. Соціальна робота в Україні: тенденції розвитку й проблеми в довоєнний період та в умовах війни з Росією.....	6
Садрицька С. В. Професійні компетентності соціальних працівників: зміна пріоритетів в умовах війни.....	14
Бутиліна О. В., Бугай К. Є. Професійне вигорання фахівців із соціальної роботи в умовах воєнного стану.....	24
Плахова О. М. Кризова комунікація в соціальній роботі в умовах війни.....	33
Сичова В. В., Левченко С. С. Потреби студентів-ВПО закладів вищої освіти м. Харкова в соціальних послугах в умовах російсько-української війни.....	40
Вітковська І. М. Основні напрямки роботи організацій «третього сектору» в умовах воєнного стану.....	52

РОЗДІЛ 2. НАУКОВІ ПОШУКИ МОЛОДИХ

Пузирьова О. В. Стилі керівництва та якості керівника як головні складові ефективного менеджменту соціальної служби в умовах воєнного стану.....	63
--	----

CONTENTS

CHAPTER 1. SOCIAL PROBLEMS OF SOCIETY UNDER THE CONDITIONS OF THE MARITAL STATE

Yevdokymova I. Social work in Ukraine: development trends and problems before and during the war with Russia.....	6
Sadrytska S. Professional competences of social workers: changing priorities in the conditions of war.....	14
Butylina O., Buhai K. Professional burnout of social work experts under the conditions of the marital law.....	24
Plakhova O. Crisis communication in social work during the war.....	33
Sychova V., Levchenko S. Social services needs of students-IDP of institutions of higher education in Kharkiv in the conditions of the Russian-Ukrainian war.....	40
Vitkovska I. Main areas of the work of «third sector» organizations under the conditions of the martial law.....	52

CHAPTER 2. SCIENTIFIC RESEARCH OF YOUTH

Puzyrova O. Leadership styles and qualities of the head as the main components of effective management of the social service under martial law conditions.....	63
--	----

<https://doi.org/10.26565/2218-2470-2022-12-01>

УДК 364(477):355.4(470-651.1:477-651.2)

Євдокимова Ірина Анатоліївна

кандидат соціологічних наук, доцент, доцент закладу вищої освіти,
в. о. завідувача кафедри соціології управління та соціальної роботи
Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна,
майдан Свободи, 4, Харків, 61022, Україна,

e-mail: i.yevdokimova@karazin.ua, <https://orcid.org/0000-0001-7099-757X>

СОЦІАЛЬНА РОБОТА В УКРАЇНІ: ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ Й ПРОБЛЕМИ В ДОВОЄННИЙ ПЕРІОД ТА В УМОВАХ ВІЙНИ З РОСІЄЮ

Стаття присвячена аналізу тенденцій розвитку та проблем соціальної роботи в Україні до та в умовах війни з Росією.

Авторка за допомогою методу історичної аналогії досліджує головні тенденції та проблеми розвитку соціальної роботи в Україні. В якості країни порівняння обрана Польща як країна, яка культурно, історично, політично, економічно й соціально є близькою до України. У статті відзначається, що є певне відставання між проходженням головних етапів у розвитку соціальної роботи в Україні та Польщі. Головними тенденціями розвитку соціальної роботи в Україні до початку військової агресії з боку Росії виокремлено розвиток інтегрованих соціальних служб та соціальної роботи в громадах, налагодження ефективної професійної підготовки соціальних працівників для роботи в місцевих соціальних службах та ін. До актуалізованих проблем соціальної роботи довоєнного часу віднесено брак кадрів для соціальних служб, низький рівень престижу та заробітних плат у соціальних працівників порівняно з представниками інших професій, відставання формальних систем освіти від потреб професійної діяльності та ін.

Військова агресія Росії внесла певні корективи в соціальну роботу в Україні та Польщі. За результатами інтерв'ю керівників та провідних фахівців соціальних служб міста Харкова, а також Сумської, Полтавської та Дніпропетровської області, яке було проведено кафедрою соціології управління та соціальної роботи соціологічного факультету Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна в листопаді 2022 року, головними проблемами діяльності соціальних працівників в Україні стали відсутність безпечних умов праці, а також відсутність умов для здійснення своїх посадових обов'язків, недостатність персоналу та/або його перевантаження. У Польщі ж виникли проблеми налагодження комунікації з вимушено переміщеними особами, актуалізувались практики надання психологічної допомоги жертвам війни, суттєво збільшилось навантаження на персонал соціальних служб та інші.

У статті зроблено висновок, що війна з Росією та ті проблеми в діяльності соціальних служб в Україні, до яких вона призвела, стали суттєвим викликом для соціальної роботи, здатним змінити тенденції її розвитку.

Ключові слова: соціальна робота, метод історичної аналогії, тенденції, проблеми, біженці, внутрішньо переміщені особи.

Як цитувати: Євдокимова І. А. Соціальна робота в Україні: тенденції розвитку й проблеми в довоєнний період та в умовах війни з Росією // SOCIOPROSTIR: міждисциплінарний електронний збірник наукових праць з соціології та соціальної роботи. 2022, № 12. С. 6–13. <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2022-12-01>

In cites: Yevdokymova, I. (2022). Social work in Ukraine: development trends and problems before and during the war with Russia. *SOCIOPROSTIR: the interdisciplinary online collection of scientific works on sociology and social work*, 12, 6-13. <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2022-12-01> [in Ukrainian].

В умовах військової агресії з боку Росії на тлі загострення старих та актуалізації нових соціальних проблем, появою численних соціальних груп, які опинились у складній життєвій ситуації та потребують допомоги, надзвичайно актуальною в Україні стає соціальна робота як особливий напрям професійної діяльності. Очевидно, що здійснення соціальної роботи в Україні стикається з певними проблемами, вивчення та своєчасне вирішення яких є важливим науково-практичним завданням, адже може вплинути на становище окремих індивідів, родин, соціальних груп та суспільства загалом.

Аналізу становлення та особливостей соціальної роботи в Україні присвячені публікації багатьох науковців, а саме: В. Андрущенко, В. Бех, І. Грига, І. Зверєва, М. Лукашевич, І. Мигович, В. Полтавець, Г. Попович, Н. Лавринченко, О. Карпенко, Т. Семігіна, В. Сидорова, Г. Слосанська, А. Ярошенко та ін. У той же час майже відсутні публікації, присвячені дослідженню тенденцій її розвитку та особливо – проблем, які виникли в діяльності соціальних служб саме під час військової агресії до України з боку Росії.

Мета статті – визначити можливі тенденції розвитку й проблеми соціальної роботи в Україні до та в умовах війни з Росією.

Підготовка цього матеріалу була розпочата ще до початку війни в Україні в умовах відносно стабільної соціальної ситуації, яка дозволяла використовувати певні методологічні засади для прогнозування тенденцій розвитку соціальної роботи в Україні. Так, зокрема, в попередній публікації [1] ми вже пропонували опис можливих методів прогнозування для з'ясування тенденцій розвитку соціальної роботи в Україні та використали, зокрема, кількісні методи екстраполяції.

У той же час доцільними для вирішення цього завдання є також і якісні методи екстраполяції, одним з яких є метод історичної аналогії. Сутність методу полягає в тому, що розробка прогнозу стану досліджуваного об'єкта базується на вивченні стану аналогічного об'єкту, який випереджає перший у своєму розвитку [3].

Для встановлення тенденцій розвитку України в майбутньому досить часто в якості країни для порівняння беруть Польщу як культурно, історично, політично, економічно й соціально близьку Україні. Продовжуючи ці традиції спробуємо встановити головні особливості розвитку соціальної роботи в Польщі для розуміння можливих тенденцій її розвитку в нашій країні із застосуванням методу історичної аналогії.

Слід відзначити, що соціальна робота як професія бере свій початок у Польщі з 1928 року, коли були запроваджені «громадські піклувальники». Офіційно в номенклатуру професій у Польщі соціальна робота була включена в 1966 році [6]. В Україні це відбулося у квітні 1991 року, коли Держкомпраці СРСР виніс у Кваліфікаційний довідник посад керівників, фахівців і службовців нові кваліфікаційні характеристики «фахівець із соціальної роботи», «соціальний працівник». Пізніше в класифікатор професій України була внесена також кваліфікаційна характеристика «соціальний робітник».

Перше визначення соціальної роботи в Польщі з'явилося в 1990 році, коли був ухвалений Закон «Про соціальну допомогу», в якому надавалося офіційне визначення соціальної роботи як професійної діяльності, метою якої є надання допомоги людям, сім'ям, соціальним групам і співтовариствам для задоволення їх потреб у соціальній

адаптації, відновленні або придбанні певних навичок самостійного функціонування в суспільстві, в поліпшенні соціального становища [6]. В Україні перше юридичне визначення соціальної роботи відбулося у 2001 році в Законі України «Про соціальну роботу з дітьми та молоддю», в якому соціальна робота пов'язувалась з діяльністю уповноважених органів, підприємств, організацій та установ незалежно від їх підпорядкування і форми власності та окремих громадян, яка спрямована на створення соціальних умов життєдіяльності, гармонійного та різнобічного розвитку дітей та молоді, захист їх конституційних прав, свобод і законних інтересів, задоволення культурних та духовних потреб [2].

Проблема професіоналізації соціальної роботи була вирішена в Польщі на початку 1990-х років, у той час, як в Україні лише приступили до її вирішення в цей період [4, с. 23], що виявилось в створенні не тільки нової системи соціальних служб, розвитку нормативно-правового забезпечення їх діяльності, але й становленні фахової підготовки соціальних працівників. Так, зокрема, у 1991 році в Україні була запроваджена нова спеціальність «соціальна робота», підготовку за якою почали поступово здійснювати заклади вищої освіти України.

Отже, ми бачимо, що є певне відставання між проходженням головних етапів у розвитку соціальної роботи в Україні та Польщі, принаймні років у 10-15.

Що стосується сучасного розвитку соціальної роботи в Польщі, то можна відзначити, що, наприклад, наприкінці 1990-х років для соціальної роботи в цій країні наступив певний регрес у зв'язку з реформою місцевого самоврядування та відсутністю у реформаторів уявлення щодо «програм професіоналізації соціальних служб», які створювались у повітових (районних) центрах [7]. Можемо в цьому зв'язку провести певну паралель із реформою децентралізації в Україні, яка здійснюється з 2014 року та пов'язана зі створенням об'єднаних територіальних громад (ОТГ), які стають надавачами соціальних послуг. Її успіх, як свідчить досвід Польщі, багато в чому залежить від розуміння професіоналізації соціальних служб в ОТГ та налагодження ефективної професійної підготовки соціальних працівників.

Крім того, до головних тенденцій розвитку соціальної роботи в Польщі на початку 21 століття можна віднести збільшення ролі соціальних працівників не тільки в діагностиці проблем, виявленні потреб та наданні допомоги населенню, але й в активізації та організації місцевих громад, використанні в практиці соціальної роботи соціальних контрактів із клієнтами тощо. Головними проблемами стали низький рівень престижу та заробітних плат у соціальних працівників, порівняно з представниками інших професій, відставання формальних систем освіти від потреб професійної діяльності та інші [7].

Багато з переліченого стало особливостями розвитку соціальної роботи в 20-х роках 21 століття й в Україні. У зв'язку з цим ми можемо припустити, що їх наявність у сучасній Польщі свідчить про те, що ці тенденції для України триватимуть ще відносно довго. Принаймні, на наш погляд, до початку війни ми могли говорити, про 10-15 років як період мінімального «лагу» між подіями в наших країнах.

Очевидно, що війна суттєво вплинула на розвиток соціальної роботи в обох країнах. У пошуках притулку та захисту велика кількість українських громадян переїхала до Польщі, яка стала першою країною Європейського Союзу за кількістю

прийнятих біженців з України. Так, «відповідно до даних УВКБ ООН, найбільше українців отримали статус тимчасового захисту та перебувають у Польщі – 1 мільйон 234,7 тисячі. Водночас, як повідомляє польська прикордонна служба, з початку повномасштабного вторгнення Росії в Україну до країни прибуло 4,968 мільйонів громадян, а виїхали в Україну – близько трьох мільйонів» [5]. Загалом тимчасовий захист в європейських країнах отримали офіційно 3,7 мільйона біженців із України [5].

Для того, щоб полегшити становище біженців із України в Польщі було прийнято постанову «Про зміну закону про допомогу громадянам України у зв'язку зі збройним конфліктом на території цієї держави, а також деяких інших законів». Цей документ суттєво спростив процедуру легалізації перебування вимушено переміщених осіб з України на території Польщі. Зокрема, громадяни, які залишили Україну після 24 лютого 2022 року, можуть отримати дозвіл на тимчасове проживання та легально перебувати на території Польщі протягом 18 місяців. Крім того, громадянам з України надається номер PESEL, який дозволяє їм отримувати соціальну допомогу та надає доступ до соціальних послуг [8; 9].

Необхідність надання допомоги біженцям з України стала одним з найбільших викликів до соціальної роботи в Польщі. На жаль, нам не вдалося знайти результати досліджень проблем соціальної роботи в Польщі в умовах військової агресії Росії до України. Переважна більшість наукових публікацій за темою спрямована на вивчення проблем саме українських громадян у Польщі. У той же час спілкування з українськими біженцями, а також практиками соціальної роботи з Польщі,¹ дозволяє нам припустити, що до них можна віднести проблеми налагодження комунікації з вимушено переміщеними особами з України, актуалізації практик надання психологічної допомоги жертвам війни та знаходження відповідних фахівців, суттєве навантаження на персонал соціальних служб та інші.

Досить ймовірно, що набутий досвід вирішення цих проблем, матиме суттєвий вплив на подальший розвиток соціальної роботи в Польщі, призведе до більш активного розвитку певних напрямів практичної соціальної роботи, наприклад, з біженцями та емігрантами, з надання психологічної допомоги в кризових ситуаціях, з організації роботи волонтерів тощо. Відповідно, він може дещо змінити й певні тенденції розвитку соціальної роботи в країні, які сформувалися у порівняно стабільних умовах довоєнного часу.

В умовах воєнного стану перелік актуальних проблем соціальної роботи в Україні також зазнав змін. Так, результати опитування керівників та провідних фахівців соціальних служб міста Харкова, а також Сумської, Полтавської та Дніпропетровської області, яке було проведено кафедрою соціології управління та соціальної роботи соціологічного факультету Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна разом зі студентами, які навчаються на четвертому курсі соціологічного факультету за спеціальністю 231 Соціальна робота, в листопаді

¹ В межах регулярних онлайн зустрічей з лідерами й членами національних асоціацій освітян соціальної роботи (Міжнародної Асоціації шкіл соціальної роботи, Європейської та Східно-Європейської Асоціації Шкіл соціальної роботи, практиків Британської асоціації соціальних працівників, провідними університетами світу, які займаються освітою і навчанням соціальних працівників) «Підтримка й солідарність соціальної роботи з колегами в Україні».

2022 року в межах виконання науково-дослідної роботи за темою «Актуальні напрями менеджменту соціальних служб», дозволяють нам виокремити деякі з них. Опитування проводилось із використанням методу нестандартизованого інтерв'ю та не носило репрезентативного характеру. Всього було опитано 11 керівників та провідних фахівців державних та недержавних соціальних служб, до яких належать громадські організації соціального спрямування, відділи соціального захисту та забезпечення в органах місцевого самоврядування, центри соціальних служб тощо.

Що стосується проблем, які існували в діяльності соціальних служб до оголошення воєнного стану в Україні, то їх найчастіше опитані пов'язували з персоналом, його недостатністю, перевантаженням, поганою вмотивованістю через низьку заробітну платню тощо. Наведемо вислови деяких опитаних:

«...Ну, по-перше, можна назвати це навантаження на працівників через кількість заявників. Буває дуже багато приходять людей, ми їх називаємо «заявниками», і кожному потрібно, що б тут і зараз прийняли його заяву. Ну, робота з людьми, самі розумієте, черга, напруга. Друге... Ну другим, я навіть не знаю, мабуть, те, що на один працівник може займатись двома, а бувало й трьома роботами одночасно. Важко сказати. Ну найголовніше, це все ж таки кількість людей»;

«...До оголошення воєнного стану важко назвати всі три проблеми. Вважаю, що головною проблемою було те, що мало приділяли уваги емоційному стану працівників»;

«...Некомплект персоналу з числа молодшого начальницького складу; плінність кваліфікованого персоналу; матеріально-технічне забезпечення персоналу».

Крім того, під час інтерв'ю опитані досить часто також згадували певні проблеми в нормативно-правовому забезпеченні їх діяльності:

«До війни й під час війни проблема одна – не приведені у відповідність нормативно правові акти, які стосуються роботи ...»;

«В управлінні організації проблем немає, є певні питання, які потребують вирішення на законодавчому рівні – низький рівень ставок на оплату праці юристів, психологів та фахівців із соціальної роботи за схемою тарифних розрядів посад – це призводить до зниження вмотивованості здобувачів освіти працювати за спеціальністю в органах місцевого самоврядування...».

За результатами опитування, головними проблемами в діяльності цих соціальних служб під час війни, стали відсутність взагалі безпечних умов для праці, а також відсутність умов для здійснення своїх посадових обов'язків через повітряні тривоги, відключення електропостачання та Інтернет; недостатність персоналу та перевантаження тих, хто працює. Крім того, досить часто опитані згадували проблеми фінансового та матеріально-технічного забезпечення діяльності організації:

«...Першою такою головною проблемою є повітряні тривоги. Через них ми вимушені зупинити нашу роботу та попросити людей пройти до більш безпечнішого місця, після чого зачинятися та спуститися до бомбосховища і чекати її закінчення. Невідомо скільки ця тривога може тривати так можна й увесь робочий день просидіти у низу...»;

«...Зараз проблема така, що, наприклад, в нас навчання в зумі заплановано, повинно бути декілька громад, терцентр. Але немає світла, немає зв'язку, переносимо по декілька разів. Зараз буде навчання щодо патронатних вихователів. І теж це питання «повисло» в повітрі, якщо буде блекаут, то це буде неможливо проводити. І наразі ми ще не отримали дозвіл від Києва чи можна розпочати. Ну і є такий момент, що взагалі зараз небезпечно, і незручно це все робити...»;

«...Значна частина працівників оформила відпустку за свій рахунок та з метою забезпечення виїхала за межі м. Харкова, тобто вдвічі зараз зросло навантаження по роботі на тих працівників, які залишилися працювати...»;

«... Я б назвала це кількість ВПО². В Сумах їх багатенько, і вони приходять до нас і зареєструватись, і оформити соціальну допомогу, і отримати гуманітарну допомогу і так далі. І, відповідно, тим самим виникає додаткове робоче психологічне навантаження на працівників...».

Отже, проведений аналіз дозволяє нам зробити висновок про те, що спорідненість історичного, культурного, економічного розвитку України та Польщі є основою для того, щоб застосувати метод історичної аналогії та визначити можливі тенденції розвитку соціальної роботи в нашій країні. До початку військової агресії до таких тенденцій належали розвиток інтегрованих соціальних служб та соціальної роботи в громадах, налагодження ефективної професійної підготовки соціальних працівників для роботи в місцевих соціальних службах та ін. До головних проблем соціальної роботи довоєнного часу можна віднести низький рівень престижу та заробітних плат у соціальних працівників, відставання формальних систем освіти від потреб професійної діяльності та ін.

Військова агресія Росії внесла певні корективи в соціальну роботу в обох країнах. Головними проблемами діяльності соціальних працівників в Україні стали відсутність безпечних умов праці, а також відсутність умов для здійснення своїх посадових обов'язків через повітряні тривоги, відключення електропостачання та Інтернет; недостатність персоналу та/або його перевантаження. У Польщі ж виникли проблеми налагодження комунікації з вимушено переміщеними особами, актуалізувались практики надання психологічної допомоги жертвам війни, суттєво збільшилось навантаження на персонал соціальних служб та інші.

Очевидно, війна та ті проблеми в діяльності соціальних служб, до яких вона призвела, стали суттєвим викликом для соціальної роботи в обох країнах, здатним змінити тенденції її розвитку.

Список використаної літератури:

1. Євдокимова І. А., Бутиліна О. В. Соціальна робота в Україні: спроба прогнозування. *Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова*. Серія 5. Педагогічні науки: реалії та перспективи. 2021. Вип. 81. С. 82–87. <https://doi.org/10.31392/NPU-nc.series5.2021.81.18>.
2. Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю: Закон України від 21.06.2001 р. № 2558-III. Дата оновлення: 15.12.2021 р. URL: https://zakononline.com.ua/documents/show/227677_684872 (дата звернення 30.05.2022).

² Внутрішньо переміщені особи.

3. Матвієнко В. Я. Прогностика. Київ : Українські пропілеї, 2000. 484 с.
4. Соціальна робота в Україні: навч. посіб. / І. Д. Зверева, О. В. Безпалько, С. Я. Харченко та ін. За заг. ред. : І. Д. Зверєвої, Г. М. Лактіонової. Київ : Центр навчальної літератури, 2004. 256 с.
5. Губа Р. Понад мільйон українців отримали захист в Польщі. ООН. Суспільство / Європа. URL: <https://www.dw.com/uk/ponad-milion-ukraintsiv-otrymaly-zakhyst-v-polshchi-oon/a-62578823> (дата звернення 10.11.2022).
6. Didkiewicz M. Pracownicy socjalni: pomiedzy in stytucją pomocy społecznej a środowiskiem lokalnym. Warsaw, 2011. 142 s. URL: https://www.isp.org.pl/uploads/download/pracownicy-socjalni-pomiedzy-instytucja-pomocy-spoecznej-a-srodowiskiem-lokalnym_pl_1674979895.pdf (дата звернення 12.11.2022).
7. Kamiński T. Pomoc społeczna i praca socjalna w Polsce wobec wyzwań europejskich. URL: https://www.researchgate.net/publication/340681301_Pomoc_spoeczna_i_praca_socjalna_w_Polsce_wobec_wyzwan_europejskich#fullTextFileContent (дата звернення 12.11.2022).
8. Nowelizacja ustawy o pomocy obywatelom Ukrainy w związku z konfliktem zbrojnym na terytorium tego państwa. Urząd do spraw cudzoziemców. URL: <https://www.gov.pl/web/udsc/weszla-w-zycie-ustawo-pomocy-obywatelom-ukrainy-w-zwiazku-z-konfliktem-zbrojnym-naterytorium-tego-panstwa> (дата звернення 10.11.2022).
9. Ustawa z dnia 8 czerwca 2022 r. o zmianie ustawy o pomocy obywatelom Ukrainy w związku z konfliktem zbrojnym na terytorium tego państwa oraz niektórych innych ustaw. URL: <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WDU20220001383> (дата звернення 15.11.2022).

Стаття надійшла до редакції 28.11.2022.

Стаття рекомендована до друку 14.12.2022.

Yevdokymova Iryna

PhD (Sociology), Associate Professor, Associate Professor Higher Education Institution of Sociology of Management and Social Work Department, V. N. Karazin Kharkiv National University, 4, Svobody Sq., Kharkiv, 61022, Ukraine, e-mail: i.yevdokimova@karazin.ua, <https://orcid.org/0000-0001-7099-757X>

SOCIAL WORK IN UKRAINE: DEVELOPMENT TRENDS AND PROBLEMS BEFORE AND DURING THE WAR WITH RUSSIA

The article is devoted to the analysis of development trends and problems of social work in Ukraine before and during the war with Russia.

Using the method of historical analogy, the author examines the main trends and problems of the development of social work in Ukraine. Poland was chosen as a country that is culturally, historically, politically, economically and socially close to Ukraine. The article notes that there is a certain lag between the passage of the main stages in the development of social work in Ukraine and Poland. As the main trends in the development of social work in Ukraine before the start of military aggression by Russia, the article highlights the development of integrated social services and social work in communities, the establishment of effective professional training of social workers for work in local social services, etc. The main problems of pre-war social work include the lack of personnel for social agencies, the low level of prestige and wages of social workers compared to representatives of other professions, the lagging of formal education systems from the needs of professional activity, etc.

Russia's military aggression made certain adjustments to social work in Ukraine and Poland. According to the results of the interview of managers and leading specialists of social agencies of the city of Kharkiv, as well as Sumy, Poltava and Dnipropetrovsk regions, which was conducted by the Department of Sociology of Management and Social Work of the School of Sociology of V. N. Karazin Kharkiv National University in November 2022, the main problems of activities of social workers in Ukraine are the absence of generally safe working conditions, as well as the absence of conditions for the performance of their official duties, insufficient personnel and/or their overload. In Poland, however, there were problems with establishing communication with forcibly displaced persons, it was also actualized the practices of providing psychological assistance to war victims, the workload of the personnel of social agencies increased significantly and others.

The article concludes that the war with Russia and the problems in the activities of social agencies in Ukraine, to which it led, became a significant challenge for social work, capable to change the trends of its development.

Keywords: *social work, method of historical analogy, trends, problems, refugees, internally displaced persons.*

References:

1. Yevdokymova, I. A., Butylina, O. V. (2021). Social work in Ukraine: an attempt at forecasting. *Scientific journal of the M. P. Drahomanov NPU*, 81, 82-87 [in Ukrainian].
2. About social work with families, children and youth. № 2558-III. (2001). Retrieved from https://zakononline.com.ua/documents/show/227677_568005 [in Ukrainian].
3. Matvienko, V. Ya. (2000). *Prognosis*. Kyiv: Ukrainian Propylaea [in Ukrainian].
4. Zvereva, I. D., Laktionova, H. M. (Eds.). (2004). *Social work in Ukraine: educational manual*. Kyiv: Center for Educational Literature [in Ukrainian].
5. Guba R. *Over a million Ukrainians received protection in Poland*. UN. Society / Europe. Retrieved from <https://www.dw.com/uk/ponad-milion-ukraintsiv-otrymaly-zakhyst-v-polshchi-oon/a-62578823> [in Ukrainian].
6. Didkiewicz, M. (2011). *Pracownicy socjalni: pomiedzy in stytucją pomocy społecznej a środowiskiem lokalnym*. Warsaw. Retrieved from https://www.isp.org.pl/uploads/download/pracownicy-socjalni-pomiedzy-instytucja-pomocy-spoecznej-a-srodowiskiem-lokalnym_pl_1674979895.pdf [in Polish].
7. Kamiński, T. *Pomoc społeczna i praca socjalna w Polsce wobec wyzwań europejskich*. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/340681301_Pomoc_spoeczna_i_praca_socjalna_w_Polsce_wobec_wyzwan_europejskich#fullTextFileContent [in Polish].
8. Nowelizacja ustawy o pomocy obywatelom Ukrainy w związku z konfliktem zbrojnym na terytorium tego państwa. Urząd do spraw cudzoziemców. Retrieved from <https://www.gov.pl/web/udsc/weszla-w-zycie-ustawo-pomocy-obywatelom-ukrainy-w-zwiazku-z-konfliktem-zbrojnym-na-terytorium-tego-panstwa> [in Polish].
9. Ustawa z dnia 8 czerwca 2022 r. o zmianie ustawy o pomocy obywatelom Ukrainy w związku z konfliktem zbrojnym na terytorium tego państwa oraz niektórych innych. Retrieved from <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WDU20220001383> [in Polish].

