

ISSN 2218-2470

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ В. Н. КАРАЗІНА

V. N. KARAZIN KHARKIV NATIONAL UNIVERSITY

**«SOCIOПРОСТІР:
МІЖДИСЦИПЛІНАРНИЙ ЕЛЕКТРОННИЙ ЗБІРНИК
НАУКОВИХ ПРАЦЬ
З СОЦІОЛОГІЇ ТА СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ»
№14 (2024)**

**«SOCIOPROSTIR:
THE INTERDISCIPLINARY ONLINE COLLECTION
OF SCIENTIFIC WORKS
ON SOCIOLOGY AND SOCIAL WORK»
№14 (2024)**

Заснований 2010 року

Харків 2024

УДК 316+36](082.1)

S70

Засновник журналу: Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна

Заснований у 2010 році

Періодичність видання – 1 раз на рік

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 № 26 від 23.12.2024 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;

Бутіліна 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; 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 Пантелеївна – 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.

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

e-mail: socioprostir@karazin.ua

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

Редакція публікує матеріали, не завжди поділяючи погляди їх авторів

©Харківський національний університет
імені В. Н. Каразіна, оформлення, 2024.

UDK 316+36](082.1)

S70

Founder: V. N. Karazin Kharkiv National University.

Foundation 2010

Publication frequency: once a year

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 № 26 dated 23.12.2024).*

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, 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.

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

e-mail: socioprostir@karazin.ua

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

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

© V. N. Karazin Kharkiv National University, design, 2024.

ЗМІСТ

РОЗДІЛ 1. СОЦІАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ СУСПІЛЬСТВА В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ

Бутиліна О. В., Криворучко Д. В. Метод «Антикроки» в програмі реабілітації осіб із різними формами хімічної залежності.....	6
Садрицька С. В., Селевко М. О. Чинники професійного вигорання соціальних працівників, які працюють з людьми літнього віку.....	17
Євдокимова І. А., Вакуленко С. М., Вітковська І. М. Електронний навчальний курс з травма-інформованого підходу при допомозі дітям в уявленнях цільових груп (за матеріалами фокус-групових інтерв'ю).....	28
Бугай К. Є. Особливості управління персоналом в організаціях соціального обслуговування в Україні в умовах воєнного стану.....	37
Нестеренко Д. А. Психологічна компетентність соціальних працівників у контексті війни: необхідність підготовки та перепідготовки фахівців.....	47
Гусейнов А. Р., Євдокимова І. А., Тренінги в діяльності Харківського обласного центру соціальних служб в умовах війни.....	59

CONTENTS

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

Butylina O., Kryvoruchko D. The «Anti-steps» method in the rehabilitation program for individuals with various forms of chemical dependence.....	6
Sadrytska S., Selevko M. Factors of professional burnout in social workers who work with elderly people.....	17
Yevdokymova I., Vakylenko S., Vitkovska I. E-learning course on trauma-informed approach in helping children in the perceptions of target groups (based on focus group interviews).....	28
Buhai K. Peculiarities of human resource management in social service organizations in Ukraine under martial law.....	37
Nesterenko D. Psychological competence of social workers in the context of war: the need for training and retraining of professionals.....	47
Huseynov A., Yevdokymova I. Trainings in the activities of the Kharkiv regional center for social services in wartime.....	59

<https://doi.org/10.26565/2218-2470-2024-14-01>

УДК 364.4:613.83

Бутиліна Олена Вікторівна

кандидат соціологічних наук, доцент,
доцент закладу вищої освіти кафедри соціології
управління та соціальної роботи
соціологічного факультету
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>

Криворучко Дмитро Вікторович

студент 2 курсу бакалавріату
соціологічного факультету
спеціальності 231 Соціальна робота
освітньої програми «Менеджмент соціальної роботи»
Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна,
керівник громадської організації «ЖИВИ»,
автор проекту «Школа тверезого і офігенного життя (ШТОЖ)»,
консультант з хімічної залежності, адиктолог,
майдан Свободи, 4, Харків, 61022, Україна,
e-mail: dmytro.kryvoruchko@student.karazin.ua,
<https://orcid.org/0009-0008-2166-5286>

МЕТОД «АНТИКРОКИ» В ПРОГРАМІ РЕАБІЛІТАЦІЇ ОСІБ ІЗ РІЗНИМИ ФОРМАМИ ХІМІЧНОЇ ЗАЛЕЖНОСТІ

Актуальність дослідження напрямів удосконалення системи реабілітації осіб із різними формами хімічної залежності обумовлюється тенденцією постійного кількісного збільшення цієї категорії, особливо на тлі економічної нестабільності, війни та обмеженості державних програм підтримки в Україні. У статті здійснена спроба переосмислення традиційної і визнаної програми для залежних «12 кроків» крізь призму антикроків та методики анти-читання. Метод «Антикроки» визначається як альтернативний підхід, що акцентує увагу на обхід психологічних захисних механізмів, які блокують процес реабілітації: заперечення, раціоналізація, проекція, мінімізація проблеми, уникнення відповідальності.

Як цитувати: Бутиліна О. В., Криворучко Д. В. Метод «Антикроки» в програмі реабілітації осіб із різними формами хімічної залежності // SOCIOПРОСТІР: міждисциплінарний електронний збірник наукових праць з соціології та соціальної роботи. 2024, № 14. С. 6–16. <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2024-14-01>

In cites: Butylina, O., Kryvoruchko, D. (2024). The «Anti-steps» method in the rehabilitation program for individuals with various forms of chemical dependence. *SOCIOPROSTIR: the interdisciplinary online collection of scientific works on sociology and social work*, 14, 6-16. <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2024-14-01> [in Ukrainian].

© Бутиліна О. В., Криворучко Д. В., 2024



[Creative Commons Attribution 4.0 International \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Метою статті стало визначення цих механізмів та формування практичних інструментів для їх подолання. Автором проаналізовані основні принципи 12-крокової програми, обґрунтовані складності сприйняття положень цієї програми реабілітантами та визначені способи її інтерпретації через антикроки.

Доведено, що метод «Антикроки» може стати альтернативним підходом у програмах реабілітації адиктів.

У статті представлені попередні результати застосування методу «Антикроки» у роботі з особами, що мають різні форми хімічної залежності і проходять курс реабілітації на базі мережі реабілітаційних центрів громадської організації «Рестарт+», а також оцінки і враження реабілітантів, отримані шляхом інтерв'ювання. Було зафіксовано, що метод «Антикроки» дозволяє зняти напругу, веде до глибшого усвідомлення своєї поведінки реабілітантом та подоланню його внутрішніх бар'єрів. Автором робиться висновок про доцільність і можливості впровадження методу «Антикроки» для підвищення ефективності реабілітації, окреслюються подальші кроки дослідження у визначеному напрямі.

Ключові слова: *залежність, реабілітація, програма «12 кроків», метод «Антикроки», механізм психологічного захисту.*

Актуальність проблеми. Проблема ефективної реабілітації uzалежнених осіб залишається одним із ключових соціальних і медичних викликів сучасності. Згідно даних Управління ООН з наркотиків і злочинності «кількість людей, які вживають ін'єкційні наркотики, у 2021 році оцінюється в 13,2 мільйона, що на 18% більше, ніж попередні оцінки. У 2021 році в усьому світі понад 296 мільйонів людей вживали наркотики, що на 23% більше, ніж за попереднє десятиліття. Тим часом кількість людей, які страждають від розладів, пов'язаних із вживанням наркотиків, різко зросла до 39,5 мільйонів, що на 45% більше за десять років» [1]. В Україні ця проблема набуває особливої актуальності в умовах війни, економічної нестабільності та загального стресового фону. За даними МОЗ України, щороку кількість зареєстрованих випадків наркозалежності зростає на 5-7%. Водночас лише орієнтовно 10% uzалежнених осіб звертаються за допомогою до реабілітаційних центрів. Основні причини такого низького показника – страх соціальної стигматизації, брак доступу до якісних реабілітаційних послуг і невисока ефективність існуючих програм.

На теперішній час ситуація з наркозалежністю в Україні залишається складною через економічну нестабільність, війну та недостатню кількість державних програм підтримки. За даними МОЗ України та громадських організацій, в Україні налічується «346 тисяч осіб вживають ін'єкційні наркотики, а з урахуванням поширення нових форм наркотичних речовин кількість осіб, що залежні від наркотиків, набагато більша» [3]. Посилаючись на дані спеціальних досліджень важливо підкреслити, що зберігається тенденція молодшання наркозалежності. «Середній вік першого вживання наркотиків становить 14-16 років. Значно збільшується кількість підлітків, які починають вживати наркотики ще у віці 12-13 років, особливо у великих містах» [3].

Особливостями сучасної наркоепідемії в Україні є:

1) зміна типу наркотиків (перехід від традиційних наркотиків (героїн, опіати) до синтетичних речовин. Це зумовлено доступністю, відносною дешевизною і складністю для правоохоронних органів виявити такі речовини);

2) доступність наркотиків через інтернет (телеграм-канали, інтернет-магазини та соціальні мережі є основними каналами розповсюдження наркотиків серед молоді);

3) війна як каталізатор наркоепідемії (психологічний стрес, втрати близьких і житла, переселення та економічна нестабільність сприяють збільшенню кількості людей, які починають вживати наркотики. Особливо у прифронтових регіонах зростає рівень вживання алкоголю та наркотиків серед молоді та дорослих);

4) молодіжна наркокультура (популяризація наркотиків у музиці, кіно, соціальних мережах і серед блогерів створює ілюзію, що це модно, а прихована реклама наркотиків на вулицях і в інтернеті сприяє залученню підлітків до цієї субкультури).

На тлі визначених тенденцій значно загострюється потреба в ефективних програмах профілактики, лікування і реабілітації хімічних адиктів. Державна система профілактики є недостатньо дієвою. Більшість реабілітаційних програм реалізуються громадськими організаціями та релігійними центрами, які застосовують переважно традиційний підхід до роботи з залежними, в основі якого міститься метод «12 кроків». Розробка та обґрунтування нових методів реабілітації осіб із різними формами хімічної залежності є нагальною потребою.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання адиктивної поведінки у центрі уваги в публікаціях таких науковців, як Балакірева О., Білецька Т., Денисенко А., Адашкевич В., Левченко Н., Коляда Н., Максимова Н. [6], Рущенко І., Сердюк О. та інші. Обґрунтування актуальності питання реабілітації базується на соціальній значущості проблеми, високих економічних витратах на лікування наслідків залежності та необхідності адаптації існуючих підходів до сучасних умов. Ці та інші проблеми аналізуються у роботах Вольнової Л., Вовкогон О., Галич Я., Литвиненко Я., Лях Т., Спіріної А. Жукової В., Савельєвої Н., Свідовської В., Сушик Н., Янкович О. та інших.

Мета статті – визначити недоліки традиційного методу «12 кроків» програми профілактики осіб із різними формами хімічної залежності та обґрунтувати метод «антикроки», який може стати альтернативним підходом, що акцентує увагу на уникненні психологічних захисних механізмів, що блокують процес реабілітації.

Виклад основного матеріалу. В Україні існують різні підходи до реабілітації наркозалежних та різні установи, які здійснюють цю роботу. До них належать християнські центри з релігійним напрямом, програмні центри, орієнтовані на психологічну роботу та програму «12 кроків», а також центри, які поєднують найкращі елементи з цих підходів. Кожен із цих напрямів має свої переваги та недоліки, що вимагає глибшого аналізу ефективності різних підходів у роботі з узалежненими.

Сучасна система реабілітації часто стикається з викликами, пов'язаними з механізмами психологічного захисту, такими як заперечення, раціоналізація та уникнення. Ці механізми були визначені та детально схарактеризовані ще у першій половині 20 ст. у роботах А. Фройд [5]. Утім, вони не лише ускладнюють процес одужання людини, але й можуть призводити до зриву реабілітації. Тож, дослідження альтернативних методик, здатних подолати ці бар'єри, є нагальною потребою.

Дослідження, яке склало основу цієї статті, проводилося на базі мережі реабілітаційних центрів громадської організації «Рестарт+». Це чотири відділення в місті Харкові, кожне з яких розраховане на 25 осіб. Реабілітаційна програма «Рестарт+» ґрунтується на комплексному підході, який містить християнський напрям, психологію, психотерапію та елементи програми «12 кроків».

Оснoву дослідження склали особисті спостереження автора та аналіз перших результатів реалізації програми реабілітації, інтерв'ю з нарко- та алкозалежними, що проходять реабілітаційний курс у визначених центрах, а також значний практичний досвід і постійна залученість до роботи з uzалежними.

Досвід роботи з адиктами дозволив окреслити проблему, яка виникає під час роботи за програмою «12 кроків» у реабілітаційних центрах. Таблиця з описом кроків, попри свою відому структуру, часто сприймається uzалежними з великою складністю. Люди дивляться на неї тривалий час, але практично не усвідомлюють її зміст, так, ніби вона написана занадто складною мовою і не відповідає їхньому сприйняттю.

Це створює відчуття, що програма «12 кроків» є чужою і незрозумілою для більшості uzалежних. Виникає враження, що вона активує потужні механізми психологічного захисту: заперечення, раціоналізацію та проєкцію. Uzалежені часто відмовляються заглиблюватися в суть кроків, навіть якщо робота з ними активно підтримується командою центру, керівництвом і терапевтами.

За особистими спостереженнями, реабілітанти, які проходять лікування, категорично не хочуть сприймати програму «12 кроків», навіть коли вона пропонується як основа одужання. Цей опір і став основною причиною для активізації досліджень та розробки альтернативного підходу – методу «антикроків», який враховує особливості мислення uzалежних осіб і допомагає зняти психологічний бар'єр, пов'язаний із традиційним сприйняттям кроків.

Кроки програми «12 кроків»:

«1. Ми визнали, що безсилі перед нашою залежністю і що наше життя стало некерованим.

2. Прийшли до віри, що Сила, більша за нас, може повернути нам здоровий глузд.

3. Вирішили передати нашу волю і наше життя під опіку Бога, як ми Його розуміємо.

4. Зробили глибоку і безстрашну моральну інвентаризацію самих себе.

5. Визнали перед Богом, собою і ще однією людиною справжню природу наших помилок.

6. Були цілком готові, щоб Бог усунув усі ці недоліки характеру.

7. Смирено просили Його усунути наші недоліки.

8. Склали список усіх людей, яким ми завдали шкоди, і стали готові виправити ці кривди.

9. Особисто виправили ці кривди перед усіма, де тільки можливо, за винятком тих випадків, коли це могло б зашкодити їм або іншим.

10. Продовжували робити особисту інвентаризацію, і коли були неправі, одразу це визнавали.

11. Через молитву і роздуми прагнули покращити наш свідомий контакт із Богом, як ми Його розуміємо, молячись лише про знання Його волі для нас і про силу виконати її.

12. Дійшли духовного пробудження внаслідок цих кроків, намагалися донести це послання до інших uzалежних і застосовувати ці принципи в усіх наших справах» [4, с. 59-60].

Хоча програма «12 кроків» здобула визнання у всьому світі, її релігійний акцент, жорстка структура та відсутність адаптації до сучасних умов викликають наразі критику. Це стало основою для пошуку нових підходів, таких як концепція «антикроків», яка враховує сучасні потреби uzалежнених і працює з їхніми психологічними бар'єрами.

У чому ж полягають складності сприйняття положень програми «12 кроків»? На основі результатів інтерв'ю з особами, що мають різні форми хімічної залежності, і проходять курс у реабілітаційних центрах громадської організації «Рестарт+» було визначено декілька таких складностей. По-перше, мова та формулювання. Текст кроків написаний у формі, яка може здатися uzалежненим занадто офіційною, незрозумілою або навіть далекою від їхнього реального досвіду. Наприклад, поняття «вища сила» або «моральна інвентаризація» можуть бути чужими для людини, яка знаходиться у стані емоційного виснаження. Ось декілька відповідей учасників інтерв'ю на питання «У чому складність сприйняття положень програми «12 кроків?»: *«Я не можу довго концентруватися на серйозних речах. «12 кроків» здавалися нудними і застарілими»* (Юля, 18 років), *«Це відчувалося як релігійний обряд, а не як практичний підхід»* (Іван, 42 роки). По-друге, духовний акцент. Значна частина програми зосереджена на ідеї «вищої сили» як джерела одужання. Це може відштовхувати людей, які не мають релігійних переконань або не готові прийняти такий підхід. Такі відповіді ми отримали від наших респондентів: *«У мене завжди було складно з ідеєю вищої сили. Я не релігійний, і постійне посилення на Бога дратувало. Мені здавалося, що це не про мене»* (Олександр, 33 роки). *«Розмови про Бога. Я не релігійний і не хотів це чути»* (Дмитро, 40 років). *«Це звучало як осуд. Як ніби я повинен був одразу змінитися, але я не був готовий»* (Євген, 38 років). По-третє, акцент на безсиллі. Визнання власного безсилля перед залежністю (перший крок) може бути важким для прийняття, адже багато адиктів звикли до відчуття контролю, навіть якщо цей контроль ілюзорний. Ми спитали у наших респондентів, що саме викликає супротив у них під час роботи по цій програмі? Отримані відповіді довели визначену складність. *«Постійний акцент на тому, що я завжди буду «uzалежненою». Це пригнічувало»* (Валерія, 26 років). *«Постійне повторення «ти безсилий» викликало злість. Я і так почувався розбитим, а це тільки підсилювало мою відчуженість»* (Олександр, 33 роки). *«Ідея «визнання безсилля». Це здавалося приниженням»* (Євген, 38 років). *«Відсутність відчуття контролю. «12 кроків» постійно нагадували, що я «слабкий»* (Іван, 42 роки). Четвертою складністю є стигматизація. Постійне нагадування про ідентичність як «uzалеженого» може викликати сором і супротив. Багато людей не хочуть асоціювати себе з цим статусом протягом усього життя. До того ж відсутність індивідуального підходу, оскільки програма створена за універсальним шаблоном і не враховує особливості мислення, культури та життєвих обставин кожного учасника. Так схарактеризувала своє ставлення до програми одна з учасниць інтерв'ю – Юля, 18 років: *«Відчуття, що мене змушують «зізнатися» у чомусь жахливому. Це налаштовувало мене проти програми»*.

Програма «12 кроків» працює з 1930-х років і має велику кількість послідовників у всьому світі, що свідчить про її ефективність для певної групи людей. Однак, незважаючи на її популярність, наукова обґрунтованість залишається спірною.

Деякі дослідження показують, що лише невеликий відсоток учасників досягає довгострокової тверезості. Програма мало змінювалася з моменту свого створення, що робить її менш ефективною для сучасного суспільства з його складностями і різноманітністю залежностей.

На підставі цього було переосмислено метод «12 кроків» і розроблено новий підхід до реабілітаційної роботи з узалежненими. Під час занять із реабілітантами, їм було запропоновано переінакшити кожен із кроків програми «12 кроків», створюючи його абсолютну протилежність¹. Кожне заняття тривало дві години. Реабілітанти працювали в інтерактивному форматі, де вони самостійно аналізували кроки, переінакшували їх і створювали «антикроки», тобто абсурдні версії оригінальних тверджень. Заняття не нав'язувало зміну поглядів, а лише створювало простір для глибшого самоспостереження через іронію, гумор та гротеск.

На початку більшість учасників була закрита, сприймала завдання скептично або з насторогою. Програма «12 кроків» багатьма з них асоціювалася з тяжким, серйозним, незрозумілим текстом, а самі кроки здавалися відірваними від їхнього життя.

Однак у процесі роботи відбулося поступове залучення. Спочатку учасники обережно висловлювали свої думки, жартували напівпошепки. Потім почали сміятися над тим, наскільки абсурдно звучать їхні ж власні виправдання та захисні механізми. Через гумор і гротеск багато хто відкрив свої творчі здібності, почав гратися словами, вигадувати дійсно оригінальні «антикроки». У моменти, коли абсурдність цих тверджень ставала очевидною, сміх змінювався сумом. Багато хто починав усвідомлювати глибину своїх деструктивних концепцій мислення, які виявлялися через інакочитання. Використання протилежностей допомогло їм побачити сутність справжніх кроків, не сприймаючи їх як щось штучне чи надто «правильне».

Ось один з прикладів абсурдних «12 антикроків», які демонструють викривлену логіку і наркоманську сутність, висміюючи характерні захисні механізми узалежнених осіб:

1. *Ми визнали, що абсолютно контролюємо свою залежність, і, якщо захочемо, припинимо вживати завтра... або післязавтра... або коли завгодно, але не сьогодні.*
2. *Ми прийшли до віри, що все навколо винне в нашій ситуації: уряд, друзі, сім'я, погода – тільки не ми самі.*
3. *Ми вирішили передати наше життя і волю... сусіду, який завжди дає нам «в борг».*
4. *Зробили глибокий аналіз того, хто ж нас довів до такого стану, і склали список винних.*
5. *Визнали перед собою, що ми насправді генії виживання, бо змогли жити без нормальної їжі, сну і грошей.*
6. *Стали готовими прийняти всі свої недоліки як унікальні особливості, які нас виділяють серед інших.*
7. *Смиренно просили у продавця наркотиків знижку, щоб мати змогу продовжувати наші «пошуки себе».*

¹ Робота з використання методу «Антикроки» проводилось протягом тижня (з 23 по 29 грудня 2024 року) в чотирьох відділеннях реабілітаційного центру «Рестарт+». У дослідженні взяли участь 100 осіб, які мають різні форми хімічної залежності і проходять курс реабілітації. Заняття з узалежненими проводив Криворучко Д. - консультант із хімічної залежності, автор і розробник методу «Антикроки».

8. Склали список людей, які нас «не розуміють», і вирішили триматися від них подалі, щоб зберегти нетверезий стан.

9. Виправили кривди тільки перед тими, хто міг би дати нам грошей чи прихисток.

10. Продовжували виправдовувати свої дії тим, що «життя – це складно», а ми – жертви обставин в цьому жорстокому світі.

11. Через роздуми прийшли до висновку, що ми були б ідеальними, якби світ не був таким несправедливим.

12. Досягнувши нового рівня «просвітлення» внаслідок вживання наркотиків, ми вирішили поділитися нашою філософією з тими, хто ще тверезий.

За результатами спостереження можна зробити висновок, що метод «антикроків» є достатньо ефективним інструментом для подолання психологічного супротиву та глибшого осмислення концепції «12 кроків» у реабілітаційному процесі.

Основні результати: зі 100 реабілітантів, які взяли участь у роботі за методом «антикроки» 75 осіб активно створювали власні «антикроки», аналізували свої установки. Вони визнали, що після цього програма «12 кроків» стала їм ближчою і зрозумілішою. 10 осіб мовчали під час заняття, однак було видно, що вони замислилися над почутим. Це свідчить про те, що метод вплинув на них, навіть якщо вони не змогли одразу висловитися. 15 осіб залишилися в стані заперечення, не брали участі в роботі та демонстрували активний супротив до запропонованої методики.

Отже, основні результати спостереження згодом знайшли своє доведення у відповідях респондентів, які взяли участь в інтерв'юванні.

