МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

КАФЕДРА ФІЛОСОФІЇ, ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

Кваліфікаційна робота магістра

ОГРАНІЗАЦІЯ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З ПОСТРАЖДАЛИМИ ВНАСЛІДОК ВІЙНИ В ПРИФРОНТОВИХ РЕГІОНАХ

Виконала: магістрантка 2-го курсу,
гр.8.2313-ср
спеціальності 231 «Соціальна робота»
освітньо-професійної програми
«Соціальна робота»
П. А. Заливша

Керівник: професор кафедри філософії,
публічного управління та соціальної
роботи, доцент, д.філос.н. Глазунов В. В.

Рецензент: доцент кафедри філософії,
публічного управління та соціальної
роботи, к.філос.н. Цапліна І. С.

Запоріжжя – 2024

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціології та управління
Кафедра філософії, публічного управління та соціальної роботи
Рівень вищої освіти магістр
Спеціальність 231 «Соціальна робота»
Освітньо-професійна програма «Соціальна робота»

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи
_____Т.І. Бутченко
«____»_____2024 року

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ МАГІСТРАНТЦІ

Залившій Поліні Андріївні
(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи Організація соціальної роботи з постраждалими внаслідок війни в прифронтових регіонах
керівник роботи Глазунов Володимир Володимирович, д.філос.н., доцент,
(прізвище, ім'я, по-батькові, науковий ступінь, вчене звання)
затверджені наказом ЗНУ від «11» березня 2024 року № 434-с

2. Строк подання студентом роботи 4 грудня 2024 року

3. Вихідні дані до роботи Соціальні послуги в умовах воєнного стану : досвід України. Київ : КНУ імені Тараса Шевченка / Лазебна М., Пацкан А., Гавриленко М. 2022. 108 с.; Досвід надання допомоги дітям і сім'ям – жертвам військового конфлікту : практ. посіб. / Корнієнко І. О., Лісовецька І. М., Луценко Ю. А. Київ : УНМЦ практичної психології і соціальної роботи, 2017. 152 с.; Теоретико-методичні засади соціальної реінтеграції ветеранів російсько-української війни у закладах вищої освіти : дис. канд. пед. н. : 13.00.05. / Захаріна Т. І. Київ, 2024. 672 с.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) 1. Ознайомитись з розробленістю проблеми організації соціальної роботи з постраждалими внаслідок війни в прифронтових регіонах. 2. Визначити основні поняття дослідження : «соціальна робота», «війна», «прифронтові території», «травмуючи ситуація», «постраждалі внаслідок війни». 3 Проаналізувати методики дослідження контекст організації соціальної роботи з постраждалими внаслідок війни в прифронтових регіонах 4. Проаналізувати законодавчу базу контекст організації соціальної роботи з постраждалими внаслідок війни в прифронтових регіонах. 5. Визначити організаційні засади соціальної роботи з постраждалим внаслідок війни в прифронтових регіонах. 6. визначити виклики організації соціальної роботи з постраждалими внаслідок війни у прифронтових регіонах. 7. Визначити рівень ефективності надання соціальних послуг в прифронтових регіонах на прикладі Запорізької області.

8. Проаналізувати результати визначення рівня ефективності надання соціальних послуг в прифронтових регіонах на прикладі Запорізької області

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

_____
_____
_____

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Глазунов В.В., професор кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи	06.05.2024	06.05.2024
Розділ 2	Глазунов В.В., професор кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи	25.06.2024	25.06.2024
Розділ 3	Глазунов В.В., професор кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи	16.09.2024	16.09.2024

7. Дата видачі завдання 28 квітня 2024 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір теми кваліфікаційної роботи	Лютий – березень 2024	*виконано*
2.	Бібліографічний пошук	Квітень 2024	*виконано*
3.	Розробка основних положень роботи	Травень 2024	*виконано*
4.	І розділ	Травень – червень 2024	*виконано*
5.	ІІ розділ	Липень – вересень 2024	*виконано*
6.	ІІІ розділ	Вересень – жовтень 2024	*виконано*
7.	Систематизація висновків	Листопад – грудень 2024	*виконано*
8.	Нормоконтроль	Листопад – грудень 2024	*виконано*

Студент _____ П.А. Заливша

Керівник роботи _____ В.В. Глазунов

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ І.С. Цапліна

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота складається з 74 сторінок, 72 позицій у списку літератури, 2 додатків.

СОЦІАЛЬНА РОБОТА, ПОСТРАЖДАЛІ ВНАСЛІДОК ВІЙНИ, ВІЙНА, ПРИФРОНТОВІ ТЕРИТОРІЇ, ТРАВМУЮЧА СИТУАЦІЯ

Мета дослідження: теоретично та емпірично дослідити організацію соціальної роботи з постраждалими внаслідок війни в прифронтових регіонах.

Об'єкт дослідження: є постраждалі внаслідок війни у прифронтових регіонах.

Предмет дослідження: соціальна робота з постраждалими внаслідок війни в прифронтових регіонах.

Методи дослідження: аналіз, узагальнення, індукція, конкретизація, систематизація, аналіз документів, анкетування.

Гіпотеза: впровадження моделі організації соціального обслуговування на основі інноваційних методик та технологій значно підвищить рівень ефективності соціальної роботи з постраждалими внаслідок війни, що сприятиме їхній реінтеграції та забезпечить стабільну підтримку життя.

Висновки: 1. Ефективні програми підтримки та реабілітації повинні враховувати конкретні потреби населення та оновлювати знання для адаптації до сучасних умов конфлікту.

2. Сучасні технології можуть покращити якість соціальних послуг за допомогою дистанційного консультування та збору даних.

3. Дослідження демонструють ефективність існуючої системи, але вказує на необхідність подальшого розвитку і більш гнучкого підходу, що враховує різноманітні потреби клієнтів.

SUMMARY

The qualifying paper consists of 74 pages, 72 items in the list of references, and 2 annexes.

SOCIAL WORK, VICTIMS OF WAR, WAR, FRONTLINE REGIONS, TRAUMATIC SITUATION

The purpose of the research is to theoretically and empirically investigate the management of social work with war victims in the frontline regions.

The object of the study: victims of war in frontline regions.

The subject of the research: social work with victims of war in frontline regions.

Research methods: analysis, generalisation, induction, specification, systematisation, document analysis.

Hypothesis: the introduction of a model of social service management based on innovative methods and technologies will significantly increase the level of efficiency of social work with war victims to facilitate their reintegration and provide stable support for their lives.

Conclusions: 1. Efficient support and rehabilitation programmes should take into account the specific needs of the population and update knowledge to adapt to the current conflict context.

2. Modern technology can improve the quality of social services through remote consultancy and data collection.

3. The research shows the efficiency of the existing system, but indicates the need for further development and a more flexible approach that takes into account the diverse needs of customers.

ЗМІСТ

ВСТУП…….3
РОЗДІЛ 1. МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОГРАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З ПОСТРАЖДАЛИМИ ВНАСЛІДОК ВІЙНИ В ПРИФРОНТОВИХ РЕГІОНАХ…….7
1.1. Розробленість проблеми організації соціальної роботи з постраждалими внаслідок війни в прифронтових регіонах……7
1.2. Визначення основних понять дослідження: «соціальна робота», «війна», «прифронтові території», «травмуючи ситуація», «постраждалі внаслідок війни»……..16
1.3. Методика дослідження організації соціальної роботи з постраждалими внаслідок війни в прифронтових регіонах …….23
РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОГРАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З ПОСТРАЖДАЛИМИ ВНАСЛІДОК ВІЙНИ В ПРИФРОНТОВИХ РЕГІОНАХ ……..33
2.1. Законодавча база організації соціальної роботи з постраждалими внаслідок війни……....33
2.2. Організаційні засади соціальної роботи з постраждалими внаслідок війни в прифронтових регіонах ……38
2.3. Виклики організації соціальної роботи з постраждалими внаслідок війни у прифронтових регіонах ……....44
РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОГРАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З ПОСТРАЖДАЛИМИ ВНАСЛІДОК ВІЙНИ В ПРИФРОНТОВИХ РЕГІОНАХ ……52
3.1. Рівень ефективності надання соціальних послуг в прифронтових регіонах на прикладі Запорізької області……...52
3.2. Аналіз результатів рівня ефективності надання соціальних послуг в прифронтових регіонах на прикладі Запорізької області……..57
ВИСНОВКИ ……..64
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ……...67
ДОДАТКИ……..75

ВСТУП

Актуальність проблеми полягає у потребі системного підходу до роботи з постраждалими, всебічної комплексної підтримки, включаючи психологічну, матеріальну та соціальну. Це все має бути доступно в прифронтових регіонах, де є постраждала інфраструктура, через що можливості громадських та державних служб стають обмеженими. Організація ефективної системи соціальної роботи в таких умовах сприяє зниженню рівня соціальної напруженості та покращенню адаптації постраждалих до мирного життя.

Проблемною ситуацією організації соціальної роботи з постраждалими внаслідок війни в прифронтових регіонах багатогранна і пов'язана з нагальним завданням визначення складності надання допомоги та супроводу такої категорії населення. Війна призводить до серйозних порушень в усіх сферах життя і ускладнює проведення соціальної роботи. Це виражається в таких основних аспектах:

– Дефіцит ресурсів : прифронтові регіони часто страждають від руйнування інфраструктури, нестачі фінансового і матеріального ресурсів, що ускладнює надання соціальних послуг. Соціальні працівники стикаються з нестачею інструментів, необхідних для роботи з постраждалими, включаючи технічне забезпечення, консультацій, психологічної підтримки та основних медичних та гуманітарних послуг;

– Психологічний стан: особи, які постраждали від війни переживають глибокі психологічні труднощі, включаючи втрату близьких людей та житла, нестачу засобів для існування, стрес внаслідок бойових дій. У багатьох спостерігають посттравматичний стресовий розлад, депресивні стани, тривожність. Такі стани ускладнюють взаємодію з соціальними працівниками через можливе недовірливе чи упереджене ставлення до отримання допомоги.

– Нестаток кадрів: не кожен працівник у сфері соціального обслуговування готовий виконувати свою діяльність в умовах конфлікту на передових позиціях. Обслуговування людей в надзвичайних ситуаціях є справжньою складністю для надання якісної допомоги таким особам.

– Обмежений доступ до населення: через постійну небезпеку обстрілів, руйнування тощо, соціальні служби мають проблеми з доступом до найбільш вразливих груп настелення. Багато людей залишаються без допомоги через неможливість екстрено евакуюватися або страх втратити зв’язок з близькими та сім’єю.

– Соціальна дезадаптація: постраждалі часто стикаються з труднощами при адаптації до нових умов, таких як інтеграція в нові спільноти, пошук роботи та відновлення соціальних функцій. Це особливо актуально для внутрішньо переміщених осіб, які піддаються дискримінації або відчувають себе чужими на новому місці.

На сучасному етапі розвитку українського суспільства питання організації соціальної роботи з постраждалими внаслідок війни в прифронтових регіонах набуває особливого значення. Військові дії на сході і півдні України створюють серйозні виклики для системи соціального обслуговування і призводять до значних матеріальних, фізичних і психологічних втрат серед населення. Сотні тисяч людей, включаючи сім’ї, дітей, молодь і пенсіонерів, піддаються різним формам травматичного впливу, які призводять до порушень соціальної стабільності, викликають психологічні проблеми, знижують соціальну активність, і вимагають належної допомоги і підтримки.