The article was received by the editors 28.11.2022.

The article is recommended for printing 14.12.2022.

<https://doi.org/10.26565/2218-2470-2022-12-02>

УДК 364-43:005.336.2](477)«364»

Садрицька Світлана Валеріївна

кандидат соціологічних наук, доцент закладу вищої освіти
кафедри соціології управління та соціальної роботи
Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна,
майдан Свободи, 4, Харків, 61022, Україна,
e-mail: s.sadritskaya@karazin.ua, <https://orcid.org/0000-0002-9469-2313>

ПРОФЕСІЙНІ КОМПЕТЕНТНОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ: ЗМІНА ПРІОРИТЕТІВ В УМОВАХ ВІЙНИ

Проблема забезпечення кадрами відповідної компетентності соціальних служб в умовах воєнного стану лишається актуальною для України. Прогнозовано, що під впливом загального дефіциту робочої сили, спричиненого війною, може виникнути проблема нестачі фахівців у сфері соціальної роботи. Автор статті наголошує, що зараз розподіл фахівців у сфері соціальної роботи нерівномірний за регіонами України та не набув критичного стану, однак, потребує особливої уваги науковців та практиків. В останні роки перелік та формування компетентностей соціальних працівників були у фокусі уваги науковців в контексті розробки професійних та освітніх стандартів. Реалії воєнного часу змінили умови та практики соціальної роботи, відповідно змістивши акценти у затребуваних компетентностях. Метою статті є аналіз тенденцій та чинників, що впливають на затребувані компетентності соціальних працівників та активізують наукову дискусію з приводу переформатування професійного та освітнього стандартів. Компетентність автор розглядає як характеристику, що визначає здатність фахівця вирішувати професійні завдання, використовуючи знання, життєвий та професійний досвід, спираючись на власні цінності та здібності.

Компетентності соціального працівника розглядаються в контексті сучасних практик діяльності соціальних служб в Україні. Автор визначає головні тенденції у зміні складу соціальних працівників: поява співробітників, що фізично постраждали внаслідок бойових дій (загинули, зникли безвісти, отримали поранення); збільшення частки співробітників, що мігрувала за кордон або переїхала в межах країни; збільшення кількості працівників з обмеженими можливостями різного характеру.

На зміни у вимогах до компетентностей соціального працівника, на думку автора, впливає запит ринку праці, тож в статті досліджено пропозиції, які актуальні у Харківському регіоні. Розглядаючи затребувані професійні навички, автор робить висновок щодо збільшення уваги роботодавців до «soft skills», хоча вимоги до наявності диплому, досвіду роботи, мовних та комп'ютерних компетентностей лишаються незмінними.

Війна актуалізувала вимоги до вміння працювати під тиском, в складних умовах, аналізувати ризики та загрози. Не менш вагомою перевагою роботодавці тепер вважають стресостійкість. Підсумовуючи, автор зазначає, що професійний стандарт після війни потребуватиме корегування, та пропонує орієнтуватися на європейський стандарт (ESCO), щоб максимально охопити як професійні, так і особистісні якості, а також враховувати вимоги ринку праці та українську специфіку.

Як цитувати: Садрицька С. В. Професійні компетентності соціальних працівників: зміна пріоритетів в умовах війни // SOCIOPROSTIR: міждисциплінарний електронний збірник наукових праць з соціології та соціальної роботи. 2022, № 12. С. 14–23. <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2022-12-02>

In cites: Sadrytska, S. (2022). Professional competences of social workers: changing priorities in the conditions of war. *SOCIOPROSTIR: the interdisciplinary online collection of scientific works on sociology and social work*, 12, 14-23. <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2022-12-02> [in Ukrainian].

Ключові слова: компетентність, професійні компетентності, кадрове забезпечення соціальних служб, соціальний працівник, «hard skills», «soft skills», ринок праці.

Метою підготовки фахівців із соціальної роботи в умовах війни є забезпечення кадрами системи соціальних служб на всіх рівнях, що зараз відчутно трансформується через зміни, спричинені війною та її наслідками. Трансформації, що мають складну багатофакторну природу, важко піддаються прогнозуванню та ускладнюють процеси, пов'язані зі збереженням та плануванням роботи з кадровим ресурсом соціальних служб. Сьогодні проблемі забезпечення кадрами відповідної компетентності соціальних служб не приділяється достатньо уваги як у науковому полі, так і в публічному обговоренні. Однак, незважаючи на наявність більш гострих проблем у системі соціального забезпечення, вже скоро під впливом загального дефіциту робочої сили, великої кількості людей працездатного віку, що виїхали за межі країни або вимушені були переїхати в інші регіони країни, може стати відчутним дефіцит фахівців у життєво необхідних сферах, таких як соціальна робота. На сьогодні дефіцит фахівців є нерівномірним у різних регіонах країни та не набув критичної маси, але проблемне поле потребує вивчення та дослідження з метою якнайшвидшого реагування на ситуацію, та прийняття науково обґрунтованих рішень.

Вирішення проблеми забезпечення соціальних служб фахівцями з відповідними професійними компетентностями знаходиться на перетині інтересів соціальних служб як потенційного роботодавця, інтересів самих фахівців з соціальної роботи, а також інтересів закладів освіти, що займаються підготовкою фахівців. Ще до початку повномасштабного вторгнення російських військ в Україну серед експертів з соціальної роботи точилися активні дискусії щодо формування та переліку компетентностей соціальних працівників [1, 2, 4, 6]. Реалії воєнного часу наклали певний відбиток на умови та практики виконання функцій соціальної роботи, відповідно спричинивши зміни в пріоритетності вимог до компетентностей фахівців із соціальної роботи та їх актуалізації.

Ця стаття має на меті визначити тенденції та чинники, що впливають на визначення затребуваних компетентностей фахівців із соціальної роботи, та активізувати наукову дискусію з приводу переформатування професійного стандарту з наступними змінами в освітньому стандарті.

Компетентність у широкому розумінні трактується як сфера діяльності або коло питань, на яких людина добре розуміється, має знання та досвід, що дозволяють їй судити про щось компетентно, висловлювати обґрунтовані авторитетні судження. З іншого боку, компетентність може розглядатися як рівень досягнення певних компетенцій, тобто тих ключових питань, стосовно яких фахівець має відповідні знання та досвід. Таким чином, професійна компетенція може розглядатися і як комплексний показник, що характеризує професійний рівень фахівця, і як сукупність певних професійних і особистісних якостей фахівця, необхідних йому для здійснення ефективної трудової діяльності. У статті ми спираємось на визначення компетентності як інтегральної характеристики, що визначає здатність фахівця вирішувати професійні завдання, використовуючи знання, життєвий та професійний досвід, спираючись на власні цінності та здібності.

Вимоги до компетентності фахівців з соціальної роботи неможливо розглядати окремо від конкретних практик діяльності соціальних служб в Україні сьогодні. Наприкінці лютого 2022 року система соціальних служб була паралізована – частина територій опинилась в окупації та припинила надання соціальних послуг за виключенням окремих осередків (наприклад, організації Червоного Хреста певний час працювали навіть на окупованих територіях). Наступним етапом стало поступове відновлення роботи соціальних служб з надання послуг населенню. Характерними рисами цього періоду стали наступні: нерівномірність надання послуг в залежності від регіонів, зростання кількості людей, що потребують допомоги, переваженість організацій, що надають соціальну допомогу населенню. До сьогодні на частині територій країни з різних причин послуги не надаються або майже не надаються населенню (особливо складна ситуація на деокупованих територіях та безпосередньо поряд з лінією бойових дій). За цей період змінився склад фахівців, залучених до надання соціальних послуг. Спробуємо окреслити ключові тенденції:

- ✓ поява співробітників, що безпосередньо постраждали внаслідок бойових дій (співробітники могли загинути, зникнути безвісти, фізично постраждати);
- ✓ значна частка співробітників мігрувала за кордон або переїхала в межах країни;
- ✓ збільшилась кількість працівників з обмеженими можливостями.

Першою реакцією менеджменту на ситуацію в країні був збір інформації про працівників, підтримка та налагодження комунікації, а також дотримання мінімальних соціальних гарантій. З метою оптимізації роботи установ багато організацій бюджетної сфери змушені були скоротити витрати на персонал: частину співробітників було скорочено, частина лишилась працювати зі зменшеною зарплатою, частину відправлено у вимушену відпустку або простій [5]. Більш детально розглянемо ситуацію на прикладі Харківської області, яка на момент написання статті є зоною ведення бойових дій, та, за даними військової адміністрації, не є повністю деокупованою (непідконтрольними лишаються близько 29 населених пунктів). На деокупованих територіях після масштабного наступу Збройних Сил України у вересні 2022 року більшість працівників, отримавши можливість виїхати у більш безпечні регіони, скористалися нею. В таких громадах і дотепер існує дефіцит кадрів у багатьох сферах, в тому числі й у сфері соціальної роботи. Деякі працівники виїхали разом із підопічними (наприклад, інтернатних закладів).

Наскільки попит на соціальних працівників відображається на ринку праці ми спробували проаналізувати через пропозиції, представлені на провідних сайтах з пошуку роботи work.ua, rabota.ua, jobs.ua, olx.ua, kha.dcz.gov.ua, grc.ua. Для пошуку актуальних вакансій в Харківській області нами використовувались запити: «соціальний працівник», «соціальний робітник», «соціальний службовець», «менеджер соціальних проектів», «фахівець із соціальної роботи», «фахівець із соціальної допомоги вдома». Результати пошуку, що є актуальними на кінець 2022 року, наведено у таблиці 1.

Таблиця 1

Актуальні пропозиції для соціальних працівників в Харківській області на сайтах з пошуку роботи

Сайт	Загальна кількість пропонуванних вакансій в Харківській області	Кількість вакансій відповідно запиту
jobs.ua	343	0
rabota.ua	1784	26 (з них 21 релевантних)
olx.ua	Більше 1000	0
kha.dcz.gov.ua	565	2
work.ua	1693	2
grc.ua	11	0

Найбільше вакансій з початку війни на різноманітних сайтах з пошуку роботи (work.ua, robota.ua, grc.ua) відкрилося у сфері продажів (керуючий магазином, консультанти, касири, адміністратори торгового залу), у сфері ІТ, в інтернет комунікаціях. Затребуваними залишились робітничі професії – слюсарі та електрики, логісти, водії, працівники сільського господарства, медики, швачки одягу і взуття. Як бачимо, соціальні працівники не є серед затребуваних фахівців, однак, є суміжні вакансії, наприклад, волонтерів, операторів координаційних центрів та фахівців по роботі з персоналом. Підсумовуючи аналіз ситуації на ринку праці, слід відзначити, що в цілому існує суттєвий дисбаланс між попитом та пропозицією. За даними аналітичної та статистичної інформації Державної служби зайнятості України станом на 1 січня 2023 року на одне вільне місце претендувало 9 безробітних (для порівняння на 1 січня 2022 року ця цифра складала 7 осіб) [3]. Нестача кадрів серед соціальних працівників за даними служби зайнятості не спостерігалася.

Наявність розриву між реальними потребами у фахівцях та незначною пропозицією на сайтах з пошуку роботи пояснюється наявністю так званих «прихованих вакансій», тобто реально вільних місць в організаціях, інформація про які не надається широкому загалу. Це може відбуватися через небажання брати нову людину в очікуванні на повернення людини, що обіймала цю посаду раніше, або через бажання взяти на цю посаду певну людину з кола знайомих. Крім того, виконання обов'язків відсутнього працівника може розподілятися між іншими співробітниками, за що вони можуть отримувати матеріальну винагороду та не бути зацікавленими у наймі додаткового персоналу.

Оголошення на офіційних сайтах з працевлаштування та оголошення у соціальних месенджерах громад Харківщини мають суттєві відмінності. Можна відзначити, що у соціальних мережах роботодавці все частіше підкреслюють можливість навчання, відсутність вимог до досвіду роботи на посаді, або взагалі досвіду роботи. Головними вимогами стають бажання та мотивація працювати, стресостійкість, вміння самостійно приймати рішення у кризових ситуаціях. Це певним чином демонструє спробу вирішити проблему шляхом швидкої перекваліфікації людей, що мають близьку освіту або не мають фахової освіти.

Для того, щоб це не вплинуло негативно на якість надання соціальних послуг, необхідним є дотримання чинних стандартів.

Ми цілком поділяємо думку авторів [6], які вважають чинниками, що впливають на набір компетентностей, що очікують від певних фахівців, такі як:

✓ освітня політика щодо кваліфікацій (у Національній рамці кваліфікацій вона відбивається в описі інтегральних компетентностей за такими складовими: знання, уміння, навички, комунікація, відповідальність);

✓ впровадження певних стандартів надання окремих послуг, які потребують нових компетентностей;

✓ очікування роботодавців та специфіка регіональної практики надання соціальних послуг;

✓ міжнародний контекст, що проявляється у впровадженні глобальних стандартів (наприклад, стандартів якості чи сертифікації персоналу ISCO);

✓ трансформаційний контекст, наприклад, цифровізація, що актуалізувала нові тенденції та сприяла поширенню нових форм роботи; або пандемія, що вимагала нових практик соціальної взаємодії, або війна, що стимулювала перегляд традиційних уявлень про соціальну допомогу.

На зміни у вимогах до компетентності соціального працівника впливає запит ринку праці на конкретні кваліфікації, оскільки суть професії фахівця з соціальної роботи лишається незмінною. Для сучасного ринку праці в Україні загальноприйнятою вже є оцінка професійних навичок через «hard skills» та «soft skills». Класифікація ESCO (European Skills, Competences, Qualifications and Occupations) визначає навички та компетентності, що мають значення для європейського ринку праці, освіти та професійної підготовки, як «м'які», так і «жорсткі». Так в ESCO [7] визначено, що соціальні працівники (код 2635.3) можуть мати цілу низку спеціалізацій, але всі вони повинні мати 59 базових навичок та компетентностей, зокрема: дотримання настанов організації; здійснення соціального супроводу, застосування кризового втручання; дотримання соціально справедливих принципів роботи; комп'ютерна грамотність; залучення клієнтів до планування послуг та інші.

Відповідно до окреслених компетентностей проаналізуємо пропозиції, що присутні на ринку праці, зокрема в Харківському регіоні. По-перше, всі пропозиції (30) орієнтовані на фахівців, що мають досвід роботи та мають вищу освіту (за виключенням однієї найменш оплачуваної вакансії для соціального робітника/робітниці). Переважна кількість пропозицій надходить від громадських або міжнародних організацій, що обумовлює вимоги до знання іноземних мов (знання іноземної усної та письмової мови є обов'язковою вимогою або надає безперечну перевагу). Якщо говорити про технічні навички, то майже всі вакансії вимагають знання комп'ютера з досвідом використання Microsoft Office, зокрема Word, Excel і PowerPoint (іноді – Outlook, Social Media, Google Maps). Найбільш затребуваними серед професійних навичок є базове розуміння методів моніторингу та оцінки процесів; вміння працювати зі звітною та іншими видами документації; вміння організовувати та проводити групові заходи, тренінги та семінари; розуміння кейс-менеджменту; знання прав людини та захисту в гуманітарних контекстах, розуміння гуманітарних принципів і гендерного підходу.

Інші вимоги до так званих «hard skills» здебільшого мають специфіку відповідно до напрямку роботи організації. Серед таких можна назвати «добре знання міжнародного захисту в гуманітарному контексті», «введення та управління базами даних», «досвід впровадження програм психосоціальної підтримки для дітей і розуміння роботи з дітьми, особливо вразливими дітьми», «досвід роботи з питань захисту жінок, таких як програми розширення прав і можливостей, репродуктивне здоров'я, консультування». Опанування «hard skills» передбачає засвоєння певних знань та інструкцій, що робить їх більш уніфікованими у пропозиціях роботодавців. Характерною рисою сьогодишньої ситуації на ринку праці є увага до не професійних, а скоріше особистих компетентностей. Саме на них спираються організації приймаючи остаточне рішення, щодо підбору кадрів. Зсув у бік універсальних компетенцій є найбільш вагомою тенденцією, що потребує уваги при перегляді вимог до компетентностей соціального працівника в сучасних умовах. У вже згадуваній класифікації ESCO відповідальність, лідерські якості, здатність до вирішення конфліктів, управління стресом входять до переліку базових компетентностей соціального працівника. «Soft skills» важче виміряти у кількісних показниках, вони досить суб'єктивні, залежать від особистості фахівця і напряму корелюють з особистим досвідом. Спробуємо відстежити вимоги роботодавців у цьому контексті.

Кожна з розглянутих нами вакансій передбачає спілкування, тож комунікативні навички займають особливе місце у вимогах до кандидатів. Десь ці вимоги подаються в узагальненому вигляді, наприклад, «ефективний комунікатор», десь розкриваються більш детально, як то «здатний ефективно працювати з людьми з різних груп та різного походження», «сильні навички міжособистісного спілкування та вміння працювати з партнерами», «навички спілкування та надання першої психосоціальної допомоги», «вміння комфортно говорити на делікатні теми чесно, професійно та вдумливо», «здатність синтезувати складну інформацію та ефективно передавати її різноманітній аудиторії».

Тісно пов'язана із комунікативними компетентностями ще одна затребувана сьогодні роботодавцями вимога – здатність до роботи в команді. У більшості пропозицій можемо зустріти, наприклад, «здатність керувати та добре працювати в команді», «здатність до подальшої співпраці з різними департаментами», «здатність ефективно працювати з людьми з різних груп та різного походження», «здатність добре працювати та сприяти командній роботі, комфортно працювати в мультикультурному середовищі».

Важливо відзначити, що умови війни сприяють актуалізації таких якостей особистості, що дозволяють їй виконувати професійні завдання в надскладних умовах. Невипадково серед вимог до працівників з'являються «здатність зберігати самовладання, розставляти пріоритети в роботі під тиском, координувати численні завдання та зберігати увагу до деталей», «можливість реагувати на надзвичайні ситуації, коли це необхідно, і підтримувати команду», «увага до деталей і здатність працювати в складних умовах», «досвід управління безпекою в незахищених середовищах», «готовність бути надзвичайно гнучкими та поступливими у складних та небезпечних обставинах», «здатність протистояти тиску та справлятися зі стресом». Важко сказати, яким чином роботодавець зможе перевірити наявність

наступних якостей, але вони також зустрічаються у переліку вимог до претендентів на вакансії у сфері соціальної допомоги: «лідерські здібності», «управління часом та вміння дотримуватися дедлайнів», «розуміння місцевого контексту», «позитивне ставлення», «здатність зберігати конфіденційність і повагу до бенефіціарів/клієнтів», «толерантне ставлення до уразливих груп населення». Для виявлення означених компетентностей необхідна довготривала співбесіда або випробувальні завдання, адже ніякі тести або іспити не зможуть виявити такі ознаки особистості фахівця. Якщо ж підбору співробітників буде приділено достатньо уваги, а висновки будуть спиратися на виявлення не лише професійних, але й особистих якостей, соціальні служби уникнуть потрапляння на роботу так званих «випадкових людей» та здійнять якісний добір персоналу, що сприятиме більш якісному наданню соціальних послуг клієнтам.

Частина пропозицій для соціальних працівників зараз стосується участі у волонтерських, громадських або міжнародних організаціях, які активізували свою роботу в Україні під час війни, тож ми не можемо оминати увагою масовий волонтерський рух, який став очікуваною відповіддю на потреби країни, та досі залишається частково координованим видом соціальної допомоги. Взаємодія з місцевими органами влади, військовими адміністраціями часто не є організованою, хоча є багато прикладів роботи спільних гуманітарних штабів та хабів. Більш досвідчені організації, великі фонди, ті, що мають у складі менеджерів та координаторів краще вибудовують міжвідомчу взаємодію та комунікацію. Натомість питома вага допомоги надходить від маленьких організацій та окремих волонтерів, які не мають ані часу, ані потреби координувати свої дії. Вони займаються прямою соціальною допомогою, закриваючи потреби військових та цивільного населення часто в найгарячіших місцях. Вони найкраще розуміють потреби населення в певних регіонах, однак не мають доступу до ресурсів, які надходять через органи влади та від глобальних донорів або міжнародних партнерів. Відсутність комунікації як міжвідомчої, так і з суспільством призводить до формування хибних уявлень про волонтерів та споживацького ставлення до їхньої допомоги з боку населення, відповідно сприяючи вигоранню самих волонтерів. Натомість серед людей, залучених у роботу громадських волонтерських організацій, на нашу думку, є значний потенціал мотивованих кадрів для соціальних служб у майбутньому. Вони не лише мають унікальний досвід прямої соціальної допомоги та навички роботи в кризових умовах, але й часто мають певний перелік особистих якостей, важливих у соціальній роботі.

Світові експерти з ринку праці нещодавно ввели в обіг поняття «міленіали». До цього покоління належать люди, які у 2025 році будуть складати 75% робочої сили у світі. Основною ознакою цих людей як фахівців є те, що їх першочергова мотивація в роботі це не гроші. Вони готові поступитися стабільністю заради свободи та гнучкості у виконанні професійних завдань. Це покоління вимагатиме від роботодавців більшого відчуття залученості, можливості для розвитку та самореалізації. Такі люди будуть приходити в організації саме за покликанням, однак ефективність їхньої роботи залежатиме від можливості зростати та реалізовуватися, що досить складно робити в сучасних соціальних службах.

Проведений аналіз запиту на фахівців з соціальної роботи на ринку праці Харківської області ілюструє певне бачення роботодавцями компетентностей, актуалізованих умовами війни, що дозволяє зробити нам певні висновки. Кадровий ресурс не тільки відіграє важливу роль у кризовий період роботи соціальних служб у стані війни, а й багато в чому визначатиме рамки нової системи соціальної роботи в Україні у майбутньому. У тісному зв'язку з фінансовим забезпеченням проблема професійних компетенцій соціальних працівників потребує уваги як з боку держави, з боку громад, які найбільш зацікавлені у якісному наданні соціальних послуг громадянам, так і з боку освітніх закладів, що займаються підготовкою фахівців з соціальної роботи. Сьогодні спостерігається нерівномірність кадрового забезпечення по регіонах країни. У Харківській області вакантних пропозицій для соціальних працівників не так багато, хоча черги та зростаюча кількість клієнтів соціальних служб свідчать про дефіцит ресурсів соціальних служб, у тому числі й кадровий.

У масовій свідомості під час війни відбувається певна «героїзація» представників професій силового блоку та систем життєзабезпечення суспільства, на цьому тлі робота соціальних служб видається другорядною, та здебільшого обслуговуючою. Розуміючи важливість функцій, які виконує соціальна робота в суспільстві, такі сфери мають отримати всебічну підтримку від держави. Соціальні працівники, обираючи роботу в соціальній службі здійснюють складний моральний вибір, розуміючи, що робота не буде оцінена суспільством відповідним чином, а отримана матеріальна винагорода не буде суттєвою. Протягом наступних 3-4 років програми та плани підготовки фахівців з соціальної роботи у вищих навчальних закладах мають змінитися. Зрозуміло, що це вимагає часу та певної процедури, але спиратися вони мають на оновлений професійний стандарт, що ґрунтуватиметься на визнаних європейських стандартах (як то класифікація ESCO) і враховуватиме вимоги ринку праці та українську специфіку. Розробка спеціальної Державної програми відновлення економіки має враховувати потреби сфери надання соціальних послуг та нерівномірність розподілу кадрового ресурсу, особливо його ймовірний дефіцит на сході країни.

Список використаної літератури:

1. Андрущенко А., Горбунова-Рубан С. Підготовка соціальних працівників в Україні: проблеми та шляхи їх вирішення. *SOCIOPROSTIR*. 2019. № 8. С. 35–40. URL: <https://periodicals.karazin.ua/socioprostir/article/view/12776> (дата звернення: 08.11.2022).
2. Байдарова О., Карагодіна О., Федченков В. Чи відповідна модель професійних компетентностей потребам фахівців сфери захисту прав та інтересів дітей в Україні? *Вісник Академії праці, соціальних відносин і туризму*. 2020. № 1. С. 80–96.
3. Державний центр зайнятості. Аналітична та статистична інформація. URL: <https://www.dcz.gov.ua/analitics/67> (дата звернення: 09.11.2022).
4. Ілініч С. Ю., Ляшкова Н. О. Професійна компетентність фахівців соціальної сфери як соціодидактична проблема. *Збірник наукових праць Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка. Серія: Соціально-педагогічна*. 2016. № 26. С. 85–97.
5. Пищуліна О., Маркевич К. Ринок праці в умовах війни: основні тенденції та напрями стабілізації. Аналітична записка. Київ, 2022. URL: <https://razumkov.org.ua/images/2022/07/18/2022-ANALIT-ZAPIS-PISHULINA-2.pdf> (дата звернення: 07.11.2022).

6. Семигіна Т. В., Пожидаєва О. В. Формування компетентностей соціальних працівників: міжнародна та локальна практика. *Репрезентація освітніх досягнень, мас-медіа та роль філології у сучасній системі наук : колективна наукова монографія*. Вінниця, 2020. С. 47–63.

7. European Union (2017). The European Qualifications Framework (EQF). URL: <https://europa.eu/europass/en/european-qualifications-framework-eqf> (дата звернення: 12.11.2022).

Стаття надійшла до редакції 29.11.2022.

Стаття рекомендована до друку 14.12.2022.

Sadrytska Svitlana

PhD (Sociology), Associate Professor Higher Education Institution of Sociology of Management and Social Work Department, V. N. Karazin Kharkiv National University, 4, Svobody Sq., Kharkiv, 61022, Ukraine, e-mail: s.sadrytskaya@karazin.ua, <https://orcid.org/0000-0002-9469-2313>

PROFESSIONAL COMPETENCES OF SOCIAL WORKERS: CHANGING PRIORITIES IN THE CONDITIONS OF WAR

The problem of providing personnel with the appropriate competence of social services in the conditions of martial law remains relevant for Ukraine. It is predicted that under the influence of the general labor shortage caused by the war, the problem of shortage of specialists in the field of social work may arise. The author of the article emphasizes that, as of now, the distribution of specialists in the field of social work is uneven across the regions of Ukraine and has not reached a critical state, but requires special attention of scientists and practitioners. In recent years, the list and formation of competencies of social workers has been the focus of attention of scientists in the context of professional and educational standards. The realities of wartime changed the conditions and practices of social work, accordingly shifting the emphasis in the required competencies. The purpose of the article is to analyze the trends and factors affecting the required competences of social workers, thereby intensifying the scientific discussion on reformatting professional and educational standards. The author considers competence as a characteristic that determines the specialist's ability to solve professional tasks, using knowledge, life and professional experience, relying on one's own values and abilities.

