

Social Work & Education

©SW&E. 2024

УДК 364(477)

DOI: 10.25128/2520-6230.24.1.1

Ольга СТОЛЯРИК,
докторка філософії із соціальної
роботи,
доцентка кафедри соціальної
педагогіки та соціальної роботи,
Львівський національний
університет імені Івана Франка,
Львів, Україна;
olha.stolyaryk@lnu.edu.ua

ORCID ID: 0000-0003-1105-2861

Тетяна СЕМИГІНА,
докторка політичних наук,
професорка,
членкиня Національного
агентства кваліфікаційб Київ,
Україна;
semigina.tv@gmail.com

ORCID ID: 0000-0001-5677-1785

Статус статті:

Отримано: січень 14, 2024

1-ше рецензування: лютий 04, 2024

Прийнято: березень 30, 2024.

Столярик, О., Семигіна, Т. (2024). Голоси стійкості: рефлексії українських соціальних працівників у час війни. *Social Work and Education*, Vol. 11, No. 1. pp. 7-22. DOI: 10.25128/2520-6230.24.1.1

ГОЛОСИ СТІЙКОСТІ: РЕФЛЕКСІЇ УКРАЇНСЬКИХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ У ЧАС ВІЙНИ

Анотація. Ця стаття зосереджується на викликах та адаптаціях, з якими зіткнулися соціальні працівники в Україні у відповідь на повномасштабне російське вторгнення, що розпочалося у лютому 2022 року.

Використовуючи нарративний дизайн дослідження, стаття аналізує напівструктуровані інтерв'ю з 12 соціальними працівниками з різних регіонів України, проведені протягом лютого-березня 2024 року. Ці інтерв'ю мали на меті зібрати глибинні персональні спогади та досвід, пов'язаний з впливом війни на практику соціальної роботи. Під час аналізу отриманої інформації виокремлено три ключові теми: (1) реакція на початок повномасштабного вторгнення, дії соціальних працівників; (2) виявлення стійкості працівників соціальних закладів в умовах війни; (3) уроки та перспективи.

Проведені інтерв'ю засвідчили, що в умовах війни, соціальні працівники стикаються з небувалими труднощами, включаючи втрату документів клієнтами під час евакуації, збільшення кількості вразливих осіб, а також ризик для власного життя та здоров'я. Незважаючи на це, вони демонструють надзвичайну відданість своїй місії, адаптуючись до змінних обставин і продовжуючи надавати необхідну підтримку та допомогу.

Стаття аналізує, як військовий конфлікт впливає на практику соціальної роботи, висвітлюючи інноваційні підходи та стратегії адаптації. Особлива увага приділяється необхідності розробки стандартизованих процедур для діяльності в кризових ситуаціях, важливості міжнародного співробітництва та обміну досвідом, а також ролі технологій у підтримці ефективної соціальної роботи.

З огляду на загальну ситуацію, стаття пропонує рекомендації щодо подальшого розвитку та зміцнення системи соціальної роботи в Україні. Зокрема, акцентується на необхідності підготовки соціальних працівників до роботи в умовах війни, включаючи навчання технікам самопомогти та самовідновлення, залучення громад до взаємодопомоги та підтримки, а також на важливості оптимістичної надії та віри у майбутнє як критичних компонентів резильєнтності.

Ключові слова: соціальна робота; війна; адаптація; виклики; резильєнтність; рефлексії.

ВСТУП

У лютому 2022 року світ став свідком початку повномасштабного російського вторгнення в Україну, що призвело до глибоких змін в усіх аспектах життя українського суспільства. Однією з тих сфер, яка постала перед безпрецедентними викликами, можна вважати соціальну роботу. В умовах війни соціальні працівники опинилися на передовій надання допомоги та підтримки найбільш уразливим групам населення, чие становище значно погіршилося через бойові дії (Razumkov Center, 2024). Принагідно слід зауважити, що частина соціальних працівників була змушена виїхати з країни через активні бойові дії (Right to Defense, 2023), що ще більше ускладнило виконання професійних обов'язків та надання необхідної допомоги.

У контексті військового конфлікту, який ще триває, розуміння впливу війни на практику соціальної роботи в Україні стає надзвичайно важливим. Це дослідження спрямоване на аналіз змін, які відбуваються у соціальній роботі під впливом військових дій, викликів, з якими стикаються соціальні працівники, та їхніх стратегій адаптації та виживання в нових умовах. Дослідження також прагне висвітлити, яким чином воєнний досвід може вплинути на майбутнє соціальної роботи в країні, враховуючи потенціал для розвитку нових підходів та методик у відповідь на кризові ситуації.

Теоретичним підґрунтям нашого дослідження стала ідея резильєнтності (стійкості, життєстійкості), яка вирізняється від інших концепцій, зокрема через самооцінювання, опору на власні сили та соціальну чуйність (Scoloveno, 2016) і спирається на такі чинники, як оптимізм, соціальна взаємодія, самопроекування, самоставлення, цілі та смисли (Чиханцова, 2023). Саме резильєнтність допомагає зрозуміти, як соціальні працівники мобілізують свою внутрішню силу для адаптації та ефективної відповіді на складнощі, спричинені надзвичайними ситуаціями (Laro, 2023; Seng et al., 2021). Аналіз емоційної резильєнтності в професіях, що надають допомогу, виконаний британськими дослідницями Л. Грант і Г. Кінман (Grant & Kinman, 2014), надав нам важливі інсайти для підсилення стійкості в умовах викликів. Застосування цих знань до контексту війни в Україні відкриває перспективи дослідження адаптації професійних підходів соціальних працівників у відповідь на непередбачувані та складні обставини.

МЕТОДОЛОГІЯ

Проведене дослідження не ставить за мету бути вичерпним чи абсолютно об'єктивним. Воно було здійснено в рамках критичної інтерпретативної парадигми (Fletcher, 2017) і пропонує контекстуалізоване розуміння викликів, з якими зіткнулася вітчизняна соціальна сфера в період повномасштабного російсько-українського конфлікту. Дослідження мало нарративний дизайн (Семигіна, 2020) і було зосереджено на осмисленні фахівцями соціальної сфери впливу війни на їх професійну діяльність.