1) Відбулась активізація творчого мислення: учасники, які спочатку боялися висловлюватися, згодом почали активно створювати «антикроки», додаючи все більше деталей і розширюючи їхній сенс. Коли ми спитали, що саме зменшило супротив у сприйнятті 12 кроків?, то отримали такі відповіді: *«Групові справи з антикроків. Коли я почула, як інші учасники сміються над своїми «грандіозними ідеями», я почала відкриватися»* (Валерія, 26 років), *«Завдання на кшталт «запиши всі свої гіпергеніальні виправдання». Це змусило мене побачити, як я сама собі шкодила, але без осуду»* (Юля, 18 років).

2) Гумор дозволив реабілітантам поглянути на власне життя збоку, не відчуваючи прямого осуду чи тиску. *«Справи з іронією. Зрозуміти, що залежність – це смішна і руйнівна штука, допомогло мені змінити ставлення»* (Василь, 38 років), *«Сміх і атмосфера відкритості. «Антикроки» дозволяють бути щирим, але без відчуття засудження»* (Дмитро, 40 років).

3) Відбувся перехід від заперечення до усвідомлення. Спочатку було відчутно внутрішній опір – деякі учасники намагалися применшити важливість роботи, висміюючи завдання, проте, коли «антикроки» почали демонструвати реальну логіку наркоманського мислення, учасники стали серйознішими і почали визнавати власну відповідальність за свої дії. Ми поставили питання нашим респондентам: *«Чи стало зрозуміліше через метод «антикроки?»* і отримали такі відповіді: *«Так. «Антикроки» дають змогу побачити реальність у веселій, але правдивій формі»* (Іван, 42 роки), *«Так. Я почав краще розуміти, як саме я створив свою проблему»* (Василь, 38 років),

«Так, бо тут я зміг поглянути на свої установки під іншим кутом. Парадоксальні завдання змусили мене сміятися над собою і відкрити очі на те, що я сам себе дурих» (Олександр, 33 роки).

4) Емоційне залучення. Сміслові перевертання кроків викликало широкий спектр емоцій: спочатку сміх, потім сум, а подекуди навіть злість і розгубленість. Було помітно, що такі реакції є ознакою усвідомлення, коли людина вперше стикається з правдою про себе без самообману.

5) Відбулось зменшення психологічного супротиву. Після проходження всіх 12 «антикроків» багато реабілітантів зізналися, що програма «12 кроків» стала для них зрозумілішою. *«Коли я вперше почув «антикрок» про те, як я «геній виживання», зрозумів, наскільки абсурдно себе виправдовував. Це допомогло мені відпустити захист»* – так схарактеризував роботу один з учасників інтерв'ю – Олександр, 33 роки.

Отже, можна говорити, про те, що метод «антикроків» дозволив обійти кілька основних механізмів психологічного захисту, які зазвичай утримують узалежнених у стані заперечення та супротиву. Проаналізувавши інтерв'ю та результати спостереження, можна виділити ключові захисні механізми, які вдалося розблокувати через іронію, абсурд і нестандартний підхід до осмислення програми «12 кроків».

1. Заперечення («Це не про мене», «Я не такий, як вони»). Заперечення – це механізм, який дозволяє узалежненому не визнавати серйозності проблеми, відмовлятися від ідентифікації себе як залежного. Метод «антикроків» дозволив подолати цей бар'єр, бо іронія та абсурдність змусили учасників побачити свої ж виправдання в гіпертрофованій формі. Учасники почали сміятися над власним запереченням, що зробило його очевидним і нелогічним.

2. Раціоналізація («Це не проблема, це мій вибір», «Я можу кинути, коли захочу»). Раціоналізація – це спосіб самовиправдання, коли залежний знаходить причини не змінюватися або перекладає відповідальність на зовнішні фактори. Метод «антикроків» зняв серйозність і надав альтернативний спосіб розгляду проблеми через гротеск. Учасники відчули особистий зв'язок з темою, коли самі створювали абсурдні виправдання у формі антикроків.

3. Проекція («Це не моя провина», «Світ до мене несправедливий»). Проекція дозволяє залежному перекладати відповідальність за свої проблеми на інших (суспільство, сім'ю, державу, Бога тощо). Гра з протилежностями допомогла зняти відчуття примусу і перетворити ситуацію на жарт, у якому залежний сам впізнавав свої захисні механізми. Коли реабілітанти створювали антиподи кроків, вони бачили, наскільки абсурдно виглядають їхні ж виправдання.

4. Мінімізація проблеми («Я не настільки залежний», «Я можу контролювати процес»). Мінімізація проблеми – це спосіб не визнавати її масштаби. Залежний може вважати, що він «контролює ситуацію». Через створення антикроків стало зрозуміло, що мінімізація – це лише спосіб самообману. Сміх допоміг зняти страх перед визнанням проблеми та прийняти правду легше.

5. Уникнення відповідальності («Я не хочу брати відповідальність за своє життя»). Залежні часто уникають відповідальності, бо це вимагає змін. Використання абсурду і гротеску допомогло зняти напругу і сприймати відповідальність не як тягар, а як можливість. Коли учасники побачили свої виправдання в максимально нелогічному вигляді, вони визнали свою роль у власному житті.

Завдяки методу «антикроків» учасники зняли захисні бар'єри, відкрилися до нової інформації і стали більш готовими до реальних змін. Це підтверджує ефективність нестандартних методів у роботі з узалежненими.

Метод «антикроків» виник як спроба застосувати нестандартний підхід до подолання психологічного супротиву, який, очевидно, має наукові обґрунтування у працях відомих психологів. Зокрема, роботах Віктора Франкла – теорія парадоксального втручання, яка доводить, що гіперболізація та іронія допомагають подолати внутрішній супротив і страхи [7], Вільяма Міллера і Стівена Ролнік – мотиваційне інтерв'ю, яке наголошує, що емоційна залученість та внутрішня мотивація є ключовими факторами змін [8], Валіда Саламе – дослідження про гумор у психотерапії, яке підтверджує, що іронія та комедійний підхід знижують тривожність і допомагають рефлексії.

Висновки. Отже, підсумовуючи, можна відзначити наступне: спершу метод «антикроки» був просто експериментом, який дозволяв узалежненим сміятися над своїм власним деструктивним мисленням. Однак у процесі роботи стало зрозуміло, що він не просто допомагає зняти напругу, а й веде до глибшого усвідомлення своєї поведінки та подолання внутрішніх бар'єрів. Це стало доказом, того що нестандартні методи можуть бути не менш ефективними, ніж класичні підходи до реабілітації. Наступними кроками у цьому напрямі досліджень мають стати уточнення методології, визначення та подолання складностей у реалізації методу «антикроки» й розробка засобів оцінки ефективності програми реабілітації.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Всесвітній звіт про наркотики UNODC за 2023 рік попереджає про наближення криз, оскільки ринки незаконних наркотиків продовжують розширюватися URL: <https://www.unodc.org/unodc/press/releases/2023/June/unodc-world-drug-report-2023-warns-of-converging-crises-as-illicit-drug-markets-continue-to-expand.html> (дата звернення: 28.09.2024).
2. Звіт щодо наркоситуації в Україні за 2022 рік URL: <https://cmhmda.org.ua/wp-content/uploads/2023/01/zvit-shhodo-narkotychnoyi-ta-alkogolnoyi-sytuacziyi-v-ukrayini-2022.pdf> (дата звернення: 21.09.2024).
3. У МОЗ підрахували приблизну кількість ін'єкційних наркоманів URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-society/2488445-u-moz-pidrahuvali-pribliznu-kilkist-inekciynih-narkomaniv.html> (дата звернення: 21.09.2024).
4. Alcoholics Anonymous. (2001). Alcoholics Anonymous: The Big Book (4th ed.). New York : Alcoholics Anonymous World Services.
5. Freud, A. (1936). The Ego and the Mechanisms of Defence. London: Hogarth Press.
6. Максимова Н. Ю. Психологія адиктивної поведінки : навч. посіб. Київ : ВПЦ «Київський університет», 2002. 308 с.
7. Frankl, V. E. (1946). Man's Search for Meaning. Beacon Press.
8. Miller, W. R., & Rollnick, S. (2013). Motivational Interviewing: Helping People Change (3rd ed.). New York: Guilford Press.

Стаття надійшла до редакції 02.11.2024.

Стаття рекомендована до друку 13.12.2024.

Butylina Olena

PhD in Sociology,

Associate Professor of Sociology of Management and Social Work Department

School of Sociology,

V. N. Karazin Kharkiv National University,

4, Svobody Sq., Kharkiv, 61022, Ukraine,

e-mail: butylina@karazin.ua,

<https://orcid.org/0000-0002-3943-4098>

Kryvoruchko Dmytro

2-nd year undergraduate student School of Sociology,

Specialty 231 Social Work

Educational program «Social Work Management»

V. N. Karazin Kharkiv National University,

Head of the public organization «ZHYVI»,

Author of the project «School of Sober and Awesome Life (SHTOZH)»,

Chemical dependence consultant, addiction specialist,

4, Svobody Sq., Kharkiv, 61022, Ukraine,

e-mail: dmytro.kryvoruchko@student.karazin.ua,

<https://orcid.org/0009-0008-2166-5286>

THE «ANTI-STEPS» METHOD IN THE REHABILITATION PROGRAM FOR INDIVIDUALS WITH VARIOUS FORMS OF CHEMICAL DEPENDENCE

The relevance of the study of the improvement directions of the rehabilitation system of individuals with different forms of chemical dependence is due to the tendency of constant quantitative increase of this category, especially against the background of economic instability, war and limited state support programs in Ukraine. The article attempts to rethink the traditional and recognized program for addicts «12 steps» through the prism of anti-steps and anti-reading methods. The method «Anti-steps» is defined as an alternative approach, which focuses on the circumvention of psychological protective mechanisms that block the rehabilitation process: denial, rationalization, projection, minimization of the problem, avoidance of responsibility. The aim of the article was to identify these mechanisms and form practical tools to overcome them. The author analyzed the basic principles of the 12-step program, substantiated the difficulties of perception of the provisions of this program by the rehabilitators and defined ways of its interpretation through antisteps. It is proven that the «Anti-steps» method can become an alternative approach in rehabilitation programs for addicts.

The article presents the preliminary results of the use of the «Anti-steps» method in working with individuals who have various forms of chemical dependence and are undergoing a rehabilitation course based on the network of rehabilitation centers of the public organization «Restart+», as well as assessments and impressions of the rehabilitators obtained by interviewing. It was noted that the «Anti-steps» method allows to relieve tension, leads to a deeper awareness of their behavior by the rehabilitation and overcoming his internal barriers. The author concludes about the expediency and possibility of introducing the «Anti-steps» method to increase the effectiveness of rehabilitation, outlines the next steps of the research in this direction.

Keywords: *addiction, rehabilitation, «12-step» program, «Anti-steps» method, psychological defense mechanism.*

REFERENCES

1. UNODC World Drug Report 2023 warns of converging crises as illicit drug markets continue to expand. Retrieved from <https://www.unodc.org/unodc/press/releases/2023/June/unodc-world-drug-report-2023-warns-of-converging-crises-as-illicit-drug-markets-continue-to-expand.html> [in Ukrainian].

2. Report on the drug situation in Ukraine for 2022. Retrieved from <https://www.ukrinform.ua/rubric-society/2488445-u-moz-pidrahuvali-pribliznu-kilkist-inekcijnih-narkomaniv.html> [in Ukrainian].
3. The Ministry of Health has calculated the approximate number of injecting drug users. Retrieved from <https://www.ukrinform.ua/rubric-society/2488445-u-moz-pidrahuvali-pribliznu-kilkist-inekcijnih-narkomaniv.html> [in Ukrainian].
4. Alcoholics Anonymous (2001). Alcoholics Anonymous: The Big Book (4th ed.). New York: Alcoholics Anonymous World Services.
5. Freud, A. (1936). The Ego and the Mechanisms of Defence. London: Hogarth Press.
6. Maksimova, N. Yu. (2002). Psychology of addictive behavior: Textbook. Kyiv: VPC «Kyiv University» [in Ukrainian].
7. Frankl, V. E. (1946). Man's Search for Meaning. Beacon Press.
8. Miller, W. R., & Rollnick, S. (2013). Motivational Interviewing: Helping People Change (3rd ed.). New York: Guilford Press.

The article was received by the editors 02.11.2024.

The article is recommended for printing 13.12.2024.

<https://doi.org/10.26565/2218-2470-2024-14-02>

УДК 364-45:364.4-053.9]:159.944.4

Садрицька Світлана Валеріївна

кандидат соціологічних наук,
доцент закладу вищої освіти
кафедри соціології управління
та соціальної роботи
соціологічного факультету,
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>

Селевко Марина Олександрівна

студентка 1 курсу магістратури соціологічного факультету
спеціальності 054 «Соціологія»
освітньої програми «Соціальний менеджмент»
Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна
майдан Свободи, 4, Харків, 61022, Україна,
e-mail: selevko2020.8953651@student.karazin.ua,
<https://orcid.org/0009-0001-6294-4846>

ЧИННИКИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ, ЯКІ ПРАЦЮЮТЬ З ЛЮДЬМИ ЛІТНЬОГО ВІКУ

У статті досліджується одна із актуальних для соціальної роботи проблем – професійне вигорання фахівців. Акцентується увага на впливі комплексу чинників, що посилюються через роботу соціальних працівників в умовах війни. Головну увагу автори приділяють особливостям роботи з людьми літнього віку, що на їх думку суттєво впливають на професійне вигорання соціальних працівників, оскільки вимагають як фізичних, так і значних емоційних та психологічних ресурсів. Автори аналізують вікові межі літнього віку, що базуються на біологічних, соціальних та демографічних показниках. Розглядаються вікові особливості літнього віку: головні завдання, вплив основних соціальних інститутів, можливі ризики та небезпеки.

Як цитувати: Садрицька С. В., Селевко М. О. Чинники професійного вигорання соціальних працівників, які працюють з людьми літнього віку // SOCIOPOSTIR: міждисциплінарний електронний збірник наукових праць з соціології та соціальної роботи. 2024, № 14. С. 17–27. <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2024-14-02>.

In cites: Sadrytska, S., Selevko, M. (2024). Factors of professional burnout in social workers who work with elderly people. *SOCIOPOSTIR: the interdisciplinary online collection of scientific works on sociology and social work*, 14, 17-27. <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2024-14-02> [in Ukrainian].

© Садрицька С. В., Селевко М. О., 2024



[Creative Commons Attribution 4.0 International \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

У статті відзначається специфіка літніх людей, як клієнтів соціальної роботи, підкреслюється тенденція до збільшення кількості таких клієнтів через демографічні та соціально-економічні чинники. Проаналізовано посилення проявів вигорання під впливом таких чинників як емоційне виснаження, фізична втома, психологічний тиск, негативний вплив особистих історій клієнта, недостатність визнання та підтримки з боку суспільства.

Авторами запропоновано організаційні заходи щодо запобігання вигоранню соціальних працівників з урахуванням особливостей літніх клієнтів: нормування часових витрат, заохочення та підтримка професійного середовища, інформаційна робота в громаді, увага керівництва та інші. У статті робиться висновок про те, що професійне вигорання серед соціальних працівників, які працюють із літніми людьми, обумовлене комплексною взаємодією емоційних, фізичних, соціальних та організаційних чинників. Уникнення цього синдрому потребує всебічної підтримки, вдосконалення організації роботи, впровадження стратегій емоційної саморегуляції, врахування специфіки роботи з літніми людьми в заходах спрямованих на попередження та подолання професійного вигорання соціальних працівників.

Ключові слова: професійне вигорання, соціальний працівник, соціальна робота, чинники професійного вигорання, літній вік, клієнти літнього віку.

Актуальність проблеми. Практична соціальна робота з людьми літнього віку в Україні сьогодні має свої особливості, зумовлені як загальними соціокультурними чинниками, так і специфікою соціально-економічної ситуації в країні пов'язані з війною. Демографічна ситуація та поступове старіння населення обумовлює потребу в науково обґрунтованому професійному підході до соціальної роботи з людьми літнього віку, що враховував в би не лише їхні матеріальні та медичні потреби, а й соціальні, психологічні та культурні особливості. Забезпечення надання повного обсягу послуг літнім людям, активізація їхньої участі в житті громади та адаптація до нових умов життя у контексті війни стає нелегким завданням для соціальних працівників. Через складну ситуацію в країні та обмежені ресурси соціальних служб навантаження на працівників зростає. Тривалий час роботи в умовах війни негативно впливає на всіх соціальних працівників, що призводить до низки змін у професійній поведінці, зменшує ефективність їхньої діяльності. Серед чинників, які провокують професійне вигорання в умовах війни дослідники виокремлюють не лише перенавантаження, а і психологічний тиск, постійний стрес та зменшення професійної мотивації.

Крім того робота з окремими групами клієнтів, наприклад людьми похилого віку, також може суттєво впливати на професійне вигорання соціальних працівників. Такі фахівці в роботі стикаються із специфічними особливостями, що вимагають не лише фізичних, але й значних емоційних та психологічних ресурсів, навичок та вмінь. Останнім часом наукові дослідження, присвячені професійному вигоранню соціальних працівників, зосереджені на загальних факторах, що зумовлюють поширення цього явища, проте, окремих досліджень, які б детально вивчали вплив роботи саме з клієнтами літнього віку на вигорання соціальних працівників в Україні, не проводилось. Це актуалізує розробку ефективних інструментів подолання та попередження проявів та наслідків професійного вигорання соціальних працівників, з урахуванням специфіки клієнтів з якими вони працюють.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Професійне вигорання соціальних працівників є темою досліджень багатьох вітчизняних науковців: їм були присвячені дослідження Рідкодубської Г. А., Яценко Л. В., Перхайло Н. А., Вознюк Н. В., Мащак С. О., Мироненко Г. М. [1], які акцентували увагу на соціально-психологічних аспектах вигорання. Дослідники Балакірева К. О., Главацька О. Л., Мойсеєнко А. О., Скорик Т. В. [2] аналізували можливі заходи профілактики професійного вигорання, а Василик А. В., Дода О. Д., Євдокимова І. А. та Бутиліна О. В. [3] розглядали особливості попередження та подолання синдрому професійного вигорання у соціальних працівників завдяки управлінським стратегіям зниження рівня емоційного виснаження. Романовська О. В. та Набільська Є. М. у своїх дослідженнях аналізують причини та особливості професійного вигорання соціальних працівників, підкреслюючи, що цей синдром виникає внаслідок поєднання особистісних та професійних чинників [4]. Однак, у наукових джерелах нами не виявлено досліджень, які б спеціально фокусувалися на професійному вигоранні соціальних працівників, що працюють саме з людьми літнього віку, що свідчить про необхідність проведення подальших досліджень у цій специфічній сфері соціальної роботи.

Загострення проблеми професійного вигорання напряду пов'язано з війною та її наслідками, що робить особливо важливим збереження професійного ресурсу соціальних працівників з урахуванням особливостей їхньої роботи.

Мета статті полягає у визначенні чинників професійного вигорання соціальних працівників, які працюють з людьми літнього віку в умовах воєнного стану, обґрунтуванні необхідності врахування специфіки такої роботи в заходах спрямованих на попередження та подолання професійного вигорання в сучасних соціальних службах.

Виклад основного матеріалу. Термін професійне вигорання має чимало визначень та інтерпретацій. Найбільш відомі визначення належать таким дослідникам як Крістіна Маслач (Christina Maslach) та Сьюзан Джексон (Susan Jackson) [5], які є авторами багатофакторної теорії вигорання, де професійне вигорання тлумачиться як психологічний синдром, що включає три основні компоненти: емоційне виснаження (відчуття спустошеності та втрати енергії); деперсоналізацію (негативне або байдуже ставлення до клієнтів, колег, роботи) та зниження професійної ефективності (почуття незадоволеності своєю роботою, власної некомпетентності).

Герберт Фрейденбергер (Herbert Freudenberger), який одним із перших описав синдром вигорання як стан фізичного та емоційного виснаження, що виникає внаслідок тривалого професійного стресу, розглядає професійне вигорання як специфічний вид психологічного захисту, що проявляється через зміни у когнітивній, емоційній та поведінковій сферах особистості. Це свідчить про те, що процес вигорання може сприйматися як адаптивна реакція на надмірне навантаження, яка допомагає організму знизити внутрішній стрес.

Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ) у Міжнародній класифікації хвороб (МКХ-11) описує вигорання як синдром, що виникає внаслідок хронічного стресу на робочому місці, який не був успішно подоланий, і характеризується: відчуттям виснаженості, психічною дистанційованістю від роботи або негативним ставленням до неї, зниженням професійної ефективності.

Всі ці тлумачення підкреслюють важливість розуміння та виявлення професійного вигорання для запобігання негативним наслідкам як для працівника, так і для груп клієнтів, яким він допомагає.

Треба зазначити, що професійне вигорання соціальних працівників має свої особливості, адже ця професійна діяльність, як і більшість «допомагаючих професій», передбачає безпосередню та тісну взаємодію із клієнтом. Фахівці стверджують, що професійне вигорання є актуальною проблемою в Україні, особливо для працівників соціальної сфери, і супроводжується особистісною деформацією [6]. Такий підхід акцентує увагу на негативних наслідках – емоційній нестабільності, постійній напруженості та надмірній зануреності у роботу, що з часом може призвести до серйозних змін у психічному стані особистості соціального працівника та суттєво вплинути на його професійну ефективність.

Соціальна робота із людьми літнього віку є однією з найбільш емоційно виснажливих сфер для соціальних працівників, яка пов'язана з необхідністю забезпечення якісної підтримки в умовах складних життєвих обставин клієнтів. Оскільки точні дані про вікову структуру населення в умовах війни відсутні, можемо зробити приблизні розрахунки. Якщо припустити, що частка людей старших за 65 років лишається на рівні 2020 року (27% від загальної кількості населення), то при приблизних 30 мільйонах населення України на 2024 рік, кількість осіб старших за 65 років складає близько 8 мільйонів осіб [7]. В контексті нашого дослідження ця група привертає увагу не лише чисельністю, а і характеристиками та особливостями, що здатні впливати на професійне вигорання соціальних працівників. Для цього розглянемо літній період життя як окремий специфічний етап соціальної активності.

Вікові межі літнього віку є доволі розмитими, тому наукове визначення літнього віку базується на біологічних, соціальних та демографічних критеріях. Так ВООЗ, керуючись хронологічним підходом визначає літній вік від 60 років до 74, який у деяких країнах збігається з пенсійним віком. Біологічний підхід розглядає старіння як індивідуальний процес, тому хронологічний вік не завжди відображає фізичний стан і здебільшого визначається функціональним станом організму людини, її когнітивними здібностями, м'язовою силою, метаболізмом. В рамках геронтологічного підходу виокремлюються наступні вікові межі: літній вік – 60-74 роки, старечий вік – 75-89 років та довгожителі – старші за 90 років. В нашому дослідженні ми спираємось на соціальний підхід до визначення літнього віку, що зосереджується на зміні ролі у суспільстві та родині відповідно до віку, що часто пов'язано із виходом на пенсію та зміною способу життя. Слід відзначити, що у різних культурах літній вік може мати різні межі та сприйматися по-різному. Отже, визначення літнього віку залежить від контексту (медицина, соціальна політика, демографія), найчастіше початком цього етапу вважають 60 або 65 років, що триває приблизно до 75 років [8].