The competencies of a social worker are considered in the context of modern practices of social services in Ukraine. The author identifies the main trends in the change in the composition of social workers: the appearance of employees physically injured as a result of hostilities (killed, missing, injured); an increase in the share of employees who migrated abroad or moved within the country; increase in the number of employees with disabilities of various nature. In the author's opinion, changes in the requirements for the competence of a social worker are influenced by the demand of the labor market, so he examines the proposals that are relevant in the Kharkiv region. Considering the professional skills in demand, the author concludes that employers are paying more attention to «soft skills», although the requirements for a diploma, work experience, language and computer skills remain unchanged. The conditions of the war actualized the requirements for the ability to work under pressure, in difficult conditions, to analyze risks and threats. Employers now consider stress resistance to be an equally important advantage. Summarizing, the author notes that the professional standard after the war will need adjustment and suggests focusing on the European standard (ESCO) in order to maximally cover both professional and personal standards and take into account the requirements of the labor market and Ukrainian specifics.

Keywords: *competence, professional competences, staffing of social agencies, social worker, «hard skills», «soft skills», labor market.*

References:

1. Andryushchenko, A., Gorbunova-Ruban, S. (2019). Training of social workers in Ukraine: problems and ways to solve them. *SOCIOPROSTIR*, 8, 35-40. Retrieved from <https://periodicals.karazin.ua/socioprostir/article/view/12776> [in Ukrainian].

2. Baidarova, O., Karagodina, O., Fedchenkov, V. (2020). Does the model of professional competences meet the needs of specialists in the field of protection of children's rights and interests in Ukraine? *Bulletin of the Academy of Labor, Social Relations and Tourism*, 1, 80-96 [in Ukrainian].

3. State Employment Center. *Analytical and statistical information*. Retrieved from <https://www.dcz.gov.ua/analytics/67> [in Ukrainian].

4. Ilinich, S. Yu., Lyashkova, N. O. (2016). Professional competence of specialists in the social sphere as a socio-didactic problem. *Collection of scientific works of Kamianets-Podilskyi National University named after Ivan Ohienko. Series: Social and pedagogical*, 26, 85-97 [in Ukrainian].

5. Pyshchulina, O., Markevich, K. (2022). *The labor market in the conditions of war: main trends and directions of stabilization. Analytical note*. Kyiv. Retrieved from <https://razumkov.org.ua/images/2022/07/18/2022-ANALIT-ZAPIS-PISHULINA-2.pdf> [in Ukrainian].

6. Semigina, T. V., Pozhidayeva, O. V. (2020). Formation of competences of social workers: international and local practice. *Representation of educational achievements, mass media and the role of philology in the modern system of sciences: a collective scientific monograph* (pp.47–63). Vinnytsia [in Ukrainian].

7. European Union (2017). The European Qualifications Framework (EQF). Retrieved from <https://europa.eu/europass/en/european-qualifications-framework-eqf>.

The article was received by the editors 29.11.2022.

The article is recommended for printing 14.12.2022.

<https://doi.org/10.26565/2218-2470-2022-12-03>

УДК 159.944.4:364-43]«364»

Бутиліна Олена Вікторівна

кандидат соціологічних наук, доцент,

доцент закладу вищої освіти кафедри соціології управління та соціальної роботи

Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна,

майдан Свободи, 4, Харків, 61022, Україна,

e-mail: butylina@karazin.ua, <https://orcid.org/0000-0002-3943-4098>

Бугай Катерина Євгенівна

студентка 4 курсу соціологічного факультету,

спеціальності 231 «Соціальна робота»

Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна,

майдан Свободи, 4, Харків, 61022, Україна,

e-mail: katebugay0@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0003-3397-5149>

ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ ФАХІВЦІВ ІЗ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ

У статті досліджується одна з гострих проблем у діяльності фахівців із соціальної роботи – синдром професійного вигорання. Акцентується увага на визначенні його негативних наслідків для особистості спеціаліста, організації та клієнтів соціальних служб. Обґрунтовується посилення проявів вигорання під впливом комплексу зовнішніх чинників (великий потік нових зобов'язань, інформації та алгоритмів дій, які змінюються, збільшення кількості клієнтів, робота у постійному стресі та страху за власне життя й життя близьких тощо). На основі аналізу результатів емпіричного дослідження (структуровані інтерв'ю, проведені з керівниками соціальних служб, громадських організацій та благодійних фондів у межах наукової теми кафедри соціології управління та соціальної роботи Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна «Актуальні напрями менеджменту соціальних служб») визначаються характеристики проявів синдрому професійного вигорання соціальних працівників у період воєнного стану в Україні: 1) збільшення робочого навантаження на працівників, 2) психологічне перенавантаження, 3) посилення стресу внаслідок воєнних дій, 4) зниження мотивації.

Авторки статті розглядають методи та програми профілактики та подолання негативних наслідків синдрому професійного вигорання фахівців як складову менеджменту організації та управлінське завдання керівника. Проаналізовано поширені практики попередження емоційного вигорання в організаціях: супервізія, навички самоменеджменту, стресостійкості й відновлення після психологічних потрясінь та ін. Шляхом застосування методу контент-аналізу матеріалів сайтів громадських організацій, охарактеризовано програми та проекти, спрямовані на надання допомоги фахівцям із соціальної роботи в умовах воєнного стану в Україні.

У статті робиться висновок про необхідність розробки в організаціях власних спеціальних програм та використання зовнішніх ресурсів для надання необхідної підтримки, навчання та збереження здоров'я й емоційного балансу фахівців, що мають залишатись пріоритетним завданням для керівника.

Як цитувати: Бутиліна О. В., Бугай К. Є. Професійне вигорання фахівців із соціальної роботи в умовах воєнного стану // SOCIOPOSTIR: міждисциплінарний електронний збірник наукових праць з соціології та соціальної роботи. 2022, № 12. С. 24–32. <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2022-12-03>

In cites: Butylina, O., Buhai, K. (2022). Professional burnout of social work experts under the conditions of the marital law. SOCIOPOSTIR: the interdisciplinary online collection of scientific works on sociology and social work, 12, 24-32. <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2022-12-03> [in Ukrainian].

Ключові слова: синдром професійного вигорання, самоменеджмент, супервізія, соціальний працівник, профілактика професійного вигорання.

Професійна діяльність відіграє важливу роль у житті людини. Часто, працівник поглинає всі проблеми, переживання, перемоги та невдачі, які трапляються протягом робочого дня. Емоційне переживання проблем та стресів на роботі стає причиною професійного вигорання. «Синдром «професійного вигорання» (burnout syndrome) ВООЗ визнала у 2001 році як проблему» [1, с. 268]. Професійне вигорання є притаманним для професій, які пов'язані із комунікацією та міжособистісним спілкуванням. Насамперед це професії типу діяльності «людина-людина». До цього переліку належить і професія соціального працівника, оскільки вона вимагає повного включення в проблему клієнта, занурення в його життя та співпереживання. Специфіка взаємодії фахівця з особою полягає у тому, що кожен клієнт є особистістю з власною індивідуальною проблемою, світоглядом, життєвим досвідом. Фахівцю необхідно встановити довірливі стосунки та вміти корегувати рівень емоційного навантаження. Часто, тісний міжособистісний контакт фахівця із клієнтом тягне за собою негативні емоції, які своєю чергою відбиваються на його особистому житті. До того ж вони можуть порушувати його внутрішній психологічний стан та провокувати, навіть, зміни особистісних характеристик (професійна деформація). А це, у підсумку, відбивається на якості надання соціальних послуг.

Сьогодні потужним зовнішнім чинником розвитку синдрому професійного вигорання соціальних працівників стало повномасштабне вторгнення ворога на територію нашої держави. Саме фахівці із соціальної роботи, поряд із медиками, волонтерами та рятувальниками, стали ключовими суб'єктами підтримки населення у важкий період. Емоційна напруженість, нестабільність, обов'язок тримати свою волю та емоції в собі, великий потік нових зобов'язань, інформації та алгоритмів дій, які чи не щодня змінюються, збільшення кількості клієнтів із критичною ситуацією, робота у постійному стресі та страху за власне життя й життя близьких пришвидшують професійне вигорання соціальних працівників. Саме це актуалізує дослідження і знову повертає нас до необхідності розробки ефективних інструментів попередження й подолання проявів та наслідків професійного вигорання соціальних працівників, з урахуванням обставин, що склались.

Наукові розробки дослідників довоєнного періоду здебільшого спрямовані на вивчення особливостей професійної втоми, проявів вигорання, стадій та наслідків синдрому у представників різних соціономічних професій, зокрема, соціальних працівників. Це публікації Рідкодубської Г. А. [1], Яценко Л. В. та Перхайло Н. А. [4], Вознюк Н. В. [10], Мащак С. О. [9], Мироненко Г., Тептюк Ю., Рачук І. В. та інших. Над проблемою профілактики професійного вигорання працювали Балакірева К. О., Главацька О. Л. [3], Мойсеєнко А. О., Петрасюк Л. О., Скорик Т. В. [8], Петрович В. С., Тименко В. М. тощо. Управлінський аспект проблеми попередження негативних проявів і небезпечних наслідків професійного вигорання розкрито у роботах Василик А. В. та Доди О. Д. [5], Євдокимової І. А. та Бутиліної О. В. [6, 7] й інших науковців.

Якщо говорити про реалії сьогодення, то до «старих» проблем в роботі організацій-надавачів соціальних послуг, які не до кінця вдавалося вирішити, доєдналася ще одна – робота під час воєнного стану. Зважаючи на те, що суспільство не було готове до таких важких подій, дослідження особливостей та шляхів подолання професійного вигорання соціальних працівників в умовах воєнного стану набуває особливої актуальності та потребує наукового осмислення й розробки ефективних шляхів вирішення цієї проблеми.

Мета статті – визначити особливості професійного вигорання соціальних працівників в умовах воєнного стану, проаналізувати шляхи та практики його подолання та обґрунтувати необхідність реорганізації менеджменту в соціальних службах щодо попередження вигорання в умовах, що склалися.

Професійне вигорання – актуальна проблема фахівців соціальної сфери, що несе в собі особистісну деформацію, яка розвивається з часом на тлі емоційної нестабільності, напруженості та повного включення в роботу. На думку англійського дослідника М. Бурішема сильна залежність від роботи призводить у результаті до повного розпаду й екзистенціальної порожнечі [2]. Професійне вигорання соціальних працівників небезпечне в першу чергу своїми ризиками й наслідками. Ось деякі з них, визначені вітчизняними науковцями на підставі теоретичних узагальнень та емпіричних досліджень: «професійне вигорання... призводить до зниження якості роботи, втрати інтересу до неї й навіть до зміни професії та роду діяльності» [4, с. 42], може призводити до неадекватних емоційних реакцій, а також провокує редукцію професійних обов'язків» [4, с. 43]; фіксується «розвиток тривожності, посилення нервових і депресивних настроїв... розвиток захисних реакцій, які формують людину як емоційно закриту систему, відсторонену, байдужу» [9, с. 450]; «руйнує фізичне та психологічне здоров'я [фахівця], але і є небезпекою для клієнтів, які звертаються до соціальних служб... професійне вигорання працівника, позначається на якості соціальної роботи, спілкуванні із клієнтами, значною мірою псує особисте життя людини – її здоров'я, психологічний стан, взаємини в родині тощо» [3, с. 28]. При цьому, науковцями доведено, що «жінки-фахівці із соціальної роботи вигоряють швидше, оскільки більш схильні до емпатії у спілкуванні зі складними категоріями клієнтів, вони активніше співчують людям у СЖО, м'якші у своїх діях, нераціонально використовують власні енергетичні ресурси» [3, с. 29].

В умовах воєнного часу ці ризики значно посилюються. На емоційне перевантаження фахівця накладаються переживання за власну фізичну безпеку, безпеку рідних та клієнтів, що звертаються по допомогу, складності виконання професійних завдань за умови відсутності світла, опалення, достатнього зв'язку, повітряних тривог, скрутного психологічного стану.

Дослідниками доведено, що професійне вигорання фахівців із соціальної роботи сьогодні посідає одне з провідних місць з поміж інших важливих проблем, з якими стикаються організації соціальної сфери. Аналіз глибинних інтерв'ю із керівниками соціальних служб, громадських організацій та благодійних фондів Харківської, Сумської, Полтавської та Донецької областей, які були проведені

у листопаді 2022 року в межах реалізації наукової теми кафедри соціології управління та соціальної роботи Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна³, дозволив сформулювати перелік найбільш гострих поточних проблем цих організацій в умовах воєнного стану. У дослідженні взяли участь 11 керівників та провідних фахівців організацій-надавачів соціальних послуг. 8 з опитаних респондентів внесли професійне вигорання соціальних працівників до трійки головних проблем в управлінні організацією, що виникли під час воєнного стану. Так її характеризують фахівці: 1) значне збільшення робочого навантаження на працівників (*«хаотичне планування роботи... не завжди виходить поєднувати декілька справ одночасно... доводиться працювати й у вихідні»*); *«недостатній штат, велике навантаження»*; *«вдвічі зараз зросло навантаження по роботі на тих працівників, які залишилися працювати»*); 2) серйозний психологічний вантаж (*«виникає додаткове робоче психологічне навантаження на працівників»*); *«підтримка психологічної стійкості кожного працівника»*); 3) посилення стресу внаслідок зовнішніх обставин, пов'язаних із війною (*«неможливість забезпечення умов для безпечного життя і здоров'я, роботи співробітників»*); *«зараз небезпечно, і незручно це все робити... є труднощі зі зв'язком»*); 4) зниження мотивації (*«відсутність заходів з моральної мотивації працівників»*); *«плинність кваліфікованого персоналу; матеріально-технічне забезпечення персоналу»*).

Очевидним є те, що ні фахівці, ні керівники організацій не були готові до роботи в такому стані. Перший період війни вимагав від керівників організацій максимальної витримки для збереження можливості працювати й надавати постраждалим такої вкрай важливої допомоги та підтримки. З часом почали закріплюватись певні практики кризового управління, які дозволяли виконувати завдання в умовах зміни обставин, ресурсів, зв'язків. Наразі, відбувається проміжна оцінка цих трансформацій. Усвідомлення пришвидшеного вигорання співробітників стало одним з тих висновків, який чітко усвідомлюється керівниками організацій. Наразі, важливо знайти ресурси та створити механізми допомоги фахівцям, що будуть дієвими за сучасних обставин.

Аналіз наукових публікацій з теми та контент-аналіз матеріалів, розміщених на сайтах соціальних служб та громадських організацій, що надають соціальну допомогу, дозволили визначити основні практики з попередження та подолання професійного вигорання фахівців із соціальної роботи. Одразу, можна зазначити, що існує певний набір основних методів, які реалізуються у більшості установ. Це супервізія, проведення тренінгів, інформаційні стенди, окремі колонки на офіційних сайтах організацій щодо профілактики професійного вигорання. Але їхня кількість є недостатньою, до того ж якість реалізації цих практик є доволі низькою.

³ Опитування проводилось у період з 14 по 27 листопада 2022 р. шляхом телефонного інтерв'ювання. Дослідження реалізовано в межах наукової теми кафедри соціології управління та соціальної роботи Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна «Актуальні напрями менеджменту соціальних служб» (керівник НДР, кандидат соціол. наук, доцент, в.о. завідувача кафедри соціології управління та соціальної роботи Євдокимова І. А.; відповідальний виконавець, доцент, кандидат соціол. наук Бутіліна О. В.; державна реєстрація НДР № 0121U108311).

З огляду на діяльність державних та недержавних соціальних служб щодо попередження виникнення професійного вигорання, варто відзначити, що в перших приділяється замало уваги цьому питанню, порівняно із недержавними структурами. Соціальні працівники отримують недостатньо уваги з боку керівництва та швидше стають «жертвами» феномену вигорання. Утім, ризик розвитку емоційного вигорання є високим сьогодні в організаціях різного юридичного статусу. Тому є необхідність в оптимізації роботи у цьому напрямку в усіх типах установ.

Наразі, для того, щоб попередити виникнення феномену психологічного / емоційного вигорання необхідно під час професійної підготовки соціальних працівників приділяти більше уваги особливостям роботи, її недолікам та готувати фахівців до реальності. Зазвичай, у закладах вищої освіти недостатньо приділяють уваги саме практичному застосуванню умінь, а це неабияк впливає на ставлення майбутніх фахівців до роботи; у них з'являється нереалістичне уявлення про роботу з різними групами клієнтів. Через це соціальні працівники стикаються із багатьма складнощами в практичній площині, оскільки їхні очікування не узгоджені з реальністю. Варто проводити більше зустрічей із фахівцями організацій та служб, щоб вони більш детально розповідали про особливості роботи соціального працівника, про труднощі, з якими стикаються; під час семінарських занять слід більше застосовувати практики вирішення кейсів; доцільним буде заохочення студентів до волонтерської діяльності, яка є змістовно близькою із роботою соціального працівника. Саме ці зміни в підготовці фахівців допоможуть їм у майбутньому бути готовими до специфіки професії та стійкіше витримувати навантаження.

Якість надання послуг та рівень емоційного стану залежить від керівництва організації, тож питання попередження розвитку синдрому професійного вигорання фахівців є однією з управлінських задач. Дослідники Василик А. В. та Дода О. Д. дійшли висновку, що «роботодавці мають бути зацікавлені у віддаленні втоми працівників та підтримання стійкої працездатності, адже це позначається на якісних та кількісних показниках роботи персоналу, його задоволеності працею, залученості та лояльності до компанії» [5, с.133]. Менеджер має організувати діяльність співробітників так, щоб задовольнити їх потреби та підвищити рівень мотивації до праці. Насамперед варто організувати перерви в колективі так, щоб співробітники могли відволіктися від роботи. Як відмічає Рідкодубська Г. А., «емоційний відпочинок не забаганка, а необхідний відпочинок мозку» [1, с. 270]. Важливим є наявність діалогу між керівництвом та підлеглими, між співробітниками, між фахівцем та супервізором. Ця комунікація буде сприяти швидкому визначенню проблеми, її вирішенню. Менеджер чи супервізор зможе зрозуміти, які потреби соціального працівника варто задовольнити, що впливає на продуктивність праці, які моменти в роботі заважають та призводять до виснаження. На основі цієї інформації легше зрозуміти проблеми всередині організації та розробити план змін.

Також однією із дієвих практик є навчання самоменеджменту. Наявність цього уміння допомагає фахівцям продуктивно надавати послуги, реально оцінювати свої можливості, розвивати свій потенціал, а також ефективно протидіяти стресу, який призводить до професійного вигорання. Головною метою самоменеджменту

є розвиток свого потенціалу. Для цього необхідно вміти правильно розподіляти пріоритети та розуміти, що робота – це окремий елемент життя, який не пов'язаний з особистим. Варто розвивати свої навички через навчання новим методам роботи, пошуку нових та цікавих знань, які б підвищували інтерес до діяльності. Оскільки від того, наскільки людині подобається її професія, залежить її емоційний стан, розвиток цих умінь та підвищення кваліфікації є одним із важливих практик у роботі. У деяких попередніх публікаціях ми розглядали інструменти формування навичок самоменеджменту соціальних працівників та розвитку soft skills [6,7].

На рівень психологічної рівноваги неабияк впливає високий рівень стресостійкості. Фахівець із соціальної роботи повинен мати цю якість, а також навички боротьби зі стресом та відновлення свого емоційного стану. Особливо в період роботи під час воєнного стану, коли соціальний працівник щодня зіштовхується з емоційною нестабільністю, важкими випадками та групами клієнтів, які перебувають у стані ризику.

Для того, щоб розвинути ці якості у фахівців необхідна участь супервізора чи менеджера в організації роботи. Найбільш дієвими є проведення тренінгів (психологічних, соціально-психологічних, тренінгів із навчання самоменеджменту, стресостійкості, самовідновлення після стресу тощо). Роль супервізора полягає у тому, щоб бути наставником, будувати відкритий діалог із соціальним працівником, з'ясовувати слабкі сторони та розвивати його потенціал. В умовах воєнного стану ці практики особливо важливі, оскільки суспільство очікує від соціального працівника швидкого реагування на складні ситуації, стійкості до вкрай важких випадків. Застосування цих практик є однією з умов ефективної організації роботи, яка буде перешкоджати розвитку професійного вигорання фахівців.

Відповіддю на проблеми, з якими стикаються фахівці, що працюють із різними категоріями населення в умовах війни, стали програми підтримки, навчання та психологічного розвантаження. Ці проєкти реалізуються на різних рівнях. Прикладами можуть бути: 1) програма надання послуг професіоналам (медики, психологи, соціальні працівники, юристи), діяльність яких суттєво впливає на реабілітацію груп клієнтів, що перенесли тортури, зневажливе ставлення; людей, що зазнали травм, проблем через військові дії чи катастрофи (програма реалізується Громадською організацією «Форпост» [11]); 2) МГО «Міжнародний цент розвитку і лідерства» реалізувала такі проєкти: «Надання соціально-психологічної підтримки та допомоги населенню під час війни», одним із напрямків якого було проведення груп підтримки психологів, соціальних працівників та інших спеціалістів допоміжних професій та онлайн-курс «Від ризику до стійкості: робота з сім'ями, що переживають кризу» (курс розраховано для тих, хто здійснює професійну діяльність як фахівець з соціальної роботи з сім'ями у складних життєвих обставинах) [12] тощо.

На підставі проведеного аналізу можна зробити наступні висновки. Синдром професійного вигорання соціальних працівників як проблема в умовах сучасної України суттєво загостилася. Його головними ознаками є значне психологічне перевантаження фахівців внаслідок дії зовнішніх чинників та збільшення складних (переважно негативних) наслідків впливу стресу, що проявляються у відповідних поведінкових реакціях. Попередження і подолання проявів професійного вигорання

фахівців із соціальної роботи є управлінським завданням, що вимагає від керівників організацій створення власних спеціальних програм та використання зовнішніх ресурсів (програми та проекти, що пропонують різні організації для надання необхідної підтримки та навчання працівників). Здоров'я та емоційна/психологічна врівноваженість фахівців мають залишатись одними з пріоритетних завдань для керівника, оскільки саме від цих характеристик залежить якість соціальних послуг, що надаються клієнтам, та стабільність роботи усієї організації.

Список використаної літератури:

1. Рідкодубська Г. А. Професійне вигорання соціальних працівників. *Вісник Запорізького національного університету. Педагогічні науки*. 2020. № 1 (34). С. 266–271.
2. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій : гендерні аспекти : навч. носіб. для студ. вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядипломної освіти / за наук. ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки, Т. В. Зайчикової. Київ : Міленіум, 2004. 264 с.
3. Яценко Л. В., Перхайло Н. А. Гендерні особливості професійного вигорання фахівців із соціальної роботи. *Габітус*. 2021. Вип. 25. С. 27–31. <https://doi.org/10.32843/2663-5208.2021.25.4>.
4. Главацька О. Л. Попередження та подолання професійного вигорання соціальних працівників. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Педагогіка. Соціальна робота*. 2019. Вип. 2 (45). С. 41–45.
5. Василик А. В., Дода О. Д. Професійна втома: чинники, наслідки та обов'язки роботодавців щодо відновлення працездатності працівників. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Економіка і управління*. 2019. Том 30 (69). №3. С. 130–135.
6. Євдокимова І. А., Бутиліна О. В. Професійні та кадрові ризики в соціальній роботі. *Науково-теоретичний альманах «Грані»*. 2019. Т. 22. № 2. С. 23–31. <https://doi.org/10.15421/171918>.
7. Бутиліна О., Радченко Н. Розвиток soft skills як чинник підвищення ефективності діяльності соціальних працівників. *SOCIOPROSTIR*. 2020. № 9. С. 38–45. <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2020-9-07>
8. Скорик Т. В. Профілактика синдрому «професійного вигорання» соціальних працівників як необхідна умова професійної готовності. *Наукові записки Ніжинського державного університету ім. Миколи Гоголя. Серія : Психолого-педагогічні науки*. 2011. № 3. С. 98–100.
9. Мащак С. О. Професійне вигорання особистості як соціально-психологічна проблема. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія психологічна*. 2012. Вип. 2(1). С. 444–452. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvldu_2012_2\(1\)_54](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvldu_2012_2(1)_54) (дата звернення: 03.11.2022).
10. Вознюк Н. В. Професійне вигорання фахівців соціальної сфери. *Соціальна робота в Україні: теорія і практика*. 2015. № 1-4. С. 167–176. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/srutip_2015_1-4_22 (дата звернення: 10.11.2022).
11. Сайт Громадської організації «Форпост». URL: <https://forpost-center.org/pro-nas/strategiya/> (дата звернення: 10.11.2022).
12. Сайт МГО «Міжнародний цент розвитку і лідерства». URL: <https://ildc.org.ua/proyekt-nadannya-sotsialno-psyhologichnoyi-pidtrymky-ta-dopomogy-naselennyu-pid-chas-vijny/> (дата звернення: 10.11.2022).

Стаття надійшла до редакції 30.11.2022.

Стаття рекомендована до друку 14.12.2022.

Butylina Olena

PhD (Sociology), Associate Professor,
Associate Professor Higher Education Institution of Sociology
of Management and Social Work Department,
V. N. Karazin Kharkiv National University,
4, Svobody Sq., Kharkiv, 61022, Ukraine,
e-mail: butylina@karazin.ua,
<https://orcid.org/0000-0002-3943-4098>

Buhai Kateryna

4th year student of the Faculty of Sociology,
majoring in «Social Work»,
V. N. Karazin Kharkiv National University,
4, Svobody Sq., Kharkiv, 61022, Ukraine,
e-mail: katebugay0@gmail.com,
<https://orcid.org/0000-0003-3397-5149>.

PROFESSIONAL BURNOUT OF SOCIAL WORK EXPERTS UNDER THE CONDITIONS OF THE MARITAL LAW

The article examines one of the acute problems in the activities of social work specialists - the syndrome of professional burnout. Attention is focused on determining its negative consequences for the personality of the specialist, organization and clients of social work. The increase in the manifestations of burnout under the influence of a complex of external factors is substantiated (a large flow of new obligations, information and action algorithms that change, an increase in the number of clients, work under constant stress and fear for one's own life and the lives of loved ones, etc.). Based on the analysis of the results of the empirical research (structured interviews conducted with heads of social services, public organizations and charitable foundations within the scientific topic of the Department of Sociology of Management and Social Work of Kharkiv National University named after V. N. Karazin «Actual directions of management of social services»), the characteristics of the manifestations of the syndrome of professional burnout of social workers during the period of martial law in Ukraine are determined: 1) increased workload on employees, 2) psychological overload, 3) increased stress due to military actions, 4) decreased motivation.

The authors of the article consider the methods and programs of prevention and overcoming the negative consequences of the syndrome of professional burnout of specialists as a component of the organization's management and the manager's managerial task. Common practices for preventing emotional burnout in organizations are analyzed: supervision, self-management skills, stress resistance and recovery after psychological shocks, etc. By applying the method of content analysis of the materials of the public organizations sites, programs and projects aimed at providing assistance to specialists in social work were characterized.