Методологічний підхід передбачав використання напівструктурованих інтерв'ю з соціальними працівниками різних рівнів та установ. Цей підхід сприяв глибокому розумінню особистих і професійних переживань соціальних

працівників, а також дослідженню адаптивних стратегій, які вони застосовують для виконання своїх професійних завдань у воєнний час.

Опитувальник був розроблений для детального вивчення впливу війни на соціальну роботу. Він охоплював такі ключові теми:

Приєднувальне питання: Запит про загальний досвід роботи у соціальній сфері.

Реакція на початок війни: Дослідження організації робочого процесу, комунікації, підтримки та першочергових рішень під час початку війни.

Зміни та адаптація: Вивчення впливу війни на діяльність установи, зміни в організації роботи, адаптацію персоналу та управління викликами.

Вплив на практику соціальної роботи: Аналіз змін у практиці, законодавстві, соціально вразливих групах та підтримці персоналу.

Резильєнтність та уроки: Обговорення досвіду стійкості, сильних та слабких сторін соціальної роботи в умовах війни, винесені уроки.

Перспективи розвитку: Прогнозування майбутнього розвитку соціальної роботи на основі воєнного досвіду.

Напівструктуроване інтерв'ю проводилося впродовж лютого-березня 2024 року за допомогою телефонного зв'язку.

У дослідженні взяли участь 12 соціальних працівників. Рекрутинг відбувся за спрямованим принципом задля представлення різних ланок та установ державного і громадського (недержавного) сектору. Ця різноманітність учасників дослідження дозволила зібрати багатогранний погляд на проблематику соціальної роботи в умовах війни, що є ключовим для розуміння складності та різноманітності. Соціально-демографічні характеристики респондентів подані у Таблиці 1.

Таблиця 1: Соціально-демографічні характеристики респондентів

К-ть	Стать	Тип установи	Стаж	Регіон
12	5 чоловіків, 7 жінок	7 державний сектор, 4 громадський сектор, 1 міжнародна організація	1-3 роки (1), 4-6 років (2), 7-10 років (4), більше 10 років (5)	Харківська (1), Київська (2), Херсонська (2), Львівська (1), Полтавська (1), Запорізька (2), Сумська (2), Івано-Франківська (1) області

Результати опитування були опрацьовані шляхом кодуванням даних. Для триангуляції інформації було також використано інформаційні повідомлення засобів масової інформації та звіти досліджень.

Під час аналізу отриманої інформації виокремлено три ключові теми: (1) реакція на початок повномасштабного вторгнення, дії соціальних працівників; (2) виявлення стійкості працівників соціальних закладів в умовах війни; (3) уроки та перспективи.

Дослідження проводилося з дотриманням етики досліджень у соціальній роботі: всі опитувані дали згоду на участь у дослідженні. Обробка даних проводилась із дотриманням принципу анонімності; наведені далі імена респондентів – змінені.

РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

1. Виклики війни та свідчення сили соціальних працівників

Отримані інтерв'ю свідчать про те, що з початком повномасштабного вторгнення, багато закладів соціальної сфери опинилися перед фактом відсутності готових механізмів реагування на збройний конфлікт та екстремальні ситуації. Це викликало стан шоку, дезорганізацію та невизначеність щодо подолання викликів, які принесла війна.

Значна частина соціальної інфраструктури виявилася неготовою до швидкого та безпечного призупинення діяльності своїх установ. Так, одна з респонденток поділилася:

«... Ніхто, мабуть, не вірив, що це відбудеться. У перший день війни, коли частина Херсонської області уже була окупована (Генічеськ), я пам'ятаю, що зв'язок ще продовжував працювати, і дівчата з окупованих територій подзвонили й кажуть: «...Таня, вони хочуть особові справи «атошників»... Таня, куди сховати документи?...». Дівчата (соціальні працівники) так і не встигли сховати особові справи, і вони потрапили до рук окупаційної влади. Херсон окупували всього за декілька днів, але саме у ці перші дні, ми масово відправляли на підконтрольні українські території документацію служби та «чистили» існуючі документи. Уже тоді, усі напевно розуміли, що нас чекає: ніхто не говорив про це вголос, але це «читалося» у погляді...» (Тетяна, Херсонська область).

Інший респондент згадує про попередження місцевої влади щодо можливості вторгнення та про спробу підготовки:

«... У січні 2022 року місцева влада збрала керівників підпорядкованих інфраструктурних підрозділів та попередила про можливість вторгнення Росії, тому ще у січні було екстрено підготовлені механізми та шаблони документів для прийняття внутрішньо переміщених осіб, розгортання притулків ... Я думаю, ті, хто тоді працював над цими питаннями до ранку 24 лютого були абсолютно переконані, що вони таки не знадобляться. Однак, 24 лютого, після того, як війська Росії окупували території Херсонської, Чернігівської, Сумської, Харківської області, і тисячі людей щогодини прибували до Львівської ОТГ в пошуку безпечного місця, а на вулицях щогодини звучав сигнал повітряної тривоги, сповіщаючи про загрозу ракетної атаки, – ми зрозуміли, що зробили недостатньо: на вокзалах була паніка та хаос: волонтери не справлялися із реєстрацією та інформуванням осіб, що прибували, пошуком місць для їх розміщення, електронна система реєстрації постійно «висіла», місць для ночівлі не вистачало... Ми повинні були зробити більше, ми повинні були підготуватися краще...» (Віктор, Львівська область).

Нерозуміння механізмів подальших дій змусила призупинити у перші дні діяльність окремих установ, хоча потреба в послугах була критична:

«...керівництвом ОТГ було прийнято рішення перевести у перших 3-5 днів діяльність закладу в дистанційним режим, однак, уже наступного дня, ми зрозуміли, що це не вдасться, оскільки кількість потребуючих підтримки у громаді щогодини зростала. Тому на дистанційному режимі роботи залишили тих, хто виховує маленьких дітей та опікується похилими батьками чи родичами з інвалідністю...» (Тарас, Полтавська область).