Ця вікова категорія населення характеризується певними особливостями. Життєві пріоритети зсуваються у бік збереження життєвої активності та підтримки здоров'я. В соціально-культурному плані відбувається переорієнтація соціальної активності та пізнавальних інтересів, людина шукає нові форми залучення у життя найближчого оточення. Головним завданням цього етапу є підтримка стабільного позитивного соціально-психологічного стану, що дозволяв би людині відчути

задоволеність прожитим життям, почуття виконаного обов'язку. Літня людина продовжує пошук доступних способів самореалізації, що може пом'якшити кризу переходу до післятрудоного життя. Основним у вирішенні вікових завдань стає мікросоціум: родина, інститути піклування, релігійні організації, родичі, сусіди, друзі по дозвіллі. Серед ризиків з якими найчастіше стикаються люди літнього віку слід назвати зловживання алкоголем та паління, відчуття самотності, бідність, суїцидальні думки та дії, занедбаність, гострі та хронічні хвороби. Дослідження становища літніх людей в Україні під час повномасштабного вторгнення Росії в Україну 2023 року [9] визначає основні проблеми літніх осіб в залежності від регіону їх перебування. Так в зоні ведення бойових дій та тимчасової окупації головними проблемами є: руйнування домівок, неможливість або труднощі з евакуацією самотніх людей; відсутність або руйнування медичної інфраструктури, установ інституційного догляду; бідність та обмежений доступ до продуктів харчування, ліків та гігієнічних засобів, що призводить до погіршення стану здоров'я. Літні люди з числа ВПО мають проблеми із житлом, часто змушені обирати між сплатою за житло та якісною їжею або медикаментами. Під впливом травми, викликані війною та вимушеним переміщенням, стан здоров'я таких людей погіршується, де то після тривалого проживання у тимчасових притулках потрапляє в інституційні установи для осіб похилого віку. Найпоширенішою проблемою з якою стикаються літні люди це доступ до продуктів харчування, гігієни та ліків, а також транспортування у безпечні місця. Переважна більшість з них мають потребу не лише у медичній допомозі, а і у психологічній та соціальній реабілітації, соціальному супроводі та допомозі вдома. Результати дослідження засвідчують, що не зважаючи на всі труднощі, літні люди в Україні виявляють стійкість, високий рівень самоорганізації та взаємодопомоги, однак залишаються вразливими.

Зусилля соціальних працівників, що працюють із людьми літнього віку, спрямовані на поліпшення умов їхнього життя, соціальне забезпечення, посилення заходів щодо додаткової соціальної підтримки, допомоги в досягненні довголіття, забезпеченні спокійної старості. Це вимагає від фахівців вивчення клієнта в його реальному соціальному середовищі, оцінки потреб, розуміння психосоціального стану особистості, урахування індивідуального досвіду та життєвих обставин людини. Спробуємо проаналізувати зв'язок професійного вигорання з наданням послуг літнім людям, а також виокремити чинники, що впливають на виникнення та загострення цього стану.

В першу чергу слід відзначити емоційне вигорання, адже робота з літніми людьми вимагає великого емоційного залучення. Унікальним у цьому плані є дослідження проведене харківськими науковцями у 2020 році серед соціальних працівників і соціальних робітників територіальних центрів соціального обслуговування Харківської області². Опитані фахівці у сфері соціальної роботи засвідчили, що люди похилого віку викликають у них переважно позитивні емоції:

² Дослідження за ініціативи громадської організації «Соціальний комунікативний центр» (м. Харків) проводилось у липні – серпні 2020 р. методом онлайн-опитування експертів (опитано 535 фахівців).

співчуття (92%), жаль (62%) та симпатію (47%), що допомагає їм у ефективному виконанні професійних завдань. Відчувають стосовно цієї групи клієнтів ненависть, насторогу та тривогу лише 2% опитаних, менше 1% інформантів зазначили, що вони байдуже ставляться до осіб похилого віку [10]. Зрозуміло, що постійний контакт із самотністю, втратою, фізичними хворобами та психологічними труднощами клієнтів може викликати співчуття, але водночас і емоційне виснаження. У багатьох людей похилого віку значно звужується коло соціальних контактів, що призводить до почуття ізоляції, втрати сенсу життя та депресивних станів. Соціальні працівники змушені надавати не лише практичну допомогу, а й емоційну підтримку, що вимагає великих витрат ресурсів та може сприяти вигоранню.

Характерною ознакою стану соціальних працівників останнім часом стає хронічний стрес зумовлений наслідками війни. Соціальні працівники стикаються з високим навантаженням, короткими термінами виконання завдань і браком ресурсів (фінансових, організаційних чи кадрових). Найвпливовішим стресовим фактором є умови війни, які посилюють проблеми як соціальних працівників, так і літніх людей. Вимушене переміщення, втрата домівки, розрив соціальних зв'язків та обмежений доступ до медичних і соціальних послуг збільшують рівень їхньої вразливості. Це, у свою чергу, підвищує навантаження на соціальних працівників, які мають опікуватися зростаючою кількістю клієнтів у кризових ситуаціях. Зараз на тлі інших соціально-економічних проблем в Україні існують проблеми із забезпеченням фінансовими ресурсами соціальних служб, зокрема тих, що працюють з літніми людьми. Через масову міграцію загострилася проблема кадрового забезпечення. Якщо в окремих регіонах, наближених до зони ведення бойових дій, нестача фахівців пов'язана із тим, що працівники їдуть через небезпеку, то у більш спокійних регіонах нестача працівників зумовлена швидким зростанням кількості клієнтів, до якої ці регіони не були готові. Дефіцит кадрів створює велике навантаження на соціальних працівників, адже на них більш обов'язків та людей, яким потрібна соціальна підтримка. Це викликає постійний стрес пов'язаний із роботою, який знижує працездатність та ефективність роботи. За таких умов роботу з літніми людьми соціальні працівники обирають неохоче, адже роботу з іншими категоріями клієнтів знайти стає легше.

Одним із найвпливовіших чинників є психологічний тиск, який соціальні працівники відчувають через відповідальність за добробут своїх літніх клієнтів, особливо якщо вони перебувають у складних життєвих обставинах. Часто працівники відчувають безпорадність через неможливість змінити деякі аспекти життя клієнтів (наприклад, важкі хвороби чи брак системної підтримки). Це може бути також втрата життєвих орієнтирів, пов'язана з війною, виходом на пенсію, втратою близьких або фізичними обмеженнями. Працівники стикаються з необхідністю підтримувати клієнтів у ситуаціях глибокої життєвої кризи, що підвищує їхню емоційну залученість і, відповідно, ризик вигорання. Соціальна адаптація літніх людей в сучасних умовах викликає труднощі. Вони часто стикаються з проблемами фінансового характеру, змінами у звичному способі життя та почуттям втрати контролю над своїм майбутнім. Ці фактори спричиняють зростання рівня тривожності та незадоволення життям, що під час спілкування з соціальними працівниками створює психологічний тиск та впливає на стан фахівця.

Як чинник професійного вигорання на окрему увагу заслуговує негативний вплив особистих історій клієнтів. Постійне вислуховування травматичних, трагічних або сумних історій може призводити до так званої вторинної травматизації (коли працівник переживає стрес, схожий на стрес клієнта).

Окремою проблемою характерною для літнього віку є сімейні конфлікти та міжпоколінні непорозуміння. Літні люди часто мають консервативні погляди, що може призводити до труднощів у комунікації як із соціальними працівниками, так і з власними родичами. Упередженість до молодших поколінь, неприйняття сучасних підходів і методів роботи створює опір певним формам допомоги, що значно ускладнює діяльність фахівців.

Ще одним важливим чинником є консерватизм у поглядах літніх людей, що впливає на специфіку роботи соціальних працівників. Літні люди схильні дотримуватися традиційних цінностей, часто відкидають сучасні зміни чи нововведення, що створює додаткові виклики у професійній діяльності. Нерідко вони висловлюють негативне ставлення до молодших поколінь, вважаючи, що ті мають недостатньо досвіду та знань. Унаслідок цього працівники можуть стикатися з опором клієнтів щодо запропонованих рішень і послуг, що вимагає від них значних психологічних зусиль.

Не можна забувати, що догляд за людьми літнього віку, зокрема тими, хто має обмежену рухливість або хронічні захворювання, може вимагати значних фізичних зусиль. Фізична втома, що зумовлена важкими умовами праці, підвищує ризики професійного вигорання.

Характерним чинником у роботі з літніми людьми є упередження та навіть стигматизація цієї професійної діяльності у суспільстві. На відміну від інших професій, що мають високий престиж, соціальні працівники, особливо які опікуються літніми людьми, часто сприймаються як другорядні, непрофесійні спеціалісти. Низький рівень соціального престижу зумовлений тим, що ця робота не завжди має видимий результат і часто асоціюється з важкими життєвими обставинами самих клієнтів.

Незважаючи на важливу роль соціальної роботи у суспільстві соціальні працівники часто не отримують належного визнання за свою працю, що може створювати відчуття непотрібності або недооціненості. У деяких випадках відсутність підтримки з боку колег чи керівництва також погіршує ситуацію. Як зазначається у дослідженні «Соціальні послуги в Україні: сучасний стан, проблеми, обмеження» оплата праці фахівців соціальної сфери не відповідає загальним ринковим тенденціям: середня заробітна плата на місяць з урахуванням премій, надбавок і доплат складає приблизно 10 000-15 000 грн [11]. Це зменшує мотивацію працівників, сприяє вигоранню та не дає змоги брати на роботу більше спеціалістів, залучати молодь та утримувати досвідчених працівників.

Висновки. Таким чином, робота з людьми похилого віку є однією з найбільш емоційно складних сфер соціальної роботи, яка може призводити до професійного вигорання. Проте через запровадження системи підтримки, розвитку навичок саморегуляції та покращення організаційних умов можна знизити цей ризик і забезпечити високу якість надання допомоги літнім людям.

На нашу думку, врахування специфіки роботи з літніми людьми в заходах спрямованих на попередження та подолання професійного вигорання соціальних працівників мають бути реалізовані як в напрямку фахівців, так і у напрямку клієнтів. Разом із заходами супервізії, яка найчастіше використовується в якості підтримки професійного середовища, потрібно заохочувати працівників та наголошувати на важливості місії, яку вони виконують, допомагаючи літнім людям. Організуюючи діяльність служб, територіальних центрів та інших установ, необхідно приділяти увагу ефективності та якості відпочинку працівників, збільшувати відведений час на роботу з окремим випадком цієї категорії клієнтів. За наявної можливості змінювати вид діяльності співробітників в середині організації (наприклад, робота з літніми клієнтами – робота з документами – навчання нових співробітників в якості наставника).

Визначенні нами чинники професійного вигорання соціальних працівників, які працюють з людьми літнього віку в умовах воєнного стану, дозволяють нам зробити висновок щодо необхідності враховувати роль, яку самі клієнти відіграють у вигоранні персоналу. Так характер і серйозність проблем клієнта, сприятливість прогнозу щодо зміни стану клієнта або ступінь особистої значущості проблем клієнта для співробітника здатні в різній мірі впливати на професійне вигорання фахівця. Ключовими у цьому процесі є регулятори взаємодії між персоналом і клієнтом, а також ставлення та реакція клієнтів на сам персонал. Зміни в структурі взаємодії між персоналом і клієнтом через чітке визначення кордонів та правил взаємодії здатне змінити очікування клієнтів щодо персоналу, а також можуть зменшити виснаження персоналу. Клієнт має усвідомлювати, що фахівець не може і не зобов'язаний вирішити всі його наявні проблеми, він не має прислужувати та заслуговує на повагу. Саме на гуманізацію стосунків між фахівцями та літніми клієнтами, на нашу думку, мають бути спрямовані інформаційні заходи на рівні громад. Підвищення іміджу соціального працівника, визнання його роботи на рівні керівництва громади, публічна підтримка та вдячність, висвітлення результатів роботи у ЗМІ здатні відновити баланс у цій взаємодії та зменшити ризики професійного вигорання.

Як ми бачимо професійне вигорання серед соціальних працівників, які працюють із літніми людьми, обумовлене комплексною взаємодією емоційних, фізичних, соціальних та організаційних чинників. Проведений нами аналіз дозволяє говорити про те, що професійне вигорання соціальних працівників, які працюють з людьми літнього віку, значною мірою обумовлене специфікою цієї категорії населення. Літні люди мають особливі потреби, а також фізіологічні, психологічні та соціальні особливості, які ускладнюють роботу фахівців та підвищують ризики емоційного виснаження. Для визначення характеру та ступеню впливу ці чинники потребують більш ретельного вивчення в рамках майбутніх кількісних та якісних досліджень. З огляду на це, подальші дослідження можуть бути спрямовані на вивчення ефективних методів профілактики професійного вигорання серед соціальних працівників, розробку адаптивних програм емоційної підтримки, а також аналіз особливостей роботи в умовах кризових ситуацій, таких як війна чи економічні потрясіння.

Важливим напрямом є також розробка стратегій взаємодії соціальних працівників з літніми клієнтами, які допоможуть знизити рівень стресу, підвищити ефективність соціальних послуг і покращити якість роботи фахівців. Дослідження особливостей професійного вигорання в контексті соціальних змін та впливу суспільних факторів може стати основою для вдосконалення професійної підготовки та підтримки соціальних працівників.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Рідкодубська Г. А. Професійне вигорання соціальних працівників // Вісник Запорізького національного університету. Педагогічні науки. 2020. № 1 (34). С. 266–271.
2. 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.
3. 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>.
4. Романовська О. В., Набільська Є. М. Причини та особливості прояву синдрому «професійного вигорання» в соціальних працівників // Науковий вісник НТУУ «КПІ». Політологія. Соціологія. Право. 2011. № 3 (11). С. 103–107.
5. Christina Maslach. The Client Role in Staff Burn-Out // Journal of Social Issues. 1978-10. Т. 34, С. 111–124. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1978.tb00778.x>.
6. Бутиліна О. В., Бугай К. Є. Професійне вигорання фахівців із соціальної роботи в умовах воєнного стану // SOCIOPROSTIR: 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>.
7. Денисюк О. М. Актуальні питання соціальної роботи : навч. посіб. / за ред. О. В. Епель, Т. Л. Лях, І. В. Силантьєва. Ужгород : РІК-У, 2023. 420 с.
8. Коваленко О. Г., Лук'янова Л. В., Помиткін Е.О., Московець Л. П. Психологія людей літнього віку: навч. посіб. Київ : ІПОД ім. І. Зязюна НАПН, 2021. 288 с.
9. Курило І. О. Літні особи в Україні під час війни: становище, потреби, приклади стійкості // Український соціум. 2023. № 4 (87). С. 9–20.
10. Сичова В. В., Хижняк Л. М., Хижняк О. В. Особи похилого віку як отримувачі соціальних послуг в уяві фахівців у сфері соціальної роботи // Український соціум. 2021, № 1 (76). С. 77–91 <https://doi.org/10.15407/socium2021.01.077>.
11. Соціальні послуги в Україні: сучасний стан, проблеми, обмеження. URL: https://parlament.org.ua/wp-content/uploads/2024/09/ali_study_socialservices.pdf (дата звернення: 12.09.2024).

Стаття надійшла до редакції 03.11.2024.

Стаття рекомендована до друку 13.12.2024.

Sadrytska Svitlana

PhD in Sociology,

Associate Professor of Sociology of Management and Social Work Department

School of Sociology,

V. N. Karazin Kharkiv National University,

4, Svobody Sq., Kharkiv, 61022, Ukraine,

e-mail: s.sadritskaya@karazin.ua

<https://orcid.org/0000-0002-9469-2313>

Selevko Maryna

1-st year master's student School of Sociology

Specialty 054 «Sociology»

Educational program «Social Management»

V. N. Karazin Kharkiv National University,

4, Svobody Sq., Kharkiv, 61022, Ukraine,

e-mail: selevko2020.8953651@student.karazin.ua

<https://orcid.org/my-orcid?orcid=0009-0001-6294-4846>

FACTORS OF PROFESSIONAL BURNOUT IN SOCIAL WORKERS WHO WORK WITH ELDERLY PEOPLE

The article examines one of the relevant problems for social work – professional burnout of specialists. Attention is focused on the impact of a complex of factors that are intensified by the work of social workers in wartime conditions. The authors pay main attention to the peculiarities of working with elderly people, which in their opinion significantly affect the professional burnout of social workers, as they require both physical and significant emotional and psychological resources. The authors analyze the age boundaries of old age, based on biological, social and demographic indicators. Age-specific characteristics of old age are considered: main tasks, influence of basic social institutions, possible risks and dangers.

The article notes the specifics of elderly people as clients of social work, emphasizing the tendency to increase the number of such clients due to demographic and socio-economic factors. The intensification of burnout manifestations under the influence of such factors as emotional exhaustion, physical fatigue, psychological pressure, negative impact of the client's personal stories, insufficient recognition and support from society are analyzed. The authors propose organizational measures to prevent burnout of social workers, taking into account the characteristics of elderly clients: regulation of time expenditures, encouragement and support of the professional environment, information work in the community, attention of management and others. The article concludes that professional burnout among social workers who work with the elderly is caused by a complex interaction of emotional, physical, social and organizational factors. Avoiding this syndrome requires comprehensive support, improving work organization, implementing emotional self-regulation strategies, taking into account the specifics of working with elderly people in measures aimed at preventing and overcoming professional burnout of social workers.

Keywords: professional burnout, social worker, social work, factors of professional burnout, old age, elderly clients.

REFERENCES

1. Ridkodubskaya, H. A. (2020). Professional burnout of social workers. *Bulletin of Zaporizhzhia National University. Pedagogical Sciences*, 1 (34), 266–271 [in Ukrainian].
2. Hlavatska, O. L. (2019). Prevention and overcoming of professional burnout of social workers. *Scientific Bulletin of Uzhhorod National University. Series: Pedagogy. Social Work*, 2(45), 41–45 [in Ukrainian].

3. Yevdokymova, I. A., & Butylina, O. V. (2019). Professional and personnel risks in social work. *Scientific and Theoretical Almanac Hrani*, 22 (2), 23–31. <https://doi.org/10.15421/171918> [in Ukrainian].
4. Romanovska, O. V., & Nabilska, Ye. M. (2011). Causes and peculiarities of the manifestation of the «professional burnout» syndrome among social workers. *Scientific Bulletin of NTUU «KPI». Political Science. Sociology. Law*, 3(11), 103–107 [in Ukrainian].
5. Maslach, C. (1978). The client role in staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 34 (4), 111–124. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1978.tb00778.x>.
6. Butylina, O. V., & Buhai, K. Ye. (2022). Professional burnout of social work specialists under martial law. *SOCIOPROSTIR: Interdisciplinary Electronic Collection of Scientific Papers on Sociology and Social Work*, 12, 24–32. <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2022-12-03> [in Ukrainian].
7. Denysiuk, O. M. (2023). *Current issues of social work: Textbook* (O. V. Epel, T. L. Liakh, & I. V. Silantiev, Eds.). Uzhhorod: RIK-U [in Ukrainian].
8. Kovalenko, O. H., Lukianova, L. V., Pomytkin, E. O., & Moskoviets, L. P. (2021). *Psychology of elderly people: Textbook*. Kyiv: IPOOD named after I. Zyazyun NAPS [in Ukrainian].
9. Kurylo, I. O. (2023). Elderly persons in Ukraine during the war: Situation, needs, and examples of resilience. *Ukrainian Society*, 4 (87), 9–20 [in Ukrainian].
10. Sychova, V. V., Khizhniak, L. M., & Khizhniak, O. V. (2021). Elderly people as recipients of social services in the perception of social work professionals. *Ukrainian Society*, 1 (76), 77–91. <https://doi.org/10.15407/socium2021.01.077> [in Ukrainian].
11. *Social services in Ukraine: Current state, problems, limitations*. (n.d.). Retrieved from https://parlament.org.ua/wp-content/uploads/2024/09/ali_study_socialservices.pdf [in Ukrainian].

The article was received by the editors 03.11.2024.

The article is recommended for printing 13.12.2024.

<https://doi.org/10.26565/2218-2470-2024-14-03>

УДК 159.922.7:616.895]:159.98.07:[378.016.018.43:004.9

Євдокимова Ірина Анатоліївна

кандидат соціологічних наук, доцент,
завідувач 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>

Вакуленко Світлана 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: s.vaculenko@karazin.ua,
<https://orcid.org/0000-0003-3293-1670>

Вітківська 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>

**ЕЛЕКТРОННИЙ НАВЧАЛЬНИЙ КУРС З ТРАВМА-
ІНФОРМОВАНОГО ПІДХОДУ ПРИ ДОПОМОЗІ ДІТЯМ В
УЯВЛЕННЯХ ЦІЛЮВИХ ГРУП
(ЗА МАТЕРІАЛАМИ ФОКУС-ГРУПОВИХ ІНТЕРВ'Ю)**

В статті автори підіймають надзвичайно важливу в умовах сьогодення проблему – проблему надання психосоціальної підтримки дітям, що наразі перебувають в Україні і в яких, внаслідок триваючої вже три роки війни, спостерігається значний рівень психологічних розладів й травматизації. Наводиться визначення поняття «психологічна травма», а також розглядаються основні її різновиди: гостра травма, хронічна травма, комплексна травма. Наголошується, що інноваційною моделлю надання психосоціальної допомоги дітям в умовах ведення воєнних дій може стати модель,

Як цитувати: Євдокимова І. А., Вакуленко С. М., Вітківська І. М. Електронний навчальний курс з травма-інформованого підходу при допомозі дітям в уявленнях цільових груп (за матеріалами фокус-групових інтерв'ю) // SOCIOПРОСТІР: міждисциплінарний електронний збірник наукових праць з соціології та соціальної роботи. 2024, № 14. С. 28–36. <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2024-14-03>

In cites: Yevdokymova, I., Vakylenko, S., Vitkovska, I. (2024). E-learning course on trauma-informed approach in helping children in the perceptions of target groups (based on focus group interviews). *SOCIOPROSTIR: the interdisciplinary online collection of scientific works on sociology and social work*, 14, 28-36. <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2024-14-03> [in Ukrainian].



побудована на травма-інформованому підході. Відтак існує нагальна потреба у створенні електронного навчального курсу, що висвітлював би питання надання допомоги дітям, які пережили травмівні події.

В створенні такого курсу зацікавлені як фахівці-практики, з огляду на професійні виклики, пов'язані із соціальною роботою з дітьми в умовах війни, так і здобувачі вищої освіти зі спеціальностей «Соціальна робота» і «Психологія» та освітяни, що викладають на відповідних освітніх програмах.

В публікації наводяться результати дослідження, проведеного в рамках міжнародного проекту «Травма-інформовані підходи у покращенні догляду та медіація», під час якого інформантами виступили представники трьох зацікавлених груп: фахівці із соціальної роботи та психологи, що представляють соціальні служби м. Харкова й п'яти територіальних громад Харківської області, студенти, які навчаються в Харківському національному університеті імені В. Н. Каразіна за спеціальностями «Соціальна робота» і «Психологія», а також науково-педагогічні працівники соціологічного факультету й факультету психології. На підставі узагальнення отриманих даних автори доходять висновку, що електронний курс має відповідати таким критеріям: доступність для всіх, хто працює з травмованими дітьми (психологів, соціальних працівників, педагогів, батьків, студентів); чітка структурованість і комплексність навчального матеріалу; практична спрямованість із застосуванням реальних кейсів і вправ; поєднання класичного та ігрового підходів для кращого засвоєння матеріалу; тривалий доступ до матеріалів курсу та можливість їхнього завантаження; можливість супервізії, що передбачає консультації та підтримку від експертів; наявність як мобільної, так і десктопної версії для зручного навчання; сертифікація, що засвідчить отримані знання й навички.