The article concludes about the need to develop own special programs in organizations and use external resources to provide the necessary support, training and preservation of the health and emotional balance of specialists, which should remain a priority task for the manager.

Keywords: *professional burnout, self-management, supervision, social worker, preventive practice.*

References:

1. Ridkodubskya, H. A. (2020). Professional burning out of social works. *Herald of Zaporizhzhia National University. Pedagogical Sciences*, 1 (34), 266-271 [in Ukrainian].
2. Maksimenko, S. D., Karamushka, L. M., Zaychikova, T. V. (2004). *The syndrome of «professional burnout» and the professional career of employees of educational organizations: gender aspects*. Kyiv: Millennium [in Ukrainian].
3. Yatsenko, L. V., Perkhailo, N. A. (2021). Gender features of social work specialists' professional burnout. *Habitus*, 25, 27-31. <https://doi.org/10.32843/2663-5208.2021.25.4> [in Ukrainian].
4. Hlavatska, O. (2019). Social workers' professional burnout prevention and overcoming. *Scientific bulletin of Uzhgorod University. Series: «Pedagogy. Social work»*, 2 (45), 41-45 [in Ukrainian].
5. Vasylyk, A., Doda, O. (2019). Professional fatigue: factors, consequences and employers responsibility of the work capacity maintaining of employees. *Scientific notes of the Tavra National University named after V. I. Vernadskyi. Series: Economics and management*, 30 (69), № 3, 130-135 [in Ukrainian].
6. Yevdokymova, I., Butylina, O. (2019). Professional and personnel risks in social work. *Scientific and Theoretical Almanac Grani*, 22 (2), 23-31. <https://doi.org/10.15421/171918> [in Ukrainian].
7. Butylina, O., Radchenko, N. (2020). Development of soft skills as a factor of improving the efficiency of social workers. «*SOCIOPROSTIR: the interdisciplinary online collection of scientific works on sociology and social work*», (9), 53-60. <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2020-9-07> [in Ukrainian].

8. Skoryk, T. V. (2011). Prevention of the syndrome of «professional burnout» of social workers as a necessary condition for professional readiness. *Scientific notes of the Nizhyn State University named after Mykola Gogol. Series: Psychological and pedagogical sciences*, 3, 98-100 [in Ukrainian].

9. Maschak, S. O. (2012). Professional burnout of a personality as a sociopsychological problem. *Scientific bulletin of the Lviv State University of Internal Affairs : psychological series*, 2(1), 444-452. Retrieved from [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvldu_2012_2\(1\)_54](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvldu_2012_2(1)_54) [in Ukrainian].

10. Voznyuk, N. V. (2015). Professional burnout of social sphere specialists. *Social work in Ukraine: theory and practice*, 1-4, 167-176. Retrieved from http://nbuv.gov.ua/UJRN/srutip_2015_1-4_22 [in Ukrainian].

11. Public organization «Forpost». Retrieved from <https://forpost-center.org/pro-nas/strategiya/> [in Ukrainian].

12. International public organization «International Center for Development and Leadership». Retrieved from <https://ildc.org.ua/proyekt-nadannya-sotsialno-psyhologichnoyi-pidtrymky-ta-dopomogy-naselennyu-pid-chas-vijny/> [in Ukrainian].

The article was received by the editors 30.11.2022.

The article is recommended for printing 14.12.2022.

<https://doi.org/10.26565/2218-2470-2022-12-04>

УДК 316.77:364-782-022.326.5

Плахова Олена Миколаївна

кандидат соціологічних наук, доцент, доцент закладу вищої освіти
кафедри соціології управління та соціальної роботи
Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна,
майдан Свободи, 4, Харків, 61022, Україна,
e-mail: e.plakhova@karazin.ua, <https://orcid.org/0000-0002-9041-0948>

КРИЗОВА КОМУНІКАЦІЯ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ В УМОВАХ ВІЙНИ

В статті аналізуються поняття криза та кризова комунікація в соціальній роботі. Автор зазначає, що актуальною на сьогодні є потреба у наукових розробках алгоритмів та програм кризових комунікацій в соціальній роботі в умовах війни. Кризова комунікація в соціальній роботі визначається як налагодження сталої взаємодії органів місцевого самоврядування, інститутів громадянського суспільства, соціальних установ, церкви, представників бізнесу, контактних аудиторій (жителі громади, внутрішньо переміщені особи, сім'ї загиблих воїнів, інші категорії постраждалих від воєнних дій) щодо виявлення наявних проблем та потреб, їх оперативного вирішення всіма учасниками взаємодії. До ключових властивостей кризової комунікації в соціальній роботі автор відносить наступні: гнучкість та адаптивність способів взаємодії між суб'єктами; посилення неформальних засобів отримання та передачі інформації; зниження централізму в комунікаційному процесі; своєчасність ситуативного реагування на проблеми, що виникають.

Кризова комунікація в соціальній роботі являє собою послідовність дій, які формують певну комунікаційну стратегію. В статті зазначаються вимоги до розробки комунікаційної стратегії в умовах воєнного стану в Україні та заходи щодо її реалізації, а саме: визначення всіх можливих контактних аудиторій, які очікуватимуть інформацію про подальші дії; повідомлення тільки перевіреної та підтверженої інформації; встановлення каналів отримання зворотної інформації від контактних аудиторій, а також систематичність двосторонньої взаємодії суб'єктів; оцінка сильних та слабких сторін проведених комунікаційних заходів для того, щоб уникнути помилок кризового спілкування у майбутньому. Автор наголошує, що криза містить в собі як потенційні загрози та небезпеку втрат, так і нові можливості для оновлення та перетворення для суспільства, створюючи нові сучасні підходи до взаємодії після кризового періоду. Кризові явища в суспільстві будуть сприяти появі нових або видозміні вже існуючих соціальних практик, викликати реакцію на них з боку громадськості. Завдяки цьому будуть виникати нові поведінкові та комунікативні практики, нові суб'єкти взаємодії.

Ключові слова: криза, кризова комунікація, комунікаційні заходи, комунікаційний процес, комунікативний потенціал соціальної роботи, комунікаційна стратегія.

Як цитувати: Плахова О. М. Кризова комунікація в соціальній роботі в умовах війни // SOCIOPROSTIR: міждисциплінарний електронний збірник наукових праць з соціології та соціальної роботи. 2022, № 12. С. 33–39. <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2022-12-04>

In cites: Plakhova, O. (2022). Crisis communication in social work during the war. *SOCIOPROSTIR: the interdisciplinary online collection of scientific works on sociology and social work*, 12, 33-39. <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2022-12-04> [in Ukrainian].

Ефективність діяльності інститутів соціального захисту та соціальної допомоги багато в чому визначається якістю комунікації суб'єктів, рівнем їх взаєморозуміння та ефективністю інформаційного обміну. Однак, система соціальної допомоги не завжди своєчасно реагує на виклики часу та динаміку змін, що відбуваються у суспільстві. Криза стає звичним явищем для сучасного суспільства, що спричинено економічною та політичною нестабільністю, пандемією Covid-19 тощо. Для українського суспільства криза обумовлена в першу чергу військовим конфліктом, який поставив на межу виживання українську націю та державу. Події в Україні продемонстрували всьому світові глобальні наслідки та системний характер змін, які спричинила війна, незахищеність людства від різного роду ризиків та криз.

Під час кризи зростає увага до комунікаційної взаємодії на різних рівнях суспільства та зростає роль комунікації як однієї з найважливіших складових ефективного управління і впровадження ключових рішень. Кризовий характер сучасного суспільства обумовлює появу нового напрямку наукового аналізу та практичних підходів щодо організації ефективної взаємодії – кризової комунікації. Ефективна кризова комунікація може допомогти врятувати життя людей, запобігти паніці, страху та іншим психологічним наслідкам кризи. Кризова комунікація є специфічною сферою досліджень у галузі зв'язків з громадськістю. Проблематику кризових комунікацій і кризового менеджменту, взаємодію ЗМІ з владою під час криз досліджували наступні українські та закордонні науковці: Є. Гарькавий, С. Ставченко, П. Кухта, А. Баровська, Д. Дубов, Р. Льюїс, С. Фінк, Ф. Сайтел, П. Лагадек, Д. Фішман, О. Холсті, П. Брюс, С. Блек, С. Катліп, А. Сентер, Р. Боін, П. Харт та інші [5]. Однак дослідження кризових комунікацій в соціальній роботі на сьогодні ще не мають достатньої розробленості в науковій літературі. Однією з причин даного становища є те, що недостатньою мірою досліджується та використовується комунікативний потенціал соціальної роботи, який включає в себе розробку, адаптацію, втілення різних технологій організації професійної взаємодії в соціальній роботі. Актуальною на сьогодні для українського суспільства в умовах війни є потреба у наукових розробках алгоритмів та програм кризових комунікацій, у практичному застосуванні ефективних методик професійної взаємодії в соціальній роботі.

Метою статті є дослідити феномен кризової комунікації у сфері соціальної роботи та визначити особливості реалізації комунікаційної стратегії в умовах кризи, обумовленої війною в Україні.

Криза (з лат. «скрута», «небезпека») – такий збіг обставин, за яких наявні засоби досягнення цілей стають неадекватними, у результаті чого виникають непередбачувані ситуації та проблеми. Кризові комунікації визначають як обмін інформацією між організаціями, владними структурами, ЗМІ й іншими зацікавленими особами та групами до, під час та після кризи, як розповсюдження організацією через ЗМІ повідомлень для громадськості про кризу [3, с. 5]. Кризою можна вважати стихійні лиха, пандемії, політичні, економічні або екологічні катаклізми, військові конфлікти, загальна властивість яких – це можливість генерувати непередбачувані значні зміни в суспільстві. Криза являє собою надзвичайну подію, що порушує усталену систему комунікації в суспільстві. В умовах кризи необхідне управління

процесом комунікації, що спрямоване на поширення позиції та активних дій суб'єктів соціальної роботи, запобігання розповсюдженню чуток та дезінформації, а також нейтралізацію чи мінімізацію наслідків кризи. До ключових властивостей кризової комунікації можна віднести наступні: гнучкість та адаптивність способів взаємодії між суб'єктами (в залежності від типу кризи та міри її загострення); посилення неформальних засобів отримання та передачі інформації (через соціальні мережі, месенджери тощо); зниження централізму в комунікаційному процесі, своєчасне ситуативне реагування на проблеми, що виникають, та інші.

Кризову комунікацію в соціальній роботі можна визначити як налагодження сталої взаємодії органів місцевого самоврядування, інститутів громадянського суспільства, соціальних установ, церкви, представників бізнесу, контактних аудиторій (жители громади, внутрішньо переміщені особи, сім'ї загиблих воїнів, інші категорії постраждалих від воєнних дій) щодо виявлення наявних проблем та потреб, їх оперативного вирішення всіма учасниками взаємодії. За основу методології дослідження кризової комунікації в соціальній роботі було обрано системний підхід, що орієнтований на розкриття цілісності та взаємопов'язаності комунікаційних процесів, на виявлення внутрішніх та зовнішніх чинників, що обумовлюють ці процеси. Досліджуючи кризову комунікацію необхідно підкреслити двосторонність інформаційних потоків та смислового навантаження в комунікативному просторі. Це означає не тільки передачу ключових інформаційних повідомлень до цільової аудиторії, але й зворотний зв'язок з елементами спостереження, контролю й управління інформацією. Оцінка реакцій різних цільових аудиторій, громадськості необхідна, адже це дозволяє своєчасно виявляти неефективні ключові повідомлення, коректувати їх, адаптуючи до ситуації, що склалася. Кризова комунікація означає взаємодію комунікантів, що є рівноправними носіями певних сенсів, між якими встановлюються суб'єкт-суб'єктні відносини. Така взаємодія – це не просто процес прийняття або неприйняття умов, що пропонуються іншою стороною. Мова йде про взаємовплив інтересів та потреб сторін. В результаті такої взаємодії формується адаптаційний потенціал комунікантів, що дає можливість прогнозувати, виявляти, оцінювати природні, економічні, політичні та інші ризики, формувати адекватну комунікаційну політику з метою вирішення наявних проблем. Тому зростання адаптаційного потенціалу учасників взаємодії можна розглядати як основний критерій якості та ефективності стратегії кризової комунікації.

Кризова комунікація в соціальній роботі являє собою послідовність дій, які формують певну комунікаційну стратегію. Такі дії передбачають, по-перше, визначення всіх можливих контактних аудиторій, які очікуватимуть інформацію про подальші дії (клієнти, лідери громадських організацій, волонтери тощо). На цьому етапі необхідно заздалегідь визначити ключові повідомлення, які потрібно довести до кожної конкретної аудиторії, визначити способи передачі інформації, черговість повідомлень. Комунікація може відбуватися за допомогою особистих зустрічей чи групових зборів, телефонних дзвінків, повідомлень через електронну пошту, через месенджери та соціальні мережі, листівки, брошури та оголошення в газеті. Серед першочергових комунікаційних завдань є відкриття спеціальної кризової

інформаційної служби, «гарячої лінії», на яку можна звернутися для отримання потрібної інформації.

Для підтримки вчасної комунікації з клієнтами соціальної служби, членами громади під час воєнного стану можна використовувати як наявні канали для сповіщення населення про основні зміни (прийняті рішення, доступні послуги, гуманітарну допомогу тощо) так і нові оперативні засоби зв'язку. Окрім офіційних вебсайтів, друкованих видань, ЗМІ, варто використовувати платформи, які є популярними серед членів громади (телеграм-канали, чат-боти, вайбер, соціальні мережі тощо). У разі призупинення використання того чи іншого каналу зв'язку, необхідно висвітлити цей процес з обґрунтуванням причини таких дій. Рекомендується посилити інформування та співпрацю з інститутами громадянського суспільства, зокрема з волонтерськими спільнотами, релігійними громадами через створення та діяльність комунікаційних хабів, міських інформаційних порталів, а також спільно проводити просвітницькі або роз'яснювальні заходи, спільні інформаційні кампанії. У громадах, які приймають значну кількість внутрішньо переміщених осіб, важливо створити центри підтримки ВПО, які б окрім координації гуманітарної та психологічної допомоги, правового захисту, надавали б інформацію, яка необхідна для їх подальшої соціальної адаптації, включення їх до процесів планування та реалізації рішень, які їх стосуються (допомога у працевлаштуванні, пошук житла тощо). Такими механізмами комунікації з ВПО можуть бути як систематичне вивчення їх потреб та пропозицій через різноманітні консультації, фокус-групові інтерв'ю, опитування, так і сприяння створенню громадських організацій з числа ВПО, та включення їх представників у консультативні групи при органах місцевого самоврядування. Активним суб'єктом комунікаційної взаємодії у вирішенні найгостріших соціальних проблем стає церква, різні християнські конфесії, які долучаються до надання гуманітарної допомоги тим, хто постраждав від війни на звільнених територіях та ВПО. Важливою є роль релігійних громад також у психологічній та моральній підтримці сімей, що втратили близьких, у подоланні довгострокових емоційних травм.

По-друге, основною вимогою кризової комунікації є вимога повідомляти тільки ту інформацію, яка може бути перевірена та підтверджена. В кризовій ситуації важливо пояснити аудиторії, чому якась інформація не може бути повідомлена в цей момент. Найважливішими чинниками ефективної кризової комунікації є інформаційна відкритість, чесність та доступність. Слід зазначити, що характерними проблемами комунікації в умовах кризи є різке скорочення кількості параметрів, які піддаються контролю, відсутність чіткої та зрозумілої інтерпретації подій, утрата довіри до офіційних каналів комунікації, фрагментація інформаційних потоків тощо [5]. Складність кризової комунікації полягає в тому, що під час кризи існує велика кількість неуточнених даних та хибної інформації, брак інформації, що може породжувати невпевненість, страх, створювати паніку у населення. Кризова комунікація часто стикається з ризиком надання аудиторії неправильної та неактуальної картини того, що відбувається. Особлива проблема полягає в тому, що аудиторія потребує швидкої та актуальної інформації про кризу та її наслідки, які можуть торкатися багатьох людей. Кризова комунікація потребує гнучкості,

нестандартності, імпровізації, екстремальності, а іноді навіть порушення встановлених правил, але ґрунтуватися вона має виключно на правдивій інформації. Перебуваючи в кризовій ситуації, люди зазвичай схильні спрощувати повідомлення, пропускати певні нюанси. Під час кризи люди шукають додаткову інформацію, а також коментарі щодо неї, намагаючись підтвердити для себе вже отримані раніше повідомлення (меседжі). Зважаючи на те, як люди опрацьовують інформацію, перебуваючи у стресі, під час комунікації потрібно використовувати повідомлення (меседжі), які є простими та викликають довіру людей.

По-третє, важливо встановити канали отримання зворотної інформації від контактних аудиторій, а також забезпечити систематичність двосторонньої взаємодії. Не достатньо поширити важливу та актуальну інформацію, важливо отримати відгуки, наприклад, пропозиції та ідеї від клієнтів, працівників соціальних установ, партнерів тощо. Відсутність двосторонніх комунікаційних каналів під час кризи майже завжди веде до розриву відносин. Зворотна комунікація виявляється особливо значущою для розвитку волонтерської діяльності в територіальній громаді; налагодження ефективної співпраці та консолідації зусиль волонтерських організацій та органів місцевого самоврядування, бізнесу; збільшення включеності мешканців громади до волонтерської діяльності. Комунікаційними заходами, які б встановлювали зворотний зв'язок, можуть бути: створення електронного ресурсу на сайті міської/сільської ради або соціальної установи з інформацією, пов'язаною з волонтерською діяльністю в територіальній громаді, створення інформаційно-ресурсного центру «Волонтерський хаб», надання організаціям, що залучають волонтерів, в оренду комунального майна для здійснення волонтерської діяльності. Можливо проведення різних освітніх заходів, проведення конкурсу проєктів для громадських об'єднань та благодійних організацій, висвітлення волонтерської діяльності з різними категоріями, введення соціального замовлення серед благодійних організацій тощо. Також можливо створювати спільні чи окремі консультативно-дорадчі органи при органах місцевого самоврядування, наприклад, координаційний центр разом з представниками найбільш активних місцевих громадських та благодійних організацій, жителів, представниками бізнесу, ВПО задля оперативного вирішення актуальних проблем. Позитивною та гнучкою практикою взаємодії для органів місцевого самоврядування з урахуванням інтересів різних груп клієнтів та партнерів (волонтерів, ВПО, бізнесу, громадських організацій) може стати запровадження посад омбудсменів при міському/селищному голові. Рекомендується, щоб такі радники (штатні чи позаштатні) були визначені, чи делеговані самими спільнотами з-поміж тієї категорії осіб, яку вони представлятимуть [4].

По-четверте, стратегія кризової комунікації передбачає здійснення оцінки сильних та слабких сторін проведених комунікаційних заходів для того, щоб уникнути помилок у майбутньому. На підставі аналізу відгуків, оцінок та пропозицій контактних аудиторій намічаються та здійснюються заходи щодо корекції комунікації. Кризи стають частиною колективної пам'яті суспільства, вони можуть також стати джерелом аналогій для майбутніх рішень. Тому кризу можна сприймати як можливість навчитися її попереджати в майбутньому, аналізувати та мінімізувати її можливі наслідки. Наслідком кризи може бути як відновлення системи, так і її

руйнування, як розв'язання накопичених протиріч, так і виникнення нової кризи. Вихід із кризи не завжди пов'язаний з позитивними наслідками. Не можна виключати можливості переходу однієї кризи в іншу, ще більш глибоку та тривалу. Кризи можуть виникати як ланцюгова реакція. Існує можливість консервації кризових ситуацій на доволі тривалий термін. Тому розробка стратегії кризової комунікації вкрай необхідна на всіх рівнях взаємодії.

Отже, криза є складним феноменом, що містить в собі як потенційні, так і реальні загрози та небезпеку втрат (руйнування налагоджених комунікаційних каналів; загострення соціальних хвороб; дестабілізація соціально-політичної ситуації тощо), так і нові можливості для оновлення та перетворення в суспільстві, створюючи нові сучасні підходи до взаємодії, розширюючи аудиторію учасників співробітництва. Відбувається формування нової, гнучкої, більш адекватної до реалій, системи комунікації, спрямованої на подальший розвиток спільноти. В цьому контексті ми можемо припустити, що криза являє собою явище, що порушує усталену систему взаємодії, але з іншого боку, сприяє пошуку більш досконалих форм комунікації та більш активних її суб'єктів, спрямованих на подальший розвиток спільноти та її оптимальну адаптацію до навколишнього середовища. В умовах, коли криза стає звичайним явищем у сучасному світі, розробка ефективних комунікаційних стратегій має стати одним з перспективних напрямів досліджень в соціальній роботі. Кризові явища в суспільстві будуть сприяти появі нових або зміні вже існуючих соціальних практик, викликати реакцію на них з боку громадськості. Завдяки цьому будуть виникати нові поведінкові та комунікативні практики, нові суб'єкти взаємодії.

Список використаної літератури:

1. Гарматюк О., Гарматюк А. Ефективні комунікації та інформаційні заходи в кризових ситуаціях. *Соціально-економічні проблеми і держава*. 2017. Вип. 1 (16). С. 121–128. URL: <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2017/17goovks.pdf> (дата звернення: 01.11.2022).
2. Гарькавий Є. М. Кризові комунікації як напрям реалізації стратегічних комунікацій у силах оборони України. *Політичне життя*. 2019. № 3. С. 64–70. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/pollife_2019_3_12 (дата звернення 05.11.2022).
3. Єжижанська Т. С. Корпоративні комунікації в умовах кризи. *Масова комунікація: історія, сьогодення, перспективи: науково-практичний журнал* / відп. ред. С. І. Кравченко; упоряд. М. А. Рожило. Луцьк : Волинський національний університет ім. Лесі Українки, 2012. № 1 (1). С. 5–10. URL: <http://evnuir.vnu.edu.ua/handle/123456789/8585> (дата звернення 10.11.2022).
4. Мудрак Л. Комунікація і криза. Як громадам протистояти викликам і успішно діяти в період кризи : посіб. Київ : Без видавництва, 2020. 108 с.
5. Ставченко С. Кризова комунікація і ризик-комунікація у політичному процесі: спільне та особливе. *Evropský politický a právní diskurz*. 2017. Sv. 4, Vyd. 4. С. 129–135. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/evrpol_2017_4_4_20 (дата звернення 10.11.2022).

Стаття надійшла до редакції 02.12.2022.

Стаття рекомендована до друку 14.12.2022.

Plakhova Olena

PhD (Sociology), Associate Professor, Associate Professor Higher Education Institution of Sociology of Management and Social Work Department,
V. N. Karazin Kharkiv National University,
4, Svobody Sq., Kharkiv, 61022, Ukraine,
e-mail: e.plakhova@karazin.ua,
<https://orcid.org/0000-0002-9041-0948>

CRISIS COMMUNICATION IN SOCIAL WORK DURING THE WAR

The article analyzes the concepts of crisis and crisis communication in social work. The author notes the relevance of the need for the scientific development of algorithms and programs of crisis communications in social work during the war. Crisis communication in social work is defined as the establishment of sustainable interaction between local governments, civil society institutions, social institutions, churches, business representatives, and contact audiences (community residents, internally displaced persons, families of fallen soldiers, and other categories of victims of warfare) about existing problems and needs, their prompt resolution by all participants of the interaction.

The following key properties of crisis communication in social work are identified by the author: flexibility and adaptability of methods of interaction between subjects; strengthening the informal means of reception and transmission of information; reduction of centralism in the communication process; promptness of the situational response to emerging problems.

Crisis communication in social work is a sequence of actions that form a certain communication strategy. The article determines the requirements for the development of a communication strategy during martial law in Ukraine and measures for its implementation, namely: identification of all possible contact audiences expecting information about further actions; reporting only verified and confirmed information; establishment of channels for receiving feedback from the contact audiences, as well as systematicity of two-way interaction of the subjects; assessment of the strengths and weaknesses of the communication activities carried out in order to avoid mistakes in crisis communication in the future. The author emphasizes that the crisis contains both potential threats and the danger of loss, as well as new renewal and transformation opportunities for society, creating new modern approaches to interaction after a crisis period. Crisis phenomena in society will contribute to the emergence of new or modification of existing social practices, and cause a reaction to them from the public. As a result, new behavioral and communication practices and new subjects of interaction will emerge.

Keywords: *crisis, crisis communication, communication measures, communication process, communication potential in social work, communication strategy.*

References:

1. Garmatiuk, O. & Harmatiuk, A. (2017). Effective communication and information events in a crisis situations. *SocioEconomic Problems and the State*, 16 (1), 121-128. Retrieved from <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2017/17goovks.pdf> [in Ukrainian].
2. Harkavyi, Y. N. (2019). Crisis communications as the way of implementation of strategic communications in the defense forces of Ukraine. *Politichne zhittya*, 3, 64-70. Retrieved from http://nbuv.gov.ua/UJRN/pollife_2019_3_12 [in Ukrainian].
3. Jezhyzhanska, T. S. (2012). Corporative Communication in a Crisis. *Masova komunikaciya: istoriya, sгодennya, perspektivi: naukovo-praktichnij zhurnal*. Luck: Volinskij nacionalnij universitet im. Lesi Ukrayinki, 1 (1), 5-10. Retrieved from <http://evnuir.vnu.edu.ua/handle/123456789/8585> [in Ukrainian].
4. Mudrak, L. (2020). *Communication and crisis. How communities can face challenges and act successfully in times of crisis*. Kyiv [in Ukrainian].
5. Stavchenko, S. (2017). Crisis Communication and Risk-Communication in the Political Process: Common and Peculiar Features. *Evropský politický a právní diskurz*, Sv. 4, Vyd. 4, 129-135. Retrieved from http://nbuv.gov.ua/UJRN/evrpol_2017_4_4_20 [in Ukrainian].

The article was received by the editors 02.12.2022.

The article is recommended for printing 14.12.2022.

<https://doi.org/10.26565/2218-2470-2022-12-05>

УДК 316.77:364-782-022.326.5

Сичова Вікторія Вікторівна

доктор наук з державного управління, професор,
професор закладу вищої освіти
кафедри соціології управління та соціальної роботи
Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна,
майдан Свободи, 4, Харків, 61022, Україна,
e-mail: v.sychova@karazin.ua, <http://orcid.org/0000-0001-5001-8389>

Левченко Софія Сергіївна

магістр соціології,
Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна,
майдан Свободи, 4, Харків, 61022, Україна,
e-mail: sofialevchenko82@gmail.com

ПОТРЕБИ СТУДЕНТІВ-ВПО ЗАКЛАДІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ М. ХАРКОВА В СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГАХ В УМОВАХ РОСІЙСЬКО- УКРАЇНСЬКОЇ ВІЙНИ

Стаття присвячена виявленню потреб студентів-внутрішньо переміщених осіб закладів вищої освіти м. Харкова в соціальних послугах в умовах широкомасштабної російсько-української війни. Було з'ясовано, що в умовах широкомасштабної російської агресії проти України найбільша частина ВПО у 2022 р. походить із Харківської області; здобувачі вищої освіти та школярі складають четверту частину всіх внутрішньо переміщених осіб (ВПО). Майже всі державні заклади вищої освіти (21 з 24-х), частина студентських гуртожитків м. Харкова тією чи іншою мірою пошкоджені.