Ці рефлексії підкреслюють надзвичайну силу та відданість соціальних працівників, які, попри відсутність готовності та ресурсів, змогли швидко адаптуватися та продовжувати надавати незамінну підтримку тим, хто її потребував у критичний час.

Російська окупація частина території України тягнула за собою щоденну загрозу не лише для життя та здоров'я соціальних працівників, які залишалися працювати на цих територіях, але й для їхніх клієнтів. Особливо вразливими були ветерани війни та члени їхніх родин, особові справи яких перебували в установах, що потрапили під контроль окупаційної влади.

Велику небезпеку становило також примусове вивезення дітей, які були тимчасово або постійно позбавлені батьківського піклування через розлуку з батьками чи їх перебування на підконтрольних Україні територіях. У резолюції, ухваленій Парламентською асамблеєю Ради Європи (PACE, 2024) у 2024 році, згадується про 19 384 українських дітей, які були переміщені до Росії насильно. Водночас існують припущення, що точну кількість таких дітей встановити неможливо.

У ризикованій ситуації опинилися також діти, що перебували на підконтрольних Україні територіях, які піддалися регулярним мінометним обстрілам. До березня 2023 року не існувало ефективного механізму для евакуації таких дітей до безпечних місць у випадку, якщо їх біологічні сім'ї відмовлялися залишити зону бойових дій (Кабінет Міністрів України, 2023).

Ці обставини, котрі пригадали респонденти, засвідчують складність ситуації, з якою стикалися соціальні працівники під час надання допомоги та підтримки у воєнний час.

Відважність та відданість своїй професії стали відзначними рисами соціальних працівників, які, незважаючи на безпосередню загрозу власному життю, продовжували виконувати свої обов'язки. Їх відповіді підкреслюють непохитну готовність стояти на захисті тих, кого вони обслуговують:

«...У перші дні війни, ми намагалися вберегти документи наявних у громаді інституційних закладів, де знаходилися діти, позбавлені опіки. Якраз напередодні, окупанти обстріли геріатричний пансіонат неподалік нас. На щастя, підопічних на той час, було евакуйовано, тому не було часу зволікати. Я пригадую, як 25 лютого їхав автівкою до одного з закладів спільно з колегами щоб перевезти особові справи та документи дітей у більш безпечне місце (діти на той час готувалися до евакуації у Полтавську область евакуаційним автобусом), як по дорозі почався ракетних обстріл... залишки ракет впали просто на дорогу перед нами. Усе було як в тумані, колеги говорили, що потрібно розвертатися, їхати назад, але я продовжив маршрут – на той час, я навіть не задумувався про наслідки, якщо б усе закінчилося трагічно...» (Віктор, Харківська область). Масова вимушена міграція людей, які залишали свої домівки в пошуках безпеки та притулку, створила значне навантаження на систему соціальних служб у відносно безпечних регіонах України - центральних та західних:

«...у перші дні людей було неймовірно багато... у одному центрі соціального захисту могло перебувати понад 50 осіб одночасно...хто не вміщався – залишалися чекати на вулиці, біля входу...усі потребували допомоги: хтось консультації, хтось – притулку... фахівці працювали понаднормово...» (Віктор, Львівська область).

Масові ракетні обстріли і пов'язана із ними, фізична та психологічна травматизація населення призвели до високого рівня смертності, травм, тривожності та стресу, посттравматичних стресових розладів навіть у тих соціальних груп, які не мають ознак вразливості.

У день напередодні російського вторгнення, 23 лютого 2022 року Міністерство соціальної політики України спільно із Національною соціальною сервісною службою обговорювали питання готовності до релокації маломобільних груп населення з небезпечних територій, однак реальні та чіткі алгоритми дій були й досі не напрацьованими (Міністерство соціальної політики, 2022). Соціальні працівники зіштовхнулися із відсутністю уніфікованих механізмів, протоколів евакуації осіб з числа вразливих категорій населення на безпечні території, тому, евакуація носила ургентний, а не превентивний характер, мала ознаки самовільності та хаотичності. Це у свою чергу, підвищувало загрози як для соціальних працівників, так і для клієнтів.

Однак, незважаючи на відсутність механізмів дій, на випадок збройного конфлікту та на складні виклики, пов'язані із загрозою життю соціальних працівників, вони продовжували виконувати свою роботу долаючи численні виклики:

«... Пригадую, на початку березня, російські війська ввійшли у нашу громаду (прим. Конотон) до будівлі міської адміністрації, місцеве населення згуртувалося та пішло їм на зустріч, проганяючи геть... Окупанти відкрили вогонь в повітря. Це все транслювалося у прямому ефірі на телемарафоні каналу «Суспільне», яке працювало 24/7 під час робочого дня, як одна з моїх підлеглих зірвалася і каже, там дядько Микола (пенсіонер з інвалідністю, який отримує послуги у нашому центрі) і почала збиратися туди. Ми її всіляко відговорювали, пояснюючи потенційну загрозу, але Катя (ім'я змінено) побігла туди, і фактично силоміць забрала звідти п. Миколу (сміється). Чи вона боялася? На той час, мені здається, більш відважної жінки у офісі не було...» (Ірина, Сумська область).

Відданість соціальній роботі як професії призвела до героїчних вчинків, але, на жаль, інколи коштувала життя. Одна із соціальних працівниць загинула під час мінометного обстрілу на Сумщині, коли доставляла продукти харчування маломобільним групам. В Запорізькій області, пункт гуманітарної допомоги у школі був розстріляний окупантами, що призвело до смерті соціального працівника (СТС, 2022; ТСН, 2022).