Організація соціальної роботи в умовах війни в прифронтових регіонах має свої особливості, обумовлені високим рівнем небезпеки, станом населення у кризі, обмеженими ресурсами і необхідністю швидкої адаптації до мінливих умов. До основних особливостей такої роботи відносять наступні аспекти:

– діяльність кризового характеру, спрямована на надання екстреної допомоги, евакуацію людей з небезпечних районів, надання гуманітарної допомоги, надання тимчасового житла;

– акцент на психосоціальній підтримці, яка є невід’ємною частиною соціальної роботи в цьому аспекті. Вона включає в себе надання консультацій, реабілітую людей з посттравматичним стресовим розладом, робота з дітьми, які пережили травмуючі події;

– мобільність надання соціальної допомоги в прифронтових регіонах, включаючи бригади, у складі яких соціальні працівники, психологи, юристи і лікарі. Співпрацюючи з експертами з різних галузей, стає можливим охопити всі аспекти проблеми;

– для роботи в прифронтових районах необхідно швидко реагувати на мінливі умови, тому важливо робити постійну оцінку ризиків і вчасно координувати роботу, використовувати сучасні технології та адаптувати методи та підходи до різних груп населення;

– підготовка персоналу до роботи в умовах війни, включаючи консультування в кризових ситуаціях, базові знання про поведінку і дії під час обстрілів, домедичну допомогу. Соціальний працівник повинен мати емоційну витривалість і стресостійкість, щоб працювати в таких умовах;

– вирішення проблеми соціальної адаптації, бо для багатьох постраждалих характерна втрата соціальних зв'язків. житла, що ускладнює процес повернення до нормального життя.

Об'єктом дослідження є постраждалі внаслідок війни у прифронтових регіонах.

Предметом дослідження соціальна робота з постраждалими внаслідок війни в прифронтових регіонах.

Метою дослідження є теоретично та емпірично дослідити організацію соціальної роботи з постраждалими внаслідок війни в прифронтових регіонах.

Для досягнення мети авторка поставила перед собою наступні дослідницькі *завдання*:

– ознайомитись з розробленістю проблеми організації соціальної роботи з постраждалими внаслідок війни в прифронтових регіонах;

– визначити основні поняття дослідження : «соціальна робота», «війна», «прифронтові території», «травмуючи ситуація», «постраждалі внаслідок війни»;

– проаналізувати методики дослідження контекст організації соціальної роботи з постраждалими внаслідок війни в прифронтових регіонах;

– проаналізувати законодавчу базу контекст організації соціальної роботи з постраждалими внаслідок війни в прифронтових регіонах;

– визначити організаційні засади соціальної роботи з постраждалим внаслідок війни в прифронтових регіонах;

– визначити виклики організації соціальної роботи з постраждалими внаслідок війни у прифронтових регіонах;

– визначити рівень ефективності надання соціальних послуг в прифронтових регіонах на прикладі Запорізької області;

– проаналізувати результати визначення рівня ефективності надання соціальних послуг в прифронтових регіонах на прикладі Запорізької області.

Гіпотеза. Впровадження моделі організації соціального обслуговування на основі інноваційних методик та технологій значно підвищить рівень ефективності соціальної роботи з постраждалими внаслідок війни, що сприятиме їхній реінтеграції та забезпечить стабільну підтримку життя.

Наукова новизна магістерського дослідження полягає у тому, що у ньому вперше, на рівні досліджень такого типу, розкрито тему організації соціальної роботи з постраждалими внаслідок війни в прифронтових регіонах.

Структура роботи: кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку літератури і додатків

РОЗДІЛ 1
МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОГРАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З ПОСТРАЖДАЛИМИ ВНАСЛІДОК ВІЙНИ В ПРИФРОНТОВИХ РЕГІОНАХ

1.1. Розробленість проблеми організації соціальної роботи з постраждалими внаслідок війни в прифронтових регіонах

Проблема організації соціальної роботи з постраждалими внаслідок війни в Україні набула нового і дуже актуального звучання, особливо в контексті повномасштабного вторгнення Росії у 2022 році. Війна принесла не лише фізичні руйнування, а й глибокі психологічні травми, які потребують тривалої та складної реабілітації.

Соціальна робота в умовах військового конфлікту стала одним із найважливіших і найактуальніших напрямів державної політики. Уряд України розробив і впровадив низку інноваційних програм, спрямованих на забезпечення соціального захисту різних категорій населення, які постраждали внаслідок бойових дій. До таких категорій належать, насамперед, військовослужбовці, члени їхніх сімей та внутрішньо переміщені особи.

Переважна більшість доступної літератури з соціальної роботи належить до радянського та російського періоду. Тому прийнято рішення зосередитися на практичних аспектах становлення та розвитку цієї дисципліни. Такий підхід дозволить детально проаналізувати, як функціонувала соціальна робота в умовах тоталітарного режиму, які проблеми вона вирішувала і якими методами користувалася. Крім того, це дасть можливість виявити як позитивний, так і негативний досвід, який може бути актуальним для сучасних досліджень.

Дослідження соціальної роботи з жертвами війни в Україні представляє безліч актуальних питань і викликів. Реабілітація, психологічна підтримка та соціальна інтеграція постраждалих - це лише деякі з ключових напрямків, які потребують уваги фахівців. Соціальні працівники беруть на себе значну роль в

умовах затяжних збройних конфліктів, пропонуючи допомогу як пораненим військовослужбовцям, так і цивільним особам.

Одним з найбільш перспективних напрямків сучасної соціальної роботи є використання інноваційних технологій. Шапошникова [68] правильно стверджує, що міжнародний досвід демонструє ефективність застосування новітніх технологій в реабілітації ветеранів. Такі інструменти, як віртуальна реальність, штучний інтелект та мобільні додатки, можуть полегшити доступ до психологічної підтримки, програм реабілітації та соціальних послуг навіть у віддалених місцях, помітно підвищуючи якість життя жертв.

Ці технології мають подвійну користь для полегшення реабілітації та підвищення якості життя жертв, що має особливе значення в контексті війни. Крім того, як зазначають автори, поняття соціальної відповідальності в академічних установах також має значний вплив на розвиток підходів до соціальної роботи в умовах воєнного часу. Дослідження показує, що освітяни в українських університетах активно займаються вихованням соціальної відповідальності серед своїх студентів, сприяючи їх залученню до соціальних ініціатив.

Це, в свою чергу, має потенціал для підвищення ефективності соціальної роботи з потерпілими. Важливо також розглянути законодавчі аспекти реінтеграції. Горішна розглядає правові аспекти реінтеграції дітей з інвалідністю в Україні та за її межами, підкресливши необхідність гарантування доступу до послуг з реінтеграції, особливо у воєнний час, коли кількість дітей-жертв зростає.

Сучасний напрям наукових досліджень – організація системи надання соціальних послуг в Україні в умовах воєнного стану. Вчені досліджують, як найефективніше забезпечити соціальних захист населення та сприяти наповненості сил громадян.

Л. Нечипорук [38, с. 65] звертає увагу на важливу роль громадських та бізнесових організацій у наданні соціальних послуг. Вони взяли на себе більшу частину роботи, яку зазвичай виконує держава та її установи. Ця співпраця

дозволить соціальним працівникам швидше реагувати на потреби людей, які постраждали внаслідок війни.

Міжгалузева співпраця між владою, державними установами та бізнесом виявилася ключем до вирішення соціальних проблем. Успішна співпраця потребує чіткого визначення спільних цілей, розподілу завдань і відповідальності для кожного учасника. Т. Грень[9] пропонує створити в Україні нову модель соціального захисту, яка б відповідала європейським стандартам. Це означає, що системи соціального забезпечення мають бути ефективнішими, доступнішими та пристосованими до потреб людей.

О. Безпаленко [3, с. 5] у своїй роботі наголошує, що головне завдання держави в таких ситуаціях – захистити свій народ. Йдеться не лише про матеріальну підтримку, а й про створення умов для зростання кожної особистості.

Комплексний підхід до соціальної роботи передбачає надання різних видів допомоги постраждалим. Допомога поширюється як на фізичне благополуччя, що забезпечується якісною терапевтичною допомогою, лікуванням травм і відновленням, так і на психічне благополуччя, що підтримується психологічною підтримкою, спрямованою на подолання туги та інших психічних наслідків травмуючих ситуацій. Крім того, надається соціальна підтримка, що охоплює житло, харчування та одяг, а також допомога в пошуку роботи та адаптації до незвичних умов життя. Юридична допомога надає рекомендації з питань, пов'язаних із нещастям майна, винагородою та іншими правовими аспектами, що виникають унаслідок воєнних дій.

Незважаючи на значні зусилля з боку держави та небайдужого суспільства, питання потреби в соціальній допомозі залишається гострим. Війна створює складні умови для надання допомоги:

Масштаб катастрофи з величезною кількістю постраждалих, відмінності їхніх потреб і необхідність організації численних організацій, безперервний характер боротьби, що вимагає тривалої підтримки, обмеженість грошових, людських і матеріальних ресурсів, а також необхідність гарантувати

психологічну стійкість самих соціальних фахівців, які працюють в умовах постійних навантажень.

Соціальна реабілітація людей, які постраждали від війни, може бути складним комплексом заходів, спрямованих на відновлення їхнього фізичного і психічного здоров'я та соціальну адаптацію. Незважаючи на те, що терапевтична допомога є невід'ємною частиною цієї допомоги, проте вона не є єдиною. Соціально-педагогічна підтримка відіграє не менш важливу роль у подоланні наслідків травматичних подій. Зокрема, різні дослідження показують, що створення соціальної підтримки в цілому знижує рівень ентузіазму у дорослих, які зазнали етичної травми внаслідок воєнних дій. Така підтримка може включати різні вправи: від організації груп психологічної підтримки до матеріальної підтримки та пропозиції допомоги у пошуку роботи.

Розуміння природи соціальної роботи сприяло змінам багатьох цілей діяльності соціальних працівників. Тому, якщо в минулому було пріоритетом задоволення базових безпосередніх потреб клієнта, то сьогодні метою соціальної роботи є підвищення незалежності клієнта та розвиток його навичок для побудови незалежного та самостійного життя.

На війні соціальна робота з жертвами є життєво важливою, особливо в прифронтових регіонах. Важливо враховувати специфічні потреби вразливих груп населення, таких як жінки, діти та військовослужбовці, при вирішенні історичного контексту соціальної роботи в Україні, зокрема в контексті збройного конфлікту. Феміністична соціальна робота є важливим інструментом для підтримки жінок, які постраждали від війни. Вона зосереджена на гендерній рівності та специфічному досвіді жінок, які часто ігноруються в інших формах соціальної роботи. Вона сприяє формуванню солідарності серед жінок, що є критично важливим у контексті соціальної підтримки в умовах кризи [29].

Соціальні працівники на передовій життєво важливі для підтримки постраждалих. Нові глобальні етичні принципи надають соціальним працівникам інструменти, необхідні для прийняття складних рішень у

невизначених обставинах, захисту інтересів клієнтів та співпраці з іншими фахівцями та організаціями. Дотримуючись цих принципів, є шанс підвищити довіру суспільства до соціальних послуг та посприяти процесу відновлення.

З огляду на історичний контекст, саме така зміна пріоритетів діяльності свідчить про взаємозв'язок соціальної роботи зі станом суспільства у конкретний момент часу. Соціальна робота як професійна сфера виникла у конкретному історичному контексті.

Соціальна робота завжди була важливою складовою відновлення в період і після військових конфліктів. Вона допомагала людям подолати душевні травми, відновити соціальні зв'язки і повернутися до звичного життя. Але з часом підходи та методи соціальної роботи зазнали значних змін. Соціальна робота відносно нове явище у вивченні проблеми європейської історії. Раніше її не було, вона не виділялася як самостійний напрямок у діяльності держави та військового управління. Тому організація українцями соціальної допомоги під час першої світової війни (1914 — 1918 рр.) потребує значної уваги.

Завдяки добре організованій роботі Катеринославського відділення Червоного Хреста, яке забезпечувало функціонування кількох госпіталів, мобільних лазаретів та проводило підготовку медиків, тисячі поранених отримували своєчасну допомогу. До цієї роботи долучалися і інші активісти, наприклад, Наталія Оржевська, яка очолила лазарет у Житомирі [60, с. 105].