Представлені результати пілотажного дослідження, яке проводилося авторами в листопаді 2022 р. та охопило 83 студенти-ВПО харківських закладів вищої освіти. Було з'ясовано, що 74 респонденти вважають, що знаходяться в складних життєвих обставинах, а 9 потребують надання соціальних послуг для профілактики складних життєвих обставин.

Було виявлено, що серед нагальних соціальних послуг, яких потребують респонденти в умовах російсько-української війни, домінують працевлаштування, соціально-економічні послуги та психологічна допомога. Другу чергу потреб складають потреби в забезпеченні житлом, соціально-медичними, юридичними та соціально-педагогічними послугами. Виявлено майже третину респондентів (29 осіб), у яких було зруйновано оселі. Деякі респонденти мають труднощі з реєстрацією через втрату документів. Є студенти-ВПО, які потребують гуманітарної допомоги (продуктів харчування, ліків, одягу).

Серед проблем із забезпеченням прав студентів-ВПО на освітні послуги до тепер залишаються, зокрема, пільгові умови навчання, користування гуртожитками на безоплатній основі. Тому в умовах широкомасштабної війни отримання освітніх послуг, на жаль, перестало бути основним пріоритетом для студентів-ВПО харківських закладів вищої освіти.

Як цитувати: Сичова В. В., Левченко С. С. Потреби студентів-ВПО закладів вищої освіти м. Харкова в соціальних послугах в умовах російсько-української війни // SOCIOPROSTIR: міждисциплінарний електронний збірник наукових праць з соціології та соціальної роботи. 2022, № 12. С. 40–51. <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2022-12-05>

In cites: Sychova, V., Levchenko, S. (2022). Social services needs of students-IDP of institutions of higher education in Kharkiv in the conditions of the Russian-Ukrainian war. *SOCIOPROSTIR: the interdisciplinary online collection of scientific works on sociology and social work*, 12, 40-51. <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2022-12-05> [in Ukrainian].

Обґрунтована необхідність зростання кількості соціальних послуг, системної соціальної роботи із зазначеною категорією студентів.

Попри перебування у складних життєвих обставинах, значна кількість респондентів (57 осіб) висловила бажання приносити користь суспільству, долучатися до громадської діяльності, що свідчить про зростання солідарності в суспільстві.

Ключові слова: *студенти, внутрішньо переміщені особи, заклади вищої освіти, м. Харків, пілотажне дослідження, онлайн-анкетування, потреби, соціальні послуги, російсько-українська війна, широкомасштабна російська агресія проти України.*

Широкомасштабне вторгнення РФ в Україну спричинило збільшення кількості внутрішньо переміщених осіб з 1,5 до 7,7 млн (за даними Міжнародної організації з міграції ООН), в Україні, більше 8 млн (за даними Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій у травні 2022 р.) [8]. У січні 2023 р. офіційно зареєстровано 5 млн ВПО [3]. Серед ВПО четверту частину (більше 1 млн) складають здобувачі вищої освіти та школярі [16]. Найбільша частина ВПО у 2022 р. походить із Харківської області (21%) [8].

Росіяни пошкодили в Україні 2,6 тисячі закладів освіти, 406 – зруйнували [17]; гуртожитки закладів вищої освіти також пошкоджені чи зруйновані. Серед обстрілюваних Росією регіонів, що перебувають під контролем України, у Харківській області зафіксовано найбільша кількість руйнувань – 10 582 цивільних об'єктів. У м. Харкові зруйновано 1300 житлових будинків, з яких 900 – багатоповерхові, майже всі державні заклади вищої освіти (21 з 24-х) тією чи іншою мірою пошкоджені [6; 18]. Виходячи з середнього студентського контингенту харківських ЗВО, який становить 5,2 тис (водночас, наприклад, у Харківському національному університеті імені В. Н. Каразіна навчається більше 17 тис. студентів, у Харківському національному університеті радіоелектроніки – більше 9 тис. студентів) [10, с. 3, 5], у Харкові навчається майже 120 тис. українських та іноземних студентів.

Затвердження у жовтні 2022 р. Порядку переведення на навчання за державним замовленням, зокрема, здобувачів фахової вищої освіти – вимушених переселенців із тимчасово окупованої РФ української території в умовах воєнного стану, до територіальних громад, що знаходяться у районах проведення бойових дій чи які перебувають під тимчасовою окупацією, оточенні [13], обумовлює необхідність визначення їхніх потреб. Все зазначене актуалізує питання виявлення потреб студентів із числа внутрішньо переміщених осіб, які навчаються в закладах вищої освіти м. Харкова, у соціальних послугах. Оцінювання та вчасне задоволення виявлених потреб студентів із числа ВПО – умова для ефективної інтеграції внутрішнього переміщених осіб у громади.

Державну політику щодо внутрішньо переміщених осіб висвітлювали у своїх працях О. Бандурка, С. Бритченко, Н. Бортник, Є. Герасименко, Н. Грабар, О. Гончаренко, О. Капінус, І. Ковалішин, М. Кравченко, В. Сичова та ін. Міжнародний досвід захисту прав внутрішньо переміщених осіб досліджено І. Войналович, О. Логачовою, О. Рогачем, М. Савчиним, Г. Христовою; проблеми внутрішньої міграції – В. Надрагою; соціальний захист – Ю. Артюх, І. Басовою ін.; проблеми у наданні освітніх послуг ВПО – О. Поступною, О. Поляковою.

Разом із тим, соціальний захист студентів закладів вищої освіти з числа ВПО є предметом аналізу незначної кількості науковців, серед яких І. Хомишин, О. Балакірева та ін. Ще у 2015 р. Н. Бочкор, Н. Лунченко, К. Левченко, В. Панок, І. Трубавіна обґрунтували потреби студентів-ВПО у соціально-педагогічних і психологічних послугах, показавши, що саме вони складають найбільшу кількість клієнтів серед учнів, студентів – понад 74 тис. [19, с. 46, 47].

Цілком погоджуємося з думкою О. Новікової, О. Амошею щодо необхідності мати інструментарій розподілу ВПО на відповідні групи для застосування адресних заходів. Вони з'ясували, що у 2016 р. студенти-ВПО відносилися до 20% бажаючих залишитися у нових регіонах вселення, не повертатися до тимчасово окупованих територій [5, с. 166]. І. Басова у межах внутрішньо переміщених осіб як загальних суб'єктів права соціального забезпечення виокремлює, зокрема, внутрішньо переміщену особу-абітурієнта, студента [2, с. 4, 68]. А. Черноусов, С. Щербань пропонують ставитися до студентів як до суб'єктів надання соціальних (психологічних) послуг внутрішньо переміщеним особам («студенти могли би отримувати різнобічну практику та підвищувати свій професійний рівень») [7, с. 30].

О. Поступна, О. Полякова, характеризуючи державну підтримку студентів закладів вищої освіти, наголошували на існуванні низки проблем із забезпеченням прав студентів-ВПО на освітні послуги, зокрема, пільгові умови навчання [14, с. 101]. У Доповіді, підготовленої за технічної підтримки Української Гельсінської спілки з прав людини у 2017 р., зазначалося про те, що залишаються проблеми з виділенням додаткових бюджетних місць на навчання ВПО у закладах вищої освіти та забезпеченням їх місцями у гуртожитках на безоплатній основі тощо [1, с. 12].

Протягом дослідження в рамках проекту «Громадський супровід інтеграції студентської молоді з числа ВПО і студентів з тимчасово окупованих територій в приймаючі громади Київської, Львівської, Харківської та Херсонської областей», що проводилося з 1 вересня 2018 р. по 31 серпня 2019 р., у якому місцевим регіональним партнером, зокрема, в Харкові виступала ГО «Нова Енергія», було проведено фокус-групу з харківськими студентами-ВПО. Серед потреб останніх у соціальних послугах були названі працевлаштування, житлова проблема, недостатня проінформованість про права [12, с. 43]. Я. Юрків у 2019 р. наголошував на одній із найбільш важливих проблем навчання в сучасному ЗВО – адаптації внутрішньо переміщеної особи до умов навчання. Він висловлював переконання, що студентське самоврядування, (зокрема, студентська рада «Луганського національного університету імені Тараса Шевченка») може сприяти вирішенню цієї проблеми у таких формах, як: особисті співбесіди, лекції, тренінги психологічного характеру, соціальні проекти та культурно-масові акції [21, с. 115, 116].

Проблеми студентів-ВПО у 2020 р. висвітлювали Д. Кобзін, Г. Левкіна, О. Луньова, А. Черноусов, С. Щербань: «студентів, які не проживають у великому місті, вступ до закладів вищої освіти та переїзд до міста може бути проблемою через обмежені фінансові ресурси домогосподарства, а відсутність спеціальних програм для ВПО часто призводить до того, що діти ВПО у бідних сім'ях вважають за краще працювати, а не продовжувати освіту» [9, с. 138].

Водночас до теперішнього дня відсутні регіональні дослідження потреб студентів-ВПО закладів вищої освіти м. Харкова в соціальних послугах в умовах широкомасштабної російської агресії проти України, що обумовлює наукову актуальність зазначеної теми.

Метою статті є виявлення потреб студентів-внутрішньо переміщених осіб закладів вищої освіти м. Харкова в соціальних послугах в умовах широкомасштабної російсько-української війни.

Для реалізації мети в листопаді 2022 р. було проведено пілотажне дослідження методом онлайн-анкетування за допомогою використання Google forms. Зазначений додаток є безкоштовним, дозволяє охопити респондентів, які проживають не лише в Харкові; зводить точні статистичні дані у вибраній формі їх подання; надає готові результати щодо відповідей користувачів (до того ж отримати статистику можна одразу після завершення анкетування); має зручні способи розсилки анкети респондентам і хмарне зберігання; респонденти не обмежені у пристроях при відповіді на запитання анкети (смартфон, настільний комп'ютер, планшет). За допомогою онлайн-анкетування було швидко отримано інформацію про думку респондентів.

Анкетуванням було охоплено 83 респонденти, серед яких представлені здобувачі вищої освіти 12 університетів м. Харкова: Харківського національного університету радіоелектроніки (33 особи), Національного технічного університету «Харківський політехнічний інститут» (13 осіб), Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна (11 осіб), Харківського національного університету внутрішніх справ (6 осіб), Національного аерокосмічного університету ім. М. Є. Жуковського «Харківський авіаційний університет» (4 осіб), Харківського національного педагогічного університету імені Г. С. Сковороди (5 осіб), Харківського національного медичного університету (3 особи); по 2 особи з Харківського національного автомобільно-дорожнього університету, Національного юридичного університету імені Ярослава Мудрого та Харківського національного університету будівництва та архітектури; по 1 особі з Державного біотехнологічного університету та Харківського національного технічного університету сільського господарства імені Петра Василенка.

Більша кількість опитуваних (52 студенти) народилася у Харкові / Харківській області. Серед студентів-ВПО значна кількість осіб із Луганської та Донецької областей (9 та 12, відповідно).

Переважає кількість респондентів – студенти віком 20-23 роки (53 особи) – це здобувачі вищої освіти 4-го курсу бакалаврату та 1-2-го курсів магістратури. 30 осіб – здобувачі вищої освіти 1-3 курсів бакалаврату. Серед опитаних більше жінок (48 осіб), ніж чоловіків (35 осіб).

Більшість студентів (62) отримали статус ВПО у 2022 році, після початку повномасштабного вторгнення РФ в Україну, 21 – з початку російсько-української війни (з 2014 р.). Тож останні вдріг вимушено переміщувалися, втікаючи від обстрілів та окупації. Як виявилось, внутрішнє переміщення 46 студентів спричинили бойові дії, що ведуться на території їхнього проживання. У 29 студентів житлове приміщення було зруйноване або стало непридатним для проживання, 22 студенти виїхали з території, яка опинилася під тимчасовою окупацією.

На жаль, не всі студенти вказали місце свого нинішнього перебування. Утім більше третини (30 осіб) з опитаних студентів обрали місцем свого проживання місто, 7 – селище, 10 – село. Слід зазначити, що в багатьох українських селах досі немає інтернету. Як зазначив Міністр цифрової трансформації України М. Федоров у квітні 2021 р., 3 мільйони людей живуть у селах, де підключення до оптичного інтернету взагалі відсутнє [20]. Навіть у рамках проєкту Мінцифри «Доступ до інтернету в українських селах» до кінця 2021 р. швидкісний інтернет став доступним лише третині від запланованої кількості мешканців українських сіл і селищ [4; 11]. Початок широкомасштабної агресії РФ проти України призупинив процес подальшої інтернетизації українських сіл. В умовах частого відключення світла і міста і села, селища на довгий час залишаються без можливості підключення до інтернету. Проте студенти-ВПО, які обрали місцем свого проживання села, селища, знаходяться в гірших умовах щодо отримання освітніх послуг в умовах он-лайн навчання. Про це свідчать питання щодо доступу до інтернету: 15 студентів його не мають.

21 студент-ВПО харківських ЗВО орендує житло; 12 респондентів проживають у родичів, а 11 осіб – у знайомих, 2 – на сімейній дачі, 7 осіб змогли скористатися можливістю жити у модульних містечках. Попит на оренду житла у відносно безпечних регіонах значно збільшив вартість оренди житла. Необхідність сплачувати значну суму грошей за житло, навчання тощо обумовлює потребу здобувачів вищої освіти, які отримали статус ВПО, у працевлаштуванні. Так, 49 респондентам необхідна допомога у працевлаштуванні, з них 33 студенти-ВПО потребують допомоги у реєстрації у центрі зайнятості. У 11 студентів виникли проблеми з реєстрацією місця проживання. До того, 18 студентів втратили певні документи (паспорт, свідоцтво про народження, шлюб тощо).

На питання «*Чи знаходитеся Ви у складних життєвих обставинах (СЖО)?* (обставинах, що негативно впливають на життя, стан здоров'я та розвиток особи, функціонування сім'ї, які особа/сім'я не може подолати самотійно), 74 респонденти відповіли ствердно. Розподіл відповідей (можна було обрати декілька варіантів) представлений у табл.1.

Таблиця 1

Студенти-ВПО, які навчаються у ЗВО м. Харкова та перебувають у складних життєвих обставинах (листопад 2022)

Ознаки СЖО	Кількість студентів-ВПО
невеличкі хвороби, хвороби, що потребують тривалого лікування	7
психічні та поведінкові розлади, у тому числі внаслідок вживання психоактивних речовин	16
інвалідність	16
бездомність	8
безробіття	24
малозабезпеченість особи	23
втрата соціальних зв'язків	22
насильство за ознакою статі	7
домашнє насильство	9
потрапляння в ситуацію торгівлі людьми	2
шкода, завдана бойовими діями, тимчасовою окупацією	37

Більшість опитаних (37 осіб) підтвердили, що знаходяться у СЖО через шкоду, завдану бойовими діями та/або тимчасовою окупацією. 24 студенти заочної форми навчання знаходяться у СЖО через безробіття, 23 особи – через малозабезпеченість, а 22 студенти – через втрату соціальних зв'язків. 8 студентів заявили про стан бездомності, тобто не просто відсутність місця постійного проживання, але й те, що вони мешкають у непризначених та непристосованих для проживання місцях (можливо, спортивні зали шкіл, кинуті будівлі тощо).

16 респондентів указали про наявність психічних і поведінкових розладів, у тому числі внаслідок вживання психоактивних речовин. 16 респондентів мають інвалідність, 13 з яких потребують технічних та інших засобів забезпечення життєдіяльності/реабілітації; 6 – інсулінозалежні.

18 респондентів зазнали насильства: 9 – домашнього, 7 – за ознакою статі, 2 – опинилися в стані торгівлі людьми. Це, зокрема, актуалізує активне проведення гендерної політики в Україні.

Через знаходження у складних життєвих обставинах респонденти потребують соціальних послуг (табл. 2).

Таблиця 2

Соціальні послуги, що потребують студенти ВПО ЗВО м. Харкова в умовах російсько-української війни (листопад 2022)

види соціальних послуг	Кількість студентів-ВПО
а) освітні	7
б) працевлаштування	49
в) забезпечення житлом	24
г) соціально-економічні (матеріальна допомога, субсидії)	42
д) психологічні	40
е) соціально-педагогічні	9
є) соціально-медичні	15
ж) юридичні	10

Нагальними потребами студентів в умовах широкомасштабної війни РФ проти України стали: 1) працевлаштування (49 респондентів); 2) соціально-економічні послуги (матеріальна допомога, субсидії тощо) (42 особи); 3) психологічна допомога (40 осіб).

Не дивлячись на те, що 15 липня 2022 р. Кабінет Міністрів України ухвалив розпорядження про виділення коштів із резервного фонду держбюджету для компенсації витрат ЗВО на підготовку здобувачів вищої освіти, які зареєстровані на територіях бойових дій, а також тих, хто перебуває (перебували) в тимчасовій окупації чи блокуванні, які мали заборгованість за другий семестр навчання [15], 24 респонденти й до листопада мають заборгованості з оплати за навчання чи гуртожиток від 500 до 10000 грн., 3 – більше 10000 грн. Тому перед ними гостро стоїть питання працевлаштування.

Значній кількості опитаних студентів-ВПО (24 особи) потрібна допомога у забезпеченні житлом, 15 – потребують соціально-медичних послуг. Деяким студентам потрібна допомога у наданні юридичних (10 осіб) та соціально-педагогічних (9 осіб) послуг.

Освітніх послуг потребує найменша кількість студентів-ВПО (7 осіб). З одного боку, це мало б тішити, бо основна частина студентів задоволена станом та якістю надання освітніх послуг. З іншого, як показали відповіді на питання, при навчанні онлайн за відсутності у 18 студентів-ВПО комп'ютеру, а у 15 – доступу до інтернету, на жаль, освіта для більшості з них в умовах війни перестала бути пріоритетом.

Майже половина опитаних студентів-ВПО харківських ЗВО (37 осіб) не отримує стипендію через те, що вчиться на контракті. Із 46 студентів, які отримують стипендію, 25 осіб отримують академічну стипендію і 23 особи отримують соціальну стипендію. Соціальна стипендія призначена через те, що: батьки 13 респондентів – учасники АТО, російсько-української війни; батьки 6 – отримали інвалідність у результаті бойових дій у російсько-українській війні; 3 – самі є учасниками бойових дій; 1 – за довідкою ВПО.

У більшості студентів, які навчаються на контракті (25 осіб), немає можливості оплачувати контракт. Тож урядова постанова від 28 жовтня 2022 р про переведення на навчання за бюджетні кошти, зокрема, здобувачів фахової вищої освіти – ВПО з тимчасово окупованої РФ української території в умовах воєнного стану, до територіальних громад, що знаходяться у районах проведення бойових дій чи які перебувають під тимчасовою окупацією, оточенні є дуже актуальною для зазначеної категорії студентів [13].

9 респондентів зазначили, що їм потрібне надання соціальних послуг для профілактики СЖО; більшій половині студентів (43 особи) – для подолання СЖО; 31 особі – для мінімізації негативних наслідків СЖО (рис.1).



Рис.1 Мета отримання соціальних послуг, кількість осіб

У респондентів є потреби в соціально-медичних послугах. Так, 38 респондентів потребують сімейного лікаря. Також є потреба в отриманні гуманітарної допомоги: 15 студентів-ВПО потребують продуктів харчування, 7 осіб – ліків, а 8 осіб – одягу.

Кількість респондентів, які вважають, що знаходяться в складних життєвих обставинах, свідчить про зростання кількості соціальних послуг, а також у необхідності системної соціальної роботи із зазначеною категорією студентів, а також у громадах вселення ВПО. Надавачами соціальних послуг виступають місцеві центри соціальних служб, що, відповідно до покладених на них завдань, проводять оцінку потреб студентів-ВПО, які перебувають у складних життєвих обставинах. Вони також визначають методи соціальної роботи, забезпечують соціально-психологічну підтримку ВПО. За Законом України «Про соціальні послуги» (2019 р.), соціальні послуги можуть надавати також громадські об'єднання.

Цікавим є той факт, що, не дивлячись на перебування в складних життєвих обставинах, 57 респондентів згодні долучитися до громадської діяльності: 18 осіб – брати участь у екологічних проєктах; 14 осіб – піклуватися про безхатніх тварин; 13 осіб – доглядати за дітьми по 2-3 години на добу не більше 3-х разів на тиждень, коли батькам дітей треба відлучитися, а 12 – допомагати нужденним (рис.2).



Рис. 2. Готовність респондентів долучитися до громадської діяльності

Унаслідок військових дій на території України більше 1 млн студентів стали внутрішньо переміщеними особами. Пілотажне дослідження, яке проводилося в листопаді 2022 р. з метою виявлення потреб студентів-внутрішньо переміщених осіб закладів вищої освіти м. Харкова в соціальних послугах, охопило 83 респонденти. Воно дозволило з'ясувати, що 74 респонденти перебувають у складних життєвих обставинах, а 9 осіб потребують надання соціальних послуг для профілактики СЖО. Серед нагальних соціальних послуг, яких потребують респонденти в умовах російсько-української війни, вони назвали працевлаштування, соціально-економічні послуги (матеріальна допомога, субсидії тощо) та психологічну допомогу. Далі йдуть потреби в забезпеченні житлом, соціально-медичними, юридичними та соціально-педагогічними послугами.

Працевлаштування, як і в перший період російсько-української війни (13.04.2014 – 23.02.2022 рр.), з 24.02.2022 р. стоїть у першочергових потребах студентів-ВПО харківських ЗВО. Утім, житлова проблема відійшла на 4 місце, на відміну від попереднього періоду Проблема адаптації внутрішньо переміщених осіб до умов навчання, важлива у 2019 році не так актуальна для студентів-ВПО-2022 року. В умовах широкомасштабної війни через зруйновані оселі деякі респонденти

почуваються бездомними, втратили документи, мають труднощі з реєстрацією, навіть потребують гуманітарної допомоги (продуктів харчування, ліків, одягу). Тому для більшості з опитаних студентів-ВПО харківських закладів вищої освіти, на жаль, отримання освітніх послуг не є основним пріоритетом.

Попри наявність багатьох проблем у значної кількості студентів-ВПО в них є бажання приносити користь суспільству, долучатися до громадської діяльності.

Список використаної літератури:

1. Актуальний стан забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб в Україні. Доповідь зацікавлених сторін. Доповідь підготовлено за технічної підтримки Української Гельсінської спілки з прав людини. 2017. 17 с. URL: https://naiu.org.ua/wp-content/uploads/2017/10/UPR_IDP_ukr.pdf (дата звернення: 08.11.2022).
2. Басова І. С. Внутрішньо переміщена особа як суб'єкт права соціального забезпечення: дис. ... канд. юр. н. : 12.00.05 / Нац. академ. наук України; Інститут держави і права ім. В. М. Корецького; Національний університет «Одеська юридична академія». Одеса, 2019. 216 с.
3. В Україні офіційно зареєстрували 4 867 106 переселенців. *Укрінформ*, 2021, 10 січ. URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-society/3649695-v-ukraini-oficijno-zareestruvali-4-867-106-pereseleniv.html> (дата звернення: 07.11.2022).
4. Віддаленні українські села отримують доступ до інтернету. *Міністерство розвитку громад та територій*: офіційний веб-сайт. 2021, 20 лип. URL : <https://www.minregion.gov.ua/napryamki-diyalnosti/bezbarvernist/nacjonalna-strategiya-zi-stvorennya-bezbarvernogo-prostoru-v-ukrayini/aktualni-materialy/viddalenni-ukrayinski-sela-otrymavut-dostup-do-internetu/> (дата звернення: 07.11.2022).
5. Внутрішньо переміщені особи: від подолання перешкод до стратегії успіху : монографія / О. Ф. Новікова, О. І. Амоша, В. П. Антонюк та ін.; НАН України, Ін-т економіки пром-сті. Київ, 2016. 448 с.
6. До реєстру пошкоджених Росією внесли майже 900 шкіл медзакладів та адмінбудівель Харкова. *KharkivToday*, 2022, 28 жовт. URL: <https://2day.kh.ua/ua/kharkov/do-reyestru-poshkodzhenykh-rosiyeyu-vnesly-mayzhe-900-shkil-medzakladiv-ta-adminbudivel> (дата звернення: 10.11.2022).
7. Забезпечення права на медичну допомогу внутрішньо переміщених осіб на прикладі Дніпропетровської та Харківської областей / А. М. Черноусов, С. В. Щербань. Харків : Харківський інститут соціальних досліджень, 2015. 32 с. URL: <https://khisr.kharkov.ua/wp-content/uploads/2015/04/Zabezpechennia-prava-na-medychnu-dopomohu-VPO-2015.pdf> (дата звернення: 11.11.2022).
8. Кількість внутрішньо переміщених осіб (ВПО) в Україні перевищила 8 млн людей: звідки й куди їхали найбільше. *Міністерство з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій* : веб-сайт. 2022, 11 трав. URL: <https://www.minre.gov.ua/news/kilkist-vnutrishno-peremishchenyh-osib-vpo-v-ukrayini- perevyschyla-8-mln-lyudey-zvidky-y-kudy> (дата звернення: 07.11.2022).
9. Кобзін Д., Левкіна Г., Луньова О., Черноусов А., Щербань С. Методичний посібник з оцінювання потреб ВПО у громадах. Харків : Харківський інститут соціальних досліджень (ХІСД), 2020. 246 с.
10. Кремень В. Г., Луговий В. І., Саух П. Ю., Таланова Ж. В. Мережа державних закладів вищої освіти України : аналітичний огляд конкурентоспроможності. <https://doi.org/10.37472/v.naes.2022>.
11. Мінцифри: 1000 сіл отримали доступ до оптичного інтернету за «Інтернет-субвенцією» / Єдиний веб-портал органів виконавчої влади України, 2021, 6 груд. <https://www.kmu.gov.ua/news/mincifri-1000-sil-otrimali-dostup-do-optichnogo-internetu-za-internet-subvencyeyu> (дата звернення: 08.11.2022).
12. Молодіжна політика. Чи існує вона в регіонах? : аналітичний звіт / Д. Вітвіцький, М. Поліщук, В. Філенко, К. Білоконь, С. Вірлич, А. Романчик, Д. Нагорний, М. Футиш, М. Гриньо, Ф. Заболотський. Дрогобич : Коло, 2019. 100 с.
13. Порядок переведення на навчання за державним замовленням окремих категорій здобувачів фахової передвищої, вищої освіти, які зараховані до закладів фахової передвищої, вищої освіти до 2021 року включно на місяць, що фінансуються за кошти фізичних та/або юридичних осіб: затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2022 р. № 1224. URL: <https://www.kmu.gov.ua/nps/pro-zatverdzhennya-poryadku-perevedennya-na-navchannya-za-derzhavnim-s1224-281022> (дата звернення: 10.11.2022).