За цих трагічних подій, спільнота фахівців соціальної роботи продовжувала демонструвати стійкість попри надмірне навантаження, пов'язане із зростанням чисельності тих, хто потребує невідкладної допомоги:

«... Усі працювали 24 години на добу...бувало таке, що я поверталася додому лише для того, щоб прийняти душ та переконатися, що все гаразд із близькими. Іноді, ми навіть не пам'ятали чи ми їли впродовж дня...» (Олена, Київська область),

Соціальні працівники переживали постійний стрес та тривогу за близьких, які залишалися вдома:

«... Ми працювали якраз над роздачою гуманітарної допомоги ВПО, які щойно прибули з Донецької області, як у телеграм-каналі прийшло сповіщення, що обстріляли Заводський (район м. Запоріжжя), де знаходиться моя квартира. Я одразу набрала до доньки, але телефон був вимкнений... хоча район знаходиться в

хвилинах 30 пішої ходьби він нашої служби, мені здається я здолала цю відстань за 10 хвилин...» (Валерія, Запорізька область).

Реальність перших днів війни була сповнена *невизначеності та нестабільності*. Соціальні працівники зіткнулися з дилемою між бажанням евакуюватися та виконанням професійного обов'язку:

«... ніхто не знав, що робити, чого очікувати наступного дня, і це створювало напругу: соціальні працівники розривалися між бажанням власної евакуації та своїм професійним обов'язком... Я, напевно, тоді вперше зрозумів, хто я, хто ми, і де наше місце...окрім національної ідентичності, мені здається, зростає й професійна – коли люди, нехтуючи своїми інтересами, працюють заради інших людей...у цьому вся соціальна робота ...» (Вадим, Сумська область).

За даними інтерв'ю, соціальні служби на початку повномасштабної війни відчували *брак та обмеженість ресурсів*:

«... в перші дні війни ми розгорнули роботу окремого штабу гуманітарної допомоги, де збирали одяг, продукти харчування, предмети особистої гігієни, спальні мішки та інші речі побутового вжитку, однак дійсно потрібних ресурсів насправді бракувало: місць для розміщення прибулих осіб, транспорту – для переміщення маломобільних груп, послуг – не лише соціальних, а й освітніх для дітей, які були переміщені, необхідних ліків та медицини для осіб з інвалідністю чи різного роду захворюваннями... бракувало кризових психологів, які вміють працювати з травмою та її наслідками...» (Віктор, Львівська область).

Незважаючи на прогрес у цифровізації системи соціального захисту, соціальні працівники стикалися з викликами, пов'язаними з недосконалістю електронних систем:

«... Система, не справляючись із навантаженням «висіла», працювати із нею було можливо зрідка лише вночі, що ускладнювало процес обліку та ідентифікації переміщених осіб, збереженню документів, що підтверджують соціальний статус чи право на пільги...» (Тарас, Полтавська область).

Отже, інтерв'ю, проведені в рамках дослідження, виявили значну неготовність соціальних закладів в Україні до ефективної реакції на кризові ситуації, зокрема до масової та організованої евакуації. Попри те, що війна триває з 2014 року, система соціального захисту не враховувала ризики повномасштабного вторгнення та пов'язані з цим наслідки, не використала досвід 2014-2015 років (Семигіна, 2022). Цей результат засвідчує критичну потребу в розробці та імplementації комплексних планів готовності та відповіді на кризові ситуації в соціальних установах, щоб забезпечити безпеку та добробут як працівників, так і клієнтів в майбутньому.

2. Виявлення стійкості працівників соціальних закладів в умовах війни

Незважаючи на безпрецедентні виклики, перед якими опинилася українська система соціальної підтримки, дослідження виявило надзвичайну ресурсність і стійкість соціальних працівників. Ці якості були особливо важливими в умовах війни і проявлялися у різних аспектах їхньої діяльності.

Емоційна сила та підтримка. Соціальні працівники стали опорою для тих, хто втратив близьких, зазнав травми чи потрапив у вкрай складні життєві обставини. Їх здатність зберігати спокій та надавати психологічну підтримку в критичні моменти стала життєво важливою для багатьох людей.

«...Кожного разу, коли я заспокоювала матір, яка втратила дитину чи жінку, яка покинула чоловіка, я розуміла, що якщо покажу свою слабкість та заплачу – вони втраять єдиний осередок сили...» (Валерія, Запорізька область);

«... у людей не було нікого, окрім нас – їм не було куди йти, з ким поділитися горем, з ким просто побути поряд... ми були їхньою зоною безпеки...» (Ігор, Херсонська область).

Відповідальність і національна ідентичність. Почуття належності до своєї країни та бажання допомогти своєму народу у важкі часи надихали соціальних працівників продовжувати свою роботу, попри особисті ризики та загрози.

Солідарність та співчуття. Спільні переживання та трагедії, які спіткали український народ, сприяли згуртованості соціальних працівників:

«...події, які ми щоденно спостерігали демонстрували стільки людської трагедії, що ти морально не можеш залишатися осторонь: ти наче проживаєш життя разом із жертвами, співпереживаєш та страждаєш спільно із ними...» (Тарас, Полтавська область)

Професійна спільність. На початку війни колективи соціальних закладів продемонстрували неймовірну згуртованість та злагожденість у роботі. Відсутність формальностей та бюрократії дозволила оперативно реагувати на потреби людей та надавати допомогу найбільш вразливим категоріям населення:

«...не було ієрархії між посадами та обов'язками, офіційності та субординації у відносинах, контролю за часом та методами роботи – усі працювали рука об руку, допомагаючи одне одному, страхуючи одне одного, підтримуючи одне одного у той час, коли нерви «здавали» і хотілося сісти та плакати...» (Віктор, Львівська область).

Соціальні працівники у перші дні війни відігравали **роль посередника взаємодії між вразливими соціальними групами та зовнішнім небезпечним середовищем**

«...ми повідомили фахівцям, що, незважаючи ні нащо – продовжуємо працювати: вони мають йти до людей і виконувати свою роботу. В пріоритеті була безпека тих, хто не зможе подбати про себе: люди похилого віку, з інвалідністю, діти. З магазинів і аптек швидко розмітали товари тому вирішили, робити для них запаси по максимуму...» (Ігор, Херсонська область);

«... коли ми прийшли в п'ятницю (прим. 25 лютого) до сім'ї, де живе літня глухоніма жінка, яка виховує сина з глухотою та порушеннями інтелектуального розвитку, ми зрозуміли, що вони навіть не розуміють, що почалася війна...» (Ілона, Запорізька область).