На початковому етапі війни Товариство Червоного Хреста України мало опіку над 115 общинами сестер милосердя. До 1961 року мережа медичних закладів, що діяли під егідою Товариства, значно розширилася і включала дві тисячі польових і тилових установ, 71 стаціонарний госпіталь, етапні та пересувні лазарети, санітарні поїзди та транспорти, а також різноманітні допоміжні служби, такі як харчові та перев'язочні пункти та інші заклади Червоного Хреста [15].

Саме гуманітарні громадські організації стали найбільш ефективними у вирішенні соціальних проблем постраждалих внаслідок воєнних дій у роки

Першої світової війни, чим перевершили своїми можливостями державний апарат.

Також церква набула особливого значення у процесі надання соціальної допомоги [28, с. 92]. Важкі умови війни вимагали не лише фізичної, а й духовної підтримки. Священики, перебуваючи безпосередньо на передовій, допомагали солдатам знайти відповіді на складні питання про життя та смерть, надаючи морально — психологічну допомогу.

Перша світова війна стала переломним моментом в історії людства, показавши нам масштаб людських страждань і необхідність систематичного надання допомоги. Саме цей конфлікт надав потужний поштовх розвитку соціальної роботи, що виявило її призначення в подоланні наслідків великих криз.

Але Друга світова війна принесла більші випробовування. Мільйони загиблих, біженців, зруйновані міста і села – все це створило серйозні соціальні проблеми. Але соціальна робота, яка тільки формувалася у роки Першої світової, змогла відповісти на ці нові виклики.

У період Другої світової війни діяльність Червоного хреста набула глобального характеру, охоплюючи допомогу біженцям, військовополоненим та цивільним особам. Організація займалась наданням гуманітарної допомоги та наданням нейтральних зон для евакуації [60, с. 135].

З’явилася нова організація – Адміністрація Організації Об’єднаних Націй для допомоги і відбудови. Вона займалася забезпеченням гуманітарною допомогою потерпілим у період 1943-1947 років, а також спрямована на відновлення соціального та економічного життя країн, які зазнали значних руйнувань. Вони почали допомагати мільйонам людей, які були вимушені покинути домівки, повернутися додому або ж знайти нове місце для проживання. Також, організовували вакцинації, забезпечували лікування, бо багато регіонів зіткнулося з поширенням інфекційних хвороб.

Світ все більше усвідомлює той факт, що людський фактор є важливим фактором, який визначає будь-який результат: промислове виробництво, війну,

програмування, озброєння та роботу найскладніших систем. Тому якщо армія захоче проігнорувати таке, то це нісенітниця і, по суті, вірний шлях до смерті. Щоб солдат міг ефективно виконувати бойові завдання, він повинен подбати про те, щоб його благополуччя і добробут його родини стали турботою держави.

На цих двох прикладах можна прослідкувати відмінності та прогрес у розвитку соціальної роботи з постраждалими під час війни. Такі конфлікти породжують безпрецедентні соціальні проблеми, тому були помітні відмінності в організації та масштабах соціальної роботи та допомоги, наприклад:

– на початку двадцятого століття соціальна робота ще не була розвинута в багатьох країнах як окрема сфера діяльності, в той час як до початку Другої світової війни вона вже мала розвинену інфраструктуру та професійне спрямування;

– у період Першої світової війни допомога постраждалим здійснювалась переважно на основі добровольчої ініціативи, громадськими організаціями, таких як Червоний Хрест. Але в другому світовому конфлікті більшість країн, що брали участь у війні, розробляли масштабні державні програми соціального забезпечення, які були спрямовані на підтримку цивільного населення.

– соціальна робота у період першої світової війни робила основний акцент на гуманітарній допомозі у вигляді їжі, одягу, житла, медичної допомоги пораненим і сім’ям військових. Надалі спектр послуг було розширено. Крім матеріальної допомоги, соціальні працівники надавали психологічну підтримку, займалися реабілітацією поранених, допомагали у пошуках нового житла;

– відбулося розширення ресурсів організацій, з’явилися міжнародні організації, такі як ООН, які координували сили з надання допомоги постраждалим від війни, в той час коли на початку державні підтримки та соціальні ініціативи були обмежені у можливостях.

Досвід Першої світової війни показав необхідність більш організованої та масштабної соціальної підтримки. Вплинули також технологічний прогрес, завдяки якому комунікації та транспорт сприяли більш ефективній організації роботи.

Військовий конфлікт на Донбасі, який розпочався у 2014 році, став важким випробовуванням для України. Це призвело не лише до втрати територій та людських страждань, а й загрожувало соціальній стабільності населення. На фоні цих викликів організації соціальної роботи зазнали суттєвих змін і набули нових форм та механізмів реагування на гуманітарні проблеми та кризи.

Від початку конфлікту держава створила системи підтримки внутрішньо переміщених осіб. Міністерство соціальної політики розробило програму фінансової підтримки, яка передбачає компенсацію оренди житла за новим місцем проживання, надання соціальної допомоги та пенсії. Окрім цього, було створено спеціалізований центр підтримки для реєстру та підтримки в інтеграції таких громадян.

Важливу роль у розвитку соціальної роботи відіграв відділ у справах ветеранів, який реалізовував програми реабілітації військовослужбовців та їх сімей. Це була і психологічна підтримка, і навчання на новій роботі, так і сприяння працевлаштуванню.

У роки війни соціальна робота зазнала значних трансформацій. Використання інноваційних підходів, таких як арт-терапія та групова підтримка, дозволило ефективно надавати психологічну підтримку постраждалим від конфлікту. Такі волонтерські ініціативи, як фонд «Повернись живим» та «RazomforUkraine», разом з світовими визнаними організаціями як Червоний Хрест, надавали термінову гуманітарну допомогу, демонструючи солідарність та взаємодопомогу. Багато створено волонтерських ініціатив, які працюють і допомагають по сьогоднішній день, допомагають з житлом та базовими потребами, психологічною підтримкою та реабілітацією, освітою та працевлаштуванням, координують волонтерів для допомоги:

– «Прихисток» являється платформою для допомоги з пошуком житла для внутрішньо переміщених осіб, волонтери сприяють пошуку тимчасового або довгострокового прихистку у різних регіонах країни;

– «Добробат» та «БУР» організації, які займаються відновленням зруйнованих будинків та облаштування тимчасового житла для постраждалих від війни;

– «Карітас Україна» є однією з найбільших благодійних організацій, яка забезпечує людей продуктами харчування, одягом та особистими засобами гігієни;

– «PeopleinNeed» міжнародна організація, яка також працює в Україні, забезпечує психологічну підтримку для переселенців груповими сесіями та індивідуально;

– «Громадська служба здоров'я» створена також для допомоги внутрішньо переміщеним особам у наданні психологічної допомоги, а також організовують тренінги для соціальних працівників, щоб покращити надання соціальної допомоги людям, які зазнали психологічних травм;

– «Українська Освітня Платформа» допомагає дітям продовжувати навчання, надає доступ до курсів онлайн та організовує літні табори, щоб діти могли соціалізуватись та розвиватись серед однолітків;

– «UNICEFUkraine» співпрацюючи з українськими волонтерами створює освітні центри та ігрові зони для дітей, які втратили свої домівки через війну.

Безліч організацій, які закривають потреби масштабної гуманітарної кризи, лікуванні психологічних травм людей, особливо дітей, які потребують довготривалу реабілітацію і постійної уваги, а організовують відновлення зруйнованої інфраструктури, яке ускладнюється тривалістю та масивністю бойових дій.

Соціальна робота з вразливими шарами населення – це динамічна сфера, яка постійно розвивається. ЇЇ ціль – це підтримка, поліпшення якості життя і сприяння соціальної інтеграції таких людей. В Україні активна участь держави,

міжнародних та громадських організацій сприяло значному розвитку соціальних послуг для постраждалих внаслідок війни.

Попри це, конфлікт став стимулом для розвитку соціальної роботи. В Україні з'являється все більше інноваційних підходів до допомоги постраждалим, у яких враховується міжнародний досвід і українські реалії.

Початок сучасної гуманітарної допомоги сягає Першої та Другої світових війн. Досвід цих конфліктів сформував міжнародні стандарти допомоги постраждали від війни. Україна, як і інші країни, використовує цей досвід в умовах сьогодення. Історичний контекст підкреслює, що соціальна робота у воєнний час є не лише гуманітарною місією, а й важливим елементом відновлення здорового суспільства і держави.

Проведений нами аналіз соціальної роботи з постраждалими від військових конфліктів показує, що вона пройшла шлях від волонтерських ініціатив до системної державної та міжнародної допомоги, інтегруючи інноваційні методи та міжнародну співпрацю. Ініціативи громад мають вирішальне значення. Комплексний підхід, що поєднує різні види допомоги, швидко адаптує та відновлює постраждалих, демонструючи спрямованість у майбутнє. Війна в Україні кинула новий виклик соціальним службам, які впоралися з ним, продемонструвавши вражаючу адаптивність.

1.2. Визначення основних понять дослідження: «соціальна робота», «війна», «прифронтові території», «травмуючи ситуація», «постраждалі внаслідок війни»

Для досягнення цілі дослідження ключовим завданням є визначення основних понять роботи. Звичайно, основна увага приділяється розумінню визначення соціальної роботи.

Соціальна робота, згідно з визначенням Європейської Асоціації Шкіл соціальної роботи тлумачиться як академічна дисципліна та професійна діяльність, яка сприяє соціальним змінам та розвитку, соціальній єдності, а

також наснаженню та незалежності людей, залучає окремих фізичних осіб, групи, та суспільні структури до вирішення проблем осіб, сімей що перебувають в складних життєвих обставинах та покращення якості їх життя та добробуту, на засадах принципів соціальної справедливості, дотримання прав людини, колективної відповідальності та поваги, протидіє факторам соціального виключення та сприяє дотриманню прав людини [40, с. 13].

Соціальна робота базується на принципах соціальної справедливості, гідності людини, самовизначення, участі, поваги до різних культур і розумінні соціальних проблем з комплексним підходом. Соціальні працівники використовують свої знання, навички і професійні інструменти для надання підтримки, консультування, коучингу, координації послуг, посередництва, розвитку програм та інтервенцій, що сприяють поліпшенню якості життя і соціальному розвитку індивідів та спільнот

Соціальна робота охоплює широкий спектр питань, включаючи підтримку людей з обмеженими можливостями, втрату близьких, насильство, безпритульність, жорстоке поводження, усиновлення, соціальну адаптацію, навчання навичкам самообслуговування, підлітків, сімейні проблеми та багато інших питань. Мета соціальної роботи полягає в поліпшенні якості життя людей, сприянні соціальної справедливості і побудові стійкого соціального благополуччя. Соціальна робота спрямована на надання підтримки, консультацій та втручання різним групам населення для задоволення соціальних потреб, занепокоєнь та проблем. Це включає в себе навчання навичкам самообслуговування, розвиток навичок спілкування і міжособистісних зв'язків, Сімейне консультування і підтримку в процесі виховання дитини-підлітка. Метою соціальної роботи є покращення якості життя людей, забезпечення соціальної справедливості та сприяння сталому соціальному добробуту в суспільстві.

На мою думку, основною задачею соціальної роботи є надання допомоги людям, які перебувають у важких життєвих умовах, задля поліпшення їх добробуту, вирішення соціальних проблем та інтеграції в суспільство. Вона

включає в себе підтримку, захист прав, реабілітацію, запобігання кризових ситуацій, розвиток індивідуального або соціального потенціалу.

Травмуюча ситуація визначається як подія чи обставина, яка значно впливає на психічний стан людини, викликає надмірний стрес або руйнує звичні механізми адаптації. Це може бути як поодинока подія, наприклад, стихійне лихо або нещасний випадок, так і тривалий стрес, наприклад, участь у військових діях або тривале насильство, який може призвести до посттравматичного стресового розладу (ПТСР) [63, с.5].