14. Поступна О. В., Полякова О. С. Забезпечення реалізації прав внутрішньо переміщених осіб і жителів окупованих та непідконтрольних Україні територій на освіту: публічно-управлінський аспект. *Актуальні проблеми державного управління*. 2018. № 1. С. 97–104.

15. Про виділення коштів з резервного фонду державного бюджету з метою компенсації витрат закладів вищої освіти, що належать до сфери управління Міністерства освіти і науки, на підготовку фахівців: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 липня 2022 р. № 611-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/611-2022-%D1%80#Text> (дата звернення: 09.11.2022).

16. Рендюк Т. Вимушена міграція в умовах російсько-української війни та її негативні наслідки для генофонду України. *Національна академія наук*: веб-сайт. 2022, 09 черв. URL: <https://www.nas.gov.ua/UA/Messages/news/Pages/View.aspx?MessageID=9149> (дата звернення: 11.11.2022).

17. Росіяни пошкодили в Україні 2,6 тисячі закладів освіти, 406 – зруйнували. Укрінформ, 2022. URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-ato/3643445-rosiani-poskodili-v-ukraini-26-tisaci-zakladiv-osviti-406-zrujnuvali.html> (дата звернення: 11.11.2022).

18. Скільки закладів вищої освіти пошкодили окупанти на Харківщині. KHARKIV Today. 2022, 13 лип. URL: <https://2day.kh.ua/ua/kharkow/skilky-zakladiv-vyshchovi-osvity-poshkodyly-okupanty-na-kharkivshchyni> (дата звернення: 08.11.2022).

19. Соціально-педагогічна та психологічна допомога сім'ям з дітьми в період військового конфлікту : навч.-метод. посіб. / Упоряд. Н. Бочкор, Н. Лунченко; за ред. К. Левченко, В. Панок, І. Трубавіна. Київ : Агентство «Україна». 2015. 424 с.

20. Федоров М. Чому в українських селах досі немає інтернету і як це зміниться цього року? *Бізнес*. 2021, 29 квіт. URL: <https://biz.nv.ua/ukr/experts/chomu-v-bagatoh-ukrajinskih-selah-nemaye-internetu-ta-yak-ce-vipraviti-novini-ukrajini-50156920.html> (дата звернення: 10.11.2022).

21. Юрків Я. І. Студентське самоврядування як адаптивне середовище студентів-переселенців. *Соціологія та соціальна робота в умовах національних та регіональних викликів* : матеріали доповідей та повідомлень міжнар. наук.-пр. конф., Ужгород 27.09.2019 р. / за ред. І. В. Козубовської, Ф. Ф. Шандора. Ужгород : ТОВ «РІК-У», 2019. С. 115–116.

Стаття надійшла до редакції 29.11.2022.

Стаття рекомендована до друку 14.12.2022.

Sychova Viktoriia

Doctor of Science (Public Administration),
Full Professor, Full Professor Higher Education Institution
of Sociology of Management and Social Work Department,
V. N. Karazin Kharkiv National University,
4, Svobody Sq., Kharkiv, 61022, Ukraine,
e-mail: v.sychova@karazin.ua,
<http://orcid.org/0000-0001-5001-8389>.

Levchenko Sofia

Master of Sociology,
V. N. Karazin Kharkiv National University,
4, Svobody Sq., Kharkiv, 61022, Ukraine,
e-mail: sofialevchenko82@gmail.com.

SOCIAL SERVICES NEEDS OF STUDENTS-IDP OF INSTITUTIONS OF HIGHER EDUCATION IN KHARKIV IN THE CONDITIONS OF THE RUSSIAN-UKRAINIAN WAR

The article is devoted to identifying the needs of internally displaced students of Kharkiv's institutions of higher education in social services in the conditions of the large-scale Russian-Ukrainian war. It was found that in the conditions of large-scale Russian aggression against Ukraine, the largest part of IDPs in 2022 comes from the Kharkiv region; higher education and school students make up a quarter of all internally displaced persons (IDP). Almost all state institutions of higher education (21 out of 24), some student dormitories in Kharkiv were damaged to one degree or another.

The results of a pilot study conducted by the authors in November 2022 and covering 83 IDP students of Kharkiv institutions of higher education are presented. It was found that 74 respondents believe that they are in difficult life circumstances, and 9 need the provision of social services to prevent difficult life circumstances.

It was found that among the urgent social services needed by the respondents in the conditions of the Russian-Ukrainian war, employment, socio-economic services and psychological assistance dominate. The second level of needs consists of the need to provide housing, social-medical, legal and social-pedagogical services. Almost a third of the respondents (29 people) whose houses were destroyed were identified. Some respondents have difficulties with registration due to lost documents. There are IDP students who need humanitarian aid (food, medicine, clothing).

Among the problems with ensuring the rights of IDP students to educational services, in particular, preferential study conditions and free use of dormitories remain. Therefore, in the conditions of a large-scale war, obtaining educational services, unfortunately, ceased to be the main priority for IDP students of Kharkiv institutions of higher education.

There is a justified need to increase the number of social services, systematic social work with the specified category of students.

Despite being in difficult life circumstances, a significant number of respondents (57 people) expressed a desire to benefit society, to participate in public activities, which indicates the growth of solidarity in society.

Keywords: *students, internally displaced persons, institutions of higher education, Kharkiv, pilot study, online survey, needs, social services, Russian-Ukrainian war, large-scale Russian aggression against Ukraine.*

References:

1. The current state of ensuring the rights and freedoms of internally displaced persons in Ukraine (2017). Stakeholder report: The report was prepared with the technical support of the Ukrainian Helsinki Union for Human Rights. Retrieved from https://naiu.org.ua/wp-content/uploads/2017/10/UPR_IDP_ukr.pdf [in Ukrainian].
2. Basova, I. (2019). *An internally displaced person as a subject of social security law* [diss. candidate of Laws]. National Academy of Sciences of Ukraine Institute of State and Law named after V. M. Koretskyi; National University «Odesa Law Academy». Odesa [in Ukrainian].
3. 4,867,106 migrants were officially registered in Ukraine (2021, January 10). *Ukrinform*. Retrieved from <https://www.ukrinform.ua/rubric-society/3649695-v-ukraini-oficijno-zareestruvali-4-867-106-pereselenciv.html> [in Ukrainian].
4. Ministry of Community and Territorial Development (2021). *Remote Ukrainian villages will get access to the Internet*. Retrieved from <https://www.minregion.gov.ua/napryamki-diyalnosti/bezbaryernist/nacjonalna-strategiya-zi-stvorennya-bezbaryernogo-prostoru-v-ukrayini/aktualni-materialy/viddalenni-ukrayinski-sela-otrymayut-dostup-do-internetu/> [in Ukrainian].
5. Novikova, O. F., Amosha, O. I., Antoniuk, V. P.; NAS of Ukraine, Institute of Industrial Economics (2016). *Internally displaced persons: from overcoming obstacles to a strategy of success: monograph*. Kyiv [in Ukrainian].
6. Almost 900 schools, medical institutions and the administration building of Kharkiv were added to the register of damaged by Russia (2022, October 28). *KharkivToday*. Retrieved from <https://2day.kh.ua/ua/kharkow/do-reyestru-poshkodzhennykh-rosiyye-yu-vnesly-mayzhe-900-shkil-medzakladiv-ta-adminbudivel> [in Ukrainian].
7. Chernousov, A. M., Shcherban, S. V. (Eds.) (2015). *Ensuring the right to medical care of internally displaced persons on the example of Dnipropetrovsk and Kharkiv regions*. Kharkiv: Kharkiv Institute of Social Research. Retrieved from <https://khisr.kharkov.ua/wp-content/uploads/2015/04/Zabezpechennia-prava-na-medychnu-dopomohu-VPO-2015.pdf> [in Ukrainian].
8. Ministry of Reintegration of Temporarily Occupied Territories (2022, May 11). *The number of internally displaced persons (IDPs) in Ukraine has exceeded 8 million people: from where and where the most went*. Retrieved from <https://www.minre.gov.ua/news/kilkist-vnutrishno-peremishchenyh-osib-vpo-v-ukrayini-perevyschyla-8-mln-lyudey-zvidky-y-kudy> [in Ukrainian].
9. Kobzin, D., Levkina, G., Lunyova, O., Chernousov, A., Shcherban, S. (2020). *Methodical guide for assessing the needs of IDPs in communities*. Kharkiv: Kharkiv Institute of Social Research (HISD) [in Ukrainian].
10. Kremen, V. G., Lugovoi, V. I., Saukh, P. Yu., Talanova, Zh. V. (2022). *Network of public institutions of higher education of Ukraine: analytical review of competitiveness*. <https://doi.org/10.37472/v.naes.2022> [in Ukrainian].

11. Ministry of Digital Transformation of Ukraine (2021, December 6). *Ministry of Digital: 1,000 villages received access to optical Internet under «Internet subsidy»* Retrieved from <https://www.kmu.gov.ua/news/mincifri-1000-sil-otrimali-dostup-do-optichnogo-internetu-za-internet-subsensiyeyu> [in Ukrainian].
12. Vitvitskyi, D., Polishchuk, M., Filenko, V., Bilokon, K., Virlych, E., Romanchyk, A. Zabolotskyi, F. (2019). Youth policy. Does it exist in the regions?: analytical report. Drohobych: Kolo [in Ukrainian].
13. The procedure for the transfer to state-ordered studies of certain categories of applicants of vocational pre-university and higher education who are enrolled in institutions of vocational pre-university and higher education until 2021, inclusive, to places financed by the funds of individuals and/or legal entities. Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine. № 1224. (2022, October 28) [in Ukrainian].
14. Postupna, O. V., Polyakova, O. S. (2018). Ensuring the realization of the rights of internally displaced persons and residents of occupied and non-controlled territories of Ukraine to education: public and administrative aspect. *Actual problems of public administration*, 1, 97–104 [in Ukrainian].
15. On the allocation of funds from the reserve fund of the state budget for the purpose of compensating the costs of higher education institutions belonging to the sphere of management of the Ministry of Education and Science for the training of specialists. Decree of the Cabinet of Ministers of Ukraine № 611-r. (2022, July 15) [in Ukrainian].
16. Randyuk, T. (2022, June 9). Forced migration in the conditions of the Russian-Ukrainian war and its negative consequences for the gene pool of Ukraine. *National Academy of Sciences: website*. Retrieved from <https://www.nas.gov.ua/UA/Messages/news/Pages/View.aspx?MessageID=9149> [in Ukrainian].
17. The Russians damaged 2,600 educational institutions in Ukraine, and destroyed 406 (2022). *Ukrinform*. Retrieved from <https://www.ukrinform.ua/rubric-ato/3643445-rosiani-poskodili-v-ukraini-26-tisacizakladiv-osviti-406-zrujnuvali.html> [in Ukrainian].
18. How many institutions of higher education were damaged by the occupiers in the Kharkiv region (2022, July 13). *KHARKIV Today*. Retrieved from <https://2day.kh.ua/ua/kharkow/skilky-zakladiv-vyshchoyi-osvity-poshkodyly-okupanty-na-kharkivshchyni> [in Ukrainian].
19. Bochkor, N., Lunchenko, N.; Levchenko, K., Panok, V., Trubavina I. (Eds). (2015). *Socio-pedagogical and psychological assistance to families with children during the military conflict: teaching method. manual*. Kyiv: «Ukraine» Agency [in Ukrainian].
20. Fedorov, M. (2021, April 29). Why is there still no Internet in Ukrainian villages and how will it change this year? *Business*. Retrieved from <https://biz.nv.ua/ukr/experts/chomu-v-bagatoh-ukrajinskih-selahnemaye-internetu-ta-yak-ce-vipraviti-novini-ukrajini-50156920.html> [in Ukrainian].
21. Yurkiv, Ya. I. (2019, September 27). Kozubovska, I. V., Sandor, F. F. (Eds). *Student self-government as an adaptive environment of immigrant students, The international science-practical conference Sociology and social work in the conditions of national and regional challenges*. Uzhgorod: LLC «RIK-U» [in Ukrainian].

The article was received by the editors 29.11.2022.

The article is recommended for printing 14.12.2022.

<https://doi.org/10.26565/2218-2470-2022-12-06>

УДК 338.46(477)«364»

Вітковська Інна Миколаївна

старший викладач закладу вищої освіти

кафедри соціології управління та соціальної роботи

Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна,

майдан Свободи, 4, Харків, 61022, Україна,

e-mail: i.vitkovskaja@karazin.ua, <https://orcid.org/0000-0001-5624-4301>

ОСНОВНІ НАПРЯМКИ РОБОТИ ОРГАНІЗАЦІЙ «ТРЕТЬОГО СЕКТОРУ» В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ

Стаття присвячена аналізу основних напрямків роботи організацій «третього сектору» в умовах воєнного стану в Україні та визначенню проблем, з якими вони стикаються у своїй діяльності.

На основі вторинного аналізу статистичних даних з'ясовано, що кількість громадських та благодійних організацій в Україні з року в рік зростає, що є однією з ознак розвитку громадянського суспільства. Протягом 2022 року в Україні було зареєстровано 96500 громадських та 19112 благодійних організацій.

Проведений авторкою аналіз вебсайтів громадських та благодійних організацій та результатів соціологічних досліджень дозволив зробити висновок, що до основних тенденцій та напрямів роботи організацій «третього сектору» можна віднести: збільшення кількості громадських, благодійних організацій, фандрейзингових платформ та волонтерських штабів, які орієнтовані на допомогу армії, внутрішньо переміщеним особам, центрам для переселенців та постраждалим від війни, виплаті грошової допомоги та допомоги з евакуацією в безпечні місця України або за кордон; збільшення обсягів фінансування громадських та благодійних організацій коштом міжнародних організацій-донорів; масове поширення практик волонтерської та благодійної діяльності серед населення України та ріст довіри до діяльності організацій «третього сектору».

На основі аналізу глибинних інтерв'ю із керівниками громадських та благодійних організацій Харківської, Сумської, Полтавської та Донецької областей, які були проведені в межах науково-дослідної теми кафедри соціології управління та соціальної роботи «Актуальні напрями менеджменту соціальних служб» у листопаді 2022 року, було зроблено висновок, що найбільш актуальними проблемами цих організацій в умовах воєнного стану є військові дії; створення безпечних умов роботи співробітників та бенефіціарів під час повітряних тривог; пошкодження майна; плинність кадрів; відсутність достатньої кількості фахівців та тривалий пошук вузьких спеціалістів (юриста, психолога, соціального працівника, кризового консультанта); надмірне навантаження на одного працівника; велика кількість бенефіціарів; тривале очікування нарахування коштів від донорів для реалізації програм допомоги; відсутність державної складової у фінансуванні проєктів організації й соціального замовлення на соціальні послуги, які надають організації; відсутність технічного обладнання тощо.

Ключові слова: благодійні організації, внутрішньо переміщені особи, воєнний стан, волонтери, громадські організації, соціальна робота, соціальні послуги.

Як цитувати: Вітковська І. М. Основні напрями роботи організацій «третього сектору» в умовах воєнного стану // SOCIOPROSTIR: міждисциплінарний електронний збірник наукових праць з соціології та соціальної роботи. 2022, № 12. С. 52–62. <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2022-12-06>

In cites: Vitkovska, I. (2022). Main areas of the work of «third sector» organizations under the conditions of the martial law. SOCIOPROSTIR: the interdisciplinary online collection of scientific works on sociology and social work, 12, 52-62. <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2022-12-06> [in Ukrainian].

З моменту повномасштабного військового вторгнення Російської Федерації на територію України в нашому суспільстві відбулися суттєві зміни у світогляді людей, в способі життя, згуртованості задля розв'язання нагальних соціальних проблем, допомоги людям, що опинилися в складних життєвих обставинах та допомозі Збройним силам України. Саме російсько-українська війна консолідувала українців ще активніше долучатися до волонтерства, ставати членами громадських та благодійних організацій задля розв'язання актуальних проблем та захисту громадянських, політичних, економічних та соціальних прав, подоланні кризових явищ у всіх сферах життєдіяльності сучасного українського суспільства. Таким чином, організації «третього сектору» продовжили успішну співпрацю з органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування та соціально-відповідальним бізнесом у боротьбі за нашу спільну перемогу, допомогу військовим, цивільному населенню, внутрішньо переміщеним особам, дітям, людям з інвалідністю, людям похилого віку та іншим категоріям населення, які постраждали від військової агресії.

Дослідженням різних аспектів становлення та розвитку громадянського суспільства, визначення сутності та типологізації організацій «третього сектору», аналізом правових аспектів взаємовідносин громадських організацій і держави займалися В. Бех, В. Бондаренко, О. Вашук, К. Вінцукевич, Л. Войтова, А. Галай, С. Гололобов, А. Івченко, В. Коваленко, В. Ковальчук, Д. Коник, В. Кравчук, А. Лясота, А. Матвійчук, М. Менджул, Н. Мороз, Б. Муаз, С. Пономарьов, О. Пухкал, В. Степаненко, Л. Усаченко, М. Шевченко, О. Юлдашев та інші. Однак наразі відсутні наукові публікації, присвячені дослідженню основних напрямків діяльності організацій «третього сектору» та проблем, з якими вони стикаються у своїй діяльності в умовах воєнного стану.

Мета статті – визначити головні напрямки діяльності організацій «третього сектору» протягом 2022 року та проблеми, з якими вони стикаються у своїй діяльності в умовах воєнного стану.

Варто зазначити, що всі організації громадянського суспільства ототожнюють із «третім сектором», адже саме цей сектор охоплює широкий спектр різних організацій, які не входять у перші два – державний та бізнес. Як зазначає В. Кравчук, неприбутковий «третій сектор» є визначальним у забезпеченні потреб і захисті інтересів громадян не лише перед державою, а й перед ринком, оскільки його основним завданням є загальне благо, тоді як у бізнес секторі задовольняються переважно власні економічні потреби. Ані державний сектор, ані комерційний, окремо чи разом, не спроможні повно забезпечити колективні інтереси, громадянські права, право на соціальний захист, збереження культурної ідентичності, розв'язання проблем доквілля тощо [6, с. 74-75].

М. Шевченко зазначає, що «третій сектор» – це «не проста сукупність громадських організацій, а певна система сталих принципів, традицій та правових норм самоорганізації людей щодо регулювання суспільних відносин відповідно до їх інтересів. Особливість даної системи полягає в тому, що вона розкриває спосіб створення й функціонування незалежних від державних та комерційних структур об'єднань громадян, здатних захищати свої інтереси як один перед одним, так і перед самою державою та бізнесом» [14, с. 11].

На думку Л. Усаченко, до «третього сектору» відносяться недержавні, некомерційні об'єднання громадян, які прагнуть допомогти собі й іншим, не ставлячи при цьому за мету отримати прибутки [17, с. 35].

Беручи до уваги відсутність у нормативно-правових документах України визначення самого терміну «організація третього сектору», науковці та практики часто його співвідносять з такими поняттями, як «громадське об'єднання», «недержавні», «неурядові», «некомерційні» або «неприбуткові» організації. Таким чином, у вітчизняній теоретичній та практичній діяльності під «третім сектором» розуміють сукупність об'єднань громадян, кожне з яких є: *незалежним від держави та уряду* (діяльність контролюється тільки засновниками або правлінням, яке отримало повноваження на керування об'єднанням, й не контролюється будь-якими державними чи бізнес-структурами); *добровільним* (члени об'єднання добровільно беруть участь у діяльності організації, а також мають право вільного виходу з організації в будь-який момент); *неприбутковим* (члени об'єднання не мають ніякої особистої вигоди або прибутку); *самоврядним* (напрямки статутної діяльності, виборності керівних органів, гласності та прозорості вирішуються об'єднанням самостійно); та *суспільно-корисним* (метою таких об'єднань повинно бути поліпшення суспільного добробуту). Зазвичай до «третього сектору» відносять такі об'єднання громадян як: громадські організації, спілки, профспілки та об'єднання профспілок, благодійні організації, релігійні організації, об'єднання співвласників багатоквартирних будинків, органів самоорганізації населення тощо.

За даними Єдиного державного реєстру установ та організацій України (ЄДРПОУ), оприлюдненими Державною службою статистики України у 2021 році було зареєстровано 92500 громадських організацій, 2071 громадську спілку, 28973 профспілок та їх об'єднань, 20498 благодійних організацій, 25200 релігійних організацій, 37695 об'єднань співвласників багатоквартирних будинків, 1730 органів самоорганізації населення тощо [13, с. 217]. Об'єктом нашого дослідження, в рамках цієї наукової публікації, будуть саме громадські та благодійні організації соціального спрямування, діяльність яких протягом 2022 року була спрямована на досягнення соціально значущих цілей, захист інтересів та розв'язання гострих проблем суспільства, громад, соціальних груп та індивідів в умовах воєнної агресії РФ проти України.

Розглянемо статистичні дані щодо кількості громадських та благодійних організацій детальніше. За даними Державної служби статистики України, кількість зареєстрованих громадських та благодійних організацій з року в рік зростає, що є однією з ознак розвитку громадянського суспільства. Так, у 2020 році в Україні було зареєстровано 88100 громадських організацій, у 2021 році – 92500, у 2022 році – 96500 [15, с. 23]. У 2020 році в Україні було зареєстровано 19112 благодійних організацій, у 2021 році – 19812, у 2022 році – 20498 [13, с. 217]. Безперечно, що події 2022 року змінили напрямки діяльності організацій «третього сектору». Специфіка громадських та благодійних організацій, які були зареєстровані після 24 лютого 2022 року, полягає у тому, що це насамперед ті організації, які швидко зреагували на виклики війни (допомога військовим та цивільним, евакуація населення, гуманітарна допомога тощо).

Від початку ескалації війни 24 лютого 2022 року територія України постійно зазнає ракетних та артилерійських ударів, які призвели до колосальної кількості смертей цивільного населення, в тому числі й дітей, руйнування цивільних об'єктів, закладів освіти, житлових будинків, об'єктів критичної інфраструктури тощо. Це призвело до зростання кількості внутрішньо переміщених осіб, безробіття, відсутності доступу до освіти, охорони здоров'я та інших соціальних послуг, необхідних для підтримки гідного рівня життя населення⁴ [12]. Реагуючи на виклики війни, новими напрямками роботи громадських та благодійних організацій в умовах повномасштабного вторгнення стали:

✓ *Допомога армії* (допомога у придбанні військової амуніції, обладнання, засобів захисту, засобів розвідки та вогневої протидії, засобів зв'язку, засобів тактичної медицини, навчання військових, медична допомога та допомога пораненим бійцям та багато іншого). Протягом 2022 року громадським та благодійним організаціям вдалося реалізувати сотні проєктів та зібрати понад 1 млрд. доларів на допомогу українській армії [7]. В якості прикладів можемо назвати такі організації, як Фонд «Повернись живим», БФ Сергія Притули, БФ «Разом для України», фандрейзингова платформа UNITED 24, Міжнародний фонд Відродження, БФ Київської школи економіки «KSE Foundation», Фонд «Коло», БФ «АРМІЯ SOS», Медичний батальйон «Госпітальєри», Волонтерський штаб «Зграя», Спільнота Українського католицького університету (УКУ), БФ «Корпорація монстрів», Харківська волонтерська організація «Сестра милосердя АТО» та багато інших організацій, які з 2014 року й до сьогодні роблять суттєвий внесок у здобуття Україною перемоги.

✓ *Допомога внутрішньо переміщеним особам⁵, центрам для переселенців та постраждалим від війни* (видача гуманітарної допомоги, засобів гігієни, одягу, дитячого харчування, канцелярського приладдя для навчання дітей, допомога ліками, консультативна юридична та психологічна допомога та інші види соціальних послуг). За оцінками ЮНІСЕФ масштаби гуманітарної кризи, спричиненої повномасштабним вторгненням РФ були безпрецедентними. Невідкладної гуманітарної допомоги протягом 2022 року потребували 17,7 млн людей в Україні, зокрема захист був необхідний для 3,4 млн дітей [3]. До допомоги цій вразливій категорії людей, серед яких переважають жінки з дітьми, особи похилого віку та особи з інвалідністю долучилися як міжнародні, так і вітчизняні організації. Це: Міжнародний фонд Відродження, ЮНІСЕФ, Товариство Червоного Хреста України, Гуманітарна організація ООН «World Food programme», МБО «World Central Kitchen», БФ «Карітас Україна», БО «BGV CHARITY FUND», БФ «Чисті Серцем», ГО «ВПО України», БФ «У матусиних долонях», БО «Гідність», БФ «Українська перспектива»,

⁴ Звіт про оцінку потреб «Соціальні права в Україні під час війни» підготовленого експертами Ради Європи в межах проєкту «Розвиток соціальних прав людини як ключовий чинник сталої демократії в Україні» на основі проведеного дослідження у серпні та вересні 2022 року, а також низки експертних інтерв'ю.

⁵ Кількість внутрішньо переміщених осіб збільшилася з 1,5 млн осіб у 2014 році до 7,1 млн осіб у 2022 році. Найбільше українці переїхали із Харківської, Донецької, Луганської, Київської областей, а також м. Києва. До п'ятірки областей за кількістю прийнятих ВПО відносяться Дніпропетровська, Київська, Львівська, Вінницька та Полтавська [5].

БФ «Рішучі серця», БФ «Віра у добро», ГО «Бачити серцем», БФ «Мама Одеси», ГО «Save the Children, фонд «Відродження Харкова», БФ «ЛІМА», БФ «HELPGROUP», БФ «Я Майбутнє України», БФ «Голоси дітей», ГО «Вдома краще», ДБФ «СвіТИ», БФ «Надія і житло для дітей», БФ «Даруємо радість», ГО «БлагоДІМ», БФ «Допомога Razom», БФ «Постраждали діти війни», БФ «Сила тяжіння», БФ «Ukraine Open Heart», БО «FC Olympic», БФ «ТурботаЄ», ГО «Дана-Центр», ГО «Український Код», ГО «Друг переселенця», ХОБФ «Соціальна служба допомоги» та консультативно-координаційні центри допомоги ВПО в різних містах України й інші. В межах цієї статті ми не можемо перелічити всі громадські та благодійні організації, які долучилися до допомоги ВПО й іншим вразливим категоріям населення, які постраждали від війни, адже таких тисячі. Спираючись на аналіз вебсайтів організацій «третього сектору» можемо лише зазначити, що кожна з них в межах свого регіону, специфіки діяльності, фінансових можливостей та людських ресурсів надали й продовжують надавати соціальні послуги у сфері захисту прав дітей, охорони здоров'я, харчування, освіти, санітарії та гігієни, гуманітарної допомоги тощо.