У перші місяці повномасштабного вторгнення соціальні працівники України продемонстрували не тільки неймовірну стійкість, а й здатність мобілізувати місцеві громади для вирішення нагальних проблем, викликаних війною. Вони ініціювали та брали участь у створенні ініціативних груп, які займалися розгортанням шелтерів для внутрішньо переміщених осіб, організацією пунктів незламності для забезпечення безпеки в умовах постійних обстрілів, а також збором та розподілом гуманітарної допомоги. Окремо слід відзначити їхню роль у забезпеченні потреб Збройних Сил України, включно з закупівлею необхідного спорядження, виготовленням маскувальних сіток та навіть збором коштів на підтримку армії.

Ігор з Херсонської області поділився, що динаміка роботи в цей період була неймовірною: від ранкового роздавання гуманітарних наборів до вечірньої допомоги маломобільним групам та збору донатів для військових. Цей непростий період показав, наскільки важлива спільна робота соціальних працівників та громади.

Також робота із громадами виявилася повною викликів через міжкультурні розбіжності, мовні бар'єри та неспівпадіння очікувань між громадою та внутрішньо переміщеними особами. Наприклад, Тетяна з Івано-Франківської області розповіла про інцидент, коли місцева громада була готова самостійно "вирішувати" питання з переселенцями через їх неприйнятну поведінку. У таких ситуаціях соціальним працівникам доводилося проявляти не тільки професійні навички, але й дипломатію, щоб запобігти конфліктам та знайти спільну мову між сторонами.

Ця складна, але вкрай необхідна робота соціальних працівників демонструє їхній важливий внесок не тільки в забезпечення безпосередньої допомоги потребуючим, а й у підтриманні соціальної стабільності та згуртованості громади в умовах війни.

На початку повномасштабної війни, коли ресурси були обмежені, а потреби зросли до небачених масштабів, соціальні працівники продемонстрували неймовірну самовідданість та відповідальність. Брак бюджету установ соціальної сфери та спрямування витрат переважно на гуманітарну допомогу залишили поза увагою фінансове заохочення фахівців. Однак, як зазначає Марія з Київської області, соціальні працівники не прагнули до додаткових винагород, а натомість спрямовували власні ресурси на допомогу тим, хто цього потребував, та підтримку Збройних Сил України. Це підтверджує, що для них найвищим визнанням були не матеріальні винагороди, а слова вдячності, підтримки та піклування.

Вадим із Сумської області під час інтерв'ю поділився спогадом про те, що в умовах кризи головною мотивацією для його команди були слова вдячності та розуміння важливості їхньої роботи. Вони залишалися на робочих місцях до втрати останніх сил, не очікуючи додаткових винагород, але цінуючи кожне вчасно сказане "дякую" та проявлену увагу до їхнього добробуту.

Цей період також виявив важливість партнерства між державним та недержавним секторами. Кризові умови спонукали відмовитись від звичної конкуренції та суперництва, замість цього співпрацюючи для досягнення спільної мети - допомоги людям у потребі та перемоги країни. Олена з Київської області згадує, як уперше на засіданні ради громади всі зібрані об'єднали свої зусилля для надання необхідної підтримки, не вдаючись до звичних суперечок та розбіжностей.

Таким чином, соціальні працівники, які залишилися в Україні та продовжували допомагати людям, по суті виявили готовність до самопожертви у найскладніші часи для країни, демонструючи, що їхня робота та підтримка є незамінними не лише для окремих людей чи сімей, але й для українського суспільства в цілому.

3. Уроки та перспективи

Опитані соціальні працівники висловили думку про необхідність реорганізації системи соціальної роботи з акцентом на ***розробці уніфікованого та стандартизованого механізму діяльності для воєнного стану***. Цей механізм

повинен включати чіткі алгоритми дій у випадку окупації, евакуації, обстрілів критичної інфраструктури, втрати зв'язку та руйнувань, а також навчання технікам безпеки. Так, Тарас із Полтавської області зазначає:

«...потрібно спільно з науковцями та практиками соціальної роботи переглянути цей досвід і зрозуміти, які з рішень, прийнятих у перші дні повномасштабного вторгнення, були невірними і чому... ми не маємо більше права на помилки, бо вони даються ціною життя людей...».

Важливим аспектом підвищення ефективності соціальної роботи в умовах війни та кризи є впровадження технологічних рішень. Серед них – розроблення **та запровадження єдиної електронної мобільної системи соціального захисту**, аналогічної до українського застосунку «Дія». Така система мала б забезпечити швидкий доступ до інформації про соціальний статус особи, пільги та виплати, що значно спростить процес ідентифікації осіб, особливо в ситуаціях втрати документів під час евакуації чи інших екстремальних обставин. Цей крок також передбачає зміцнення кібербезпеки та створення дублюючих серверів або носіїв даних для запобігання втраті інформації через хакерські атаки, як це сталося з веб-сайтом служби соціального захисту, згаданим Ігорем з Херсонської області.

Крім технологічних рішень, фахівці вказують на необхідність **розширення професійних знань соціальних працівників** у сферах військової соціальної роботи, роботи в кризових умовах, а також роботи з травмою, ПТСР та випадками насилля. Респонденти наголошували в інтерв'ю, що українські соціальні працівники, завдяки своєму тривалому досвіду роботи з кризовими явищами, вже мають достатній досвід та знання, щоб ділитися ними з міжнародною спільнотою та навчати інших.

Це підкреслює важливість подальшого розвитку міжнародної співпраці та обміну досвідом у сфері соціальної роботи, зокрема, через міжнародні навчальні програми та семінари. Водночас, ці програми мають бути адаптовані до специфіки роботи в умовах війни та комплексних криз, щоб враховувати унікальний досвід та потреби українських соціальних працівників. Це підтверджують і результати попередніх досліджень (Столярик & Семігіна, 2023; Semigina, 2019).