Травмуючі ситуації можуть швидко вплинути на пам'ять та поведінку людини, змінюючи емоційні реакції, когнітивні закономірності та міжособистісні стосунки. Однак наслідки можуть бути інтенсивними або зберігатися лише через певний час, від декількох хвилин до певного часу або протягом усього життя. Отже, існує кілька типів травмуючих ситуацій, які розрізняються за характером, вищевказаного періоду і наслідків для людини. Класифікація включає в себе одиночну травмуючи ситуацію, пролонговану або серійну травмуючи ситуацію, соціальні травми, які пов’язані по більшій кількості з дискримінацією, ізоляцією, втратою соціального статусу, а також техногенні травми.

Кажучи про пролонговану або серійну травмуючи ситуацію, головним прикладом якої на сьогодні є війна та бойові дії. За визначенням Енциклопедії Сучасної України, війна – соціально-політичне явище, яке являє собою одну з форм розв’язування засобами збройного насильства суспільно-політичних, економічних, ідеологічних, національних, територіальних, релігійних та інших суперечностей між державами, народами, націями, класами, соціальними групами [43].

Поняття «війни» і «прифронтові території» особливо актуальні в сучасному світі, де глобалізація і міжнародна інтеграція тісно пов'язані з локальними конфліктами. Війна, як складний соціальний феномен, виходить за рамки простого збройного протистояння. Вона охоплює широкий спектр взаємопов'язаних процесів, що впливають на політичні, економічні, соціальні та

екологічні умови як безпосередньо в зоні конфлікту, так і далеко за її межами. Згідно з міжнародним гуманітарним правом, війна визначається як будь-який збройний конфлікт між державами або всередині них, що включає застосування збройної сили сторонами, які беруть участь у збройному протистоянні [33, с.214].

Ця концепція виходить далеко за рамки класичного уявлення про війну як про збройний конфлікт. Сучасна реальність показує нам нові, більш підступні форми ведення війни, такі як гібридна війна. Останнє поєднує традиційні військові дії з нетрадиційними методами, включаючи дезінформацію, пропаганду, кібератаки, економічний тиск, підтримку сепаратистського руху та інші засоби впливу. Така багатовекторна стратегія ускладнює виявлення зловмисника і захист від його дій [16, с.117].

Відповідно до Міжнародного гуманітарного права, війна чи збройний конфлікт є юридично визначеним фактом, незалежно від того, усвідомлюють сторони стан війни чи ні. Наявність бойових дій є важливою характеристикою цього поняття.

Війна також розглядається як явище, яке загрожує основним правам людини, руйнує інфраструктуру, економіку, системи освіти та охорони здоров’я та призводить до обмежень інших прав та свобод.

Прифронтові зони є найбільш чутливими областями. Вони знаходяться на перехресті різних інтересів і впливів. Це можуть бути зони, що межують з різними країнами, культурними регіонами або екосистемами. Такі території часто характеризуються високим рівнем соціальної напруженості, економічною нестабільністю та екологічними проблемами. Зрозуміло, що антропогенна діяльність, пов'язана з війною, промисловою експлуатацією або іншою діяльністю людини, призводить до деградації природних ресурсів, забруднення навколишнього середовища і руйнування екосистем. Наприклад, дослідження показують, що деградовані території міст можуть бути результатом концентрації негативних явищ, таких як безробіття, забруднення та соціальна нерівність [6, с. 1045].

Прифронтова територія визначається як зона, розташована в безпосередній близькості від лінії бойових дій, але не піддається інтенсивному вогневому впливу. У контексті українського законодавства, такі зони часто діляться на кілька зон: безпосередньо території з бойовими діями, зони безпеки, тилові регіони тощо. Ці райони, як правило, включають перші населені пункти, які надають допомогу населенню та координують гуманітарну допомогу. Вони також характеризуються підвищеними ризиками для цивільного населення, оскільки знаходяться поблизу активних бойових дій, які впливають на економічну і соціальну ситуацію, а також на ситуацію безпеки в області на регіоні.

Територією прифронтової зони України вважається територія, розташована поблизу лінії фронту, де тривають активні бойові дії або існує значний ризик їх відновлення. За наказом України « Про затвердження Переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих Російською Федерацією» [48] з 2022 по сьогодні до таких регіонів належать окремі райони Донецької, Луганської, Харківської, Запорізької та Херсонської областей. У цих районах спостерігаються як гуманітарні проблеми, так і проблеми в галузі безпеки, особливо через систематичні обстріли, руйнування цивільної та промислової інфраструктури та необхідність евакуації населення.

Термін «постраждалі внаслідок війни» - це широке поняття, яке охоплює осіб, які пережили або в даний час відчувають несприятливі наслідки збройного конфлікту. Такі жертви можуть бути прямими жертвами конфлікту, включаючи поранених, інвалідів та ув'язнених, або вони можуть бути непрямими жертвами, зазнаючи таких втрат, як руйнування їхніх будинків, втрата роботи або порушення соціальних контактів.

Виділяють такі категорії постраждалих:

– фізична особа, яка отримала фізичні травми в результаті бойових дій, в тому числі травмована на мінних полях або інших наслідків війни, і яка втратила або зазнала втрати кінцівок або органів;

– ті, хто пережив психологічні травми. Ті, хто пережив важкі психічні захворювання, часто мають посттравматичний стресовий розлад (ПТСР), депресію, тривожні розлади та інші стани психічного здоров'я;

– термін «внутрішньо переміщені особи» (ВПО) використовується для опису осіб або груп, які були змушені покинути свої будинки через конфлікт або переслідування, але які залишаються в межах своєї країни. Вимушені покинути свої домівки внаслідок конфлікту та переселитися в інші регіони країни;

– біженці - це особи, які були змушені покинути свою країну походження в результаті збройного конфлікту і які шукають притулку в іншій країні;

– термін «діти, які постраждали від війни» охоплює різноманітну групу дітей, які зазнали прямих або непрямих наслідків збройного конфлікту. Діти, які втратили батьків, зазнали насильства, стали жертвами фізичного або сексуального насильства або зазнали інших форм психологічної травми;

– населення похилого віку також є вразливою групою в ситуаціях збройного конфлікту. Люди похилого віку, які постраждали від наслідків війни, часто потребують додаткової допомоги, включаючи медичне обслуговування, соціальну підтримку та догляд за домом.

Законодавство України включає поняття «особа, яка постраждала внаслідок збройної агресії Російської Федерації». Однак ця концепція не має достатньої деталізації і охоплює не всі категорії жертв.

Наслідки війни є далекосяжними та всеохоплюючими, впливають на окремих людей, сім'ї та суспільство в цілому способами, які є одночасно безпосередніми та тривалими. Постраждалі від війни часто стикаються з наступними проблемами:

– фізичні наслідки війни включають травми, спотворення та хронічні захворювання;

– психологічна травма може проявлятися як посттравматичний стресовий розлад (ПТСР), депресія або тривога;

– соціальна ізоляція може бути результатом втрати соціальних зв'язків і відчуття відчуження від суспільства;

– ті, хто постраждав від війни, часто відчувають економічні труднощі, включаючи втрату роботи, житла та заощаджень;

– ті, хто постраждав від війни, також можуть зіткнутися з юридичними проблемами, такими як відсутність необхідної документації або труднощі при реєстрації на соціальні виплати.

Допомога жертвам війни включає в себе різні види діяльності:

– медична допомога охоплює ряд заходів, включаючи надання першої допомоги, лікування та реабілітацію;

– психологічна допомога надається у формі психотерапії, груп підтримки та консультування;

– соціальна допомога охоплює цілий ряд послуг, включаючи надання житла, харчування, одягу та юридичних консультацій;

– реінтеграція: процес сприяння поверненню до стану нормальності, включаючи відновлення соціальних зв'язків та відновлення професійної діяльності.

Неспростовним фактом є те, що війни та прифронтові території формують складну систему взаємодії, яка має далекосяжні наслідки для суспільства та довкілля. Війна - каталізатор змін. Це прискорює деградацію прифронтових територій, що в свою чергу посилює соціальну нестабільність і сприяє подальшому виникненню конфліктів. Важливо розуміти цю взаємозалежність, якщо ми хочемо розробити ефективні стратегії вирішення конфліктів, відновити пошкоджені екосистеми та забезпечити сталий розвиток у постраждалих районах.

Отже, аналіз цієї теми показує важливість ефективної організації соціальної роботи з населенням, що знаходиться в прифронтових регіонах та населенням, постраждалим від війни. Визначення і розуміння деталей травматичних ситуацій, війни, прифронтових зон і соціальної роботи в цих аспектах є основою для розробки програм підтримки, реабілітації та інтеграції

таких людей в суспільство, а також наголошує необхідність комплексного підходу до вирішення гуманітарних, економічних і соціальних проблем в цих ситуаціях.

З аналізу визначень і наслідків війни видно, що соціальна робота грає важливу роль в умовах конфлікту. Ефективна організація соціальної допомоги постраждалим є необхідною для відновлення суспільства та подолання наслідків війни. Визначено, що соціальна робота сприяє соціальним змінам, індивідуальному зростанню та розвитку громади. Вона базується на принципах соціальної справедливості, людської гідності та індивідуального підходу. Соціальна робота зосереджена на вирішенні соціальних проблем та покращенні якості життя людей. Встановлено, що тривалі та повторювані травматичні ситуації, включаючи війну, негативно впливають на психічне здоров'я людини і можуть викликати посттравматичний стресовий розлад та інші проблеми, які потребують допомоги фахівців. Війна має також серйозні наслідки для суспільства та довкілля, включаючи високий рівень соціального напруження, економічну нестабільність, екологічні проблеми, руйнування інфраструктури та деградацію природних ресурсів. Зазначено, що жертвами війни є як безпосередні учасники бойових дій, так і цивільне населення, що опинилося в зоні конфлікту.

1.3. Методи дослідження організації соціальної роботи з постраждалими внаслідок війни в прифронтових регіонах

Розуміння масштабів та ефективності соціальної роботи в постраждалими внаслідок війни в прифронтових зонах є вкрай важливим для надання їм необхідної допомоги та підтримки. Для проведення таких досліджень можуть бути використані різні методи концепції та підходи кожен з яких має свої переваги та недоліки.

Одним з основоположних принципів соціальної роботи з особами, які пережили війну, є травма-орієнтована допомога. Цей підхід робить акцент на

необхідності осмислення впливу травматичних переживань на психічне здоров'я людини і загальний добробут. Соціальні працівники повинні мати можливість ідентифікувати ознаки травми та зрозуміти їх потенційний вплив на поведінку, відносини та механізми подолання. Наприклад, соціальний працівник може забезпечити жертвам безпечне середовище, в якому вони можуть сформулювати свої емоції, що стосуються їхнього досвіду, тим самим полегшуючи процес зцілення та відновлення.

Культурна компетентність є ключовим аспектом практики соціальної роботи. Соціальні працівники повинні бути обізнаними та уважними до культурних нюансів, які впливають на життя людей у прикордонних районах. Це може спричинити розуміння місцевих звичаїв, традицій та систем вірувань, які впливають на реакцію жертви на травму. Наприклад, соціальний працівник може співпрацювати з лідерами громад, щоб покращити розуміння найбільш ефективних методів вирішення потреб конкретної культурної групи.

Рекомендується, щоб стратегії соціальної роботи надавали пріоритет розвитку стійкості та зміцненню почуття волі серед жертв. Це може включати створення груп підтримки громад або семінарів, які пропонують навчання, допомогу психічного здоров'я та ресурси для економічного відновлення. Сприяючи цим можливостям, соціальні працівники допомагають жертвам відновити свою автономію та сприяють відновленню їхніх громад.

Цілісний підхід до соціальної роботи визнає, що люди, які пережили війну, часто стикаються з безліччю взаємопов'язаних проблем, включаючи психологічні, соціальні та економічні проблеми. Соціальні працівники зобов'язані оцінювати людину в контексті свого середовища при розробці втручання.