Ключові слова: діти, війна, травмівні події, психологічна травма, психосоціальна підтримка, травма-інформований підхід, електронний навчальний курс.

Актуальність проблеми. В сучасному світі, де наслідки воєнних конфліктів, соціальних криз і природних катастроф стають невід'ємною частиною життя, забезпечення психосоціальної підтримки є пріоритетним завданням. Очевидно, що діти є однією з найбільш незахищених груп і потребують уваги з боку органів державної влади, громадських організацій, міжнародних структур тощо.

Воєнні дії в Україні спричинили значний рівень стресу, травматизації та психологічних розладів серед дітей, що вимагає термінового впровадження ефективних підходів до їхньої підтримки.

В рамках загальнодержавної ініціативи Уряду України «Кращий догляд» ЮНІСЕФ та Харківська обласна військова адміністрація у партнерстві з Міністерством соціальної політики України, Національним координаційним центром розвитку сімейного виховання та піклування про дітей, Національною соціальною службою України, органами місцевого самоврядування та районними адміністраціями пілотних громад і районів реалізують програму «Кращий догляд для кожної дитини у Харківській області». Програма зорієнтована на підтримку органів державної влади в їхній діяльності щодо зміцнення системи захисту дитинства, забезпечення сімейного піклування про кожну дитину, а також доступності комплексного пакету соціальних послуг, що містить, зокрема, послугу психосоціальної підтримки.

В 2024 році з метою підтримки зазначених ініціатив у Харківській області Дитячий фонд ООН (ЮНІСЕФ) започаткував проєкт «Травма-інформовані підходи у покращенні догляду та медіація». Мета проєкту – створити інноваційну модель надання психосоціальної допомоги дітям в умовах воєнних дій та поширити її в Україні. Як пілотний регіон для розробки та реалізації цієї моделі психосоціальної підтримки дітей було обрано Харківську область. Виконавцями цього проєкту виступили міждисциплінарні команди Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна (Україна) та університету міста Ульм (Німеччина), а також інші національні й міжнародні партнери.

Оцінювання потреб у межах проєкту ЮНІСЕФ «Травма-інформовані підходи у покращенні догляду та медіація» базувалося на теоретичних положеннях щодо сутності травма-інформованого підходу. Термін «психологічна травма» (від грец. *trauma* – «рана») зазвичай використовується для опису складних психічних станів, що виникають у людини внаслідок надзвичайних стресових або загрозливих для життя подій [9, с. 546].

До основних типів травми належать: гостра травма – реакція на одноразову стресову подію, наприклад, вибух або втрата близької людини; хронічна травма – наслідок тривалого впливу стресових факторів, таких як насильство або зневага; комплексна травма – результат повторюваного переживання травматичних подій, часто в контексті особистих стосунків, наприклад, у випадках домашнього насильства.

Дитячий організм і психіка реагують на стрес інакше, ніж дорослі. Діти мають нижчий рівень когнітивної інтеграції, емоційної регуляції та життєвого досвіду, тому наслідки травматичних подій у них можуть бути глибшими й тривалішими, якщо не надати своєчасну допомогу.

Дослідження свідчать, що травматичні події, особливо ті, що пов'язані з війною, мають серйозний вплив на психічне здоров'я дітей. У багатьох з них формуються психологічні розлади, такі як посттравматичний стресовий розлад (ПТСР), депресія, тривожні стани й труднощі в спілкуванні. Основними проявами травми у дітей є: повторне переживання (флешбеки, кошмари, нав'язливі спогади); уникання (ізоляція, уникання ситуацій, що нагадують про травму); негативні зміни в настрої та мисленні (почуття провини, апатія, низька самооцінка); зміни в поведінці (агресія, ризикована поведінка, самоушкодження).

Травма-інформований підхід у роботі з дітьми, які зазнали або продовжують зазнавати впливу війни, є багаторівневою та цілісною моделлю допомоги. Його сутність полягає в розумінні впливу травми на фізичне та психічне здоров'я дитини, її поведінку, емоційні реакції та застосуванні необхідних технік втручання, які дають змогу знизити ризик повторної травматизації та сприяти відновленню фізичного та психічного стану дитини. Важливою особливістю підходу є використання не лише технік клінічного втручання, а й методів, що орієнтовані на мобілізацію ресурсів соціального середовища (сім'я, школа, соціальні служби тощо) для надання допомоги дитині.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Протягом останнього десятиліття в Україні спостерігається певний прогрес у створенні наукових, навчальних і навчально-методичних матеріалів, що стосуються травма-інформованого підходу. Ці матеріали орієнтовані переважно на роботу з дітьми, підлітками та іншими вразливими групами населення, які постраждали від травматичних подій, зокрема внаслідок війни, насильства або стихійних лих. До ключових публікацій можна віднести: монографію «Діти і війна» [5], у якій висвітлюються особливості роботи з дітьми в контексті війни, розглядаються психологічні реакції на травму, такі як ПТСР, реакції втрати та горювання. Також в монографії описано організацію психокорекційних заходів і підтримки в сімейному та освітньому середовищі; методичні посібники, такі як «Діти та війна: навчання технік зцілення» [2] та «Основи реабілітаційної психології: подолання наслідків кризи» [7], які пропонують практичні інструменти для роботи з дітьми та підлітками, що зазнали психотравмуючих подій. Вони містять конкретні методики й рекомендації для подолання наслідків травми; наукові статті, у яких висвітлено соціальні чинники психотравматизації, типологію травмуючих ситуацій, вплив психотравм на соціалізацію та психічний стан дітей, а також міжособистісні стосунки в контексті травматичних подій. Наприклад, роботи Н. Заболотної [4], О. Гірченка [1], Л. Царенко [8] та інших акцентують увагу на теоретичних і практичних аспектах надання психологічної допомоги. Також представлено багато онлайн ресурсів неформальної освіти на різних освітніх платформах, таких як Prometheus, No Stress, Дія.Освіта, EdEra. Однак вони орієнтовані переважно на психологів і педагогів, залишаючи соціальних працівників поза увагою. Попри наявність значної кількості наукових публікацій з психології, варто зазначити, що наразі відсутні міждисциплінарні дослідження, які б поєднували знання з психології, соціальної роботи та педагогіки щодо роботи з вразливими групами населення та, зокрема, з травмами у дітей. Ці прогалини в системі наявних ресурсів формальної та неформальної освіти можна частково подолати за допомогою якісно розробленого електронного навчального курсу з травма-інформованого підходу.

Метою статті є формулювання рекомендацій на основі результатів фокус-групових інтерв'ю, які можуть бути використані для розробки електронного навчального курсу в межах проєкту ЮНІСЕФ «Травма-інформовані підходи у покращенні догляду та медіація».

Виклад основного матеріалу. В межах міжнародного проєкту «Травма-інформовані підходи у покращенні догляду та медіація» було проведено два фокус-групових інтерв'ю зі студентами Каразінського університету, які здобувають освіту за спеціальностями «Соціальна робота» (соціологічний факультет) і «Психологія» (факультет психології); три фокус-групових інтерв'ю з фахівцями із соціальної роботи Центрів соціальних служб, психологами Центрів соціальних служб та спеціалістами Служби у справах дітей, які працюють у м. Харкові і п'яти територіальних громадах Харківської області (Балаклійській, Валківській, Кегичівській, Пісочинській, Чугуївській) та десять напівструктурованих інтерв'ю з науково-педагогічними працівниками факультету психології та соціологічного факультету Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна.

Всі інтерв'ю проводилися у форматі онлайн-конференцій на платформі Zoom за заздалегідь підготовленим і узгодженим топік-гайдом. Загальна кількість учасників інтерв'ю – 49 осіб. Дослідження тривало з червня до вересня 2024 року. Відповідальними виконавцями виступили експерти проєкту – науково-педагогічні працівники соціологічного факультету Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна: І. А. Євдокимова, С. М. Вакуленко, І. М. Вітковська, І. В. Даниленко, І. І. Кузіна.

За результатами інтерв'ювання всі інформанти погодилися з тим, що наразі існує гостра потреба в навчальному курсі, який висвітлював би питання надання допомоги дітям, які пережили травмивні події. Освітняни, студенти та фахівці-практики вважають, що такий курс є необхідним з огляду на професійні виклики, пов'язані з роботою з дітьми в умовах війни в Україні.

Учасники дослідження підкреслювали важливість набуття базових знань і практичних навичок для ефективного реагування на дитячі травми. Електронний навчальний курс має бути зорієнтованим на широке коло фахівців, які працюють із дітьми: психологів, соціальних працівників, а також на батьків, які прагнуть надавати підтримку своїм дітям у кризових ситуаціях. Крім того, курс може бути корисним студентам відповідних спеціальностей, зокрема майбутнім психологам і соціальним працівникам, які прагнуть поглибити свої знання у сфері травма-інформованого підходу.

Електронний навчальний курс має бути чітко структурованим і може складатися з чотирьох основних модулів. Модуль 1: Основи травми – вивчення базових понять, типів травм та їхнього впливу на дітей. Модуль 2: Скринінг та виявлення травм – методи діагностики та визначення стану дитини. Модуль 3: Психологічна підтримка та міждисциплінарна співпраця – теоретичні та практичні аспекти надання допомоги. Модуль 4: Практичні прийоми для фахівців, які не є терапевтами – інструменти й техніки роботи з травмованими дітьми для нефхівців у сфері психотерапії.

Однією з ключових переваг електронного навчального курсу є його практична спрямованість. Усі інформанти наголосили на необхідності включення до курсу значної кількості практичних вправ, кейсів, відеоматеріалів із демонстрацією технік і методик роботи з травмованими дітьми. Оптимальне співвідношення теорії та практики, за їхніми оцінками, має становити приблизно 30% та 70% відповідно. Інформанти акцентували увагу на тому, що відеоматеріали мають бути короткими, змістовними та структурованими. Доцільно створювати відеокейси, в яких фахівці пояснюватимуть застосування відповідних технік на конкретних прикладах. Також пропонувалося розробити практичні завдання, що сприятимуть закріпленню отриманих знань.

Окрім відео, курс має містити текстові матеріали, доступні для завантаження, що дозволить слухачам користуватися ними навіть після завершення навчання. В текстових лекціях рекомендувалося використовувати схеми, таблиці й цікаві факти для кращого сприйняття матеріалу. Вказувалося на можливість завантаження навчальних матеріалів, що забезпечило би слухачам доступ до них навіть після завершення навчання. Інформанти висловили різні думки щодо дизайну навчальних матеріалів. Загалом вони поділилися на дві групи: прибічників класичного стриманого оформлення та прибічників ігрового формату.

Представники першої групи вважали, що матеріали курсу мають бути оформлені в академічному стилі, подібному до університетських лекцій. Такий підхід передбачає використання текстових матеріалів, схем, таблиць і конспектів, доступних для завантаження та друку. Класичний дизайн сприяє концентрації на змісті, уникаючи відволікаючих елементів, і може бути зручним для фахівців, які звикли до традиційних навчальних форматів. З іншого боку, окремі інформанти підтримали ідею використання ігрових елементів у дизайні курсу. На їхню думку, такий формат сприяє кращому засвоєнню матеріалу та робить навчальний процес цікавим і більш інтерактивним. Ігровий підхід може включати використання коміксів, ілюстрацій, анімованих відео та динамічних елементів, що спрощують сприйняття складної інформації. Це може бути особливо корисно для молодих слухачів або студентів, які краще засвоюють матеріал через інтерактивні формати. Оптимальним рішенням для курсу може стати поєднання класичного та ігрового підходів. Така комбінація дозволить врахувати різні стилі навчання, зробивши матеріали доступними як для прихильників традиційного формату, так і для тих, хто краще сприймає інформацію в інтерактивній формі. Ігрові елементи можуть бути використані для пояснення складних тем або практичних кейсів, тоді як класичний підхід буде корисним для теоретичної частини.

Інформанти переважно пропонували створити курс тривалістю 30 годин, з окремими уроками тривалістю 1–1,5 години. Як оптимальний формат було вказане навчання двічі на тиждень з можливістю забезпечити слухачам доступ до матеріалів курсу протягом щонайменше шести місяців після його завершення. Це дозволило би глибше засвоїти інформацію та, за необхідності, повернутися до опрацьованих матеріалів.

Також інформанти підтримали ідею створення мобільної та десктопної версії курсу, що забезпечило би гнучкість навчального процесу та доступність матеріалів за будь-яких умов.

Усі інформанти підтримали ідею надання сертифіката після успішного проходження курсу. Його отримання може розглядатися як додатковий стимул для слухачів – як студентів, так і фахівців, – оскільки сертифікат може бути використаний для підвищення кваліфікації та визнаний роботодавцями. Для студентів сертифікат може слугувати інструментом отримання додаткових балів у межах навчальних дисциплін або зараховуватися як частина практики.

Окрему увагу інформанти приділили важливості супервізії – можливості отримання зворотного зв'язку від фахівців під час проходження курсу. Це може бути реалізовано у форматі онлайн-консультацій, чатів або відеозустрічей з експертами, які допоможуть слухачам розібрати складні ситуації та знайти відповіді на запитання.

Очікується, що курс надасть слухачам не лише теоретичні знання, а й практичні методики, які вони зможуть застосовувати у своїй професійній діяльності. Практична спрямованість, відеоматеріали та реальні кейси сприятимуть формуванню конкретних навичок для роботи з травмованими дітьми. Важливим компонентом результативного навчання стане можливість обговорення кейсів і отримання підтримки від супервізорів.

Висновки. Створення електронного навчального курсу з травма-інформованого підходу видається нам надзвичайно важливим в умовах війни. При його розробленні необхідно забезпечити: доступність для всіх, хто працює з травмованими дітьми (психологів, соціальних працівників, педагогів, батьків, студентів); чітку структурованість і комплексність навчального матеріалу; практичну спрямованість із застосуванням реальних кейсів і вправ; поєднання класичного та ігрового підходів для кращого засвоєння матеріалу; тривалий доступ до матеріалів курсу та можливість їхнього завантаження; супервізію, що передбачає консультації та підтримку від експертів; розроблення мобільної та десктопної версії для зручного навчання; сертифікацію, яка підтвердить отримані знання та навички.

Отже, проходження такого курсу сприятиме підвищенню професійної підготовки студентів та їхньої впевненості у власних силах під час роботи з дітьми, які пережили травмівні події; підвищенню професійної компетентності фахівців-практиків, а також покращенню якості допомоги дітям, які пережили травмівні події. Це важливий крок для забезпечення ефективної роботи у сфері соціальної підтримки та психологічної допомоги.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Гірченко О. Попередження психотравм при різних реакціях на вплив психогенних чинників // Науковий журнал «Психологічні травелогі». 2023. № 1. С. 64–76. <https://doi.org/10.31891/PT-2023-1-7>.
2. Діти та війна: навчання технік зцілення : посіб. Львів : Інститут психічного здоров'я УКУ, 2014. 98 с.
3. Досвід надання допомоги дітям і сім'ям – жертвам військового конфлікту : практ. посіб. / І. О. Корнієнко, І. М. Лісовецька, Ю. А. Луценко, Д. Д. Романовська. Київ : УНМЦ практичної психології і соціальної роботи, 2017. 152 с.
4. Заболотна Н. М., Ісаєвич С. І., Омелянська В. І. Трансформації прихильності під впливом психотравми // Габітус. 2023. Вип. 52. С. 71–75. <https://doi.org/10.32782/2663-5208>.
5. Зливков В., Лукомська С., Євдокимова Н., Ліпінська С. Діти і війна : монографія. Київ -Ніжин : Видавець ПП Лисенко М. М., 2023. 221 с.
6. Оксютович М. О., Сабадуха В. О. Психотравмуючий досвід дитини та особливості соціалізації при цьому // Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія Психологія. 2023. № 5, т. 34 (78). С. 58–65. <https://doi.org/10.32782/2709-3093/2023.5/11>.
7. Основи реабілітаційної психології: подолання наслідків кризи : навч. посіб. / за ред. Н. Пророк. Том 1. Київ, 2018. 208 с.
8. Царенко Л. Г. Особливості переживання психотравми під час воєнного конфлікту // Психологія: теорія і практика. 2019. № 1 (3). С. 158–170. [https://doi.org/10.31339/2617-9598-2019-1\(3\)-158-170](https://doi.org/10.31339/2617-9598-2019-1(3)-158-170).
9. Шапар В. Б. Сучасний тлумачний психологічний словник. Харків : Прапор, 2007. 640 с.
10. Яцина О. Ф. Вплив війни на психічне здоров'я: ознаки травматизації психіки дітей та підлітків // Наукові перспективи. 2022. № 7 (25). [https://doi.org/10.52058/2708-7530-2022-7\(25\)-554-567](https://doi.org/10.52058/2708-7530-2022-7(25)-554-567).

Стаття надійшла до редакції 03.11.2024.

Стаття рекомендована до друку 13.12.2024.

Yevdokymova Iryna

PhD (Sociology), Associate Professor,
Head 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>

Vakulyenko Svitlana

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: s.vakulyenko@karazin.ua,
<https://orcid.org/0000-0003-3293-1670>

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>.

**E-LEARNING COURSE ON TRAUMA-INFORMED APPROACH IN HELPING CHILDREN
IN THE PERCEPTIONS OF TARGET GROUPS (based on focus group interviews)**

In the article, the authors raise an extremely important problem in today's conditions – the problem of providing psychosocial support to children who are currently in Ukraine and who, as a result of the war that has been going on for three years, have a significant level of psychological disorders and traumatization. The definition of the concept of «psychological trauma» is given, and its main varieties are considered: acute trauma, chronic trauma, complex trauma. It is emphasized that an innovative model for providing psychosocial assistance to children in conditions of military operations can be a model built on a trauma-informed approach. Therefore, there is an urgent need to create an electronic training course that would highlight the issue of providing assistance to children who have experienced traumatic events. Both practitioners, given the professional challenges associated with social work with children in conditions of war, and higher education students in the specialties «Social Work» and «Psychology» and educators who teach in relevant educational programs are interested in creating such a course.

The publication presents the results of a study conducted within the framework of the international project «Trauma-Informed Approaches to Improved Care and Mediation», during which the informants were representatives of three interested groups: social work specialists and psychologists representing social services of the city of Kharkiv and five territorial communities of the Kharkiv region, students studying at the V. N. Karazin Kharkiv National University in the specialties «Social Work» and «Psychology», as well as scientific and pedagogical workers of the Faculty of Sociology and the Faculty of Psychology. Based on the generalization of the data obtained, the authors conclude that the electronic course should meet the following criteria: accessibility for everyone who works with traumatized children (psychologists, social

workers, teachers, parents, students); clear structure and complexity of the educational material; practical orientation with the use of real cases and exercises; combination of classical and game approaches for better assimilation of the material; long-term access to course materials and the ability to download them; the possibility of supervision, which provides consultations and support from experts; the availability of both mobile and desktop versions for convenient learning; certification, which will certify the acquired knowledge and skills.

Key words: *children, war, traumatic events, psychological trauma, psychosocial support, trauma-informed approach, e-learning course.*

REFERENCES

1. Hirchenko, O. (2023). Prevention of psychotrauma in various reactions to the influence of psychogenic factors. *Psychological Travelogues*, (1), 64–76. <https://doi.org/10.31891/PT-2023-1-7> [in Ukrainian].
2. *Children and War: Teaching Healing Techniques: A Handbook*. (2014). Lviv: UCU Institute of Mental Health. Retrieved from https://ipz.org.ua/wp-content/uploads/2017/10/dity_fin_ispp-1.pdf [in Ukrainian].
3. Korniienko, I. O., Lisovetska, I. M., Lutsenko, Yu. A., & Romanovska, D. D. (2017). *Experience in providing assistance to children and families – victims of military conflict: A practical guide*. Kyiv: UNMC for Practical Psychology and Social Work [in Ukrainian].
4. Zabolotna, N. M., Isayevych, S. I., & Omelyanska, V. I. (2023). Transformations of attachment under the influence of psychotrauma. *Habitus*, (52), 71–75. <https://doi.org/10.32782/2663-5208> [in Ukrainian].
5. Zlyvkov, V., Lukomska, S., Yevdokymova, N., & Lipinska, S. (2023). *Children and War: Monograph*. Kyiv-Nizhyn: Lysenko M. M. Publishing [in Ukrainian].
6. Oksiutovych, M. O., & Sabadukha, V. O. (2023). Psychotraumatic experience of a child and features of socialization. *Scientific Notes of V. I. Vernadsky TNU. Series: Psychology*, 34(78) (5), 58–65. <https://doi.org/10.32782/2709-3093/2023.5/11> [in Ukrainian].
7. Prorok, N. (Ed.). (2018). *Fundamentals of Rehabilitation Psychology: Overcoming the Consequences of Crisis (Vol. 1)*. Kyiv [in Ukrainian].
8. Tsarenko, L. G. (2019). Features of experiencing psychotrauma during military conflict. *Psychology: Theory and Practice*, (1)(3), 158–170. [https://doi.org/10.31339/2617-9598-2019-1\(3\)-158-170](https://doi.org/10.31339/2617-9598-2019-1(3)-158-170) [in Ukrainian].
9. Shapar, V. B. (2007). *Modern Explanatory Psychological Dictionary*. Kharkiv: Prapor [in Ukrainian].
10. Yatsyna, O. F. (2022). The impact of war on mental health: Signs of psychological trauma in children and adolescents. *Scientific Perspectives*, (7)(25). [https://doi.org/10.52058/2708-7530-2022-7\(25\)-554-567](https://doi.org/10.52058/2708-7530-2022-7(25)-554-567) [in Ukrainian].

The article was received by the editors 03.11.2024.
The article is recommended for printing 13.12.2024.

<https://doi.org/10.26565/2218-2470-2024-14-04>

УДК 331.108.26

Бугай Катерина Євгеніївна

студентка 2 курсу магістратури соціологічного факультету

спеціальності 054 «Соціологія»,

освітньої програми «Соціальний менеджмент»

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>

ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ В ОРГАНІЗАЦІЯХ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В УКРАЇНІ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ

У сучасних умовах, що характеризуються інтенсивними міграційними процесами, воєнними діями та обстрілами, появою нових категорій клієнтів, які потребують допомоги, високим рівнем стресу, – проблема ефективного кадрового менеджменту в організаціях соціального обслуговування постає дуже гостро. Метою статті є визначити особливості управління персоналом в організаціях соціального обслуговування в умовах воєнного стану в Україні, охарактеризувати практики кадрового менеджменту та визначити його недоліки для окреслення актуалізованих напрямів розвитку.

У статті обґрунтовується важливість підтримки емоційного стану працівників разом із впровадженням нових методів управління персоналом для зменшення впливу негативних чинників на діяльність фахівців соціальної сфери. На основі аналізу результатів розвідувального соціологічного дослідження «Кадровий менеджмент в організаціях соціального обслуговування в Харківській області» визначено основні проблеми в системі кадрового менеджменту цих організацій, а також окреслено основні напрями зміни методів управління персоналом.