Зміцнення системи соціальної підтримки в умовах збройного конфлікту передбачає активне залучення та **усвідомлення ролі місцевих громад як ключових учасників у наданні соціальної допомоги**. Громади, які мають здатність до самоорганізації, самопідтримки та взаємодопомоги, стають важливим елементом у побудові стійкої системи соціальної роботи. Військовий стан та його виклики об'єднують мешканців навколо спільної мети – захисту та збереження громади, що сприяє зміцненню їхньої стійкості.

Розвиток моделей організації та насаження громад має включати зміцнення їхньої автономії та розширення повноважень у сфері самоорганізації та надання взаємодопомоги (Семігіна & Палатна, 2023; Mikheieva & Kuznetsova, 2024; Stepaniuk, 2022). Це, в свою чергу, зменшить навантаження на професійних соціальних працівників, оскільки громади зможуть взяти на себе виконання деяких функцій, які не вимагають спеціалізованих умінь та навичок, таких як збір гуманітарної допомоги, розгортання шелтерів чи організація пунктів незламності.

Співпраця з недержавним сектором, популяризація закупівлі соціальних послуг та підтримка діяльності неприбуткових організацій і парапрофесіоналів, таких як громадські радники, є важливим кроком у розвитку інтегрованої системи соціальної підтримки. Парапрофесіонали та волонтери, зокрема, стають ключовими рушійними силами у вирішенні нагальних завдань, що виникають в умовах війни, від екстреної евакуації та допомоги в ліквідації наслідків обстрілів до забезпечення потреб вразливих груп і Збройних Сил.

Ігор з Херсонської області підкреслює виняткову роль добровольців у реагуванні на кризові ситуації: *«...волонтери – ключові особи у ліквідації наслідків аварії дамби на Каховському водосховищі: вони опікувалися порятунком людей та навіть тварин, яких самотужки забирали човнами та довозили до територій, які не були затоплені... саме волонтери закрили гуманітарні потреби мешканців, що постраждали, знайшли місце для їх розселення – самостійно, соціальні працівники, рятувальники не справилися б із цими питаннями...»*.

Отже, розвиток та підтримка громадських ініціатив, волонтерського руху та парапрофесіоналів в умовах збройного конфлікту є ключовими елементами для підвищення стійкості та ефективності системи соціальної підтримки, забезпечуючи її гнучкість і адаптивність до викликів війни.

З рефлексій соціальних працівників, озвучених під час інтерв'ю, випливає, що спільне переживання горя та травми між клієнтами та соціальними працівниками створює потребу в розробці ефективних механізмів відновлення та самовідновлення для фахівців. Професійна допомога часто супроводжується емоційним навантаженням, що вимагає від соціальних працівників не лише здатності допомагати іншим, але й уміння піклуватися про власне психічне здоров'я. Навчання технікам самоцілення та самовідновлення стає критично важливим для підтримки як ефективності роботи фахівців, так і їхнього особистого добробуту, зокрема ментального здоров'я.

Оптимістична надія та віра у майбутнє відіграють ключову роль у зміцненні резильєнтності, як професіоналів, так і клієнтів. Ірина з Сумської області зазначає, що навіть ті, хто втратив усе, прагнуть вірити у відновлення мирного життя після війни, плануючи відбудову та відновлення втраченого. Така надія може слугувати потужним джерелом мотивації та сили, що допомагає людям продовжувати йти вперед незважаючи на пережиті випробування.

У цьому контексті, розвиток програм психосоціальної підтримки для соціальних працівників, що включають методики зниження стресу, техніки самопомоги та відновлення, стає важливим напрямком для зміцнення професійного співтовариства. Такі програми можуть включати тренінги з майндфулнесу, керування стресом, роботи з травмою та групи підтримки, що дозволить фахівцям не лише ефективно справлятися з професійними завданнями, а й підтримувати власне ментальне здоров'я.

Підтримка та взаємодопомога виступають як важливі інструменти, що дозволяють не тільки витримати труднощі, але й знайти сили для відновлення та руху вперед. Віра у майбутнє та спільна робота на благо громади і країни є фундаментом, на якому може будуватися стійка та резильєнтна соціальна система підтримки в умовах війни.

ПРИКІНЦЕВІ МІРКУВАННЯ

В умовах повномасштабної війни соціальні працівники України зіткнулися з небувалими викликами, які поставили під загрозу не лише їхнє професійне виконання обов'язків, але й життя. Відсутність попередньо розроблених планів дій у кризових ситуаціях спричинила хаос та невизначеність. Незважаючи на це, реакції соціальних працівників свідчать про неймовірну силу, відданість та героїзм. Вони не лише адаптувались до швидкозмінних умов, але й продовжували надавати незамінну допомогу та підтримку найбільш вразливим верствам населення, часто ризикуючи власним життям. Ці дії підкреслюють критичну роль соціальних працівників у воєнний час та вимагають від урядових та недержавних структур забезпечення адекватної підтримки та ресурсів для ефективного виконання їхньої роботи.

Реалії війни показали, що соціальна робота вимагає гнучкості, але одночасно потребує чіткої структури та готовності до різних сценаріїв. Розробка та впровадження стандартизованих процедур допоможе підготувати соціальних працівників до ефективної відповіді на кризи, забезпечивши при цьому безпеку як самих фахівців, так і людей, які потребують допомоги.

Міжнародне співробітництво та обмін досвідом відкривають нові можливості для вдосконалення української соціальної роботи, інтегруючи глобальні найкращі практики та знання. Це, в свою чергу, сприятиме підвищенню ефективності відповіді на потреби населення в умовах війни та інших криз.

Війна, незважаючи на всі її трагедії, стала каталізатором змін у соціальній роботі, акцентуючи на важливості підготовки до непередбачуваних ситуацій, на необхідності впровадження інноваційних рішень та на зміцненні співпраці як на національному, так і на міжнародному рівнях. Соціальні працівники, об'єднані спільною місією підтримки та захисту, продовжують бути в авангарді соціальних змін, незважаючи на виклики, з якими вони стикаються.