Залучення різних зацікавлених сторін, включаючи урядові установи, некомерційні організації та міжнародні органи, служить підвищенню ефективності ініціатив соціальної роботи в прикордонних регіонах. Встановлюючи спільні відносини, соціальні працівники можуть мобілізувати ресурси та побудувати комплексні мережі підтримки жертв. Наприклад,

співпраця з місцевою медичною службою може сприяти наданню як медичної, так і психологічної допомоги постраждалим.

Крім того, соціальні працівники беруть на себе ключову роль у відстоюванні та впливі на зміни політики, які впливають на жертв війни. Це включає в себе зусилля з підвищення обізнаності про необхідну підтримку і виступати за законодавчі поправки, які полегшать надання більш ефективних послуг. Наприклад, соціальні працівники можуть впливати на виділення розширених фінансових ресурсів для служб психічного здоров'я в регіонах, які постраждали від конфлікту.

У філософському енциклопедичному словнику [65, с 373] метод визначається як систематизований спосіб досягнення теоретичного чи практичного результату, розв’язання проблем чи одержання нової інформації на основі певних регулярних принципів пізнання та дії, усвідомлення специфіки досліджуваної предметної галузі і законів функціонування її об’єктів. Метод полягає у тому, як дослідник дізнається, що він або вона приходить до своєї теми на основі певної гіпотези.

Метод – це система принципів, вимог і правил, яких дослідники можуть дотримуватися для досягнення поставлених цілей. Вивчення методу означає, що людина знає, як і в якому порядку потрібно виконувати певні дії для вирішення певного завдання.

Пізнавальний або дослідницький метод – це конкретна процедура, що складається з конкретних дій або операцій, за допомогою яких здобуваються та демонструються нові знання в науці.

Вивчення ефективних методів дослідження в соціальній роботі вимагає структурованого багатоетапного підходу для забезпечення всебічного аналізу та практичних результатів, особливо для жертв на передовій. Оскільки цей базовий етап сигналізує про розвиток «ідеальної моделі» продукту діяльності, він закладає основу для наступних етапів, які аналітично порівнюються з фактичними результатами другого етапу. Потім третій етап фокусується на аналітичній обробці зібраної інформації, включаючи статистичну або

проективну інтерпретацію результатів, оскільки таке порівняння дозволяє дослідникам визначити прогалини або області для поліпшення, тим самим підвищуючи загальну ефективність практики соціальної роботи. На цьому етапі важливо мати чітке розуміння мети дослідження, оскільки це безпосередньо впливає на ефективність аналізу [37].

Крім того, використання методу самостійного узагальнення ознак дає можливість одночасно оцінювати емоційний стан учнів, соціальних працівників та однолітків, даючи всебічне уявлення про емоційну динаміку під час гри. Зрештою, інтеграція результатів цих аналітичних кроків в емпіричну частину дослідження є важливою для розробки та прогнозування ефективних освітніх взаємодій, тим самим гарантуючи, що методи соціальної роботи є чутливими та ефективними для задоволення потреб жертв фронту [37].

Усі наукові дослідження розпочинаються зі збору даних. Для цього використовуються такі загальні методи як спостереження та експеримент. Спостереження дозволяє вивчити явище у природних умовах, не втручаючись при цьому в процес. Експеримент, навпаки, передбачає активний вплив на об’єкт дослідження. Обидва методи дозволяють отримувати кількісні та якісні дані. Наприклад, соціолог може спостерігати за поведінкою людей у громадському транспорті, а біолог проводити експерименти із рослинами. Отримані дані потім аналізуються за допомогою статистичних методів, що дозволяє виявити закономірності та зробити висновки.

Загальні методи поділяються на:

– емпіричні;
– комплексні;
– теоретичні.

Загальнонаукові методи можна розділити на два рівні : емпіричний та теоретичний. На емпіричному рівні ми використовуємо наші органи чуття для збору інформації про світ. Це означає, що ми бачимо, чуємо, відчуваємо досліджуваний об’єкт і фіксуємо його зовнішні прояви. Потім отримані дані піддаються аналізу та узагальненню [57, с. 178].

Емпіричні методи дослідження – це сукупність прийомів і процедур, що дозволяють отримувати знання про навколишній світ шляхом безпосереднього спостереження, вимірювання та експериментування з об’єктами дослідження. Вони є основою наукового пізнання, оскільки дозволяють перевірити гіпотези, будувати теорії та отримувати об’єктивні дані про реальність.

Спостереження це цілеспрямоване сприйняття явищ та процесів, які відбуваються в природних або штучних умовах. Можна безпосередньо спостерігати у реальному часі, використовувати технічні засоби для цього, ставати учасником процесу або залишатися тільки спостерігачем.

За допомогою порівняння можна виявити схожості та відмінності між об’єктами за певними ознаками. Воно дозволяє встановити групи, типи, класи об’єктів за якісними або кількісними характеристиками, а також виявити закономірності їх розвитку.

Суть вимірювання як емпіричного методу це фіксація кількісних характеристик об’єктів або явищ за допомогою різних приладів та шкал. Воно забезпечує точність даних, їх об’єктивність.

Експеримент має на увазі активне втручання в хід процесу з метою виявлення причино – наслідкових зв’язків. Може бути штучно створений або проводитися в природних умовах.

Комплексні методи дослідження поєднують кілька різних підходів та інструментів з метою отримання більш повної та об’єктивної картинки об’єкта або явища, яке вивчається. Вони дозволяють враховувати різні аспекти досліджуваної проблеми, виявляти зв’язки між різними чинниками та глибше розуміти досліджувану область. Наприклад соціологічні дослідники поєднують анкетування, інтерв’ю та аналіз документів .

Анкетування – це метод отримання інформації шляхом постановки запитань респондентам за спеціально створеним переліком запитань, тобто опитування. Це один із найпоширеніших інструментів у соціології, психології та інших дослідженнях.

Залежно від джерела первинної соціологічної інформації, розрізняють масові та спеціалізовані або експертні опитування. При масовому опитуванні основним джерелом інформації є представники різних категорій населення, діяльність яких безпосередньо не пов'язана з предметом аналізу, відмінно від експертних. Методи збору інформації в соціології відрізняються в залежності від поставлених завдань. Масові опитування дозволяють отримати загальну картину громадської думки, а експертні опитування дають детальну інформацію від спеціалістів у певній галузі.

У Тлумачному словнику української мови, інтерв'ю визначається як розмова журналіста з політичною, громадською чи іншою особою, що транслюється по радію чи телебаченню. З цього визначення можна зробити висновок, що інтерв'ю можна отримати не лише від діяча, а й від будь-якої іншої людини, якщо вона зможе відповісти на запитання журналіста.

Це підтверджує визначення поняття інтерв'ю, наведене у юридичній літературі. Наприклад, В. Чертков зазначає, що під інтерв'ю слід розуміти зустріч, на якій репортер, письменник або коментатор отримує від співрозмовника інформацію для публікації [1, с. 59].

У деяких наукових дослідженнях інтерв'ю вживають у двох значеннях: або спосіб отримання інформації через спілкування з іншими людьми, або жанр незалежної журналістики. Важливість інтерв'ю полягає не тільки в пошуку інформації, яку можна отримати з інших джерел, а в живому спілкуванні з людьми, у з'ясуванні їхньої точки зору, оцінці тієї чи іншої події або причини їх вчинків.

Крім того, співбесіда повинна відображати індивідуальні та неповторні риси характеру та поведінки респондента.

Фокус- група — це якісний метод дослідження, який передбачає невелику дискусію за участю від 8 до 12 ретельно відібраних людей. Ця дискусія ведеться під керівництвом модератора, який за допомогою спеціального сценарію спрямовує дискусію на певні теми. Учасники вільно висловлюють свої думки та почуття, а модератор записує їхні реакції, вербальні та

невербальні. Записані дискусії додатково аналізуються, щоб отримати глибоке розуміння поглядів і ставлень учасників [27, с 124].

Перевагами фокус — груп, порівняно з іншими методами збору даних полягають у:

– синергії, об’єднані людей, що дозволяє отримувати більш широкий спектр інформації, думок, ніж спілкуватися з кожним респондентом окремо;

– креативності, яка розкривається через те, що немає необхідності відповідати на конкретні запитання, що сприяє спонтанним і нестандартним відповідям;

– ефекті «сніжної кулі», коли один коментар викликає ланцюжок стимулювання виражається у бажанні респондента поділитися своїми думками, чим підкріплює зростання загального збудження в стадії обговорення;

– безпеці, оскільки позиції учасників обговорення збігаються, вони відчувають себе комфортно, що сприяє відвертості;

– ґрунтовності, бо процес обговорення записується у аудіо або відео форматі для подальшого детального аналізу інформації;

Спостереження — це метод дослідження, який передбачає систематичне і цілеспрямоване вивчення поведінки або взаємозв’язку людей або груп в природних або спеціально створених умовах. Спостереження використовують для отримання інформації про реальний процес без безпосереднього втручання.

Спостереження проводиться за встановленим планом, в тому числі з використанням технічних засобів. Застосування цього методу вимагає спостережливості дослідника, а також вміння відмітити характерні риси людини.

У дослідженнях соціальної роботи використовують різні види спостереження. Так, зовнішнє спостереження використовується для вивчення зовнішньої поведінки, а внутрішнє, тобто самоспостереження — для вивчення внутрішнього світу людини. Вибір методу залежить від цілей дослідження та конкретної ситуації.

Залежно від рівня участі дослідника спостереження може бути активним, коли дослідник взаємодіє з об’єктом спостереження, або пасивним, коли дослідник лише спостерігає. За тривалістю спостереження може бути короткостроковим, тобто одноразово, або довгострокове, протягом певного часу. Також, відрізняються за місцем розташування, можна проводити в природних умовах або в штучно створених, в лабораторії.

Більшість методів збору уваги соціологічної інформації передбачають використання спеціально розроблених анкет. Цей метод дозволяє отримати кількісні і якісні дані про думки, установках, поведінці і характеристиках великих груп. Процес співбесіди передбачає кілька етапів: створення анкет, підбір вибірки респондентів, проведення співбесіди та обробка даних. Кожен з цих етапів вимагає ретельного планування і виконання, оскільки вони визначають достовірність і репрезентативність результатів дослідження.

Анкета - це перелік питань, на які респонденти відповідають самостійно. Вони сформульовані таким чином, щоб надавати необхідну для дослідження інформацію. Питання повинні бути простими для розуміння та відповіді, а також заохочувати респондентів надавати правдиву інформацію, що чудово, оскільки це означає, що ми можемо отримати точне розуміння.

Запитання для опитування можна розділити на дві широкі категорії: запитання щодо фактів та запитання щодо думки.

Фактичні запитання стосуються об’єктивної реальності, тоді як запитання щодо думки стосуються суб’єктивних відчуттів респондента. Запитання про факти об’єктивної реальності дозволяють дослідникам отримати інформацію про респондентів, яка не базується на їхніх особистих думках чи переконаннях. Ця інформація може бути пов’язана з особистими даними та різними характеристиками, такими як стать, вік, сімейний стан, освіта та рівень доходу. Також, ця інформація може бути використана для дослідження різних аспектів життя респондентів, таких як їхня поведінка, ставлення та цінності.

Питання опитування дозволяють респондентам вибирати між готовими відповідями та відповідями, які дозволяють їм висловити свою думку. На

закриті питання респонденти отримують готовий набір відповідей, з яких вони можуть вибрати одну або декілька. Напівзакриті запитання також пропонують різноманітні відповіді, але респонденти також мають можливість додавати власні відповіді.

Відкрите запитання – коли респонденту не надається вибір відповідей. Відповіді респондента будуть записані як є. Це означає, що відповідь записується саме так, як надав респондент, без жодних пропусків, доповнень чи змін. Це важливо для дослідників, щоб отримати точну інформацію про думки та почуття респондентів.

Вибір типу питання в анкеті залежить від декількох важливих факторів:

– Мета дослідження: якщо дослідник хоче отримати певні кількісні дані (наприклад, відсоток людей, що підтримують ту чи іншу ідею), рекомендується використовувати закриті питання, якщо мета - глибоко зрозуміти думки і почуття респондента, то варто використовувати вільну форму питання.