✓ *Грошова допомога⁶ постраждалим від війни та внутрішньо переміщеним особам.* Мільйони постраждалих від воєнних дій українців отримали й продовжують отримувати грошову допомогу від міжнародних та вітчизняних організацій. Це: *грошова допомога від ЮНІСЕФ в рамках проекту «Спільно»* (загальний обсяг коштів в рамках проекту – 90 млн доларів [9]); *багатоцільова грошова допомога від УВКБ ООН у справах біженців* (з 24 лютого по 28 листопада 2022 року грошову допомогу було надано 987308 бенефіціарам у сумі 1,4 млрд грн [2]); *грошова допомога в рамках проекту \$1k Україна* (допомогу отримали більш ніж 10,5 тис. сімей та 35 тис. дітей на суму понад 11 млн доларів [18]); *грошова допомога від Gate to Ukraine*; *багатоцільова грошова допомога від Запорізького БФ «Єдність за майбутнє»*; *грошова допомога від БФ «Щаслива дитина»* (загальна сума наданої допомоги за 2022 рік становить 1169634 грн [1]); *грошова допомога від БФ «СОС Дитячі Містечка Україна» в рамках програми Cash assistance* (у 2022 році грошові виплати отримали: 14657 бенефіціарів, 3557 родин із категорії прийомних сімей, ДБСТ та опікунських родин; 253 бенефіціари, 232 родини – отримали грошову допомогу на лікування пораненим дітям; грошова допомога була надана також 97 родинам, що усиновили дітей у 2022 році та на допомогу вразливим сім'ям з дітьми у зимовий період [10]).

Також грошова допомога надається українцям в рамках проекту щодо надання додаткових заходів соціальної підтримки окремих категорій населення та Меморандумів про співпрацю між Міністерством соціальної політики та міжнародними організаціями. Це такі програми як [16]: *Всесвітня продовольча програма ООН* (допомогу отримали 500 тис. осіб у розмірі понад 3 млрд грн);

⁶ Грошова допомога надається від однієї із міжнародних чи вітчизняних організації у розмірі 2200 грн на кожного члена родини протягом трьох місяців. Подати заявку на отримання коштів можна онлайн на платформі «Допомога» чи особисто. Кошти можна отримати через міжнародний чи банківських переказ. Більш детальна інформація за посиланням: <https://auc.org.ua/novyna/perelik-organizaciy-ta-fondiv-yaki-dopomagayut-ukrayincyam-pid-chas-vivny>

грошова допомога від Міжнародного Комітету Червоного Хреста в Україні та Товариства Червоного Хреста України (допомога розрахована на 960 тис. осіб у розмірі 2,4 млрд грн); грошова допомога від Міжнародної організації з міграції МОМ (грошова допомога розрахована на 100 тис. осіб у розмірі 0,7 млрд грн). Грошову допомогу постраждалі від війни українці також можуть отримати й від Норвезької ради у справах біженців, БО «Людина в біді», відокремленого підрозділу іноземної неурядової організації «ACTED», відокремленого підрозділу Міжнародної Федерації Handicap в Україні та інших організацій.

✓ *Допомога з евакуацією в безпечні місця України або за кордон* (організація евакуаційних маршрутів, допомога у перетині кордону до країн ЄС, консультації з юристами, психологами, соціальними працівниками, медиками тощо). Це ще один важливий напрямок роботи, адже за даними УВКБ ООН число тих, хто виїхав з України з початку повномасштабної війни було майже 4,5 млн осіб. Із них до Польщі виїхало 2,59 млн осіб, Румунію і Молдову – 755,3 тис., Угорщину – 419,1 тис., Росію – 404,4 тис., Словаччину – 314,5 тис., Білорусь – 19,1 тис. [5]. До цієї допомоги долучилися БФ «Янголи Спасіння», БФ «Восток СОС», ГО «ЕЛЕОС-Україна», ГО «Фонд підтримки демократичних ініціатив Придніпров'я», БФ «Trinity Ukraine», волонтерська організація «Україна SOS», БФ «Злагода», БО «Світло Надії» та багато інших.

Завдяки швидкому реагуванню організацій «третього сектору» на ситуацію в країні, налагодженій співпраці з органами державної влади, місцевого самоврядування, бізнесом та організаціями-партнерами щодо надання гуманітарної й консультативної допомоги, широкого спектра соціальних послуг, доставки критичних товарів тощо ми спостерігаємо закономірну тенденцію щодо зростання рівня довіри населення України до діяльності волонтерських, громадських та благодійних організацій. Згідно з результатами опитування⁷, проведеного Фондом «Демократичні ініціативи» імені Ілька Кучеріва разом із соціологічною службою Центру Разумкова, попри складнощі війни довіра українців до державних та соціальних інститутів тільки зростає. Найбільший позитивний баланс довіри мають: Збройні сили України (91%), Державна служба України з надзвичайних ситуацій (82%), Національна гвардія (81%), волонтерські організації (77%), громадські організації (44%) [4]. Таким чином, зростання довіри українців до соціальних інституцій свідчить про високий рівень згуртованості громадян й поширення практик волонтерської та благодійної діяльності серед населення України. За результатами опитування⁸ Фонду «Демократичні ініціативи» імені Ілька Кучеріва, проведеного у

⁷ Опитування «Довіра до держави: як зберегти національну єдність заради перемоги» проводилося було проведене у серпні 2022 року. Опитано 2024 респондентів віком від 18 років у 112 населених пунктах (57 міських та 55 сільських) за стратифікованою багатоступеневою вибіркою, яка відтворює демографічну структуру дорослого населення територій, на момент проведення опитування. Теоретична похибка вибірки не перевищує 2,3%.

⁸ Опитування «Самопочуття українців під час війни: емоції, очікування, особистий досвід – опитування у західних та центральних регіонах» було проведене у травні 2022 року. Опитано 1000 респондентів за вибіркою, що репрезентує доросле населення Заходу та Центру України. Вибірка репрезентативна за такими показниками, як стать, вік, тип поселення та область проживання.

травні 2022 року, українці масово залучені до волонтерства та благодійної діяльності. На запитання «Чи залучені Ви до волонтерської допомоги армії/ТрО⁹/тимчасово переміщеним особам?» 70,4% опитаних респондентів у віці 18-29 років надавали як фізичну, так і фінансову допомогу армії, ТРО чи переміщеним особам. З віком відсоток тим, хто залучався до волонтерства та благодійної діяльності зменшується, але залишається на досить високому рівні (30-39 років – 60,4% опитаних, 40-49 років – 63,4% опитаних, 50-59 років – 57,2% опитаних, 60+ років – 39,2% опитаних). Ще 11% опитаних респондентів не долучались до волонтерства чи благодійності, але планують це зробити найближчим часом [11].

Військова агресія Росії проти України внесла свої корективи у роботу організацій «третього сектору». До основних тенденцій та напрямів роботи громадських та благодійних організацій в умовах воєнного часу віднесемо: зростання кількості зареєстрованих громадських та благодійних організацій; збільшення кількості громадських, благодійних організацій, фандрейзингових платформ та волонтерських штабів, які орієнтовані на допомогу армії, ВПО, центрам для переселенців та постраждалим від війни, виплаті грошової допомоги та допомоги з евакуацією в безпечні місця України або за кордон; збільшення обсягів фінансування громадських та благодійних організацій коштом міжнародних організацій-донорів; масове поширення практик волонтерської та благодійної діяльності серед населення України та зростання довіри до діяльності організацій «третього сектору».

Але, не зважаючи на позитивні тенденції розвитку й діяльності громадських та благодійних організацій в умовах воєнного стану, у своїй діяльності вони часто стикаються з різного роду проблемами. Аналіз глибинних інтерв'ю¹⁰ із керівниками громадських та благодійних організацій Харківської, Сумської, Полтавської та Донецької областей, які були проведені в межах науково-дослідної теми кафедри соціології управління та соціальної роботи «Актуальні напрями менеджменту соціальних служб» свідчить, що найбільш гострими проблемами цих організацій в умовах воєнного стану є:

✓ **управління організацією** (створення безпечних умов роботи співробітників та бенефіціарів під час повітряних тривог, плинність кадрів, відсутність психолога в команді, велике навантаження на одного працівника, велика кількість бенефіціарів, тривале очікування нарахування коштів від донорів з для реалізації програм допомоги тощо). На питання щодо трьох головних проблеми в управлінні організації під час воєнного стану керівниця міжнародної благодійної організації зазначила, що *«до проблем управління організацією можна віднести хаотичне планування роботи, оскільки кожного дня у нас нові ситуації, велика кількість бенефіціарів. Ще у нас не завжди виходить поєднувати декілька справ одночасно, а в умовах воєнного стану виникає така потреба. І третє – через велику кількість потреб доводиться працювати й у вихідні»;*

⁹ Територіальна оборона

¹⁰ Опитування в межах науково-дослідної теми кафедри соціології управління та соціальної роботи «Актуальні напрями менеджменту соціальних служб» (керівник – Євдокимова І. А.; відповідальний виконавець – Бутиліна О. В.) проводилось у період з 14 по 27 листопада 2022 р. шляхом телефонного інтерв'ювання.

✓ **зовнішні загрози** (військові дії, пошкодження майна, припинення фінансування, звільнення вузькофахових експертів). На питання щодо умов, які можуть суттєво загрожувати діяльності організації, одна з респонденток зазначила: *«перше, це таке найскладніше, у нас досить суворі умови від донорів по звітності. Наприклад, коли ми видаємо допомогу, наші бенефіціари мають надавати нам багато своїх документів. Через це є багато скарг та сварок, тому нам часто складно це робити. Тобто, донори очікують від нас чіткої звітності. Якщо ми порушимо звітність, тоді скликають міжнародний аудит, і теоретично ми можемо його не пройти й втратити фінансування або нашу організацію можуть взагалі закрити. Друге – це саме воєнний стан, бо бувають дні, коли є загроза обстрілу, тоді у нас є заборона на видачу гуманітарної допомоги та прийому людей. У такому разі нам варто всіх обдзвонити та попередити, що видача переноситься. Також впливає сама важка ситуація на роботу в нашому прифронтовому місті. І третє це те, що в нас дуже багато потребуючих, тому у нас часто виникають черги з доставкою чи наданням їм допомоги»;*

✓ **внутрішні переешкоди** (відсутність державної складової у фінансуванні проєктів й соціального замовлення на соціальні послуги, які надають організації, відсутність технічного обладнання, тривалий пошук вузьких спеціалістів (юриста, психолога, кризового консультанта тощо). Зі слів однієї респондентки, до внутрішніх особливостей організації, які заважають її діяльності – це *«досить хаотичне планування. Тут страждає підготовка, бо буває таке, коли проєкти з'являються не заплановано, тоді відбувається хаос. Іноді буває відсутність коштів та транспорту. Тоді страждає адресна допомога. І третє, мабуть, не завжди злагоджена робота команди, страждає координація».*

Таким чином, проведений аналіз вебсайтів громадських та благодійних організацій, статистичних даних, результатів соціологічних досліджень та глибинних інтерв'ю дозволив визначити головні напрямки діяльності організацій «третього сектору» протягом 2022 року та проблеми з якими вони стикаються у своїй діяльності в умовах воєнного стану. До основних тенденцій та напрямів роботи організацій «третього сектору» можна віднести: збільшення кількості громадських, благодійних організацій, фандрейзингових платформ та волонтерських штабів, які орієнтовані на допомогу армії, внутрішньо переміщеним особам, центрам для переселенців та постраждалим від війни, виплаті грошової допомоги та допомоги з евакуацією в безпечні місця України або за кордон; збільшення обсягів фінансування громадських та благодійних організацій коштом міжнародних організацій-донорів; масове поширення практик волонтерської та благодійної діяльності серед населення України та ріст довіри до діяльності організацій «третього сектору». Основними проблемами цих організацій в умовах воєнного стану є: військові дії; створення безпечних умов роботи співробітників та бенефіціарів під час повітряних тривог; пошкодження майна; плинність кадрів; відсутність достатньої кількості фахівців та тривалий пошук вузьких спеціалістів (юриста, психолога, соціального працівника, кризового консультанта); надмірне навантаження на одного працівника; велика кількість

бенефіціарів; тривале очікування нарахування коштів від донорів для реалізації програм допомоги; відсутність державної складової у фінансуванні проєктів організації й соціального замовлення на соціальні послуги, які надають організації; відсутність технічного обладнання тощо.

Проведений авторкою аналіз є лише однією зі спроб узагальнити основні тенденції та напрямки роботи організацій «третього сектору» в умовах воєнного часу і, звичайно, не є вичерпним. Одним з перспективних напрямів дослідження може стати вивчення співпраці організацій «третього сектору» з соціально відповідальним бізнесом щодо спільних соціальних проєктів.

Список використаної літератури:

1. Аналітичний звіт фонду «Щаслива дитина» за 2022 рік. URL: <https://deti.zp.ua/a.php?n=900238#2> (дата звернення: 10.11.2022).
2. Багатоцільова грошова допомога для населення, яке постраждало від воєнних дій від УВКБ ООН. URL: <https://www.unhcr.org/ua/43231-unhcr-is-launching-a-cash-assistance-programme-for-idps-ua.html> (дата звернення: 10.11.2022).
3. Гуманітарна ситуація. Звіт № 24 від ЮНІСЕФ. URL: <https://www.unicef.org/ukraine/media/29831/file/Ukraine-Humanitarian-SitRep-December-2022+.pdf> (дата звернення: 10.11.2022).
4. Довіра до держави: як зберегти національну єдність заради перемоги. URL: <https://dif.org.ua/article/dovira-do-derzhavi-yak-zberegti-natsionalnu-ednist-zaradi-peremogi> (дата звернення: 12.11.2022).
5. Кількість внутрішньо переміщених осіб в Україні досягла 7,1 млн. URL: <https://zn.ua/ukr/UKRAINE/kilkist-vnutrishno-peremishchenikh-osib-v-ukrajini-dosjahla-7-1-miljona-oon.html> (дата звернення: 12.11.2022).
6. Кравчук В. М. Громадські організації і держава: взаємовідносини в умовах формування громадянського суспільства в Україні (теоретико-правові аспекти) : монографія. Тернопіль : Терно-граф, 2011. 260 с.
7. Майже 1 млрд доларів зібрали найбільші фонди країни. URL: <https://opendatobot.ua/analytics/donats-2022> (дата звернення: 10.11.2022).
8. Надзвичайна ситуація в Україні. Тижневий огляд діяльності УВКБ ООН. URL: https://www.unhcr.org/ua/wp-content/uploads/sites/38/2022/11/UKR_UNHCR-Ukraine-Weekly-Update_16-November-2022.pdf (дата звернення: 19.11.2022).
9. Програма грошової допомоги від ЮНІСЕФ Спільно. URL: <https://register.unicef.org/> (дата звернення: 10.11.2022).
10. Результати роботи програми Cash Assistance за 2022 рік. URL: <https://sos-ukraine.org/novyny/rezultaty-roboty-programy-cash-assistance-za-2022-rik/> (дата звернення: 10.11.2022).
11. Самопочуття українців під час війни: емоції, очікування, особистий досвід – опитування у західних та центральних регіонах : звіт за результатами дослідження. Київ, 2022. URL: <https://dif.org.ua/article/samopochuttya-ukraintiv-pid-chas-viyni-emotsii-ochikuvannya-osobistiy-dosvid-opituvannya-u-zakhidnikh-ta-tsentralnikh-regionakh> (дата звернення: 12.11.2022).
12. Соціальні права в Україні під час війни : звіт про оцінку потреб / Моніка Смуш-Кулеша, Алла Федорова, Богдан Мойса. Рада Європи, 2022. 64 с.
13. Статистичний щорічник України за 2021 рік / за ред. І. Є. Вернера. Київ : Державна служба статистики України, 2022. 447 с.
14. Третій сектор в Україні: проблеми становлення / М. Ф. Шевченко, В. А. Головенько, Ю. М. Галустян та ін. Київ, 2001. 170 с.
15. Україна у цифрах 2021: статистичний збірник. Київ : Державна служба статистики України, 2022. 48 с.
16. Умови надання грошової допомоги від міжнародних організацій. URL: <https://aid.edopomoga.gov.ua/terms> (дата звернення: 10.11.2022).

17. Усаченко Л. М. Теоретико-методологічні засади розвитку взаємовідносин органів державної влади з неурядовими організаціями : монографія. Хмельницький : ХУУП, 2008. 343 с.
18. Ik Project. URL: <https://www.facebook.com/1kprojectorg> (дата звернення: 10.11.2022).

Стаття надійшла до редакції 02.12.2022.

Стаття рекомендована до друку 14.12.2022.

Vitkovska Inna

Senior Lecture Higher Education Institution
of Sociology of Management and Social Work Department,
V. N. Karazin Kharkiv National University,
4, Svobody Sq., Kharkiv, 61022, Ukraine,
e-mail: i.vitkovskaja@karazin.ua,
<https://orcid.org/0000-0001-5624-4301>.

MAIN AREAS OF THE WORK OF «THIRD SECTOR» ORGANIZATIONS UNDER THE CONDITIONS OF THE MARTIAL LAW

The article is devoted to the analysis of the main areas of work of «third sector» organizations in the conditions of martial law in Ukraine and the determination of the problems they face in their activities.

Based on the secondary analysis of statistical data, it was found that the number of non-governmental and charitable organizations in Ukraine is growing year by year, which is one of the signs of the development of civil society. During 2022, 96,500 non-governmental and 19,112 charitable organizations were registered in Ukraine.

The author's analysis of the websites of non-governmental and charitable organizations and the results of sociological research allowed us to conclude that the main trends and areas of work of «third sector» organizations include: an increase in the number of non-governmental, charitable organizations, fundraising platforms and volunteer headquarters, which are focused on helping the army, internally displaced persons, centers for displaced persons and victims of war, payment of monetary aid and assistance with evacuation to safe places in Ukraine or abroad; increase in financing of non-governmental and charitable organizations at the expense of international donor organizations; mass spread of voluntary and charitable practices among the population of Ukraine and the growth of trust in the activities of «third sector» organizations.

Based on the analysis of in-depth interviews with the heads of non-governmental and charitable organizations of the Kharkiv, Sumy, Poltava and Donetsk regions, which were conducted within the framework of the research topic of the Sociology of Management and Social Work Department «Actual trends in the management of social services» in November 2022, we can to conclude that the most urgent problems of these organizations in the conditions of martial law are continuation of military operations; creation of safe working conditions for employees and beneficiaries during air alarms; property damage; personnel turnover; lack of a sufficient number of specialists and a long search for narrow specialists (lawyer, psychologist, social worker, crisis consultant); excessive load on one employee; many beneficiaries; a long wait for the collection of funds from donors for the implementation of aid programs; absence of a state component in the financing of the organization's projects and the social order for social services provided by the organization; lack of technical equipment, etc.

Keywords: *charitable organizations, internally displaced persons, martial law, volunteers, non-governmental organizations, social work, social services.*

References:

1. Analytical report of the «Happy Child» fund for 2022. Retrieved from <https://detsi.zp.ua/a.php?n=900238#2> [in Ukrainian].
2. Multi-purpose monetary aid for the population affected by military operations from UNHCR. Retrieved from <https://www.unhcr.org/ua/43231-unhcr-is-launching-a-cash-assistance-programme-for-idps-ua.html> [in Ukrainian].
3. Humanitarian situation. Report № 24 from UNICEF. Retrieved from <https://www.unicef.org/ukraine/media/29831/file/Ukraine-Humanitarian-SitRep-December-2022+.pdf> [in Ukrainian].

4. Confidence in the state: how to preserve national unity for the sake of victory. Retrieved from <https://dif.org.ua/article/dovira-do-derzhavi-yak-zberegti-natsionalnu-ednist-zaradi-peremogi> [in Ukrainian].
5. The number of internally displaced persons in Ukraine reached 7.1 million. Retrieved from <https://zn.ua/ukr/UKRAINE/kilkist-vnutrishno-peremishchenikh-osib-v-ukrajini-dosjahla-7-1-miljona-oon.html> [in Ukrainian].
6. Kravchuk, V. M. (2011). *Public organizations and the state: mutual relations in the conditions of the formation of civil society in Ukraine (theoretical and legal aspects): monograph*. Ternopil, Terno-graf [in Ukrainian].
7. The largest funds of the country collected almost 1 billion dollars. Retrieved from <https://opendatabot.ua/analytics/donats-2022> [in Ukrainian].
8. Emergency situation in Ukraine. Weekly overview of UNHCR. Retrieved from https://www.unhcr.org/ua/wp-content/uploads/sites/38/2022/11/UKR_UNHCR-Ukraine-Weekly-Update_16-November-2022.pdf [in Ukrainian].
9. Program of cash assistance from UNICEF Jointly. Retrieved from <https://register.unicef.org/> [in Ukrainian].
10. Results of the Cash Assistance program for 2022. Retrieved from <https://sos-ukraine.org/novyny/rezultaty-roboty-programy-cash-assistance-za-2022-rik/> [in Ukrainian].
11. *Self-feeling of Ukrainians during the war: emotions, expectations, personal experience - survey in the western and central regions* (2022). Kyiv. Retrieved from <https://dif.org.ua/article/samopochuttya-ukraintsi-v-pid-chas-viyini-emotsii-ochikuvannya-osobistiy-dosvid-opituvannya-u-zakhidnikh-ta-tsentralnikh-regionakh> [in Ukrainian].
12. Smush-Kulesha, M., Fedorova, A., Moysa, B. (Ed.). (2022). *Social rights in Ukraine during the war: a needs assessment report*. Council of Europe [in Ukrainian].
13. Werner, I. E. (Ed.). (2022). *Statistical yearbook of Ukraine for 2021*. Kyiv: State Statistics Service of Ukraine [in Ukrainian].
14. Shevchenko, M. F., Golovenko, V. A., Galustyan, Yu. M. (2001). *The third sector in Ukraine: problems of formation*. Kyiv [in Ukrainian].
15. *Ukraine in numbers 2021: statistical collection*. (2022). Kyiv: State Statistics Service of Ukraine [in Ukrainian].
16. Conditions for providing monetary assistance from international organizations. Retrieved from <https://aid.edopomoga.gov.ua/terms> [in Ukrainian].
17. Usachenko, L. M. (2008). *Theoretical and methodological foundations of the development of relations between state authorities and non-governmental organizations: monograph*. Khmelnytskyi: HUUP [in Ukrainian].
18. 1k Project. Retrieved from <https://www.facebook.com/1kprojectorg> [in Ukrainian].

The article was received by the editors 02.12.2022.

The article is recommended for printing 14.12.2022.

<https://doi.org/10.26565/2218-2470-2022-12-07>

УДК 331.108.26

Пузирьова Ольга Вікторівна

магістрантка соціологічного факультету

спеціальності 054 «Соціологія»

Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна,

майдан Свободи, 4, Харків, 61022, Україна,

e-mail: puzyreva.olga13@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0001-7582-5339>

СТИЛІ КЕРІВНИЦТВА ТА ЯКОСТІ КЕРІВНИКА ЯК ГОЛОВНІ СКЛАДОВІ ЕФЕКТИВНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ СОЦІАЛЬНОЇ СЛУЖБИ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ¹

Стаття присвячена огляду та аналізу різновидів стилів управління та якостей керівника соціальної служби. Обґрунтовано важливість дослідження змін у системі відносин «керівник – підлеглий» з огляду на певні проблеми й складності в роботі соціальних служб за умов воєнного стану в Україні.

У статті застосовуються методи аналізу й узагальнення для уточнення визначення поняття «стиль керівництва», а також груп важливих особистісних і професійних якостей керівника. Емпіричною базою статті є результати структурованих інтерв'ю, проведених із керівниками соціальних служб, громадських організацій та благодійних фондів, реалізованого у межах наукової теми кафедри соціології управління та соціальної роботи Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна «Актуальні напрями менеджменту соціальних служб». За результатами дослідження, авторкою сформовано декілька груп якостей керівника соціальної служби (професійні, лідерські, особистісні й комунікативні), які є актуальними для здійснення управлінського впливу за умов стабільного становища та в період дії воєнного стану в країні.

На підставі аналізу переваг і недоліків різних стилів керування, авторка статті дійшла висновку про необхідність ситуативного застосування, в умовах війни, комплексу прийомів і методів управління, притаманних демократичному та директивному стилям. Результати емпіричного дослідження довели, що в умовах загроз і ризиків, обмеженості ресурсів, високого навантаження на працівників роль комплексу лідерських та особистісних якостей керівника значно підвищується. Керівник-лідер повинен вміти не лише організувати робочу діяльність та регулювати офіційні трудові відносини, а й надихати співробітників, заохочувати їх до досягнення цілей та підтримувати загальну позитивну соціально-психологічну атмосферу організації. А особистісні характеристики керівника такі як емпатія, людяність та увага до підлеглих стали важливими для моральної та психологічної підтримки персоналу служби у воєнні часи, коли окрім складнощів, що виникають у трудовому процесі, існує реальна загроза безпеці й життю.

Як цитувати: Пузирьова О. В. Стили керівництва та якості керівника як головні складові ефективного менеджменту соціальної служби в умовах воєнного стану // SOCIOPROSTIR: міждисциплінарний електронний збірник наукових праць з соціології та соціальної роботи. 2022, № 12. С. 63–73. <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2022-12-07>

In cites: Puzyrova, O. (2022). Leadership styles and qualities of the head as the main components of effective management of the social service under martial law conditions. *SOCIOPROSTIR: the interdisciplinary online collection of scientific works on sociology and social work*, 12, 63-73. <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2022-12-07> [in Ukrainian].

© Пузирьова О. В., 2022

¹ Науковий керівник: Бутиліна Олена Вікторівна – кандидат соціологічних наук, доцент, доцент закладу вищої освіти кафедри соціології управління та соціальної роботи Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна.

Ключові слова: менеджмент соціальної служби, воєнний стан, керівництво, стилі керівництва, якості керівника, ефективний менеджмент.

Сьогодення в умовах воєнного стану висуває чимало суттєвих викликів, небезпек і нових можливостей трансформації для усіх сфер життя українського суспільства. Чи не найбільшого впливу від нинішніх обставин зазнає соціальна сфера, а отже і діяльність організацій, які реалізують соціальну роботу, та допомагають населенню залишатися соціально захищеним.

Багато в чому здійснення ефективного управління соціальними службами залежить від особистісних і професійних якостей та навичок керівника. Керівник – це особа, наділена повноваженнями в організації, яка приймає більшість управлінських рішень з метою забезпечення функціонування та розвитку керованої системи. Натомість в умовах війни – це ще й діяльність щодо збереження відносної стабільності та витривалості служби задля продовження надання соціальних послуг тим, хто цього потребує. Важливими складовими елементами у реалізації посадових обов'язків, які зокрема передбачають взаємодію із персоналом, є стилі керівництва та якості очільника тієї чи іншої соціальної служби. Саме стилі та їх поєднання значною мірою визначають якість взаємодії з підлеглими, соціально-психологічну атмосферу, що панує у колективі, ставлення працівників до своєї роботи, колег та керівника, рівень лояльності колективу та кожної окремої людини до своєї організації й керівництва, дотримання дисциплінарних і трудових обов'язків, та багато інших важливих моментів. Водночас якості керівника, визначені його професійними, особистісними та психологічними характеристиками, є частиною обраного стилю взаємодії з підлеглими.