Так, війна змусила переосмислити та адаптувати підходи до соціальної роботи, підкресливши її незамінну роль у забезпеченні допомоги та підтримки тим, хто цього найбільше потребує. Це час для нових перспектив, інновацій та співпраці, які допоможуть побудувати більш стійку та ефективну систему соціальної підтримки.

ЛІТЕРАТУРА

Кабінет Міністрів України (2023). *Про внесення змін до постанов Кабінету Міністрів України від 30 жовтня 2013 р. № 841 і від 29 липня 2022 р. № 854: Постанова від 7 березня 2023 р. № 209.* <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/209-2023-%D0%BF#Text>

Міністерство соціальної політики (2022). Марина Лазебна: «ми оцінили потреби та підготували систему соціального захисту для підтримки тих, хто цього потребує, за будь-якого розвитку подій». <https://www.msp.gov.ua/news/21435.html>

Семигіна, Т. (2022). Уроки війни, (не) вивчені вітчизняною соціальною роботою. *Традиційні та інноваційні підходи до наукових досліджень. Матеріали III Міжнар. наук. конф. (с. 47-49).* Київ: МЦНД.

Семигіна, Т.В. (2020). Дослухаючись до розповідей: нарративні дослідження у соціальній роботі. *Korszerű módszerek és algoritmus tapasztalati és elméleti tudományos kutatási* (Hang 2, pp. 115-117). Budapest: European Scientific Platforme.

Семигіна, Т. & Палатна, Д. (2023). Самоорганізація громад в умовах природних та штучних катастроф: уроки для української соціальної роботи. *Соціальна робота в громаді: сучасні виклики та перспективи розвитку: Матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. (с. 44-47)*. Дніпро: ДНУ імені Олеся Гончара.

Столярик, О. & Семигіна, Т. (2023). Повернутися з війни: психосоціальна підтримка ветеранів/-нок та членів їхніх сімей. *Social work and education, 10(1)*, 63-77.

СТС (2022). Вбиті росією: соціальна працівниця з Сумщини загинула під час обстрілу Катеринівки. <https://sts.sumy.ua/society/vbyti-rosiieiu-sotsialna-pratsivnytsia-z-s.html>

ТСН (2022). *Росіяни обстріляли пункт видавання гуманітарної допомоги в Оріхові: загинув соціпрацівник, є поранені*. <https://bit.ly/3TmC1Fp>

Чиханцова, О. А. (2023). Розвиток резильєнтності особистості в ситуаціях невизначеності. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Психологія, 34(73): 1, 35–40*. <https://doi.org/10.32782/2709-3093/2023.1/07>

Fletcher, A.J. (2017) 'Applying critical realism in qualitative research: methodology meets method', *International Journal of Social Research Methodology, 20*, 181-194. doi: 10.1080/13645579.2016.1144401.

Grant, L., & Kinman, G. (2014). Emotional resilience in the helping professions and how it can be enhanced. *Health and Social Care Education, 3(1)*, 23–34. <https://doi.org/10.11120/hsce.2014.00040>

Laro, A. (2023). Resilient Social Work Practice: From the Experiences of Filipino Social Workers. *Asean Social Work Journal, 11(2)*. <https://doi.org/10.58671/aswj.v11i02.56>

Mikheieva, O., & Kuznetsova, I. (2024). War-time volunteering and population displacement: from spontaneous help to organised volunteering in post-2014 Ukraine. *Voluntary Sector Review, 15(1)*, 74–91. <https://doi.org/10.1332/20408056Y2023D000000009>

PACE (2024). Situation of the children of Ukraine: Resolution adopted on 25 January, 2024. <https://pace.coe.int/en/files/33348>

Razumkov Center (2024). Assessment of the economic situation, social well-being of citizens, faith in victory (January, 2024). <https://razumkov.org.ua/en/research-areas/surveys/assessment-of-the-economic-situation-social-well-being-of-citizens-faith-in-victory-january-2024>

Right to Defense (2023). *Development of social services during the war: research*. <https://r2p.org.ua/page/doslidzhennia-rozvytok-sotsialnykh-posluh-pid-chas-viiny>

Scoloveno, R. (2016) Concept Analysis of Resilience Phenomena. *Journal of Nursing and Care, 5*, 353. <https://doi.org/10.4172/2167-1168.1000353>

Semigina, T. (2019). Frustrations or moving forward? Ukrainian social work within the 'hybrid war' context, *European Journal of Social Work, 22 (3)*, 446-457. <https://doi.org/10.1080/13691457.2017.1366432>

Seng, B. K., Subramaniam, M., Chung, Y. J., Syed Ahmad, S. A. M., & Chong, S. A. (2021). Resilience and stress in frontline social workers during the COVID-19 pandemic in Singapore. *Asian Social Work and Policy Review, 15*, 234–243. <https://doi.org/10.1111/aswp.12237>

Stepaniuk, N. (2022) Wartime civilian mobilization: demographic profile, motivations, and pathways to volunteer engagement amidst the Donbas war in Ukraine, *Nationalities Papers, 1–18*. <https://doi.org/10.1017/nps.2021.82>

VOICES OF RESILIENCE: REFLECTIONS OF UKRAINIAN SOCIAL WORKERS IN TIMES OF WAR

Olha STOLIARYK, PhD in Social Work, Associate Professor of the Department of Social Pedagogy and Social Work, Ivan Franko National University of Lviv, Lviv, Ukraine; olha.stoliaryk@lnu.edu.ua

Tetyana SEMIGINA, Dr. in Political Sciences, Professor, Member of National Qualifications Agency, Ukraine; semigina.tv@gmail.com

Abstract. *This article focuses on the challenges and adaptations faced by social workers in Ukraine in response to the full-scale Russian invasion that began in February 2022. Employing a narrative research design, the article analyzes semi-structured interviews with 12 social workers from various regions of Ukraine, conducted during February-March 2024. These interviews aimed to collect in-depth personal recollections and experiences related to the impact of the war on social work practice. From the analysis of the gathered information, three key themes were identified: (1) reactions to the onset of the full-scale invasion and actions of social workers; (2) the manifestation of resilience by social institution workers in wartime; (3) lessons and prospects.*

The interviews revealed that, in wartime conditions, social workers face unprecedented difficulties, including the loss of documents by clients during evacuation, an increase in the number of vulnerable individuals, and risks to their own lives and health. Despite this, they demonstrate remarkable dedication to their mission, adapting to changing circumstances and continuing to provide essential support and assistance.