– Рівень знань респондентів: питання у вільній формі можуть допомогти визначити, наскільки добре респондент знає тему Дослідження. Це дозволяє скоординувати подальші питання та інтерпретації результатів.

– Інтерес респондента: питання у вільній формі можуть показати, наскільки респондент зацікавлений в темі дослідження і готовий детально відповісти на питання.

– Готовність до спілкування: закриті питання можуть бути більш доречними, якщо респондент не хоче або не вміє чітко висловлювати свої думки.

Щоб отримати достовірний результат, вам необхідно чітко сформулювати питання в анкеті. Кожне питання має бути сформульоване так, щоб респондент міг легко його зрозуміти без необхідності додаткових пояснень. Уникайте складних термінів, довгих речень та неоднозначних виразів.

Нейтральність є єдиним способом отримати об’єктивну відповідь. Питання не повинні містити натяків або оціночних суджень, які можуть вплинути на відповіді респондентів.

Важливо, щоб питання було чітким і виключав можливість двозначного тлумачення. Кожне питання вимагає лише одного правильного тлумачення. Потрібно уникати питань, які можна зрозуміти по-різному. Наприклад , «як часто Ви користуєтеся громадським транспортом?», необхідно вказати часовий інтервал, наприклад, додати «минулого тижня».

Важливо зосередитися на найбільш значущих аспектах дослідження. Всі питання повинні бути безпосередньо пов'язані з метою дослідження. Не включайте запитання, які не містять корисної інформації.

Гарантія конфіденційності опитування має бути обов’язковою. Перед початком опитування необхідно запевнити респондента в тому, що його відповіді будуть використані тільки в наукових цілях і залишаться конфіденційними. Це дозволяє отримати більш відкриту реакцію.

Важливо поінформувати респондентів про мету опитування. Вони повинні розуміти, для чого проводиться дане дослідження і як використовуються його результати. Це допоможе їм оцінити важливість своєї участі.

Тема організації соціальної роботи з жертвами війни дужа актуальна і складна. Для проведення ефективного дослідження у цій галузі потрібно використовувати різні методи, оскільки кожен має перевагу і можливо отримати різну інформацію.

Поєднання кількісних і якісних методів, наприклад анкетування і інтерв’ю або спостереження, дозволяє провести всебічний аналіз ситуації. Кількісні дані дозволяють оцінити масштаб проблеми, а якісні — зрозуміти її глибинні аспекти. Використання декількох методів забезпечує об’єктивність результатів і допомагає розробити практичні рекомендації щодо ефективної організації соціальної роботи в прифронтових регіонах.

РОЗДІЛ 2
ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОГРАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З ПОСТРАЖДАЛИМИ ВНАСЛІДОК ВІЙНИ В ПРИФРОНТОВИХ РЕГІОНАХ

2.1. Законодавча база організації соціальної роботи з постраждалими внаслідок війни в прифронтових регіонах.

Війна в Україні стала серйозним викликом для соціальної сфери піклуватися про незахищені і вразливі групи населення. Завдання міністерства соціальної політики та соціального захисту населення – це створити систему, що забезпечує громадян своєчасною, доступною і якісною підтримкою та медичною допомогою. Соціальні служби спрямовані на те, щоб допомогти людям, які опинилися у важкій життєвій ситуації, впоратися з труднощами, з якими неможливо впоратися самостійно. Війти, бої та тимчасова окупація завдала значної шкоди Україні, в тому числі психологічної, матеріальної та фізичної. Ця шкода, зокрема, негативно позначається на житті людей, особливо сімей з неповнолітніми дітьми. Тому на сьогодні більшість громадян нашої держави потребують допомоги соціальних працівників.

Після закінчення війни України має звернути увагу на розбудову ефективної системи соціального захисту. Це ключ до відбудови країни та забезпечення добробуту її народу. Основними напрямками соціальної політики є: збільшення виплат, покращення доступу для соціальних послуг, підтримка малозабезпечених груп. Потрібен розвиток мереж соціальних послуг, які надають якісні послуги кожному, хто їх потребує, незалежно від місця проживання. Також, потрібно дозволити всім членам суспільства повною мірою брати участь у житті своєї громади. Кожен повинен мати можливість користуватися своїми правами та свободами і брати участь у прийнятті рішень щодо свого життя. Для цього необхідно створити умови для соціальної інклюзії та подолання соціальної ізоляції.

Особливу увагу слід приділяти людям з обмеженими можливостями, багатодітним сім'ям, ветеранам та іншим групам населення, які потребують додаткової підтримки для того, щоб забезпечити їм гідні умови життя.

Україні необхідно переходити на сучасні моделі соціальної політики, які відповідають європейським стандартам. Це дозволить вирішувати нагальні соціальні проблеми, наприклад бідність, демографічні зміни, соціальна нерівність, безробіття.

Організація соціальної роботи з постраждалими внаслідок війни в прифронтових регіонах регулюється численними нормативно-правовими актами, які визначають права постраждалих, механізм надання допомоги та відповідальність державних і недержавних структур.

У Конституції України зазначається, що кожна людина в Україні має право на захист своїх прав та свобод, про що каже нам стаття 3. Держава зобов'язана забезпечити, щоб усі громадяни почувались у безпеці та комфорті, а їх життя, здоров'я та гідність були захищені законом. Найголовнішою цінністю для нації є люди. Усе, що робить нація, має бути спрямоване на покращення життя всіх її громадян. Це стосується як фізичної безпеки, так і соціального благополуччя. Стаття 46 проголошує право громадян на соціальний захист, включаючи забезпечення у разі втрати працездатності, безробіття, старості, а також у випадках, передбачених законом. Держава зобов'язана підтримувати громадян, які опинилися в складній життєвій ситуації. Соціальний захист включає в себе матеріальну допомогу, медичне обслуговування, соціальні послуги, а саме пошук роботи, реабілітація, соціальне житло тощо. Стаття 29 є базою для захисту прав людини в Україні. Вона гарантує всім громадянам та іноземцям, які перебувають на території України право на свободу у пересуванні, вибору місця проживання, віросповідання, переконань тощо. Також тут йдеться про особисту недоторканність, тобто захист від тортур, насилля, незаконне втручання в особисте чи сімейне життя. Стаття 49 передбачає право на охорону здоров'я. Вона закріплює право кожного на медичну допомогу та її доступність.

Основним правовим актом, що регулює надання соціальних послуг в Україні, є Закон України «Про соціальні послуги» (№2671 – VIII від 17 січня 2019 року). Цей закон встановлює правові, організаційні та фінансові засади функціонування систем соціальної допомоги для запобігання та подолання складних життєвих ситуацій. Він закріплює право громадян на отримання соціальних послуг, визначає цільові показники надання цих послуг, встановлює механізм їх фінансування.

Закон України «Про статус ветеранів війни, гарантії їхнього соціального захисту» (№3551 – XII від 22 жовтня 1993 року) є одним із основоположних нормативно-правових актів України, визначає особливий статус осіб, які брали участь у бойових діях або іншим чином пов'язані з військовою службою. Цей закон гарантує ветеранам широкий спектр соціальних прав та пільг як вираження вдячності держави за їхній внесок у захист Батьківщини.

Закон України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» (№1706 – VII від 20 жовтня 2014 року) відіграє вирішальну роль у забезпеченні правового захисту та соціальної підтримки людей, які втратили житло та вимушено переселилися в інші регіони України. Закон деталізує порядок реєстрації та оформлення документів для внутрішньо переміщених осіб, а також механізм забезпечення житлом, працевлаштуванням, медичною допомогою та соціальним захистом. Закон приділяє особливу увагу створенню умов для соціальної адаптації та інтеграції внутрішньо переміщених осіб у нові громади, у тому числі розробленню та реалізації спеціальних програм.

Закон України «Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні» (№2961 – IV від 6 жовтня 2005 року) спрямований не тільки на відновлення здоров’я, а й на соціальну інтеграцію людей, які здобули інвалідність внаслідок бойових дій. Завдяки реалізації положень цього закону постраждалі отримують можливість повернутися до активного життя, відновити соціальні зв’язки та досягти фінансової незалежності. Реабілітаційні заходи, що передбачені законом, допоможуть подолати наслідки травми та створять умови для безперешкодної участі у суспільному житті.

Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку надання допомоги постраждалим унаслідок надзвичайних ситуацій» (№65 від 14 січня 2015 року) є засадничим документом, який має визначати принципи, механізми, умови та обсяг допомоги громадянам України, які залишаються в складних життєвих обставинах внаслідок стихійного лиха, техногенних катастроф, аварій та інших непередбачуваних подій, включаючи бойові дії. Ця постанова є важливим документом для постраждалих внаслідок віни, оскільки гарантує їм право на допомогу від держави. Документ також спрощує дії в процедурі надання допомоги і зробить її прозорішою.

Закон України “Про основи національного спротиву (№1702 — IX від 16 липня 2021 року) є вийнятковим законодавчим актом, який набув особливої актуальності в контексті повномасштабної російської агресії. Закон не тільки визначає правові основи боротьби зі збройними нападами, а й встановлює комплекс заходів щодо захисту населення і відновлення держави. Особливе місце у цьому Законі займає питання про допомогу жертвам війни. Одним з найважливіших аспектів допомоги постраждалим є задоволення їх життєво важливих потреб. Закон передбачає мобілізацію всіх державних ресурсів для надання гуманітарної допомоги, евакуації населення з небезпечних районів, надання тимчасового житла, медичної ти психологічної підтримки. Закон передбачає участь державних і приватних ресурсів у реконструкції будинків, шкіл, лікарень, мостів та інших важливих об’єктів. Також йдеться про пенсії, виплати та інші види соціальної допомоги тим, хто втратив дохід, житло або близьких в результаті бойових дій. Закон не тільки встановлює правову основу для надання допомоги постраждалим, але й створює механізм координації зусиль різних державних органів, місцевих органів влади, державних установ та міжнародних партнерів. Це дозволяє надавати ефективну і скоординовану підтримку тим, хто її найбільше потребує.

Війна, що вибухнула на території України, принесла руйнування втрати і страждання. Жителі прифронтових районів особливо гостро відчувають

наслідки цього конфлікту. В умовах постійної загрози бомбардувань та інших військових дій населення потребує негайної допомоги

У відповідь на суворі умови війни в Україні з'явилося безліч ініціатив з надання допомоги постраждалому населенню. Місцеві програми відіграють важливу роль у цьому процесі та можуть забезпечити більш цілеспрямовану та ефективну підтримку завдяки глибокому розумінню потреб конкретних громад. Спеціальні програми соціальної підтримки, адаптовані до місцевих умов і потреб прифронтових територій, приймаються на регіональному рівні. Наприклад, надання тимчасового житла, створення кризових центрів.

Важливим документом цієї галузі є Конвенція про статус біженців від 1951 року і Протокол до неї від 1967 року. Вони визначають того, хто вважається біженцем та встановлюють мінімальні стандарти захисту та допомоги для таких осіб. Згідно Конвенції, біженці – це особи, у яких присутній страх або підстави для думки, що їх переслідують з приводу їх расової, релігійної, національної, соціальної приналежності або політичних поглядів і не можуть або не хочуть користуватися захистом своєї країни. Конвенція стверджує, що зобов'язання держав – учасниць не повертати осіб, які мають статус біженця, до країни, в якій вони б отримали переслідування, і задовольнити їх тимчасовим притулком, правом на працю, освіту і статусом рівних громадян перед законом.

Крім цього, у світі існують ще численні міжнародні документи, що регулюють гуманітарну допомогу жертвам озброєних конфліктів. До таких юридичних документів можна віднести Женевські конвенції від 1949 року та міжнародні протоколи до них, які урегульовують питання правил ведення війни та захисту цивільного населення.