Авторка розглядає особливості системи управління персоналом в організаціях соціального обслуговування, а саме, її складові (планування, відбір персоналу, адаптацію персоналу, мотивацію, навчання, атестацію та оцінювання персоналу та вивільнення), визначає недоліки і проблеми реалізації відповідних напрямів менеджменту. Також у статті проаналізовано методи роботи з персоналом в організаціях соціального обслуговування державного і недержавного сектору.

На основі викладеного матеріалу робиться висновок про важливість та необхідність удосконалення системи кадрового менеджменту в організаціях соціального обслуговування, а саме в модернізації та адаптації системи мотивації, адаптації та підбору персоналу до сучасних умов праці. А підтримка емоційного стану працівників в умовах воєнного стану має також займати пріоритетну позицію серед методів роботи з персоналом.

Як цитувати: Бугай К. Є. Особливості управління персоналом в організаціях соціального обслуговування в Україні в умовах воєнного стану // SOCIOPOSTIR: міждисциплінарний електронний збірник наукових праць з соціології та соціальної роботи. 2024, № 14. С. 37–46. <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2024-14-04>

In cites: Buhai, K. (2024). Peculiarities of human resource management in social service organizations in Ukraine under martial law. *SOCIOPOSTIR: the interdisciplinary online collection of scientific works on sociology and social work*, 14, 37-46. <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2024-14-04> [in Ukrainian].

© Бугай К. Є., 2024



[Creative Commons Attribution 4.0 International \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Ключові слова: *кадровий менеджмент, організації соціального обслуговування, система управління персоналом, відбір персоналу, адаптація персоналу, мотивація персоналу, атестація та оцінювання персоналу.*

Актуальність проблеми. Українське суспільство сьогодні стикається з серйозними викликами: воєнні дії, обстріли, що призводять до міграції населення, примусова евакуація, економічні проблеми тощо. В той же час, високий рівень стресу, відчуття небезпеки, хронічна втома, прояви посттравматичного стресового розладу як у дорослих, так і дітей впливають на загальний морально-емоційний фон. Такі умови спричинили появу нових соціальних груп, які потребують допомоги (до них, зокрема, належать внутрішньо переміщені особи, біженці, постраждалі від війни, особи, що втратили житло внаслідок воєнних дій тощо).

Для того, щоб підтримувати ці категорії населення, мають працювати належним чином організації соціального обслуговування, проте їхня діяльність також стикається з численними труднощами, що в свою чергу впливає на якість надання послуг населенню. Оскільки кадровий менеджмент виконує надважливу роль у забезпеченні функціонування організації, то ефективне управління персоналом буде сприяти стабільній та якісній роботі цих організацій.

Адаптація системи управління персоналом до сучасних умов буде сприяти зменшенню впливу негативних факторів на працівників та забезпечить ефективне функціонування організацій. Розробка рекомендацій щодо покращення кадрового менеджменту сприятиме підтримці емоційного стану працівників, запобіганню професійного вигорання, підвищенню мотивації персоналу та загальному покращенню якості соціальних послуг.

Особливості та складові кадрового менеджменту – тема, яку широко досліджували науковці в довоєнний період. Варто зазначити, що здебільшого тематичні публікації висвітлювали окремі напрями кадрового менеджменту, його методи. Але при цьому досліджень, присвячених вивченню специфіки управління персоналом в організаціях соціального обслуговування, і, зокрема, в умовах війни недостатньо.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Такі науковці як Балабанова Л. В., Сардак О. В., Руденко О. М., Штурхецький С. В., Шершньова О. В., Філіпова Н. В. досліджували систему управління персоналом [1; 11]. Темі відбору персоналу в організаціях було присвячено роботи Біндюженко В. М., Великого Ю. В., Нетудихати К. Л. та Русанової К. Д. [2; 5]. Шишкін В. О., Рогова І. В., Комар Л. Ю. досліджували таку складову кадрового менеджменту як планування персоналу [13; 8]. Недостатність наукових розвідок у визначеному аспекті проблеми обґрунтовує потребу у проведенні дослідження і уточнює мету нашої статті.

Мета статті – визначити особливості управління персоналом в організаціях соціального обслуговування в умовах воєнного стану в Україні, охарактеризувати практики кадрового менеджменту та визначити його недоліки для окреслення актуалізованих напрямів розвитку.

Виклад основного матеріалу. Організації соціального обслуговування відіграють важливу роль у підтримці населення, яке постраждало внаслідок війни. Такі організації надають не лише соціальні послуги, а й психологічні, медичні, юридичні;

здійснюють соціальне обслуговування та соціальний захист. Ці організації функціонують не лише в державному секторі, вони представлені як недержавними, так і приватними, комунальними, громадськими та благодійними об'єднаннями. Діяльність організацій соціального обслуговування орієнтована на надання комплексної допомоги й інтенсивну взаємодію з клієнтами, оскільки саме в такий спосіб можна якнайкраще та якісніше сприяти підтримці населення у складних життєвих обставинах.

У сучасних умовах на ефективне функціонування організацій соціального обслуговування часто впливає багато об'єктивних чинників. Однак, від злагодженої роботи всього колективу, стабільного емоційного стану працівників залежить ефективність роботи всієї організації, що в свою чергу забезпечує досягнення цілей, якісне надання послуг населенню, а також підтримку суспільства в складні часи [4].

Система управління персоналом в організації має виконувати роль амортизатора дії негативних чинників, координуючи роботу колективу. Зважаючи на те, що робота фахівців із соціальної роботи є надто емоційною через підвищений рівень стресу, емпатійне спілкування, високий рівень небезпеки тощо, на менеджерів з персоналу та керівництво організації покладаються важливі зобов'язання щодо оптимального і «бережливого» використання найціннішого ресурсу – людського.

Система управління персоналом орієнтована на підтримку кадрового ресурсу організації, починаючи від планування потреб у кадрах до вивільнення персоналу. Для того, щоб організація чітко слідувала своїй стратегії, досягала цілей, ефективно надавала послуги, необхідна комплексна робота з персоналом.

Одним з перших етапів кадрового менеджменту є планування. Це процес прогнозування потреби в кадрових ресурсах разом із розробкою стратегії. Цей етап є важливим для того, щоб забезпечити комплектування організації кваліфікованими, мотивованими, емоційно стійкими та організованими кадрами [13].

У межах кадрового планування здійснюється аналіз поточного стану кадрового забезпечення, розробка плану підбору та оцінювання претендентів на посаду. При цьому слід брати до уваги ризики та небезпеку, пов'язані з воєнними діями. Під час планування враховують стратегію організації, яка має бути довгостроковою та чіткою. Від рівня конкретності організаційної мети залежить формування потреби в робочій силі [8, с. 18].

Після формування потреби в кадровому забезпеченні необхідно, спираючись на стратегію організації, проводити набір та відбір персоналу. На цьому етапі відбувається не лише підбір персоналу, а і його пошук та попередня оцінка кандидатів [2].

У межах цього етапу використовують безліч методів, кожен з яких орієнтовний на залучення працівників різних ланок: вищої, середньої та нижчої. Наприклад, хедхантинг – метод пошуку персоналу вищої ланки, для реалізації якого залучають відповідного фахівця – рекрутера. Існує два напрямки: прямий пошук (пропонування більш вигідного місця роботи штатним працівникам) і нетворкінг (покладання на рекрутингове агентство). Даний метод є тривалим, але при цьому досить ефективним [5; 9].

Для залучення працівників середньої ланки зазвичай використовують метод рекрутингу. Цей метод характеризується пошуком персоналу з його оцінкою. Зазвичай пошук кандидатів відбувається серед тих, хто перебуває в активному пошуку працевлаштування.

А для залучення працівників нижчої ланки найчастіше застосовують метод скринінгу. Перевагою цього методу є можливість залучити велику кількість працівників за певними критеріями відбору. Інструментом пошуку є розміщення оголошень на різних платформах, а також співпраця з Державною службою зайнятості [6].

На сьогодні поширеним та популярним методом залучення персоналу є прелімінаринг. Він характеризується підбором персоналу серед молодих фахівців (зазвичай студентів старших курсів та випускників).

Для того, щоб досягнути головної мети – залучення кваліфікованого, емоційно стійкого та мотивованого персоналу, менеджери використовують безліч методів відбору. Серед основних можна назвати метод анкетування, співбесіда, метод тестування та перевірки рекомендацій з попереднього місця роботи тощо. Зважаючи на особливості роботи в організаціях соціального обслуговування доцільно застосовувати методику «case-інтерв'ю», що полягає в тому, щоб запропонувати кандидату певну ситуацію (можна навіть стресову, неординарну), яка ідентична повсякденним завданням фахівця відповідної посади. В свою чергу кандидат має самостійно вирішити цю проблему. За допомогою цього методу можна не тільки оцінити професійні навички претендента, а і його сильні та слабкі сторони в стані стресу, його загальну підготовку і креативність тощо.

Адаптація персоналу – наступна не менш важлива складова системи кадрового менеджменту. Робота за цим напрямом сприяє успішному засвоєнню у нового працівника цінностей організації, правил і вимог, її корпоративної культури тощо [7]. Існує декілька методів адаптації працівників: економічні (матеріальна підтримка та заохочення фінансового характеру), організаційно-адміністративні (менторство, інструктажі та навчання тощо) та соціально-психологічні методи (тімбілдінг, тренінги для зміцнення командного духу, комунікації тощо).

Для того, щоб новий працівник якнайшвидше включився в колектив та адаптувався на новому робочому місці, застосовують й сучасні методи адаптації. Серед них можна виділити модель tell-show-do (tell – розкажи, show – покажи, do – зроби) допомагає правильно побудувати роботу між ментором і новачком, швидко та якісно засвоювати нові навички [10, с. 161]. Ця модель складається з трьох етапів, на кожному з яких наставник покроково пояснює всі нюанси роботи, а працівник повторює під його наглядом.

Доволі результативним є метод job-shadowing. У межах цієї моделі ментор та працівник тісно співпрацюють, протягом всього часу адаптації вони знаходяться разом і працівник вчиться на прикладі ментора.

Після етапу адаптації важливою складовою також є постійний моніторинг професійного рівня, емоційного стану працівників. Для цього менеджери здійснюють оцінювання персоналу. В межах цього процесу проводиться визначення відповідності характеристик працівників до вимог, які висуває посада, на якій вони працюють [1; 11].

Не втрачає актуальності питання мотивації соціальних працівників. Рівень мотивації фахівців впливає на якість наданих послуг, мінімізацію ризиків вигорання і професійної деформації і, в цілому, на ефективність роботи організації.

Мотивація як одне із завдань менеджера має комплексний характер, а саме включає як матеріальні, так і нематеріальні методи. Окремо ці методи є неефективними, а іноді навіть і зовсім недієвими. Матеріальні методи орієнтовані на задоволення матеріальних потреб працівників (підвищення зарплати, премії, система штрафів та бонусів тощо). Нематеріальні ж методи мають ширший спектр дії і спрямовані на різні соціально-психологічні запити людини (підтримка корпоративної культури як зовнішньої, так і внутрішньої, похвала та система привілеїв за виконання або перевиконання плану, сприяння у підвищенні кваліфікації та навчання працівників тощо).

Вивільнення персоналу є також важливим етапом у системі кадрового менеджменту, який характеризується здійсненням комплексу заходів щодо підтримки звільнених працівників. Цей процес включає в себе обов'язкове попередження працівника про його вивільнення, а також підготовку всіх необхідних документів та реалізація виплат.

На сьогодні одним із сучасних та поширених методів безпечного вивільнення працівників є використання програми аутплейсменту [12]. Цей метод вивільнення персоналу характеризується комунікацією із працівником шляхом консультацій щодо складання резюме, працевлаштування, психологічної підтримки тощо. Головною метою даної програми є мінімізація негативних наслідків (зниження рівня репутації, погіршення атмосфери всередині колективу тощо) після вивільнення працівника та його всебічна підтримка. Доцільність такого підходу до вивільнення працівників соціальних служб обумовлюється важливістю збереження їх ментального здоров'я та позитивного іміджу організації.

Прийнято вважати, що кадровий менеджмент зазвичай виконує лише свою традиційну функцію – підбір персоналу, сприяння в адаптації та мотивації працівників, але це не так. Управління персоналом виконує ще й специфічну функцію, яка в організаціях соціального обслуговування набуває особливої ваги. Ця специфічна задача полягає в тому, щоб перешкоджати професійному вигоранню працівників, зберігати їхнє фізичне та психологічне здоров'я, попереджати деформації та втому.

Оскільки робота в організаціях соціального обслуговування характеризується постійною тривогою та переживаннями за власну безпеку, безпеку родини та клієнтів, важким емоційним навантаженням, необхідністю розв'язувати складні проблеми клієнтів, відбувається накопичення стресу і напруження, що згодом відбивається і на стані фізичного здоров'я фахівців.

З огляду на визначені особливості професійної діяльності фахівців із соціальної роботи варто застосовувати інклюзивний підхід у кадровому менеджменті організацій соціального обслуговування, що полягає в підтримці та прийнятті кожного члена колективу таким, який він є, з усіма його змінами, спричиненими воєнними діями та наслідками, які вони несуть.

Результати розвідувального соціологічного дослідження «Кадровий менеджмент в організаціях соціального обслуговування в Харківській області», проведеного авторкою в листопаді 2024 року, дозволили схарактеризувати реальний стан системи кадрового менеджменту в державних та недержавних організаціях

соціального обслуговування в Харківській області, які виступили об'єктом вивчення. Методом збору первинної інформації було глибинне інтерв'ю face-to-face, а також бесіда з використанням телефонного та відеозв'язку. В опитуванні взяли участь 12 експертів (працівники організацій соціального обслуговування різних ланок).

Отримані результати дали змогу зрозуміти, що необхідне оновлення системи кадрового менеджменту, бо всі опитані відповіли, що в межах їхньої організації є лише так званий «кадровик», що займається лише документацією та підбором персоналу. Всі ж інші напрями роботи з персоналом (система навчання персоналу, адаптації, мотивації тощо) здійснюються вищим керівництвом несистемно (*«...немає такої людини у нас. Так, у нас є відділ кадрів просто, але там більше вони працюють з паперами»*). Також респондентами було зазначено, що система підбору персоналу здійснюється шляхом застосування методу співбесіди, під час якої відбувається діалог керівника організації з претендентом, без застосування сучасних методик діагностики професійних і особистісних якостей фахівця (*«...працівників запрошують на співбесіду із директором центру, начальником відділу кадрів, там перевіряють мотивацію, досвід. Потім приймається рішення»*). При цьому, як зазначили експерти, існують труднощі із залученням персоналу, що пов'язані здебільшого із воєнними діями та їхніми наслідками (*«...труднощі все-таки виникають, вони пов'язані з особистою безпекою, люди мають розуміти, що офіс знаходиться в центрі міста, всім страшно за свою безпеку. Це і стрес, і тривожність. Тому з цим є певні труднощі, тому що особиста безпека має бути на першому місці»*). Це обумовлює ще одне завдання кадрового менеджменту, яке пов'язане із забезпеченням безпеки працівників, хоча б відносної, наскільки це можливо в наш час. Тут можна сказати про обладнання укриття в офісі або в доступному місці поблизу нього, забезпечення працівників засобами особистої безпеки (бронежилети, каски, аптечки – для тих, хто має від'їжджати в більш небезпечні місця). Також важливим є забезпечення та організація тренінгів з надання першої домедичної допомоги або з тактичної медицини, при цьому повторювати цю практику варто періодично, для відпрацювання та засвоєння. Такий підхід сприятиме залученню кандидатів та знизить ризики для штатних працівників.

Якщо характеризувати процес адаптації нових співробітників, то він зазвичай проходив без втручання «кадровика» чи керівника організації та без застосування відповідних заходів. Для 9 з 12 опитаних процес адаптації виявився складним (*«...треба було звикнути, потрібен був час та допомога в цьому. Ніхто не підказував, що і як робити»*, *«...важкувало було, бо багато всього нового одразу...для керівництва було якось все одно, для них головний був результат, і щоб ми працювали, і як можна скоріше»*). Втім, декілька респондентів поділились позитивним досвідом адаптації із застосуванням адаптаційних програм та зі значним залученням керівництва до цього процесу (комунікація та підтримка підлеглих).

У межах дослідження було вивчено думку експертів щодо пріоритетності видів мотивації персоналу. 9 з 12 опитаних зазначили, що саме комплексний підхід до мотивації є кращим (забезпечення персоналу належними умовами та ресурсами для праці *«...гідні умови праці без сумніву впливають, бо коли тобі комфортно ти сконцентрований вже тільки на роботі, тоді і працюєш краще. А коли умови є незадовільними твоя концентрація здебільшого направлена на задоволення своїх потреб, а вже потім на роботу»*; нематеріальне стимулювання, як-от певні привілеї,

подяки, можливості розвитку, гнучкий графік, тимбілдінг тощо («...гроші це добре звичайно, але вони того не варті, якщо у людини настільки важкий графік, що ніколи відпочивати»); матеріальне заохочення персоналу, як приклад, система бонусів, підвищення заробітної плати («...також надихає підвищення зарплати, що твоєю роботу цінують і це теж важливо»).

Також було досліджено вплив негативних факторів як на професійну діяльність, так і на емоційний стан працівників організацій соціального обслуговування в умовах війни. Було з'ясовано, що всі експерти без виключення відчують сильний вплив війни на своє життя і роботу. З початком повномасштабного вторгнення сталося безліч змін, основними з яких експерти зазначили підвищений рівень тривоги та погіршення емоційного стану («...доводиться здебільшого робити більшість заходів онлайн, щоб не наражати нікого на небезпеку, а так не дуже ефективно працювати, на жаль. Також постійно думаєш за свою безпеку, це іноді заважає зосередитись»); робота в нових умовах, що різко змінюються («...важко працювати, багато обмежень через обстріли», «...перебої зі світлом через обстріли також присутні»); підвищений рівень емоційного спілкування з клієнтами, що призводить до вторинної травми («...важко іноді зібрати себе до купи після розмов з ними[з клієнтами], є дуже складні випадки»); зміна правил та алгоритмів роботи під впливом нових обставин («...також довелось змінити вектор і розуміння як працювати») та збільшення кількості людей, які потребують різної допомоги («...з'являються нові категорії населення. Це і ВПО, і люди зі складними життєвими обставинами, військовослужбовці, ветерани та їхні сім'ї. тому з'являється великий пласт роботи, потрібно застосовувати нові методи. Їхня кількість зростає, тому і об'єм роботи стає значно більшим»).

При цьому важливим є те, що всі 12 експертів стикнулися із проблемою професійного та емоційного вигорання. Звичайно, кожен, незалежно від статі, посади, віку відчуває ці зміни. («...Ви знаєте, в перші дні після евакуації було важко. В моральному плані. Воно все бахкало, все чутно. Зараз нормально, діватися нікуди, треба працювати. Але буває всяке»; «...бували такі моменти, коли мені нічого не хотілося. З великим обсягом роботи це пов'язано було, важко справлятися, бо ми мали надати екстрену допомогу евакуйованим людям із Липецької та Вовчанської громади»).

Висновки. За результатами проведеного аналізу можна зробити певні висновки. Головним напрямом кадрової роботи має стати запровадження системних заходів з підтримки психоемоційного стану фахівців (періодичні сесії з психологом, тренінги стресостійкості та профілактики емоційного вигорання, навчальні програми, спрямовані на розуміння і діагностику професійної втоми, внутріньоорганізаційні заходи з підтримки позитивного морально-психологічного клімату у колективах тощо).

Доцільно розробити довгострокову стратегію з урахуванням сучасних викликів та потреб як працівників, так і організації. Застосування сучасних та адаптованих методів кадрового менеджменту позитивно впливатиме на імідж та визнання організації з боку клієнтів та інших стейкхолдерів, що в свою чергу буде підвищувати якість послуг, які надаються населенню.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Балабанова Л. В., Сардак О. В. Управління персоналом : навч. посіб. Київ : Професіонал, 2006. 512 с.
2. Біндюженко В. М. Система набору та відбору персоналу організації та формування кадрової політики // Ефективна економіка. 2017, № 5. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=5602> (дата звернення: 24.08.2024).
3. Бондар Т. В., Краснонос А. С. Сучасні методи мотивації персоналу // Економіка та суспільство. Менеджмент. 2023, Вип. 57. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-57-114>.
4. Бутиліна О. В., Бугай К. Є. Професійне вигорання фахівців із соціальної роботи в умовах воєнного стану // SOCIOPROSTIR : 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>
5. Великий Ю. В., Нетудихата К. Л., Русанова К. Д. Підбір та відбір персоналу як ключові етапи в кадровому менеджменті // Економіка та управління підприємствами. 2018, Вип. 26. С. 90–95.
6. Гуцуляк Н. П. Сучасні методи підбору персоналу // Сфера зайнятості і доходів в умовах цифрової економіки: механізми регулювання, виклики та доміанти розвитку : зб. тез доп. учасників міжнар. наук.- практ. конф. (м. Київ, 23–24 жовтня 2019 року) / за ред. А. М. Колот. Київ : КНЕУ. 2019. С. 69–75.
7. Карабаджак К. І. Методи адаптації персоналу // Управління розвитком. 2013. № 14, С. 19–21.
8. Комар Л. Ю. Розробка методики планування персоналу // Управління розвитком. 2012, № 10. С. 17–21.
9. Лисюк Н. А. Сутність підбору та основні методи пошуку персоналу на підприємствах // Управління розвитком. 2013, № 10. С. 113–116.
10. Малтиз В. В., Тарасенко Ю. В. Адаптація персоналу як спосіб формування кадрової політики організації // Приазовський економічний вісник. Економіка та управління підприємствами. 2019, Вип. 6 (17). С. 158–162.
11. Руденко О. М., Штурхецький С. В., Шершньова О. В., Філіпова Н. В. HR-менеджмент у публічному управлінні : навч. посіб. Київ : Кондор-Видавництво, 2016. 124 с.
12. Ткач О. А. Аутплейсмент – сучасний спосіб звільнення персоналу // Ефективна економіка. 2014. № 12. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=3936> (дата звернення: 24.08.2024).
13. Шишкін В. О., Рогова І. В. Планування потреби в персоналі як один з основних чинників успішного розвитку підприємства // Агросвіт. Економіка АПК. 2009, № 11. С. 34–36.

Стаття надійшла до редакції 01.11.2024.

Стаття рекомендована до друку 13.12.2024.

Buhai Kateryna

2-nd year master's student School of Sociology

Specialty 054 «Sociology»

Educational program «Social Management»

V. N. Karazin Kharkiv National University,

4, Svobody Sq., Kharkiv, a1022, Ukraine,

e-mail: katebugay0@gmail.com,

<https://orcid.org/0000-0003-3397-5149>

PECULIARITIES OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT IN SOCIAL SERVICE ORGANIZATIONS IN UKRAINE UNDER MARTIAL LAW

The article examines the important issue of human resource management in social service organizations in the current working environment characterized by a large flow of migration, military operations and shelling, the emergence of new categories of clients in need of assistance, and high levels of stress. The article substantiates the importance of maintaining the emotional state of employees along with the introduction of new methods of personnel management to reduce the impact of negative factors on the activities of social service professionals. The purpose of this article is to identify the peculiarities of personnel management in social service organizations under martial law in Ukraine, to characterize human resource management practices, and to determine their shortcomings in order to outline relevant directions for development. Based on the results of the qualitative analysis of the reconnaissance sociological study “Human Resources Management in Social Service Organizations in Kharkiv Region”, the main problems in the system of human resources management of such organizations are identified, and the main needs for changing the methods of human resources management are outlined.