У кризові, воєнні, часи нестабільності та невизначеності значення ефективного управління та якісної взаємодії у системі «керівник – підлеглий» надзвичайно актуалізується. Стиль управління та якості керівника є дуже важливими для системи менеджменту організації, адже ситуація вимагає гнучкості та швидких реакцій на зовнішні виклики, зміну умов та обмеженість ресурсів.

Питання ролі стилів керівництва у здійсненні управлінської діяльності має міждисциплінарний характер. Наукові праці, присвячені теоретичному та методологічному осмисленню цієї теми, належать таким вітчизняним та закордонним дослідникам, як: Зверко Т. В. [6], Назарчук Т. В., Колбіній Л. А. [8], Загірняк М. В. [5], К. Левін, Д. Мак-Грегор [11], Р. Блейк, Дж. Моутон, Ф. Фідлер та іншим. Розкриття проблематики важливих якостей керівника як складової менеджменту можна побачити у дослідженнях і роботах Буканова Г. М. [1], Кравченко О. О. [9], Назарчук Т. В. [10], Грибова В. Д. [4], Романовського О. Г., Дзвінчука Д. І., Бутиліної О. В. та Євдокимової І. А. [2, 3]. Зважаючи на перелічені наукові розробки, питанню стилів управління і якостей керівника у соціальних службах, на наш погляд, приділено недостатньо уваги. За умов, що склались, система управління соціальними службами змінюється. Це вимагає додаткового дослідження й осмислення моделей взаємодії керівника зі співробітниками у визначеному типі організацій.

Мета статті – проаналізувати стилі управління і якості керівника соціальної служби та схарактеризувати комплекс атрибутів менеджера, що є ефективними для управління організації в умовах воєнного стану.

У наукових дослідженнях презентована значна кількість підходів щодо тлумачення терміну «стиль керівництва». Дослідники підходять до його визначення відповідно до власних наукових інтересів та сфер застосування цього поняття. Одним з варіантів є визначення цього явища як звичної манери поведінки, характерної для керівника, в процесі здійснення ним управлінської діяльності та за допомогою якої він може впливати на своїх підлеглих, стимулювати їх до досягнення поставлених цілей організації [7]. Дослідниця у сфері соціального менеджменту – Л. А. Колбіна – дає таке визначення: «це певна манера поведінки, сукупність типових і стійких засобів і методів дії на колектив з метою ефективного вирішення завдань управління» [8, с. 62]. Зовнішні прояви стиль керівництва має у здійсненні основних управлінських дій, розвиненості зворотного зв'язку між керівною та керованою системами, динаміці вертикальних і горизонтальних зв'язків в організації тощо.

Отже, у загальному вигляді, стиль керівництва можна визначити як прояви поведінки керівника та особливості його комунікації з підпорядкованою системою – підлеглими працівниками; особливості взаємодії в системі відносин «керівник-підлеглий», які обумовлені соціально-психологічними рисами керівника; сукупність методів і прийомів, які він застосовує під час управлінської діяльності: поводження під час вирішення конфліктів у колективі, мотивуванні працівників, визначення ступеня централізації або колегіальності в ухваленні управлінських рішень тощо.

Ще у 60-х роках ХХ ст. американський соціальний психолог – Дуглас Мак-Грегор обґрунтував дві концепції управління, що мають назви «Теорія Х» та «Теорія Y». «Теорія Х» представляє риси авторитарного стилю керівництва, що передбачає необхідність жорсткого контролю та примусу до трудової діяльності, значну централізацію влади керівника, використання санкцій та покарань. Усі ці засади обумовлені пасивністю людини, яка працює, її тяжінням до безпеки та небажанням брати на себе відповідальність. Натомість «Теорія Y» відповідає засадам демократичного стилю керівництва. Отже, керівник намагається максимально гармонійно співіснувати зі своїми підлеглими: існує колегіальне вироблення рішень у процесі управління, через заохочення до самостійності людина тяжіє до прийняття відповідальності та помірної самостійності, застосовується гнучкий контроль, моральне стимулювання тощо [11].

Традиційно типологія стилів керівництва містить авторитарний, ліберальний та демократичний стилі. Варто наголосити, що у практичному застосуванні, зазвичай, жоден зі стилів не використовується у «чистому» вигляді. Переважно це поєднання засад залежно від конкретних ситуацій та потреб організації.

Для авторитарного (директивного) стилю керівництва характерним є те, що рішення ухвалюються керівником або керівним органом одноосібно з подальшою їх реалізацією колективом підлеглих. У своїй діяльності керівник орієнтується на власні інтереси та цілі, займає жорсткі та принципові позиції, часто не враховує думки інших та гальмує творчий потенціал підлеглих, застосовує організаційно-адміністративні (накази, розпорядження, санкції тощо) та соціально-психологічні методи управління. Зазвичай цей підхід не схвалюється керованою системою, він не

сприяє її прогресивному розвитку та, за умови тривалого використання, призводить до саморуйнування [6, с. 51-52], [10, с. 287].

Однак, ефективність цього стилю простежується саме в кризових ситуаціях та таких, що вимагають оперативності та рішучості в ухваленні того чи іншого рішення, а також мобілізації працівників до активного виконання службових обов'язків. Самі ці засади можна застосувати до організації трудової діяльності соціальної служби в умовах воєнного стану, оскільки такі обставини – це завжди непередбачуваність, значні обсяги трудової діяльності та необхідність швидко реагувати на виклики ззовні. При ситуативному та професійному застосуванні методів директивного стилю можна ефективно тимчасово здійснювати управління в соціальній службі.

Ліберальний (нейтральний/потуральний) стиль демонструє пасивну позицію керівника у взаємодії зі своїми підлеглими. Хоча цей стиль надає певну свободу колективові щодо проявів творчого потенціалу та прийняття рішень, однак є малоефективним та нестійким. Ліберальний керівник доволі безініціативний, не бере відповідальність за рішення, передає ініціативу до рук підлеглих, часто чекає вказівок і настанов від вищого керівництва тощо. Члени колективу можуть значно впливати на свого керівника та навіть займати керівну позицію щодо нього. Фактично керівник не має належного авторитету, а його повноваження переймають неформальні лідери з колективу. Загалом, цей стиль з першого погляду виглядає доволі позитивно, оскільки уособлює засади свободи та право вибору, проте одночасно з цим породжує факти недисциплінованості, безвідповідальності, відсутності контролю за підлеглими [6, с. 52-53], [10, с. 287].

Демократичний або колегіальний стиль керування. Цей підхід до керівництва втілює засади колегіальності та співпраці у вирішенні проблем та ухваленні рішень, сприяння особистісному розвитку підлеглих працівників, систематичного та прозорого інформування колег щодо просування у досягненні поставлених цілей і розвитку трудової системи в цілому. Керівник-демократ заохочує та стимулює працівників до співробітництва для забезпечення виконання визначених завдань та досягнення цілей, координує та спрямовує спільний вектор діяльності. У межах такого стилю розробляється стратегія розвитку, використовуються наукові методи та принципи управління, залучаються професійно підготовлені та кваліфіковані працівники, створюються умови для сприятливого розвитку мікроклімату колективу тощо. Працівникам надається можливість проявляти ініціативу, самостійність, відповідальність та долучатися до обговорення значущих питань розвитку організації. Демократичний стиль керівництва сприяє тому, що для працівника його місце роботи стає можливістю саморозвитку та самореалізації. Однак, певний недолік цього підходу у тому, що він є недостатньо оперативним та динамічним у напружених ситуаціях [6, с. 52], [10, с. 287].

Цей стиль є найбажанішим та найбільш екологічним щодо взаємодії керівника з підлеглими, проте за умов трудової діяльності під час війни його засади повинні бути поєднанні із більш динамічним стилем. Ефективним, навіть за воєнних умов, демократичний підхід може залишатися щодо формування соціально-психологічного клімату у колективі організації. Прояви людяності та емпатії повинні бути не лише у ставленні до клієнтів, а й зі сторони керівника до персоналу соціальної служби, який

також щоденно перебуває у стресових і ризикових для життя умовах, потребує розуміння та підтримки.

Змістовним підґрунтям для формування та реалізації обраних стилів керівництва є особисті якості очільника організації. Якості керівника – це специфічні компоненти проявів особистості менеджера у вигляді професійних знань, навичок, умінь та соціально-психологічних рис характеру і поведінки, за допомогою яких він постає активно діючою особою, взаємодіє із трудовим колективом та впливає на нього.

Так, у загальному вигляді стиль керівництва визначається такими характеристиками, як організаторські здібності, професійна компетентність, коректність, ступінь демократичності у взаємодії зі співробітниками, ставлення та увага до людей, практика та вміння ухвалення рішень та здійснення контролю щодо їх реалізації, вміння підтримувати гармонійний соціально-психологічний клімат у колективі, справедливість, баланс сили влади та партнерства, мультизадачність, досвідченість, відповідальність, цілеспрямованість, комунікабельність тощо [8, с. 62], [4], [5].

Класифікація якостей та вимог до управлінця, також, надається у науковій роботі Т. Назарчук та О. Косіюк, присвяченій менеджменту організації [10, с. 276]. Умовно усі ці якості розподілені за блоками:

Професійні якості:

- ✓ знання технологій виробничого процесу та його особливостей;
- ✓ загальна ерудиція за фахом;
- ✓ знання принципів, методів, законів, функцій, теорії і практики управлінської діяльності тощо.

Лідерські здібності:

- ✓ вміння організовувати колективну роботу;
- ✓ навички переконування;
- ✓ вміння розподіляти обов'язки та давати чіткі і зрозумілі вказівки;
- ✓ вміння стимулювати та мотивувати працівників;
- ✓ легкість, тактовність та дипломатичність у спілкуванні тощо.

Інтелектуальні здібності:

- ✓ творчий потенціал;
- ✓ уміння ухвалювати потрібне рішення;
- ✓ логіко-аналітичне, системне мислення тощо.

Особистісні якості:

- ✓ вміння вирішувати конфліктні ситуації;
- ✓ комунікативність;
- ✓ впевненість у собі;
- ✓ сприйнятливості до критики, самокритичність;
- ✓ стресостійкість тощо.

Виробничі (робочі) прийоми:

- ✓ самоменеджмент;
- ✓ раціональність і системність у роботі;
- ✓ вміння вирішувати робочі проблеми;
- ✓ вміння максимально концентруватися тощо.

Крім того, перелік необхідних якостей керівника було досліджено крізь призму гендерного менеджменту у закладах соціальної сфери, при зіставленні характеристик, притаманних чоловікам та жінкам при здійсненні керівницької діяльності [9]. Так, для жінок-керівниць притаманні такі риси, як: інтуїтивне орієнтування, високий освітній потенціал, допитливість, увага до деталей, демократичність, емпатійність, відкритість, енергійність, ініціативність, творче нестандартне мислення, комунікабельність, адаптивність, демонстративність, працездатність тощо. Чоловіки-керівники вирізняються більшими загальними проявами вимогливості до підлеглих, цілеспрямованості, розсудливості, принциповості, об'єктивності, поміркованості, довіри до колег, рішучістю, комунікативною врівноваженістю, самовпевненістю тощо.

Утім, незалежно від статевої приналежності, керівникові повинні бути притаманні якості особистої та соціальної відповідальності, гуманістична спрямованість, щирість, підвищене почуття справедливості, ввічливість, толерантність, соціальна адаптованість, емпатійність, повага до особистої гідності та гідності інших людей. Важливими також є знання та вміння самоуправління (самоменеджмент). Це розвиток своєї особистості у напрямку відповідальності, самодисципліни, самоконтролю, самоаналізу та оцінки власних вчинків і рішень, витривалості щодо стресових ситуацій та самокритичності. Очевидно, що вагома частина цих атрибутів сучасного керівника розташована у площині soft skills.

Як же змінюється характер взаємодії між менеджером і працівниками та які якості необхідно мати керівнику для ефективного вирішення завдань, що постають перед соціальними службами під час воєнного стану? Відповіді на ці питання допоміг отримати аналіз результатів глибинних інтерв'ю з керівниками організацій соціальної сфери, проведених у межах дослідження за науковою темою кафедри соціології управління та соціальної роботи Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна «Актуальні напрями менеджменту соціальних служб» (Керівник НДР, кандидат соціол. наук, доцент, в.о. завідувача кафедри соціології управління та соціальної роботи Євдокимова І. А.; відповідальний виконавець, доцент, кандидат соціол. наук Бутиліна О. В.; державна реєстрація НДР № 0121U108311). Крім того, дослідження визначених питань є складовою частиною реалізації мети магістерської кваліфікаційної роботи авторки.

Інтерв'ю з представниками різних державних соціальних служб (Департамент та Управління соціального захисту населення, Територіальний центр, Обласний центр соціальних служб, Харківський міський центр соціальних служб «Довіра» тощо) громадських організацій, благодійних фондів та організацій Донецької, Полтавської та Сумської областей було проведено у період з 14 по 27 листопада 2022 р. і дозволило сформулювати масив необхідної інформації для узагальнення й висновків щодо якостей керівника, важливих при організації трудової діяльності у стабільній та кризовій ситуації.

Так, умовно розподіливши за блоками отриману інформацію (авторська інтерпретація класифікації якостей та вимог до управлінця (Т. Назарчук та О. Косінок, що наведена вище), перелік необхідних якостей для здійснення ефективної управлінської діяльності до оголошення воєнного стану в Україні має наступний вигляд (табл. 1):

Таблиця 1

Розподіл відповідей на питання: «Назвіть 3 головні якості, які необхідно було мати керівнику для ефективного вирішення завдань, що стояли перед Вашою організацією до оголошення воєнного стану?»

Професійні якості	Вміння планувати організацію навантаження прийому; виключення застарілих форм організації трудового процесу; компетентність щодо власних посадових та трудових обов'язків; вміння аналізувати та систематизувати інформацію.
Лідерські якості	Вміння планувати; багатозадачність; вміння організовувати та контролювати роботу команди; вміння згуртовувати колектив; оперативність; увага до підлеглих; уважне ставлення та допомога при вирішенні проблемних моментів підлеглих; висока відповідальність за діяльність організації; пошук та генерація нових творчих ідей; навички тайм-менеджменту; віра у команду та вміння надихати колектив; цілеспрямованість; креативність.
Особистісні якості	Психологічна витривалість; цілеспрямованість; людяність; чесність; адекватне ставлення до помилок інших людей; надійність; відповідальність; впевненість у собі; креативність; порядність; поважне ставлення до підлеглих.
Комунікативні якості	Вміння встановлювати контакт та соціальні зв'язки з людьми; вміння ефективно взаємодіяти з підлеглими працівниками; вміння доносити інформацію до оточуючих.

Найбільший акцент було зроблено на виокремлення лідерських якостей керівника, оскільки працівники вбачають у людині, яка займає цю посаду, лідера, який вміє координувати, надихати та організовувати спільну трудову діяльність.

Щодо якостей, які необхідні керівнику соціальної організації в умовах воєнного стану, то спостерігається тенденція до збільшення характеристик у блоці «Лідерські якості» та «Особистісні якості» (табл. 2):

Таблиця 2

Розподіл відповідей на питання: «Назвіть 3 головні якості, які необхідно мати керівнику для ефективного вирішення завдань, що стоять перед Вашою організацією під час воєнного стану?»

Професійні якості	Професійна компетентність; компетентність щодо власних посадових та трудових обов'язків.
Лідерські якості	Вміння реагувати та пристосовуватися до постійних змін; вміння коректно врегульовувати конфліктні ситуації; здатність контролювати декілька напрямів роботи чи проєктів; оперативність; володіння навичками психологічної та моральної підтримки підлеглих; вміння цінувати, заохочувати працівників за відданість роботі у складні часи; працьовитість; здатність брати підвищену відповідальність за підлеглих: умови праці, життя, психічний стан тощо; ініціативність; креативність; цілеспрямованість; повага до працівників та вміння порозумітися; вміння приймати управлінські рішення в стресових та нестандартних ситуаціях.
Особистісні якості	Адаптивність; психологічна витривалість; людяність; чесність; відповідальність; вміння йти на компроміси та співпрацювати; цілеспрямованість; надійність; вміння відстоювати особисту гідність та поважати гідність інших людей; гуманність; дбайливість; емпатійність; оптимістичність; підтримка та увага до фізичного та ментального здоров'я; поважне ставлення до підлеглих; стресостійкість; креативність; порядність; сміливість.
Комунікативні якості	Вміння коректно врегульовувати конфліктні ситуації; вміння налагоджувати контакт із працівниками у моменти їх реакцій на бойові дії (вибухи, сигнали повітряної тривоги тощо); вміння йти на компроміси; комунікабельність; володіння навичками «активного слухання».

Показники з таблиці 2 вказують на те, що працівники соціальних служб, фондів та організацій, як і більшість людей під час війни, потребують допомоги у координації своїх дій та проявів людяності щодо проживання цього досвіду – трудової діяльності у воєнних умовах.

Ефективний менеджмент організації передбачає оперативне досягнення поставленої цілі при найменших ресурсних витратах. Одним з компонентів такого менеджменту постає вибір певного підходу до впорядкування діяльності, впливу та мотивації колективу працівників зі сторони керівника організації. Саме від ставлення керівника до співробітників та впорядкування робочої діяльності залежать такі

показники, як продуктивність людей, стан соціально-психологічного клімату у колективі, рівень лояльності працівників та багато інших значущих речей. В умовах сучасної української реальності, а саме воєнного стану, це питання актуалізується у тому напрямку, що керівник має вміти ситуативно й оперативно застосовувати та поєднувати засади різних стилів щодо керування організацією та її трудовими ресурсами. Гнучкість та обізнаність допомагають керувати трудовим колективом таким чином, щоб забезпечити подальше функціонування організації, яка реалізовує соціальну роботу, та підтримати відносно стабільний стан персоналу закладу.

Безпосередньо формується стиль керівництва на засадах наявних людських якостей керівника. І якщо у мирні часи більшість колективів соціальних служб тяжіють до балансу між професійними, лідерськими, особистісними та комунікативними якостями й навичками, то для воєнного періоду більш актуальними постають лідерські вміння та позитивні особистісні якості керівника. Це відбувається, тому що персонал бажає бачити у постаті свого керівника в першу чергу – лідера. Водночас керівник-лідер повинен вміти не лише організувати робочу діяльність та регулювати офіційні трудові відносини, а й налагоджувати гармонійну взаємодію зі співробітниками, заохочувати їх до досягнення цілей та підтримувати сприятливу соціально-психологічну атмосферу в організації. Прояви лідерських якостей керівника у взаємодії з підлеглими допомагають налаштувати працівників на продуктивну працю, сприяють підвищенню рівня довіри навіть у межах суб'єкт-об'єктної системи відносин, умовно переходячи у горизонтальну площину – «суб'єкт-суб'єкт». Окрім того, керівник із розвиненими лідерськими та особистісними якостями ефективніше налагоджує міжособистісні відносини з підлеглими, володіє навичками переконання та натхнення, а також проявами людяності й емпатії, що особливо важливо для моральної та психологічної підтримки персоналу служби у воєнні часи, коли окрім складнощів, що виникають у трудовому процесі, існує реальна загроза життю.

Список використаної літератури:

1. Буканов Г. М. Особливості іміджу керівника закладу соціального обслуговування на регіональному рівні: теоретико-емпіричні аспекти. *Габітус*. 2018. № 6. С. 30–35. URL: <http://habitus.od.ua/journals/2018/6-2018/7.pdf> (дата звернення: 10.11.2022).
2. Бутіліна О. В., Євдокимова І. А. Диференційований підхід до роботи з персоналом соціальних служб. *Перспективи. Соціально-політичний журнал*. 2021. № 4. С. 188–194. <https://doi.org/10.24195/spj1561-1264.2021.4.25>.
3. Бутіліна О. В., Євдокимова І. А. Інструменти ризик-менеджменту в роботі з персоналом організацій соціальної сфери. *Габітус*. 2020. №11. С. 23–28. <https://doi.org/10.32843/2663-5208.2020.11.4>.
4. Грибов В. Д. Основи управлінської діяльності : підручник. Цілі та стратегії розвитку організації, 2016. URL: https://stud.com.ua/42634/menedzhment/kerivnik_kerivnitstvo (дата звернення: 07.11.2022).
5. Загірняк М. В., Перерва П. Г., Маслак О. І. Економіка підприємства : магістерський курс. Підручник. Частина I / За ред. М. В. Загірняка, П. Г. Перерви, О. І. Маслак. Кременчук, 2015. 736 с.
6. Зверко Т. В. Социология управления : учеб. / Т. В. Зверко, Е. Г. Михайлева, Е. Ю. Усик. Харьков : Изд-во НУА, 2017. 236 с.
7. Керівництво організацією : навч. посіб. / О. Є. Кузьмін, Н. Т. Мала, О. Г. Мельник, І. С. Процик. Львів : Вид-во Нац. ун-ту «Львівська політехніка», 2008. 50 с.
8. Колбіна Л. А. Менеджмент соціальної роботи: навч. посіб. Одеса : видавець Букаєв В. В., 2017. 417 с.

9. Кравченко О. О. Гендерний менеджмент у закладах соціальної сфери: стан та перспективи. *Вісник Київського національного університету імені Т. Шевченка. Сер. Соціальна робота*. 2020. № 1(6). С. 13–18. URL: <https://visnyk.soch.robota.knu.ua/index.php/journal/issue/view/7/8> (дата звернення: 10.11.2022).
10. Назарчук Т. В. Менеджмент організації : навч. посіб. / Т. В. Назарчук, О. М. Косіюк. Київ : Центр учбової літератури, 2016. 560 с. URL: http://pdf.lib.vntu.edu.ua/books/2017/menedzhment_org.pdf (дата звернення: 09.11.2022).
11. Douglas McGregor. *The Human Side of Enterprise*. New York: McGraw-Hill Book Company, Inc, 1960. 264 p. URL: <https://archive.org/details/thehumansideofen0000unse/mode/2up> (дата звернення: 08.11.2022).

Стаття надійшла до редакції 02.12.2022.

Стаття рекомендована до друку 14.12.2022.

Puzyrova Olha

master student of School of Sociology
of V. N. Karazin Kharkiv National University,
4, Svobody Sq., Kharkiv, 61022, Ukraine,
e-mail: puzyreva.olga13@gmail.com,
<https://orcid.org/0000-0001-7582-5339>.

LEADERSHIP STYLES AND QUALITIES OF THE HEAD AS THE MAIN COMPONENTS OF EFFECTIVE MANAGEMENT OF THE SOCIAL SERVICE UNDER MARTIAL LAW CONDITIONS

The article is devoted to the review and analysis of the types of management styles and qualities of the head of the social service. The importance of studying changes in the system of relations «The head – The subordinate» is justified in view of certain problems and difficulties in the work of social services under martial law conditions in Ukraine.

The article uses methods of analysis and generalization to clarify the definition of the term “leadership styles” as well as groups important personal and professional qualities of the head. The empirical basis of the article is results of in-depth interviews conducted with the heads of social services, public organizations and charitable foundations, implemented within the scientific theme «Actual directions of management of social services» of the Department of Sociology of Management and Social Work of V. N. Karazin Kharkiv National University. According to the results of the research, several groups of qualities of the head (professional, leadership, personal and communicative) were formed by author, which are relevant for the realization of managerial influence under conditions of stable situation and during the period of martial law in the country.

Based on the analysis of the advantages and disadvantages of different management styles, the author concluded that it is necessary to situationally apply a set of techniques and methods of management which inherent in democratic and directive styles in war conditions. The results of empirical research have proved that in the conditions of threats and risks, limited recourses, high workload on employees, the role of the complex of leadership qualities of the head is significantly increased.

A head-leader must be able to not only to organize work activities and regulate formal labor relations, but also to inspire employees, encourage them to achieve goals and maintain positive social and psychological atmosphere in the organization. Personal characteristics of the manager, such as empathy, humanity and attention to subordinates, have become important for the moral and psychological support of service personnel in wartime, when, in addition to difficulties arising in the labor process, there is a real threat to safety and life.

Keywords: *management of the social service, martial law, leadership, leadership styles, qualities of the head, effective management.*

References:

1. Bukanov, G. M. (2018). Features of the image of the social service manager at the regional level: theoretical-empirical aspects. *Habitus*, 6, 30-35. Retrieved from <http://habitus.od.ua/journals/2018/6-2018/7.pdf> [in Ukrainian].
2. Butylina, O. V., Yevdokymova, I. A. (2021). Differentiated approach to work with social agencies personnel. *Perspektyvy. Socio-political journal*, 4, 188-194. <https://doi.org/10.24195/spj1561-1264.2021.4.25> [in Ukrainian].

3. Butylina, O. V., Yevdokymova, I. A. (2020). Risk-management instruments in working with personnel of social sphere organization. *Habitus*, 11, 23-28. <https://doi.org/10.32843/2663-5208.2020.11.4> [in Ukrainian].
4. Grybov, V. D. (2016). *Basics of management activity: textbook. Organizational development goals and strategies*. Retrieved from https://stud.com.ua/42634/menedzhment/kerivnik_kerivnitstvo [in Ukrainian].
5. Zahirnyak, M. V., Pererva, P. G., Maslak, O. I. (2015). *Economics of enterprise: master's course. Textbook. Part 1.* / Ed. by M. V. Zahirnyak, P. G. Pererva, O. I. Maslak. Kremenchuk [in Ukrainian].
6. Zverko, T. V., Mekhaileva, E. G., Usik, E. Y. (2017). *Sociology of management*. Kharkiv: Published by NUA [in Russian].
7. Kuzmin, O. E., Mala, N. T., Melnyk, O. G., Protsyk, I. S. (2008). *Guidance of the organization*. Lviv: Published by National University «Lviv Polytechnic» [in Ukrainian].
8. Kolbina, L. A. (2017). *Management of social work: textbook*. Odesa: publisher Bukaev V. V. [in Ukrainian].
9. Kravchenko, O. O. (2020). Gender management in institutions of social sphere: state and perspective. *Visnyk of Taras Shevchenko National University of Kyiv. Series Social work*, 1(6), 13-18. Retrieved from <https://visnyk.soch.robota.knu.ua/index.php/journal/issue/view/7/8> [in Ukrainian].
10. Nazarchuk, T. V. Kosiyyk, O. M. (2016). *Management of the organization: textbook*. Kyiv: The Center of Educational Literature. Retrieved from http://pdf.lib.vntu.edu.ua/books/2017/menedzhment_org.pdf [in Ukrainian].
11. McGregor, D. (1960). *The Human Side of Enterprise*. New York: McGraw-Hill Book Company, Inc. Retrieved from <https://archive.org/details/thehumansideofen000unse/mode/2up>.

The article was received by the editors 02.12.2022.

The article is recommended for printing 14.12.2022.