Таким чином, законодавча база України, для ефективності організації соціальної роботи з постраждалими внаслідок війни, потребує уточнення та вдосконалення. Тісна співпраця між владою, міжнародними організаціями та волонтерами є важливою. Це співпраця, в якій кожна за сторін робить свій

унікальний внесок: стратегія від держави, міжнародна підтримка та взаємодія з місцевими громадами.

2.2. Організаційні засади соціальної роботи з постраждалими внаслідок війни в прифронтових регіонах

В Україні, безсумнівно, можуть бути різні кризи, які призведуть до необхідності втручання соціальних працівників. Деякі з криз, які можуть призвести до необхідності надання соціальних послуг:

– Звичайні катастрофи, такі як стрибки напруги, сейсмічні поштовхи, торнадо, лісові пожежі та інші характерні катастрофи призведуть до евакуації та розгортання медичної допомоги жертвам.

– Природні катастрофи, наприклад, на хімічних заводах або атомні аварії, витоки небезпечних речовин в повітря і водні джерела, безсумнівно, призведуть до надання медичного догляду і тимчасового переміщення осіб.

– Зіткнення і війни неминуче призведуть до переселення жителів, надання матеріальної допомоги і медичної допомоги.

– Соціальні надзвичайні ситуації, такі як безробіття, злидні та соціальна виключеність, вимагають організації соціальної роботи для надання допомоги людям у важких життєвих обставинах.

– Інші надзвичайні ситуації, такі як транспортні аварії, пожежі, чуми тощо.

Ці обставини мають значний вплив на життя людей і вимагають надання цілого ряду соціальних послуг. Важливо мати плани для потенційних криз і бути готовим діяти негайно, якщо це необхідно.

Війна в Україні, яка триває вже десять років, призвела до значних втрат і руйнувань. Наслідки бойових дій особливо відчувають люди, які живуть у прифронтових регіонах, де обстріли відбуваються щоденно. У цих людей достатньо широкий спектр потреб, що постійно змінюються. При цьому все ще є актуальною тема створення програм соціальної допомоги, яка б була

максимально ефективною та надавали б підтримку в повному обсязі постраждалому населенню.

Відповідно до Закону України « Про соціальні послуги», вважається, що соціальні послуги – це комплекс не грошових заходів, спрямованих на профілактику, подолання та мінімізацію негативних наслідків складних життєвих обставин. Таке визначення дозволяє розмежувати соціальні послуги та соціальні виплати і забезпечує єдиний підхід до розуміння цього поняття в соціальній роботі.

Соціальні послуги особливо важливі в умовах війни в Україні, оскільки вони підтримують населення, яке отримало або переживає травматичні події, втрати та соціальні труднощі. Соціальні послуги охоплюють широкий спектр послуг, включаючи психологічну підтримку, медичні послуги, підтримку у працевлаштуванні та соціальну інтеграцію. Під час війни обсяг цих послуг значно скорочується через обмежені ресурси та їх перенаправлення, щоб відновити соціальну стабільність і підтримати тих, хто покинув свої домівки.

Одним із найважливіших аспектів надання соціальних послуг під час війни є надання психологічної підтримки. Деякі дослідження показують, що посттравматичного зростання в сім’ях людей, які пережили війну, можна досягти завдяки соціальній підтримці та активній участі в житті місцевих груп [22]. Психологічна підтримка важлива для подолання наслідків травми, щоб допомогти людям адаптуватися до нових умов життя та відновити емоційну рівновагу. У час війни, коли багато людей стикаються з психологічними травмами, важливо забезпечити доступ до кваліфікованих спеціалістів з психології та соціальної роботи, які можуть надати необхідну підтримку.

Соціальні послуги також включають в себе медичну допомогу, яка дуже важлива для підтримки фізичного здоров’я населення. В умовах збройного конфлікту дуже важливо забезпечити повний доступ до медичних послуг, особливо для людей з хронічними захворюваннями, наприклад цукровий діабет, особливо в тих місцях регіонів, де медична інфраструктура могла бути пошкоджена. Управління медичними ресурсами у воєнний виступає достатньо

складним завданням, яке потребує організації та координації сил державних органів, міжнародних організацій та громадськості.

Важливою складовою соціальних послуг є також сприяння розвитку волонтерської діяльності, яка стала невід'ємним інструментом під час війни. Волонтерські організації беруть активну участь у наданні гуманітарної допомоги, психологічної підтримки та соціальної інтеграції осіб, які постраждали від бойових дій. Вони дають можливість доповнити державні програми та надавати швидку та ефективну підтримку тим, хто її потребує. Волонтерські програми пропонують учасникам можливість навчатися та розвиватися через практичний досвід, сприятливо впливають на професійний та особистий розвиток, завдяки чому волонтери відіграють освітню роль у суспільстві також.

Волонтери часто виступають захисниками прав та інтересів менш привілейованих груп і сприяють зміцненню суспільства та його згуртованості. Волонтери допомагають у розвитку та вдосконаленню соціальних навичок, об'єднують спільними інтересами і сприяють регулярному спілкуванню з людьми, яким це необхідно. Це корисно для оволодіння комунікативними та соціальними навичками, кар'єрного зростання, побудови мережі друзів і, виходячи з цього, розширення контактів [68].

Волонтерство може бути багатогранним рухом, який охоплює велику кількість регіонів. Волонтери надають допомогу людям з обмеженими можливостями, працюють з дітьми та молоддю, організовують соціальні заходи, забезпечують дотримання прав людини та багато іншого. Вони відіграють особливу роль під час надзвичайних ситуацій, таких як війна, допомагаючи біженцям і жертвам бойового протистояння.

Кожна людина, на яку вплинула війна, потребує індивідуального підходу. Соціальні служби мають бути адаптивними і мати змогу пристосовуватися до конкретних потреб кожної людини. Це всеохоплюючий підхід, який включає в себе матеріальну (харчування, одяг, прихисток) підтримку, пошук роботи, психологічні та юридичні консультації тощо. Найголовніше – створити такі

умови, щоб кожен відчував, що про нього піклуються, і він не залишився сам на сам зі своїми проблемами.

Якісне і вчасне надання соціальних послуг – це інвестиція в майбутнє. Допомагаючи людям пережити війну, ми створюємо умови для того, щоб вони мали змогу розвиватися та вдосконалюватися. Таке відношення дозволить не лише відновити зруйноване, а й побудувати нове, більш справедливе і гуманне суспільство.

Для початку, соціальна інфраструктура України – це не просто будівлі, а вільні простори для розвитку та взаємодії. Вони мають бути доступні для всіх, у тому числі людей з обмеженими можливостями, дітей та людей похилого віку. Для розвитку такої інфраструктури потрібні спільні зусилля держави, громадських організацій і місцевих громад. Ми маємо будувати соціальні інститути, які відповідають сучасним потребам і сприяють формуванню міцних соціальних зв'язків. Це особливо важливо під час війни, коли багато людей втрачають свої домівки та близьких оточуючих. Погодившись на запит соціальні адміністрації можуть запропонувати допомогу у відновлення тієї базової соціальної структури, яка є базовою для ментального благополуччя тих, хто постраждав.

Наразі, під час війни, життєво важливо враховувати специфіку соціальних служб, які займаються не стільки терапевтичною допомогою, скільки психологічною. Відомо, що жертви війни регулярно стикаються з психічними розладами, наприклад тривожно – депресивний розлад, які потребують особливих програм відновлення.

Психологічна підтримка має бути скоординованою в загальну систему соціальних служб, щоб забезпечити комплексний підхід до відновлення. Соціальні ініціативи можуть відігравати життєво важливу роль в організації та наданні соціальних послуг під час війни. Вони можуть стати платформою для здійснення соціально відповідальної поведінки бізнесу, що включає в себе підтримку місцевих громад та постраждалих осіб.

У прифронтових регіонах України, що постраждали від збройних конфліктів, надання соціальних послуг для підтримки вразливих верств населення стало важливим завданням. У цьому контексті соціальні служби повинні адаптуватися до нових викликів, таких як збільшення кількості внутрішньо переміщених осіб, більшого пошкодження домівок та інфраструктури, а також загострення соціальних проблем. Аналізуючи дослідження надання соціальних послуг у надзвичайних ситуаціях, основними проблемами є нерівний доступ до послуг, недостатня координація між різними постачальниками послуг та необхідність адаптації програм до конкретних потреб населення [52, с. 62].

Наказ України «Про затвердження Класифікатора соціальних послуг» є досить вичерпним для тих, хто цікавиться видами соціальних послуг, доступними в Україні. Цей наказ містить опис 43 видів послуг із зазначенням їх призначення, тривалості та категорії отримувачів, що дозволяє кожному громадянину зорієнтуватися в різних соціальних програмах та обрати необхідну підтримку. Цей наказ містить повний перелік усіх видів соціальних послуг, такі як базові послуги (житло, харчування тощо), так і більш професійне послуги (психологічна підтримка, соціальна реабілітація тощо). До кожної послуги надається короткий опис, що пояснює її суть та призначення, а також описана система подання заявки на отримання соціальних послуг та необхідні для цього документи.

Державна політика України у сфері соціальних послуг в умовах воєнного стану спрямована на діджиталізацію соціальної сфери та розвитку потенціалу громад. Важливим є реалізація пілотних проектів в окремих населених пунктах, які дозволять протестувати нові моделі надання соціальних послуг. Це включає створення центрів соціальних послуг для забезпечення доступу до необхідних ресурсів і підтримки тих, хто постраждав від конфлікту. Так 23 вересня 2023 року в Україні стартувало бета – тестування системи кейс – менеджменту у сфері соціальних послуг, що має на меті створити єдину електронну систему, електронну персональну картку людини з її соціальною історією, аби швидше

та ефективніше розуміти проблеми людини у соціальних послугах. Це відбулося одразу у Вінницькій, Полтавській, Черкаській, Дніпропетровських областях [20, с. 47].

Ефективним способом надання соціальної підтримки вразливим групам населення виявився кейс – менеджмент. Соціальні працівники використовують індивідуальний підхід, що допомогти їм впоратися з психосоціальними проблемами, спричиненими війною. Це підкреслює важливість навчання соціальних працівників адаптувати свої методи до конкретних потреб населення під час подібних криз. Кейс – менеджмент у територіальних громадах є важливим інструментом вирішення соціальних проблем та покращення якості життя мешканців. Він сприяє індивідуальному підходу, координації соціальних послуг та ресурсів, соціальному супроводу та консультуванню отримувачів послуг, моніторингу та оцінці результатів, забезпечуючи цим вдалу соціальну інтеграцію, позитивну адаптацію та самореалізацію членів територіальної громади. Клієнтом кейс – менеджера може бути особа, яка має проблеми зі здоров'ям, сім'я з дітьми, особа, яка перебуває у складних життєвих обставинах з різних причин, включаючи домашнє насильство, скрутне матеріальне становище тощо, ветерани та військовослужбовці, а також внутрішньо переміщені особи [11, с. 147].

Успішними прикладами надання соціальних послуг на прифронтових територіях є ініціативи, спрямовані на впровадження нових моделей соціального захисту на рівні громад. Це передбачає створення систем, які поєднують різні стратегії та процеси для кращого задоволення потреб [11, с. 224].

Важливою є також роль міжнародного співробітництва та залучення ресурсів неурядових організацій, які можуть підтримати реалізацію соціальних програм. Таким чином, специфіка надання соціальних послуг у прифронтових регіонах України відображається в адаптації до нових умов, розвитку цифрових технологій, інтеграції міжнародних практик та розвитку процесів соціального захисту.

Підсумовуючи все вище сказане, можна зазначити, що соціальні послуги в Україні спрямовані на запобігання та мінімізацію негативних наслідків складних життєвих обставин, у тому числі війни. Ці послуги важливі під час війни, щоб забезпечити подолання психологічної травми та доступу до кваліфікованих фахівців у сфері психології та соціальної роботи. Волонтерські програми також відіграють важливу роль у наданні гуманітарної допомоги, психологічної підтримки та соціальної інтеграції постраждалих внаслідок бойових дій. Соціальні служби повинні адаптуватися до конкретних потреб кожної людини і надавати комплексну допомогу.