The author's of the article consider the features of the personnel management system in social service organizations, namely its components (planning, personnel selection, personnel adaptation, motivation, training, personnel certification and evaluation, dismissal). The article also analyzes the methods of working with personnel in organizations of the social sphere.

On the basis of the presented material, a conclusion is made about the importance and necessity of improving the personnel management system in social service organizations, namely in the modernization and adaptation of the system of motivation, adaptation and selection of personnel to modern working conditions. And maintaining the emotional state of employees in the conditions of martial law should also occupy a priority position among personnel management methods.

Keywords: *personnel management, social service organizations, personnel management system, personnel selection, personnel adaptation, personnel motivation, certification and evaluation of personnel.*

REFERENCES

1. Balabanova, L. V., & Sardak, O. V. (2006). *Human resource management: Textbook*. Kyiv: Professional [in Ukrainian].
2. Bindyuzhenko, V. M. (2017). The system of recruitment and selection of personnel in an organization and the formation of personnel policy. *Efficient Economy*, (5). <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=5602> [in Ukrainian].
3. Bondar, T. V., & Krasnonos, A. S. (2023). Modern methods of personnel motivation. *Economy and Society. Management*, 57. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-57-114> [in Ukrainian].
4. Butilina, O. V., & Bugai, K. Ye. (2022). Professional burnout of social work specialists under martial law conditions. *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].
5. Velykyi, Yu. V., Netudykhata, K. L., & Rusanova, K. D. (2018). Recruitment and selection as key stages in personnel management. *Economics and Business Management*, (26), 90–95. [in Ukrainian].

6. Hutsulyak, N. P. (2019). Modern methods of personnel selection. In A. M. Kolot (Ed.), *Employment and income sphere in the digital economy: Regulatory mechanisms, challenges, and development priorities: Proceedings of the International Scientific and Practical Conference (Kyiv, October 23–24, 2019)* (pp. 69–75). Kyiv: KNEU [in Ukrainian].
7. Karabadzhak, K. I. (2013). Methods of personnel adaptation. *Development Management*, (14), 19–21 [in Ukrainian].
8. Komar, L. Yu. (2012). Development of personnel planning methodology. *Development Management*, (10), 17–21 [in Ukrainian].
9. Lysiuk, N. A. (2013). The essence of recruitment and key methods of personnel search in enterprises. *Development Management*, (10), 113–116. [in Ukrainian].
10. Maltiz, V. V., & Tarasenko, Yu. V. (2019). Personnel adaptation as a way of forming an organization's personnel policy. *Pryazovskyi Economic Bulletin. Economics and Business Management*, 6 (17), 158–162. [in Ukrainian].
11. Tkach, O. A. (2014). Outplacement – A modern method of employee dismissal. *Efficient Economy*, (12). Retrieved from <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=3936> [in Ukrainian].
12. Shyshkin, V. O., & Rohova, I. V. (2009). Personnel needs planning as one of the key factors in the successful development of an enterprise. *Agroworld. Agro-Industrial Economy*, (11), 34–36 [in Ukrainian].

The article was received by the editors 01.11.2024.

The article is recommended for printing 13.12.2024.

<https://doi.org/10.26565/2218-2470-2024-14-05>

УДК 364-43(477)

Нестеренко Дар'я Андріївна

бакалавр з соціальної роботи,

студентка 3 курсу бакалавріату

факультету психології, соціальної роботи та спеціальної освіти

спеціальності «Практична психологія»

Київського столичного університету імені Б. Грінченка,

вулиця Бульварно-Кудрявська, 18/2, Київ, 04053, Україна

e-mail: mrs.nesterenkods@gmail.com,

<https://orcid.org/0009-0009-4438-6965>

ПСИХОЛОГІЧНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ У КОНТЕКСТІ ВІЙНИ: НЕОБХІДНІСТЬ ПІДГОТОВКИ ТА ПЕРЕПІДГОТОВКИ ФАХІВЦІВ

У статті визначається необхідність підвищення психологічної компетентності соціальних працівників у контексті роботи з вразливими групами населення в умовах повномасштабного вторгнення та його наслідків для ментального здоров'я населення. Актуальність дослідження обумовлена зростанням кількості людей із психологічними проблемами, зокрема посттравматичними стресовими розладами (ПТСР), депресією та тривожністю, що вимагає від соціальних працівників відповідних навичок роботи з травмованими клієнтами. Метою статті є обґрунтування необхідності та визначення основних напрямів посилення психологічної компетентності соціальних працівників у системі підготовки, перепідготовки і підвищення кваліфікації.

Визначається, що соціальні працівники стикаються зі значним емоційним навантаженням, що призводить до ризику професійного вигорання. Для ефективної роботи з вразливими групами населення, такими як військовослужбовці, ветерани, внутрішньо переміщені особи та діти, необхідно розвивати психологічну компетентність, включаючи навички саморегуляції та роботи з травмою.

Сфера застосування результатів дослідження охоплює освітні програми для майбутніх соціальних працівників, а також програми підвищення кваліфікації фахівців. Робота із формування і посилення психологічної компетентності має бути системною. Для забезпечення якісної підготовки та перепідготовки соціальних працівників необхідно впровадити відповідні зміни в освітніх програмах, зокрема додати спеціалізовані курси з психологічної підтримки, кризової інтервенції та роботи з травмою. Також, авторка пропонує впровадження спеціалізованих курсів, тренінгів, супервізій та менторських програм, спрямованих на розвиток психологічних навичок та підтримку емоційного стану фахівців, що працюють. Висновки статті підкреслюють стратегічну важливість підвищення психологічної компетентності соціальних працівників для покращення якості надання соціальних послуг та стабілізації соціально-психологічного стану суспільства.

Як цитувати: Нестеренко Д. А. Психологічна компетентність соціальних працівників у контексті війни: необхідність підготовки та перепідготовки фахівців // SOCIOPOSTIR: міждисциплінарний електронний збірник наукових праць з соціології та соціальної роботи. 2024, № 14. С. 47–58. <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2024-14-05>

In cites: Nesterenko, D. (2024). Psychological competence of social workers in the context of war: the need for training and retraining of professionals. *SOCIOPOSTIR: the interdisciplinary online collection of scientific works on sociology and social work*, 14, 47-58. <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2024-14-05> [in Ukrainian].

© Нестеренко Д. А., 2024



[Creative Commons Attribution 4.0 International \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Ключові слова: *психологічна компетентність, травма, соціальний працівник, підготовка соціальних працівників, соціальна робота в умовах війни.*

Актуальність проблеми. Виклики, пов'язані з повномасштабним вторгненнями, висувають нові вимоги до соціальних працівників, зокрема щодо їхньої професійної підготовки. Через повномасштабне вторгнення частка населення України, що мають психологічні проблеми зростає щодня. За даними дослідницької групи Gradus Research станом на осінь 2023 року лише 38% відсотків опитуваних оцінюють свій стан як задовільний, в той час як 11% (це на 5% більше у порівнянні з попереднім роком) оцінюють власний стан як незадовільний та 51% як середній [2]. Ще на початку повномасштабного вторгнення МОЗ прогнозували, що близько 15 мільйонам українців буде потрібна психологічна підтримка після пережитого під час війни. За даними ВООЗ станом на вересень 2024 року близько 10 млн. осіб мають ризик психічних розладів різної складності [5]. Підтвердженням цим даним є реальна статистична ситуація закріплена ЕСОЗ у 2023 році: 12.5 тисяч пацієнтів лише з зафіксованим діагнозом ПТСР серед цивільних, тоді як серед військових частка осіб з ПТСР становить 29% [5]. За даними скринінгової платформи психічного здоров'я «Anima.ua», оприлюдненими у 2023 році, близько 40% відсотків опитаних щодня відчувують фізіологічні прояви стресу, наприклад, втому або зниження енергії, зниження інтересу чи відчуття задоволення від справ, мають проблеми зі сном, тощо; та 11% опитаних мають суїцидальні думки [4]. Найпоширенішими проблемами є депресія, тривожні розлади, психосоматичні порушення, а також часто як наслідок зловживання алкоголем і розвиток інших залежностей. Аналізуючи ці данні, слід зважати на те, що мова йде лише про зафіксовані випадки, адже велика частка населення не звертається за допомогою. Однак враховуючи соціально-політичну ситуацію в країні, що загострюється щодня, прогнозується збільшення кількості осіб з такими проблемами.

За цих обставин питання соціальної підтримки стає не просто актуальним, а критично необхідним. Майже кожен громадянин України так чи інакше потребуватиме допомоги соціальних працівників – як безпосередньо, так і опосередковано. Особливо це стосується вразливих груп, перелік яких також щодня збільшується. Соціальні працівники є ключовою ланкою в системі допомоги, сьогодні вони мають бути підготовленими до роботи з наслідками травматичного досвіду, стресу, тривожних розладів та кризових ситуацій. Без належного рівня психологічної компетентності соціальні працівники не зможуть ефективно надавати соціальну підтримку категоріям населення, які її потребують. Крім того, варто враховувати, що самі соціальні працівники зазнають значного емоційного навантаження, адже працюють із людьми, що перебувають у стресових і кризових станах. Відсутність належної психологічної підготовки та навичок саморегуляції призводить до швидкого емоційного вигорання, професійної деформації та втрати ефективності роботи. Саме тому питання підготовки та перепідготовки соціальних працівників із акцентом на психологічні аспекти є не просто нагальним, а стратегічним для системи соціальної допомоги і забезпечення в Україні.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У наукових публікаціях, як українські, так і зарубіжні дослідники підкреслюють, що психологічні та соціальні чинники відіграють ключову роль у формуванні професійної компетентності фахівців, які працюють у сфері «людина-людина». Саме ці аспекти визначають ефективність їхньої діяльності, здатність до взаємодії з клієнтами, розуміння їхніх потреб та надання якісної допомоги.

Проблеми психологічного стану різних категорій населення, що постраждали від війни, досліджували О. Чуйко [9], О. Братасюк, Н. Чепелєва, О. Кочубей, І. Кононова. В їхніх роботах висвітлюються особливості переживання травматичного досвіду, адаптації до мирного життя, наслідки ПТСР та інші психологічні аспекти. Дослідження, присвячені соціальній роботі в кризових умовах, зокрема під час війни представлені у працях Т. Семигіної [7], О. Бутиліної, І. Євдокимової [1], О. Столярик [8], В. Савицького [6]. Вони розглядають особливості роботи з внутрішньо переміщеними особами, ветеранами, сім'ями військових, проте здебільшого фокусуються на організаційних та правових аспектах соціальної роботи, залишаючи психологічну підготовку фахівців поза детальним аналізом. Т. Семигіна [7], О. Пожидаєва, А. Андрющенко, С. Горбунова-Рубан відображають у своїх роботах проблеми підготовки фахівців соціальної роботи в Україні. У цих працях аналізуються підходи до підготовки фахівців соціальної сфери, однак питання розвитку психологічної стійкості та спеціалізованих навичок роботи з травмованими клієнтами залишається недостатньо розкритим. Проаналізувавши наукову літературу, можна зробити висновок, що глибоке вивчення обраної проблеми на сьогодні недостатнє.

Мета статті – обґрунтувати необхідність та визначити основні напрями посилення психологічної компетентності соціальних працівників у системі підготовки, перепідготовки і підвищення кваліфікації.

Виклад основного матеріалу. Стан ментального здоров'я українців погіршився ще за часів COVID-19. Тоді в Україні, як і у всьому світі, спостерігалась негативна статистика поширеності розладів психічного здоров'я. Не встигнувши оговтатись, населення України опинилось в умовах страшної війни, де кожен день це переживання великої кількості болі, втрат та стресу. За дослідженнями ВООЗ кожен 5-й громадянин України або вже має, або матиме психічні розлади. ВООЗ прогнозує, що якнайменш у 13% населення спостерігатимуться (або вже спостерігаються) легкі форми депресії, тривоги та ПТСР. Тоді як 4% населення матимуть перераховані психічні розлади середньої ступені важкості, а у 5% українців буде виявлено важкі форми психічних розладів такі як: важка депресія та тривога, біполярні розлади, шизофренія, важкий ступінь ПТСР тощо [5].

Погіршення психологічного стану спостерігається серед всього населення України, не залежно від географії їх проживання. Кожен громадянин України сьогодні це потенційний клієнт соціальної роботи, оскільки основна сутність соціальної роботи – це допомога та підтримка людей, що опинились у складних життєвих обставинах та не можуть подолати їх самотійно. В умовах війни люди переживають безпрецедентний досвід, що стає каталізатором усіх існуючих до цього проблем.

Сформувались найбільш уразливі групи населення, для яких ризик розвитку серйозних психологічних проблем є абсолютно реалістичним. Це такі групи, як військовослужбовці та їх сім'ї; ветерани-війни; внутрішньо переміщені особи; люди, що пережили окупацію; діти. Всі вони є об'єктами соціальної роботи та клієнтами соціальних працівників. Звісно, перераховані групи клієнтів, потребують надання окремої психологічної допомоги від психологів, однак значення психологічної компетентності соціальних працівників на сьогодні недооцінена.

Досить часто розуміння процесу надання допомоги зводиться до концепції слідування готовим алгоритмам та стандартам, ігноруючи процес взаємодії між клієнтом та соціальним працівником. Така модель надання допомоги є застарілою та неефективною. Кожен клієнт приходить до фахівця зі своєю унікальною ситуацією, що вимагає індивідуального підходу. Соціальний працівник, як ключова ланка у системі допомоги, повинен мати можливість оцінити складність проблеми, розуміти психологічний стан клієнта та визначати відповідний спосіб підтримки. Процес допомоги клієнту не є автоматизованим чи стандартизованим за єдиним шаблоном, бо кожен випадок має свої особливості, контекст і досвід. Важливість психологічної компетентності соціальних працівників полягає в їх здатності не лише дотримуватись заздалегідь визначених процедур, а й мати навички для адаптації до конкретних ситуацій, а також для взаємодії з клієнтом, яка враховує його емоційний та психологічний стан.

Психологічні проблеми, спричинені травматичним досвідом війни, мають складний і багатовимірний характер. Окрема складність полягає в індивідуальності кожного випадку, однак можна схарактеризувати загальні найпоширеніші реакції та емоційні стани визначених категорій клієнтів [6].

Психологічний стан військовослужбовців та ветеранів характеризується наступним:

- навіть за мирних умов вони можуть відчувати напругу, гостро реагувати на різкі звуки або певні ситуації, що нагадують про війну;
- неконтрольовані повторювані картини пережитих подій, що можуть викликати сильний стрес і паніку;
- безсоння, нічні кошмари, страх засинати через ризик повернення страшних образів у снах;
- складнощі у вираженні почуттів, проблеми з комунікацією в сім'ї та суспільстві, уникання соціальних контактів;
- почуття провини того, хто вижив, гостре переживання через загибель товаришів, що може викликати самозвинувачення та емоційну ізоляцію.

Психологічний стан сімей військовослужбовців. Члени сімей військових стикаються з тривалим емоційним навантаженням, оскільки вони переживають:

- очікування новин із фронту, страх втрати близької людини, хронічне нерве виснаження;
- навантаження через самостійне ведення господарства, виховання дітей, ухвалення важливих рішень без підтримки партнера;
- емоційну нестабільність, перепади настрою, спалахи агресії або, навпаки, апатія та емоційне виснаження;
- обмежене соціальне життя, відчуженість від суспільства, брак емоційної підтримки.

Психологічний стан внутрішньо переміщених осіб. Люди, які вимушено покинули свої домівки, часто переживають:

- розрив соціальних зв'язків, втрату звичного середовища, невизначеність майбутнього;
- переживання за рідних, що залишилися в небезпечних регіонах, постійне очікування нових загроз;
- складність із пошуком роботи, фінансові труднощі, відчуття залежності від допомоги інших;
- труднощі з інтеграцією у нове середовище, відчуття неприйняття або байдужості з боку місцевого населення.

Психологічний стан людей, що пережили окупацію. Ця категорія людей часто має:

- відчуття безнадійності та повну втрату контролю над життям, які сформувались внаслідок тривалого перебування в стані страху та підпорядкування;
- кожен аспект життя може нагадувати про пережиті знущання, приниження, нестачу їжі, ізоляцію;
- підозрілість до людей, страх відверто висловлювати свої думки, відчуття постійної загрози;
- відчуття «чужих» навіть серед своїх, труднощі у відновленні звичних комунікацій та зв'язків.

Психологічний стан дітей. Діти є найуразливішою категорією, оскільки їхня психіка ще не сформована та не має захисних механізмів. Вони можуть стикатися з:

- Регресивною поведінкою, поверненням до попередніх етапів розвитку (енурез, боязнь розлуки, відмова від самостійних дій).
- Емоційною нестабільністю: часті зміни настрою, агресія, істерики або, навпаки, апатія.
- відсутністю інтересу до навчального процесу, погіршенням пам'яті, проблемами із засвоєнням інформації.
- боязню гучних звуків, сторонніх людей, страху втратити батьків.
- проявами агресії, бунтівною поведінкою, замкнутістю, униканням спілкування з однолітками або, навпаки, надмірною імпульсивністю і прагненням до ризикованих дій.
- відчуттям відчуженості, проблемами у формуванні дружніх зв'язків, небажанням брати участь у колективних заходах.

Визначені вище психологічні проблеми з якими стикаються окремі категорії не є окремими випадками, а часто є складовою частиною більш глибоких психічних розладів.

Однією з найпоширеніших реакцій на пережиту травму є посттравматичний стресовий розлад (ПТСР). Це стан, що виникає у відповідь на пережиту небезпеку, насильство або загрозу життю. Люди з ПТСР можуть переживати нав'язливі спогади, кошмари, підвищену тривожність та емоційну нестабільність. Часто вони уникають ситуацій, які нагадують їм про травматичний досвід, що може обмежувати їхнє соціальне життя та професійну діяльність.

Окрім ПТСР, значну загрозу становлять депресивні розлади, що виникають через втрату близьких, дому, стабільності та сенсу життя. Симптомами депресії є пригнічений настрій, втрата інтересу до діяльності, почуття провини, безнадійності, труднощі з концентрацією уваги та фізичне виснаження. Депресія може супроводжуватися суїцидальними думками, що потребує негайної професійної допомоги.

Тривожні розлади є наступною поширеною проблемою. Вони можуть проявлятися у вигляді генералізованої тривоги, панічних атак, соціальної тривожності або obsесивно-компульсивних симптомів. Війна, нестабільність, невизначеність щодо майбутнього сприяють постійному відчуттю загрози, що виснажує нервову систему та призводить до хронічного стресу.

Окрему категорію становлять психосоматичні розлади. Це стани, за яких психологічний дискомфорт проявляється через фізичні симптоми, такі як головний біль, порушення серцевого ритму, проблеми зі шлунково-кишковим трактом, хронічна втома та порушення сну.

Характеризуючи цю проблему слід враховувати те, що війна не зупиняється ні на день, та усі люди мають ризик повторної травматизації, що спричиняє погіршення їх стану. Ситуація в країні створює нові причини для стресу та напруження, починаючи від графіків вимкнення світла, закінчуючи, на жаль, втратою близьких.

Соціальні працівники повинні мати достатню психологічну компетентність, щоб правильно оцінювати ситуацію клієнта, надавати первинну підтримку та спрямовувати до спеціалістів для подальшої роботи над психічним здоров'ям, надавати соціальні послуги, зважаючи на стан клієнтів [9]. Відсутність належної уваги до цих проблем може провокувати виникнення нових проблем. По-перше, це ускладнення психічних розладів, оскільки без належної підтримки, ПТСР, депресія та тривожні розлади можуть прогресувати та набувати нових форм або ступенів важкості. Досить часто погіршення стану виражається у виникненні залежностей, наприклад алкогольної чи наркотичної, а також здійсненні самогубств. По-друге, це підвищення ризику соціальної ізоляції, оскільки без належної підтримки багато клієнтів можуть уникати контактів із суспільством, що ускладнює їх інтеграцію та адаптацію, та негативно відображається на їх стані.

У цілому, відсутність правильного підходу з урахуванням особливостей психологічного та емоційного стану клієнтів знижує якість надання соціальних послуг, або інколи стає повною перешкодою для здійснення підтримки та допомоги. Як вже було зазначено, люди, які пережили травму через війну, – це велика та різноманітна група клієнтів, до якої входять військовослужбовці, ветерани, внутрішньо переміщені особи, діти, які втратили близьких, та багато інших, хто постраждав від наслідків війни. Чисельність цієї групи продовжує зростати, і навіть після перемоги вони залишатимуться клієнтами соціальних служб, оскільки наслідки травми можуть проявлятися протягом багатьох років. Робота з такими клієнтами є довготривалою, комплексною та вимагає не лише одноразової допомоги, але й супроводу на всіх етапах їхнього відновлення.

Усі перераховані раніше проблеми ментального здоров'я українців становлять колективну травму. Ігноруючи необхідність врахування нових компетенцій фахівців

у допомозі населенню, ми лише загострюємо колективну травму. Колективна травма створює ефект «соціального вигорання»: суспільство втрачає згуртованість, зростає агресія, знижується довіра до інших та інституцій. Це призводить до посилення поляризації, ізоляції груп та загального застою, що перешкоджає відновленню та розвитку, які наразі є дуже важливими для нашої держави у боротьбі за свободу і незалежність.

Окремим важливим аспектом, який обґрунтовує необхідність посилення психологічної компетентності у роботі з клієнтами в умовах війни є стан самих фахівців. Робота з вразливими категоріями населення, що зазнали травми в умовах війни є емоційно та психологічно важкою не лише безпосередньо для клієнта, а й для самого фахівця. Отже, актуалізується проблема емоційного вигорання, тривожного стану та як наслідок професійного вигорання соціальних працівників. Існує також можливість виникнення у фахівця стану втоми від співчуття. Це стан стресу, напруження, накопиченої травматизації у фахівця, що виникає під час роботи та допомоги клієнтам через переживання на собі стану та досвіду від травмуючої події клієнта. Такий стан виражається як у вигляді емоційної, так і фізичної втоми. Особливо існує ризик виникнення цього стану, коли фахівець не має змогу у повному обсязі розв'язати проблеми клієнта, навіть якщо ці умови не залежать від нього.