The article examines how the military conflict affects the practice of social work, highlighting innovative approaches and adaptation strategies. Special attention is given to the need for developing standardized procedures for crisis situations, the importance of international cooperation and experience exchange, and the role of technology in supporting effective social work.

Given the overall situation, the article offers recommendations for the further development and strengthening of the social work system in Ukraine. In particular, it emphasizes the necessity of preparing social workers for wartime conditions, including training in self-help and self-recovery techniques, engaging communities in mutual support, and the importance of optimistic hope and faith in the future as critical components of resilience.

Key words: *social work; war; adaptation; challenges; resilience; reflections.*

References

Cabinet of Ministers of Ukraine. (2023). On amendments to Resolutions of the Cabinet of Ministers of Ukraine No. 841 of October 30, 2013 and No. 854 of July 29, 2022: Resolution No. 209 of March 7, 2023. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/209-2023-%D0%BF#Text>

Ministry of Social Policy. (2022). Maryna Lazebna: “We assessed the needs and prepared a system of social protection to support those who need it, in any development”. <https://www.msp.gov.ua/news/21435.html>

Semigina, T. (2022). Lessons of war, (not) learned by domestic social work. Traditional and innovative approaches to scientific research. *Materials of the III International of science conf.* (pp. 47-49). Kyiv: MCND.

Semigina, T.V. (2020). Listening to Stories: Narrative Research in Social Work. *Korszerű műszerek és algoritmusok tapasztalati és elméleti tudományos kutatási* (Hang 2, pp. 115-117). Budapest: European Scientific Platforme.

Semigina, T. & Palatna, D. (2023). Self-organization of communities in the conditions of natural and man-made disasters: lessons for Ukrainian social work. *Social work in the community: modern challenges and prospects for development: Materials of the All-Ukrainian. science and practice conf.* (pp. 44-47). Dnipro: DNU named after Oles Honchar.

Stoliaryk, O. & Semigina, T. (2023). Returning from war: psychosocial support for veterans and their families. *Social work and education, 10(1)*, 63-77.

STS. (2022). Killed by Russia: a social worker from Sumy Oblast died during the shelling of Katerynivka. <https://sts.sumy.ua/society/vbyti-rosiieiu-sotsialna-pratsivnytsia-z-s.html>

TSN. (2022). The Russians shelled the rubber aid distribution point in Orihiv: a social worker was killed and others were injured. <https://bit.ly/3TmCIFp>

Chikhantsova, O. A. (2023). Development of personal resilience in situations of uncertainty. *Scientific notes of TNU named after V. I. Vernadskyi. Series: Psychology, 34(73): 1*, 35–40. <https://doi.org/10.32782/2709-3093/2023.1/07>

Fletcher, A.J. (2017). ‘Applying critical realism in qualitative research: methodology meets method’, *International Journal of Social Research Methodology, 20*, 181-194. doi: 10.1080/13645579.2016.1144401.

Grant, L., & Kinman, G. (2014). Emotional resilience in the helping professions and how it can be enhanced. *Health and Social Care Education, 3(1)*, 23–34. <https://doi.org/10.11120/hsc.2014.00040>

Laro, A. (2023). Resilient Social Work Practice: From the Experiences of Filipino Social Workers. *Asean Social Work Journal, 11(2)*. <https://doi.org/10.58671/aswj.v11i02.56>

Mikheieva, O., & Kuznetsova, I. (2024). War-time volunteering and population displacement: from spontaneous help to organised volunteering in post-2014 Ukraine. *Voluntary Sector Review, 15(1)*, 74–91. <https://doi.org/10.1332/20408056Y2023D000000009>

PACE. (2024). Situation of the children of Ukraine: Resolution adopted on 25 January, 2024. <https://pace.coe.int/en/files/33348>

Razumkov Center. (2024). Assessment of the economic situation, social well-being of citizens, faith in victory (January, 2024). <https://razumkov.org.ua/en/research-areas/surveys/assessment-of-the-economic-situation-social-well-being-of-citizens-faith-in-victory-january-2024>

Right to Defense. (2023). *Development of social services during the war: research*. <https://r2p.org.ua/page/doslidzhennia-rozvytok-sotsialnykh-posluh-pid-chas-viiny>

Scoloveno, R. (2016) Concept Analysis of Resilience Phenomena. *Journal of Nursing and Care, 5*, 353. <https://doi.org/10.4172/2167-1168.1000353>

Semigina, T. (2019). Frustrations or moving forward? Ukrainian social work within the ‘hybrid war’ context, *European Journal of Social Work, 22 (3)*, 446-457. <https://doi.org/10.1080/13691457.2017.1366432>

Seng, B. K., Subramaniam, M., Chung, Y. J., Syed Ahmad, S. A. M., & Chong, S. A. (2021). Resilience and stress in frontline social workers during the COVID-19 pandemic in

Singapore. *Asian Social Work and Policy Review*, 15, 234–243.
<https://doi.org/10.1111/aswp.12237>

Stepaniuk, N. (2022). Wartime civilian mobilization: demographic profile, motivations, and pathways to volunteer engagement amidst the Donbas war in Ukraine, *Nationalities Papers*, 1–18. <https://doi.org/10.1017/nps.2021.82>

Article history:

Received: January 14, 2024

1st Revision: February 04, 2024

Accepted: March 30, 2024