Ефективна робота з вразливими категоріями населення, такими як військовослужбовці та їхні сім'ї, ветерани війни, люди, які пережили окупацію, внутрішньо переміщені особи, діти та інші групи, що найбільше постраждали від війни, неможлива без розвиненої психологічної компетентності у фахівця з соціальної роботи. Психологічна компетентність соціального працівника – це комплекс психологічних знань, вміння аналізувати стан клієнта та будувати взаємодію з ним, враховуючи його емоційний і психічний стан [9]. Саме тому необхідно провести системні зміни у підготовці та перепідготовці фахівців соціальної роботи, зосередившись на розвитку їхніх психологічних навичок. Наразі багато програм навчання не враховують сучасних викликів, із якими стикаються соціальні працівники, особливо в умовах війни та посткризового відновлення. Попередня підготовка соціальних працівників не була розрахована на роботу в таких екстремальних умовах, оскільки ніколи раніше Україна не стикалася з подібним масштабом гуманітарної кризи, психологічних травм та соціальних потрясінь. Війна принесла нові форми страждань, нові проблеми та запити, що вимагає від фахівців глибокого розуміння психологічних механізмів цих станів та вмінь ефективно на них реагувати. Для забезпечення ефективної роботи соціальних працівників у нових обставинах необхідно впровадити системні зміни як на рівні підготовки майбутніх фахівців, так і на рівні підвищення кваліфікації вже працюючих соціальних працівників:

1. Впровадження змін у освіту й підготовку майбутніх фахівців. В освітні програми з навчання майбутніх соціальних працівників слід впроваджувати окремі спеціалізовані курси та дисципліни, що окреслюють особливості роботи з людьми, що пережили травму. Наповнити зміст програм спеціалізованими дисциплінами та курсами, що сприятимуть формуванню психологічних знань фахівців, уявлення про травму, можливі психологічні та емоційні стани та їх наслідки. Наприклад, курси з основ психологічної підтримки, кризової інтервенції, роботи з травмою,

комунікативних навичок у складних ситуаціях. Це допоможе майбутнім фахівцям краще розуміти потреби клієнтів і ефективно реагувати на них. Надавати перевагу провадженню цих курсів як обов'язкових. Наразі, якщо проаналізувати освітньо-професійні програми за спеціальністю «Соціальна робота», здебільшого спостерігаємо лише загальні дисципліни, які слугують як вступні та не сприяють формування потрібних навичок у майбутніх фахівців. Важливо збільшити кількість практичних занять, де студенти зможуть відпрацьовувати навички роботи з людьми, які переживають психологічні труднощі. Можна запровадити симуляційні ігри, кейс-стаді, роботу з реальними ситуаціями під наглядом досвідчених наставників. Це допоможе студентам краще засвоїти теоретичні знання та набутти впевненості у своїх діях. Корисним може бути міждисциплінарний підхід, а саме співпраця з психологами, психотерапевтами та іншими фахівцями під час навчання. Такі заходи дозволять навчальним закладам готувати справді кваліфікованих фахівців, а також зменшать потребу у додатковій підготовці для тих фахівців, що розпочинають свою професійну діяльність.

Не менш важливим є навчання та підвищення кваліфікації фахівців, що працюють. Потреба у кваліфікованих соціальних працівниках, які можуть працювати з людьми, що зазнали травм, є нагальною вже зараз. Тому не варто гаяти час і поглиблювати існуючі проблеми, а слід оперативно надавати допомогу, щоб якомога швидше стабілізувати їх стан. Для цього необхідно впроваджувати програми, спрямовані на розвиток професійних навичок і знань, які дозволять фахівцям ефективно працювати з такою категорією клієнтів. Це може включати організацію спеціалізованих тренінгів, майстер-класів та навчальних курсів, де соціальні працівники зможуть не лише отримати теоретичні знання, але й опрацювати їх на практиці. Наприклад, можна проводити тренінги, спрямовані на розвиток психологічної компетентності фахівців, де вони навчатимуться розуміти особливості психічного стану людей, які пережили травму, та ефективно взаємодіяти з ними. Також важливими є програми, які навчають керуванню емоційним станом, технікам самопомоги та методам відновлення психічного благополуччя. Такі навички дозволять соціальним працівникам не лише надавати якісну допомогу клієнтам, але й піклуватися про власний психічний стан, що є ключовим у їхній роботі. В Україні вже існують приклади реалізації подібних ініціатив. Зокрема, психосоціальні програми, які реалізуються за підтримки міжнародних організацій, зокрема IOM та UNICEF. У рамках таких програм проводяться психосоціальні сесії, де соціальні працівники можуть навчитись методам роботи з людьми, які пережили травми, та отримують практичні навички для надання допомоги, а також для опанування власним станом. Крім того, в Україні активно розвиваються ініціативи, спрямовані на підвищення кваліфікації соціальних працівників через онлайн-платформи та вебінари. Наприклад, Український інститут когнітивно-поведінкової терапії (УІКПТ) проводить навчальні курси з навчання роботи з травмою. Такі програми можуть бути для соціальних працівників джерелом здобуття актуальних знань та вдосконалення своїх навичок. Гарним прикладом є платформа онлайн навчання Prometheus. На цій платформі фахівці можуть безкоштовно та в зручному форматі здобути нові знання по роботі з травмою, наприклад завдяки таким онлайн-курсам як: «Травматичний досвід і ПТСР:

інструментарій для психотерапевта». В курсі міститься інформація стосовно розуміння поняття травми, травматичного досвіду, діагностичних ознак та практичних методів роботи з людьми, що пережили травматичний досвід. Інформація з цього курсу є корисною не тільки для психотерапевтів, як це зазначено в назві курсу, а й для інших фахівців, що працюють з такими клієнтами. Ще, курс «Психологія стресу та способи боротьби з ним», де фахівці можуть поглибити свої знання про стрес, його вплив на людину та методи боротьби з ним. За цими прикладами можна створити безліч курсів для соціальних працівників стосовно роботи з травмою.

Також це можуть бути спільні заходи з фахівцями, що вже мають практичний досвід роботи з цією категорією клієнтів, що будуть ділитись досвідом та навчати колег. До таких заходів можна залучати фахівців й інших галузей, наприклад психологів, для підвищення обізнаності соціальних працівників. Доцільно залучати й самих ветеранів, оскільки серед них вже є особи, які пройшли цей шлях та надають підтримку іншим, стають фахівцями в цьому напрямі. Важливо приділити питанню підготовки фахівців окрему увагу та відповідально поставитись до цього процесу. Робота з вразливими групами населення, які зазнали травм внаслідок війни, вимагає не лише теоретичних знань, але й практичного досвіду. Одним із ефективним підходів є організація спільних заходів із фахівцями, які вже мають практичний досвід роботи з такими клієнтами. Такі заходи можуть включати конференції, панельні дискусії, воркшопи, майстер-класи та інші форми взаємодії, де і фахівці між собою діляться знаннями, стратегіями та досвідом.

Окрім організації спеціалізованих тренінгів та навчальних курсів, ще одним ефективним способом підвищення кваліфікації соціальних працівників є систематичні супервізії. Супервізія дозволяє соціальним працівникам удосконалювати свої професійні навички через аналіз реальних випадків, отримання експертного зворотного зв'язку та обговорення ефективних стратегій взаємодії з клієнтами. Вона може здійснюватися у форматі індивідуальних консультацій або групових сесій, що сприяє глибшому розумінню психологічних процесів і підвищенню якості надання допомоги. Важливим аспектом супервізії є її роль у профілактиці професійного вигорання, адже регулярна підтримка від колег і наставників допомагає фахівцям зберігати емоційний баланс і мотивацію до роботи. Запровадження супервізійних програм може відбуватися на базі соціальних служб, реабілітаційних центрів або освітніх установ, що спеціалізуються на підготовці соціальних працівників. Крім того, використання онлайн-формату дає змогу залучати до процесу експертів з інших регіонів або навіть міжнародних спеціалістів, що значно розширює доступ до якісної професійної підтримки.

Окрім супервізій, гарним варіантом підвищення кваліфікації соціальних працівників можуть стати менторські програми. Їхня сутність полягає у створенні системи наставництва, коли досвідчені спеціалісти супроводжують молодих фахівців, допомагаючи їм адаптуватися до складних робочих умов і розвивати професійні компетенції. У рамках таких програм соціальні працівники можуть брати участь у спільних консультаціях, практичних заняттях, а також отримувати індивідуальні рекомендації щодо вдосконалення своїх навичок. Менторські програми можуть базуватися на співпраці з університетами, де досвідчені викладачі та практики

допомагають майбутнім соціальним працівникам готуватися до роботи з вразливими групами населення. Такі ініціативи не лише сприятимуть підвищенню рівня психологічної компетентності фахівців, а й формуванню професійної спільноти, де соціальні працівники матимуть можливість безперервно розвиватися, обмінюватися досвідом та отримувати необхідну підтримку у своїй складній, але надзвичайно важливій роботі.

Висновки. На підставі проведеного аналізу можна зробити наступні висновки. Підвищення психологічної компетентності соціальних працівників є нагальним питанням підготовки та перепідготовки фахівців для роботи в умовах повномасштабного вторгнення та його наслідків. Серед клієнтів соціальної роботи внаслідок травми, спричиненою війною, зростає кількість людей з психологічними проблемами, зокрема посттравматичними стресовими розладами, депресією та тривожністю, що вимагає від соціальних працівників відповідних навичок взаємодії. Ефективна робота з вразливими групами населення, такими як військовослужбовці, ветерани, внутрішньо переміщені особи, діти, люди, що пережили окупацію та іншими, неможлива без розвиненої психологічної компетентності, вміння працювати з травмою. Крім того, соціальні працівники самі піддаються ризику емоційного вигорання, що підкреслює необхідність впровадження програм підтримки та навчання, спрямованих на розвиток їхньої психологічної стійкості. Для забезпечення якісної підготовки та перепідготовки соціальних працівників необхідно впровадити системні зміни в освітніх програмах, зокрема додати спеціалізовані курси з психологічної підтримки, кризової інтервенції та роботи з травмою. Також важливим є організація тренінгів, майстер-класів, супервізій та менторських програм для вже працюючих фахівців, що дозволить їм ефективно працювати з клієнтами та піклуватися про власний психічний стан. Таким чином, підвищення психологічної компетентності соціальних працівників як складової їх підготовки та перепідготовки є стратегічним завданням, яке не лише покращить якість надання соціальних послуг, але й сприятиме стабілізації соціально-психологічного стану усього суспільства.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Бутиліна О. В., Євдокимова І. А. Підготовка соціальних працівників до роботи з військовими та особами, які постраждали внаслідок війни // Актуальні дослідження в соціальній сфері : матеріали двадцять другої міжнародної науково-практичної конференції (м. Одеса, 17 листопада 2023 р.) / гол. ред. В. В. Корнєшук. Одеса : ФОП Бондаренко М. О., 2023. С. 144–146.
2. Дослідження «Ментальне здоров'я та ставлення українців до психологічної допомоги під час війни» (жовтень, 2023). URL: <https://bbu.org.ua/doslidzhennya-gradus-research-mentalne-zdorov-ya-ta-stavlennya-ukrainsiv-do-psihologichnoi-dopomogi-pid-chas-viini-zhovten-2023/> (дата звернення: 02.10.2024).
3. Керик О. Є. Формування соціально-психологічної компетентності у процесі професійної підготовки майбутніх соціальних педагогів // Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: «Педагогіка. Соціальна робота». 2013. Вип. 35. С. 81–83.
4. Ментальні розлади: що показує дослідження «Anima.ua» серед українців. URL: <https://suspilne.media/rivne/525417-mentalni-rozladi-so-pokazue-doslidzenna-anima-ua-sered-ukrainsiv/> (дата звернення: 11.10.2024).

5. Понад 8,5 млн українців мають ризик психічних розладів через війну – ВООЗ.
URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-society/3567887-ponad-85-miljona-ukrainsiv-maut-rizik-psihicnih-rozladiv-cerez-vijnu-vooz.html> (дата звернення: 12.10.2024).
6. Савицький В. І. Особливості військової соціальної роботи з різними категоріями клієнтів // Вісник НТУУ «КПІ». Серія: «Політологія. Соціологія. Право». 2011. № 1 (9). С. 131–137.
7. Семигіна Т. В. Психосоціальна підтримка тих, хто пережив війну: завдання для політики // Розвиток основних напрямів соціогуманітарних наук: проблеми та перспективи : збірник статей та тез IV Всеукраїнської науково-практичної конференції з міжнародною участю (м. Кам'янське, 6–7 квітня 2017 р.) / за наук. ред. К. Ю. Богомаза. Кам'янське : ДДТУ, 2017. С. 15–17.
8. Семигіна Т. В., Столярик О. Ю. Соціальна робота в умовах травматизації населення внаслідок війни: практика та освіта // Проблеми та перспективи економіки та менеджменту : матеріали міжнародної науково-практичної конференції (м. Черкаси, серпень 2024 р.). Черкаси, 2024. С. 59–63.
9. Чуйко О. В. Психологічний зміст професійної компетентності соціального працівника // Актуальні проблеми психології. 2009. № 7 (20). С. 244–247.
10. Шевчук О., Клименко Ю. Роль особистості соціального працівника в ефективній взаємодії з клієнтом // Ввічливість. Humanitas. 2023. № 6. С. 50–55. URL: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.6.8>.

Стаття надійшла до редакції 04.11.2024.

Стаття рекомендована до друку 13.12.2024.

Nesterenko Daria

Bachelor of Social Work,
3th-year undergraduate student
of the School of Psychology, Social Work, and Special Education
Specialty «Practical Psychology»,
Borys Grinchenko Kyiv Metropolitan University,
18/2, Bulvarno-Kudriavska St., Kyiv, 04053, Ukraine,
e-mail: mrs.nesterenkods@gmail.com,
<https://orcid.org/0009-0009-4438-6965>

PSYCHOLOGICAL COMPETENCE OF SOCIAL WORKERS IN THE CONTEXT OF WAR: THE NEED FOR TRAINING AND RETRAINING OF PROFESSIONALS

The article examines the need to improve the psychological competence of social workers in the context of working with vulnerable groups in the context of a full-scale invasion and its consequences for the mental health of the population. The relevance of the study is due to the growing number of people with psychological problems, including post-traumatic stress disorders (PTSD), depression and anxiety, which requires new skills for social workers to work with traumatized clients. The purpose of the article is to substantiate the need to improve psychological competence as a component of the training and retraining of social workers.

The research methodology is based on the analysis of statistical data, scientific literature and the results of an empirical study conducted by the author through in-depth interviews with current professionals. The results of the study confirm that social workers face significant emotional stress, which leads to the risk of professional burnout. To work effectively with vulnerable populations, such as military personnel, veterans,

internally displaced persons, and children, it is necessary to develop psychological competence, including self-regulation and trauma management skills.

The scope of the research results includes educational programs for future social workers, as well as professional development programs for existing professionals. The authors propose the introduction of specialized courses, trainings, supervision, and mentoring programs aimed at developing psychological skills and supporting the emotional state of employees. The conclusions of the article emphasize the strategic importance of improving the psychological competence of social workers to improve the quality of social services and stabilize the socio-psychological state of society.

Key words: *psychological competence, trauma, social worker, social worker training, social work in war.*

REFERENCES

1. Butylina, O. V., & Yevdokimova, I. A. (2023). Preparation of social workers to work with military personnel and war-affected individuals. *Current research in the social sphere: Proceedings of the 22nd international scientific-practical conference* (Odesa, November 17, 2023)] (pp. 144–146). FOP Bondarenko M. O. [in Ukrainian].
2. Research «Mental health and attitudes of Ukrainians towards psychological assistance during the war». (2023, October). Retrieved from <https://bbu.org.ua/doslidzhennya-gradus-research-mentalne-zdorov-ya-ta-stavlennya-ukrainciv-do-psiologichnoi-dopomogi-pid-chas-viini-zhovten-2023> [in Ukrainian].
3. Keryk, O. Ye. (2013). Formation of socio-psychological competence in the process of professional training of future social educators. *Scientific Bulletin of Uzhhorod University. Series: «Pedagogy. Social Work»*, 35, 81–83 [in Ukrainian].
4. Mental disorders: What the research «Anima.ua» shows among Ukrainians. (2024.). Retrieved from <https://suspilne.media/rivne/525417-mentalni-rozladi-so-pokazue-doslidzenna-animaua-sered-ukrainciv/> [in Ukrainian].
5. More than 8.5 million Ukrainians are at risk of mental disorders due to the war – WHO. Ukrinform. Retrieved from <https://www.ukrinform.ua/rubric-society/3567887-ponad-85-miljona-ukrainciv-maut-rizik-psihicnih-rozladv-cerez-vijnu-vooz.html> [in Ukrainian].
6. Savytskyi, V. I. (2011). Peculiarities of military social work with different categories of clients]. *Bulletin of NTUU «KPI». Series: «Political Science. Sociology. Law»*, 1(9), 131–137 [in Ukrainian].
7. Semihina, T. V. (2017). Psychosocial support for war survivors: Tasks for policy. *Development of the main directions of social sciences and humanities: Problems and prospects. Collection of articles and abstracts of the 4th All-Ukrainian scientific-practical conference with international participation.* (pp. 15–17). DDTU. [in Ukrainian].
8. Semihina, T. V., & Stoliaryk, O. Yu. (2024). Social work in the context of population traumatization due to war: Practice and education. *International scientific-practical conference «Problems and prospects of economics and management»* (pp. 59–63) [in Ukrainian].
9. Chuyko, O. V. (2009). Psychological content of the professional competence of a social worker. *Current problems of psychology*, 7 (20), 244–247 [in Ukrainian].
10. Shevchuk, O., & Klymenko, Yu. (2023). The role of the social worker's personality in effective interaction with the client. *Humanitas*, (6), 50–55. <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.6.8> [in Ukrainian].

The article was received by the editors 04.11.2024.

The article is recommended for printing 13.12.2024.

<https://doi.org/10.26565/2218-2470-2024-14-06>

УДК 374.7.091.33-027.22:364.07(477.54)«364»

Гусейнов Андрій Романович

студент 2 курсу магістратури соціологічного факультету

спеціальності 054 «Соціологія»

освітньої програми «Соціальний менеджмент»

Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна,

соціальний менеджер відділу організації роботи з соціально-психологічної

допомоги для надавачів соціальних послуг Харківського обласного центру

соціальних служб,

майдан Свободи, 5, Держпром, м. Харків, 61022, Україна,

е-mail: xf1ght777@gmail.com,

<https://orcid.org/0009-0004-9999-8153>

Євдокимова Ірина Анатоліївна

кандидат соціологічних наук, доцент,

завідувач кафедри соціології управління та соціальної роботи

Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна,

майдан Свободи, 4, Харків, 61022, Україна,

е-mail: i.yevdokimova@karazin.ua,

<https://orcid.org/0000-0001-7099-757X>

ТРЕНІНГИ В ДІЯЛЬНОСТІ ХАРКІВСЬКОГО ОБЛАСНОГО ЦЕНТРУ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ В УМОВАХ ВІЙНИ

Війна в Україні спричинила масштабні соціальні виклики, які потребують оперативних рішень та адаптаційних заходів з боку державних і недержавних організацій, зокрема центрів соціальних служб. Харківський обласний центр соціальних служб відіграє ключову роль у забезпеченні соціального захисту вразливих категорій населення, наданні методичної підтримки та підвищенні професійної компетентності фахівців соціальної сфери.

Метою статті є визначити особливості та проблеми проведення тренінгів в діяльності Харківського обласного центру соціальних служб в умовах війни.

В статті запропоновано визначення тренінгу як організованого процесу навчання, який передбачає використання спеціальних методів та підходів для набуття учасниками необхідних навичок і знань, а також наведено класифікації тренінгів та схарактеризовано головні етапи їх організації та проведення. Також в статті відзначено, що тренінги стали з 2020 року важливим напрямом роботи обласних центрів соціальних служб в Україні, в тому числі Харківського обласного центру соціальних служб.

Як цитувати: Гусейнов А. Р., Євдокимова І. А. Тренінги в діяльності Харківського обласного центру соціальних служб в умовах війни // SOCIOПРОСТІР: міждисциплінарний електронний збірник наукових праць з соціології та соціальної роботи. 2024, № 14. С. 59–68. <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2024-14-06>

In cites: Huseynov A., Yevdokymova, I. (2024). Trainings in the activities of the kharkiv regional center for social services in wartime. *SOCIOPROSTIR: the interdisciplinary online collection of scientific works on sociology and social work*, 14, 59-68. <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2024-14-06> [in Ukrainian].

© Гусейнов А. Р., Євдокимова І. А., 2024



[Creative Commons Attribution 4.0 International \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

В статті проаналізовано особливості діяльності Харківського обласного центру соціальних служб в умовах війни та наведено результати емпіричного дослідження, яке було проведено за допомогою методів опитування учасників тренінгів та тренера Харківського обласного центру соціальних служб. Результати опитування дозволили зробити висновок про те, що більшість учасників позитивно оцінюють тренінгову діяльність центру, відзначають її практичну спрямованість, актуальність тематики та високий рівень організації. Водночас було виявлено певні труднощі, пов'язані із безпековою ситуацією, логістичними обмеженнями та потребою у розширенні тематики тренінгів.

В статті також запропоновано рекомендації щодо покращення тренінгової роботи в Харківському обласному центрі соціальних служб. Зокрема, було відзначено важливість гнучких форматів навчання, поєднання офлайн- та онлайн-заходів, розширення тематики тренінгів, удосконалення їх методологічної бази.

Ключові слова: *тренінг, соціальна служба, обласний центр соціальних служб, соціальна робота, оцінка.*

Актуальність проблеми. Війна в Україні спричинила значні соціальні виклики, які потребують негайних рішень та адаптації з боку організацій різних форм власності та сфер діяльності, зокрема центрів соціальних служб. Серед найбільш актуальних проблем можна виділити масове вимушене переміщення населення, зростання кількості людей з інвалідністю, погіршення психоемоційного стану громадян, а також збільшення кількості сімей, що потрапили у складні життєві обставини. В таких умовах усі організації, в тому числі й центри соціальних служб, змушені впроваджувати ефективні методи роботи, які сприятимуть швидкій адаптації до нових умов, підвищенню якості послуг, згуртованості колективу та розвитку необхідних професійних компетенцій у працівників. Одним із важливих інструментів в цьому контексті виступають тренінги.

Вивчення особливостей та проблем, що виникають при організації тренінгових заходів у центрах соціальних служб України, а також розробка відповідних рекомендацій щодо їх удосконалення є надзвичайно актуальним науково-практичним завданням. Адже ефективність тренінгової роботи безпосередньо впливає на загальну результативність функціонування цих організацій у кризових умовах.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питанням дослідження тренінгів присвятили свої праці такі науковці, як К. Левін, який розглядав основи групової динаміки та вивчав вплив тренінгів на зміну поведінки; Б. Такман, який є автором концепції етапів розвитку команд, яка широко застосовується у тренінговій практиці; Д. Дьюї, який зробив акцент на практичному навчанні через досвід; А. Бандура, який досліджував соціально-когнітивні аспекти навчання, зокрема процеси поведінкового моделювання; та Д. МакГрегор, який аналізував мотиваційні фактори в управлінні персоналом через тренінгові програми, та ін. Проте варто зазначити, що соціологічні дослідження, присвячені аналізу тренінгів у діяльності центрів соціальних служб України, залишаються малодослідженою темою. Саме такі наукові розвідки могли б сприяти виявленню існуючих проблем і розробці відповідних рекомендацій для їхнього вирішення.

Мета статті – визначити особливості та проблеми проведення тренінгів у Харківському обласному центрі соціальних служб в умовах війни.

Виклад основного матеріалу. Тренінг – це організований процес навчання, який передбачає використання спеціальних методів та підходів для набуття учасниками необхідних навичок і знань. В сучасних організаціях тренінги виступають одним з найбільш поширених методів навчання персоналу, який забезпечує ефективний підхід до формування нових знань та навичок. До того ж тренінги є доволі гнучким методом, адже дозволяють адаптувати навчання під конкретні потреби організації та її персоналу, орієнтовані на надання працівникам як теоретичних, так і практичних знань. Тренінги також сприяють розвитку не лише професійних, а й особистісних компетенцій учасників, що є важливим фактором для успішної діяльності в сучасному конкурентному середовищі.

Класифікація тренінгів може здійснюватися за різними критеріями. Наприклад, за змістом тренінги поділяють на тренінги розвитку або такі, що спрямовані на вдосконалення професійних навичок персоналу (комунікація, лідерство, технічні компетенції тощо); мотиваційні тренінги, які спрямовані на розвиток мотивації персоналу, формування в нього позитивного ставлення до роботи; адаптаційні тренінги – це такі, які допомагають новим співробітникам краще адаптуватись на робочому місці. За таким критерієм, як методологія проведення, тренінги поділяють на теоретичні або такі, що переважно спрямовані на надання теоретичних знань та проводяться у формі лекцій з презентаціями; практико-орієнтовані тренінги спрямовані в першу чергу на формування практичних навичок та, відповідно, проводяться з використанням інтерактивних вправ та групових завдань; змішані тренінги поєднують характеристики перших двох типів тренінгів. В сучасних умовах, актуальності також набула класифікація тренінгів за таким критерієм, як організаційна форма їх проведення. Відповідно до цього критерію виокремлюють офлайн-тренінги, які проводяться в класичному форматі з безпосередньою взаємодією учасників; онлайн-тренінги – проводяться дистанційно з використанням цифрових платформ; та змішані тренінги, які комбінують традиційну та онлайн-форму проведення.

Ефективність тренінгів значною мірою залежить від методів навчання. До методів, які найчастіше застосовують в тренінгах, можна віднести рольові ігри, групові дискусії, кейс-метод, мозковий штурм та інші.

Процес організації та проведення тренінгу включає кілька етапів. Найчастіше в науково-методичних публікаціях до них відносять наступні:

- 1) Аналіз потреб учасників та визначення основних цілей тренінгу та очікуваних результатів.
- 2) Розробка програми тренінгу. На цьому етапі відбувається підготовка навчальних матеріалів та методичних рекомендацій, включаючи презентаційні матеріали, кейси та вправи, відбувається вибір методів та форм проведення тренінгу.
- 3) Проведення тренінгу.
- 4) Оцінка тренінгу. Для визначення успішності тренінгу застосовуються різні методи, такі як анкетування, інтерв'ю, спостереження тощо.

Отже, тренінги є потужним інструментом розвитку організації та персоналу в сучасному суспільстві. Грамотний підхід до організації та проведення тренінгів дозволяє максимально реалізувати їхній потенціал та досягти стратегічних цілей будь-якої організації, в тому числі це стосується і обласних центрів соціальних служб.

Обласні центри соціальних служб відіграють важливу роль у реалізації державної соціальної політики на регіональному рівні. Слід зазначити, що в умовах війни та змін, які пов'язані з адміністративно-територіальною реформою в Україні, з 2020 року функції цих центрів зазнали певних трансформацій. Якщо раніше діяльність обласних центрів соціальних служб була зосереджена переважно на координації та методичній підтримці діяльності соціальних служб області, то з 2020 року центри стали виконувати функцію навчання. Згідно законодавству, центри соціальних служб є закладами, що проводять методичне забезпечення організації соціальної роботи, надання соціальних послуг, організовують навчання з питань проведення соціальної роботи, надання соціальних послуг [7]. Отже, навчання надавачів соціальних послуг в громадах стало важливим напрямом роботи обласних центрів соціальних служб в Україні.

У світлі сучасних викликів, таких як пандемія COVID-19 та війна, центри соціальних служб зосередили свою діяльність на розробці та впровадженні навчальних заходів, які присвячені темам кризової допомоги, підтримки внутрішньо переміщених осіб, роботі з військовослужбовцями та профілактиці емоційного вигорання, психологічній реабілітації та допомозі особам, які зазнали травматичних подій та ін. В цьому контексті значна увага в діяльності обласних центрів соціальних служб приділяється також тренінгам, які стали невід'ємною частиною навчального напрямку роботи обласних центрів соціальних служб в Україні.

Харківський обласний центр соціальних служб (раніше – Харківський обласний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді) було засновано у 1993 році як комунальну установу. На сьогоднішній день ХОЦСС має штат із 36 співробітників, які виконують свої обов'язки у наступних структурних підрозділах:

- адміністративний персонал;
- відділ з питань документального забезпечення та господарської діяльності;
- відділ організаційно-аналітичної роботи;
- відділ інформаційно-комунікаційної діяльності;
- відділ методичного забезпечення соціальної роботи та підвищення професійних компетенцій надавачів соціальних послуг;
- відділ організації навчальних заходів для сімейних форм виховання;
- відділ організації роботи з соціально-психологічної допомоги для надавачів соціальних послуг.

Для вирішення актуальних соціальних проблем в центрі функціонують спеціалізовані підрозділи. Наприклад, Харківська регіональна психологічна служба здійснює виїзні заходи до громад з метою психологічної підтримки фахівців та вразливих верств населення. Окрім цього, служба проводить індивідуальні консультації та психоосвітні заходи, орієнтовані на підтримку ментального здоров'я.

Гаряча лінія центру забезпечує мешканцям області можливість отримати безоплатні консультації та перенаправлення до відповідних служб для вирішення проблемних ситуацій.

Ще одним важливим підрозділом є Спеціалізоване формування раннього втручання, яке надає комплексну підтримку дітям до 3 років із ризиком або підтвердженим порушенням розвитку. Основним завданням цього підрозділу є раннє виявлення можливих відхилень у розвитку, складання індивідуальних реабілітаційних планів та надання допомоги сім'ям у процесі догляду та виховання.

Також у центрі функціонує гаряча лінія «1552», яка надає інформаційну, консультативну та психологічну підтримку мешканцям регіону, допомагаючи у питаннях соціального захисту, сімейного виховання, надає допомогу військовослужбовцям та членам їхніх сімей.

На базі центру діє Навчально-методичний центр, який займається організацією навчальних заходів для соціальних працівників. Особлива увага приділяється розвитку навичок у сфері надання психологічної підтримки, соціальної роботи та ефективної комунікації з уразливими категоріями населення. Станом на 01 листопада 2024 року до навчальних програм центру було залучено 2320 осіб.

Тренінги, які проводяться у Харківському обласному центрі соціальних служб, спрямовані на підвищення професійної компетентності фахівців. Їх можна поділити на два основні типи: 1) тренінги з соціальної роботи, які присвячені таким темам, як особливості надання соціальних послуг у громадах; підготовка батьків для сімейних форм виховання; робота з вразливими категоріями населення та ін.; 2) тренінги з психологічної підтримки, які присвячені темам стресостійкості, профілактики емоційного вигорання, підтримки ментального здоров'я та ін.

У зв'язку з безпековими ризиками, тренінги у Харківському обласному центрі соціальних служб переважно проводяться в онлайн-форматі, що дозволяє охопити ширшу аудиторію. Організація офлайн-заходів ускладнюється через військові дії, пошкодження інфраструктури та логістичні труднощі самого Харківського обласного центру соціальних служб. Так, будівля центру зазнала суттєвих руйнувань в 2024 році від ракетного обстрілу, що значно вплинуло на можливість проведення офлайн-заходів.

Тренінговий процес у центрі ґрунтується на принципах інтерактивного навчання, співпраці з неурядовими організаціями та використання сучасних методик. Серед найпоширеніших підходів – рольові ігри, аналіз кейсів та виконання практичних завдань. Такий підхід сприяє активному засвоєнню матеріалу та отримує позитивні відгуки від учасників.

Отже, Харківський обласний центр соціальних служб відіграє ключову роль у підвищенні рівня професійної підготовки соціальних працівників, наданні комплексної підтримки населенню та впровадженні інноваційних підходів у сфері соціальної роботи. Завдяки навчальним заходам та ефективній роботі спеціалізованих підрозділів, центр продовжує залишатися важливою ланкою соціального захисту в Харківському регіоні, адаптуючи свою діяльність до нових викликів та потреб суспільства.

У 2024 році було проведено опитування із застосуванням методу анкетування з використанням гугл-форми та методу інтерв'ю. Опитування було спрямоване на оцінювання та з'ясування особливостей тренінгової роботи Харківського обласного центру соціальних служб. В опитуванні взяли участь 82 працівника закладів та установ соціального захисту, які є надавачами соціальних послуг, з 35 територіальних громад Харківської області. Всього на території Харківської області функціонує 56 територіальних громад.

Результати опитування свідчать про позитивне сприйняття навчальних заходів Харківського обласного центру соціальних служб надавачами соціальних послуг. Більшість опитаних зазначили, що тренінги були актуальними, сприяли отриманню нових знань та практичного досвіду, ознайомленню зі змінами у законодавстві щодо соціальних стандартів тощо. Крім того, учасники високо оцінили рівень організації тренінгів, подачу матеріалу та якість зворотного зв'язку з тренерами.

Серед позитивних аспектів респонденти також виділили високий рівень методичної підготовки тренерів, можливість застосування отриманих знань у практичній діяльності, актуальність тематики, що відповідає сучасним викликам соціальної сфери.

Більшість опитаних (80 осіб) підтвердили, що тренінги допомогли їм у впровадженні Державних стандартів соціальних послуг. 59 респондентів зазначили, що вони впевнені у можливості ініціювання позитивних змін у своїх громадах на основі отриманих знань.

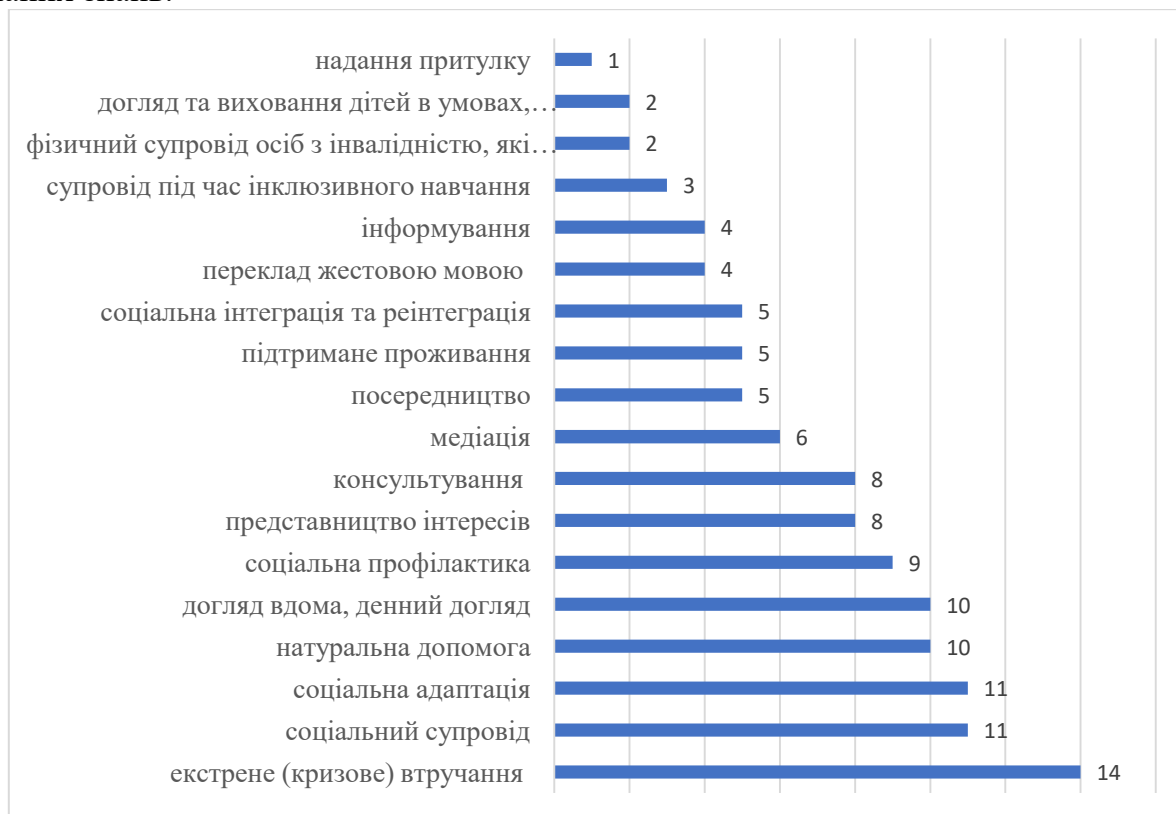


Рис.1. Перелік базових соціальних послуг, за якими є потреба у проведенні навчальних заходів, n=82, кількість відповідей

Працівники соціальних служб високо оцінили якість проведення навчальних заходів, зазначивши, що не стикалися із серйозними організаційними проблемами під час участі в них.

Тренінги з психологічної та психосоціальної підтримки відвідали 72 працівники соціальних служб Харківської області. На думку більшості респондентів, основними труднощами під час участі в тренінгах для були безпекова ситуація в регіоні, обмежені можливості для фізичної присутності через транспортні труднощі, брак практичних завдань під час деяких заходів, незручність часу проведення для окремих учасників.

Але попри зазначені виклики, опитані відзначили такі корисні для них теми проведених тренінгів, як профілактика професійного вигорання, управління стресом, відновлення особистих ресурсів, перша психологічна допомога та навички психологічної підтримки (Рис. 1, Рис. 2).



Рис. 2. Перелік корисних тем, за якими є потреба у проведенні навчальних заходів, n=82, кількість відповідей

Опитані також запропонували шляхи вдосконалення тренінгової роботи в Харківському обласному центрі соціальних служб, а саме: розширити можливості вибору між онлайн- та офлайн-форматами тренінгів, забезпечити більше практичних завдань, організовувати навчальні заходи у безпечних умовах (укриттях), надавати сертифікати про участь.

Проведення напівструктурованого інтерв'ю з тренером дозволило краще зрозуміти особливості та проблеми проведення тренінгів в Харківському обласному центрі соціальних служб в умовах війни. Так, зокрема, на думку тренера, війна в Україні суттєво вплинула на тренінгову роботу в Харківському обласному центрі соціальних служб:

«Тренінги зазнали кардинальних змін. По-перше, тривалість стала менше, через логістичні обмеження, працівникам з громад складніше приїжджати до місця проведення. По-друге, наш центр знаходиться в середині міста Харкова, де є постійна небезпека через ракетні обстріли. По-третє, в листопаді цього року наша будівля двічі зазнала ракетне влучання, після атаки у надавачів з'явилося ще більше переживань щодо приїзду в м. Харків. Все частіше у надавачів переважає проведення занять в онлайн форматі. Хочу ще зазначити, зміни є стосовно орієнтованості тренінгів на більший психологічний аспект (підвищення стресостійкості, саморегуляція, підвищення ментального здоров'я)».

Війна також згенерувала суттєві виклики, з якими стикаються як тренери так і учасники тренінгів Харківського обласного центру соціальних служб:

«Постійні зміни в електропостачанні, повітряні тривоги в м. Харкові, переміщення людей створює непередбачуваність і ускладнює планування тренінгових занять. Важливо ще психологічний стан учасників, які вони переживають пов'язаних з війною – стрес, тривожність, навіть відчай. Воно дуже впливає на їх мотивацію та здатність сприймати нову інформацію. Існують і технічні труднощі, проблеми зі зв'язком та інтернетом. Знайти безпечне місце для проведення офлайн-тренінгів може бути складно, особливо в місті Харкові, яке постійно обстрілюється».

Ключовими викликами для тренінгової роботи в умовах війни є обмеженість ресурсів, проблеми з логістикою та постійні загрози безпеці. Попри це, Харківський обласний центр соціальних служб активно працює над залученням нових партнерів і вдосконаленням навчальних програм, адаптуючи їх до потреб надавачів соціальних послуг:

«Сучасні техніки проведення вже використовуються тренерами Харківського ОЦСС – це арт-терапія, новітня методика, яка особливо корисна для роботи з дітьми, рольові ігри дозволять краще зануритись до процесу проведення та поглянути на ситуацію з іншого боку. Хотілося б більше зворотного зв'язку з учасниками, більше комунікації та активнішого залучення під час навчань. Ми помічаємо що інструменти та наглядні матеріали – такі як банери, малюнки, плакати та роздаткові матеріали сприяють кращому засвоєнню інформації. Зараз актуальним є метафоричні картки».

Висновок. Отже, проведений аналіз дозволяє зробити висновок про те, що обласні центри соціальних служб є важливою складовою механізму реалізації соціальної політики в Україні і важливим напрямом роботи цих організації в останні роки є навчання надавачів соціальних служб територіальних громад, в тому числі за допомогою проведення тренінгів.

Дослідження діяльності Харківського обласного центру соціальних служб засвідчило його важливу роль у навчанні надавачів соціальних послуг в Харківській області. Результати емпіричного дослідження продемонстрували, що більшість учасники тренінгів позитивно оцінюють їх організацію та проведення. Разом із цим було виявлено кілька аспектів, які вимагають покращення, зокрема розширення тематики тренінгових програм, застосування інноваційних методів навчання та підвищення рівня безпеки учасників під час проведення занять.

Рекомендації щодо вдосконалення тренінгової роботи передбачають впровадження гнучких форматів навчання (поєднання онлайн- та офлайн-режимів), посилення практичного та психологічного компонентів тренінгів, а також розробку ефективних механізмів навчання в умовах кризових ситуацій. Окрему увагу слід приділити підготовці соціальних працівників до роботи з новими цільовими групами, зокрема військовослужбовцями та їхніми сім'ями, що є актуальним у контексті сучасних суспільних викликів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Баклі Р., Кейпл Дж. Теорія та практика тренінгу. Миколаїв : Прес, 2012. 352 с.
2. Безпалько О. В. Тренінг як інноваційна форма соціально-педагогічної роботи // Соціальна педагогіка: теорія та практика. 2004. № 1. С. 22–28.
3. Глухов В. О. Теорія і практика тренінгових технологій : практич. посіб. / В. О. Глухов. Херсон : Ексмо, 2020. 104 с.
4. Ділтс Р. Сучасні тренінгові практики: когнітивний і поведінковий підходи / Пер. з англ. Л. Матвійчук. Запоріжжя, 2018. 377 с.
5. Левін К. Динаміка груп: основи теорії та практики / Пер. з англ. Л. Матвійчук. Одеса : Поліграф, 2014. 280 с.
6. Про соціальні послуги: Закон України від 17. 01. 2019 р. № 2671- VIII. Дата оновлення: 15. 11. 2024 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення: 18. 09. 2024).
7. Типове положення про республіканський Автономної Республіки Крим, обласний, Київський та Севастопольський міський центр соціальних служб. Затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 01 червня 2020 р. № 479. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/479-2020-%D0%BF#Text> (дата звернення: 18. 09. 2024).

Стаття надійшла до редакції 05.11.2023.

Стаття рекомендована до друку 13.12.2023.

Huseynov Andriy

2nd year master's student School of Sociology

Specialty 054 «Sociology»

Educational program «Social Management»

V.N. Karazin Kharkiv National University,

Social Manager of Department of Organization of Social and Psychological Assistance for Social Service

Providers, Kharkiv Regional Center for Social Services,

Svobody Sq., 5, Derzhprom, Kharkiv, 61022, Ukraine,

e-mail: xf1ght777@gmail.com,

<https://orcid.org/0009-0004-9999-8153>

Yevdokymova Iryna

PhD (Sociology), Associate Professor,

Head 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>

TRAININGS IN THE ACTIVITIES OF THE KHARKIV REGIONAL CENTER FOR SOCIAL SERVICES IN WARTIME

War in Ukraine has caused large-scale social challenges that require prompt solutions and adaptation measures from both governmental and non-governmental organizations, including social service centers. The Kharkiv Regional Social Service Center plays a key role in ensuring social protection for vulnerable groups, providing methodological support, and enhancing the professional competence of social service professionals.

The aim of this article is to define the specifics and the problems of the training activities of the Kharkiv Regional Social Service Center under wartime conditions.

The article proposes a definition of training as an organized learning process that involves the use of special methods and approaches to provide participants with the necessary skills and knowledge. It also presents classifications of training and characterizes the main stages of their organization and implementation.

The author notes that training has become an essential area of work for regional social service centers in Ukraine since 2020, including the Kharkiv Regional Social Service Center. The article analyzes the specifics of the center's activities under wartime conditions and presents the results of empirical research conducted through surveys of training participants and a trainer from the Kharkiv Regional Social Service Center. The survey results indicate that most participants positively evaluate the center's training activities, highlighting their practical focus, topicality, and high level of organization. At the same time, certain challenges were identified, including security concerns, logistical constraints, and the need to expand training topics.

The article also provides recommendations for improving the training activities at the Kharkiv Regional Social Service Center. In particular, it emphasizes the importance of flexible training formats, including a combination of offline and online events, expanding the range of training topics, and improving their methodological foundation.

Key words: *training, social service, regional social service center, social work, evaluation.*

REFERENCES

1. Buckley, R., & Caple, J. (2012). *Theory and practice of training*. Mykolaiv: Press [in Ukrainian].
2. Bezpalko, O. V. (2004). Training as an innovative form of socio-pedagogical work. *Sotsialna pedahohika: teoriia ta praktyka*, (1), 22-28 [in Ukrainian].
3. Hlukhiv, V. O. (2020). *Theory and practice of training technologies. A practical guide*. Kherson: Eksmo [in Ukrainian].
4. Dilts, R. (2018). *Modern training practices: Cognitive and behavioral approaches*. Zaporizhzhia.
5. Lewin, K. (2014). *Group dynamics: Basics of theory and practice*. Odesa: Polihraf [in Ukrainian].
6. Verkhovna Rada of Ukraine. (2019). *On social services: Law of Ukraine №. 2671-VIII*, January 17, 2019. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> [in Ukrainian].
7. Cabinet of Ministers of Ukraine. (2020). *Standard regulations on the Republican Autonomous Republic of Crimea, Regional, Kyiv, and Sevastopol City Centers of Social Services*. (Resolution No. 479, June 1, 2020). Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/479-2020-%D0%BF#Text> [in Ukrainian].

The article was received by the editors 05.11.2024.

The article is recommended for printing 13.12.2024.

НАУКОВЕ ВИДАННЯ

**«SOCIOPROSTIR:
МІЖДИСЦИПЛІНАРНИЙ ЕЛЕКТРОННИЙ ЗБІРНИК
НАУКОВИХ ПРАЦЬ
З СОЦІОЛОГІЇ ТА СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ»
№14 (2024)**

Електронний збірник наукових праць

Українською та англійською мовами

Комп'ютерне верстання Інна ВІТКОВСЬКА

Підп. до оприлюднення 13.12.2024. Формат 60x84/8.
Ум. друк. арк. 5,3. Обл.-вид. арк. 6,4. Зам. № 55/24

Видавець і виготовлювач:
Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна,
61022, Харків, майдан Свободи, 4.
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 3367 від 13.01.09