2.3. Виклики та потреби організації соціальної роботи з постраждалими внаслідок війни у прифронтових регіонах

Війна – це трагедія, яка завдає глибоких ран фізичному та психологічному здоров'ю людей. Але є надія на те, що люди зможуть оговтатися від наслідків війни і відновити своє життя за умов правильної підтримки. Ті, хто живе у прифронтових регіонах, безсумнівно, найбільш вразливі до наслідків бойових дій. Вони стикаються з безліччю проблем, включаючи втрату житла, заробітку, близьких, фізичні травми та психологічні розлади. Тому дуже важливо, щоб за таких обставин була організована ефективна соціальна робота.

Соціальна робота – це наука і практика, яка постійно розвивається відповідно до потреб людей. Зрозуміло, що базові фізіологічні потреби та потреби в безпеці, такі як їжа, житло та медична допомога, мають першочергове значення і є затребуваними за будь-яких умов.

Безперечно, що військові дії в Україні, зокрема на прифронтових територіях, мали вкрай негативний характер впливу на населення. Ці результати очевидні у всіх соціальних, економічних та екологічних аспектах. Руйнування інфраструктури, зниження рівня життя, погіршення стану здоров'я

населення і підвищена потреба в гуманітарній допомозі – основні наслідки цього кризового становища.

Війна спричинила проблеми у всіх сферах життя країни. Зрозуміло, що вона має глибокий влив на всі аспекти існування. Руйнування житла та інфраструктури разом з негативним економічними та екологічними наслідками, які будуть відчуватися десятиліттями, є лише кількома прикладами того, як взаємопов'язані території викликають системні проблеми, які жодна країна не зможе вирішити самостійно.

Аналізуючи дослідження [19] стає зрозуміло, що Донецька і Херсонська обласні територіальні громади не в змозі задовольнити основні потреби великої кількості людей. З доказів того, що вразливі групи населення, включаючи людей з інвалідністю, людей, які живуть з ВІЛ/СНІДом та внутрішньо переміщених осіб, стикаються зі значними труднощами в доступі до основних послуг. Вкрай важливо, щоб переселенцям, людям похилого віку, дітям та іншим вразливим категоріям клієнтів, надавався справедливий розподіл гуманітарної допомоги та підтримки, включаючи фінансову, освітню, психологічну та реабілітаційну підтримку. Особливо це важливо для демографічних груп, які не вважаються вразливими за загальноприйнятих категорій. Зрозуміло, що сім'ї з однією – двома дітьми і самотні люди з особливими потребами потребують допомоги та підтримки. Однак це не є пріоритетом для гуманітарних програм, особливо в громадах, які постраждали від бойових дій.

Існує також чітка потреба у вірі в державу, освіту та неурядові організації, щоб вплинути на здатність громади висвітлювати спільні проблеми та створювати шляхи їх вирішення. Є чіткий зв'язок між вірою в місцевої влади і почуттям єдності, а також якістю життя і рівнем обслуговування. Тому важливо, щоб усі, хто зацікавлений у вдосконаленні громади, зосередилися на формуванні віри.

Одним із найбільших викликів для прифронтових громад – це відсутність або нехтування довоєнною підготовкою населення. Місцева влада повинна

планувати майбутнє життя громад, щоб забезпечити їхню безпеку. Вона передбачає низку заходів для забезпечення готовності до будь-яких потенційних криз, включаючи віну. Ця підготовка є не лише превентивним заходом, це також засіб зміцнення спільноти та підвищення її стійкості. Чому вона є життєво важливою?

– Важливо мати план, щоб переконатися, що ви зможете надати допомогу в надзвичайних ситуаціях. Плануючи заздалегідь, можна передбачити потенційні ризики і розробити ефективні стратегії реагування на них. Це допомагає зменшити вплив криз і врятувати життя.

– Важливо підвищити рівень безпеки, бо добре навчена спільнота краще підходить до вирішення будь – якої ситуації, яка може виникнути, знає, як реагувати в надзвичайних ситуаціях і може надати взаємну допомогу.

– Працюючи разом над планами реагування на кризові ситуації, можливо побудувати довіру між громадянами та місцевою владою. Тому треба разом будувати цю довіру та впевненість.

– Необхідна ефективна координація, важливо практикувати взаємодію між різними службами та організаціями, щоб гарантувати ефективну координацію ц разі кризи.

– Зміцнена спільнота, яка готова до викликів, швидше відновиться після кризи.

Виходячи з цього, ключовими елементами довоєнної підготовки є:

1. Створити комплексні детальні плани дій, які будуть прийнять в разі надзвичайної ситуації, окреслюючи ролі та обов’язки всіх членів;

2. Регулярні тренінги та вправи для широкої громадськості, кризових команд та посадових осіб місцевого самоврядування;

3. Важливо забезпечити виживання громади в умовах кризи, переконавшись, що необхідні матеріальні ресурси зберігаються та забезпечуються резерви;

4. Інформування громадськості про правила і стратегії безпеки і разі кризи;

5. Громадські організації повинні брати участь у плануванні та реагуванні на кризові ситуації.

Завдяки плануванню довоєнної підготовки, знанням і навичкам, зменшується паніка серед населення у разі виникнення небезпеки, відбувається швидке реагування та організація рятувальної роботи, забезпечується збереження соціально важливої інфраструктури, а також має позитивний вплив на згуртованість громади.

Важливо заздалегідь підготуватися до розширення пристосування нашої спільноти. Однак, ми маємо усвідомлювати, що реальність війни неминуче призведе до змін у наших планах. Незважаючи на всі зусилля з підготовки, прифронтові регіони стикаються з низкою цікавих проблем, які вимагають унікального підходу до організації соціальної роботи. Соціальні працівники повинні бути готовими адаптуватися і пристосовуватися в той момент, коли вони переходять від роздумів та планувань до активних дій. Важливо розглянути проблеми, з якими вони стикаються.

По-перше, руйнується критична інфраструктура, така як дороги, лікарні та навчальні заклади, що значно ускладнює доступ до основних послуг, а також до самих постраждалих. Це неминуче призводить до зниження ефективності якості життя і посилення соціальної напруженості в місцевих громадах.

Відсутність медичних закладів у прифронтових регіонах призвела до серйозних проблем зі здоров’ям, оскільки громадяни не можуть отримати необхідну медичну допомогу. Дослідження [18] дають зрозуміти, що зміна стратегій державного управління в секторі охорони здоров’я має важливе значення для поліпшення ситуації.

Крім того, фінансовий результат війни має руйнівний вплив на навколишнє середовище. Скорочення кількості робітників та робочих місць призводить до зубожіння значної частини населення, особливо тих, хто раніше працював на зруйнованих підприємствах. Постраждалі стають ще більш вразливими через труднощі, з якими вони стикаються при доступі до охорони здоров’я, освіти та іншої соціальної підтримки. Крім того, війна часто

супроводжується відсутністю необхідних продуктів, таких як їжа, ліки та інші речі, що робить виживання для населення ще складнішим.

Також, війна завдає непоправної шкоди навколишньому середовищу. Військові дії забруднюють руйнівними речовинами значні площі земель, у тому числі джерела води. Ці речовини є результатом вибухів, пожеж і експлуатації військової техніки. Забруднення навколишнього середовища хімічними речовинами, важкими металами і радіоактивними компонентами становить значний ризик для здоров'я людей. Ці речовини можуть викликати ціли ряд захворювань, включаючи респіраторні проблеми та онкологію. Руйнування лісів, пошкодження трубопроводів та інших інженерних споруд, неминуче призводить до забруднення підземних і поверхневих водойм. Це, в свою чергу, негативно позначається на біорізноманітті та агробізнесі.

Люди, які живуть у прифронтових регіонах, стикаються з низкою проблем, включаючи вимоги до поліпшення системи охорони здоров'я, соціальної підтримки та відновлення інфраструктури. Важливо, щоб медичні працівники та міжнародні організації, зосередили свої зусилля на задоволенні цих потреб, щоб полегшити страждання населення та сприяти відновленню громад, які постраждали від війни.

Перед обличчям війни та соціальних викликів у прифронтових регіонах України громадські організації повинні скористатися можливостями, що відкриваються. Вони мають подолати труднощі, пов'язані з обмеженням доступу до постраждалих, адаптацією соціальних служб до нових ситуацій і підвищенням кваліфікації соціальних працівників для ефективного реагування на кризові ситуації.

По-перше, доступ до клієнтів у прифронтових районах часто обмежений через загрозу безпеки. Соціальні працівники не можуть належно надавати комплексні соціальні послуги, оскільки їм доводиться працювати дистанційно або мати обмежений контакт з клієнтами. Соціальні працівники повинні докорінно змінити свій підхід до роботи, щоб відповідати вимогам війни. Вони мають приділяти пріоритетну увагу зміцненню соціальної і виховної роботи з

батьками. Батьки – перша лінія підтримки своїх дітей. Вони надають їм емоційну підтримку і допомагають подолати наслідки стресу. Спеціалісти мають розробити спеціальні програми для розширення можливостей батьків і надати практичні поради щодо виховання дітей в умовах війни. Соціальні працівники мають активно залучати батьків до різних видів діяльності та груп підтримки. Це допомагає їм подолати почуття ізоляції і налагодити контакт з іншими людьми, які стикаються з подібними проблемами [67, с. 55].

По-друге, існуюча в Україні система соціальної підтримки повинна бути значно адаптована для задоволення гнучких потреб населення. Соціальні працівники повинні пройти навчання, щоб привести свою практику у відповідність з новими етичними стандартами та забезпечити турботливу та професійну підтримку [52, с. 77]. Важливо розвивати практичні навички ефективної роботи з різними групами клієнтів, включаючи інвалідів та людей похилого віку. Вони повинні подолати цифрову нерівність, забезпечивши кожному, незалежно від його технічної грамотності, доступ до базових соціальних послуг.

У контексті війни партнерство бізнесу з громадськими організаціями набуває особливої актуальності [54, с. 110].У воєнний час бізнесу важливо тісно співпрацювати з державними установами. Компанії можуть робити більше, ніж просто надавати фінансову підтримку і життєво важливі ресурси, вони також можуть залучити своїх співробітників до волонтерської діяльності. Така співпраця оптимізує використання ресурсів і досягає синергетичного ефекту.

Надзвичайно важко налагодити ефективну соціальну роботу в прифронтових районах України. Це вимагає глибокого розуміння конкретних потреб місцевого населення та адаптації існуючих опорних структур. Постійні обстріли, руйнування інфраструктури та викорінення населення є винятковими викликами для соціальних служб. Недостатньо просто надати корисну допомогу, потрібно розробити довгострокові стратегії відновлення соціальних структур і надання психосоціальної підтримки постраждалим. Для цього

необхідно забезпечити широкий спектр ресурсів, включаючи підтримку уряду, державного та приватного секторів.

Війна вимагає від соціальних служб постійного пошуку нових підходів та інструментів. Зрозуміло, що традиційних методів соціальної роботи недостатньо для вирішення проблем, з якими стикається постраждале населення. Тому життєво важливо, щоб ми активно впроваджували інноваційні рішення, такі як використання цифрових технологій для надання дистанційних послуг, розробка нових моделей соціального підприємництва та залучення волонтерів. Це забезпечить негайні потреби і сприятиме довгостроковому відновленню постраждалих районів. Кравець Н. підкреслює, що ефективне впровадження соціальних програм в умовах військового стану вимагає тісної співпраці між громадськими організаціями, міжнародними гуманітарними установами та державними органами [5]. Ці програми повинні привести до скорочення довгострокового збитку і відновлення гідної якості життя для постраждалих. Це особливо важливо для вразливих груп, таких як жінки та діти.

Крім того, забезпечення медичної та психологічної допомоги є фундаментальною частиною соціального працівника. У дослідженні зазначається, що жертви війни незмінно передають наслідки свого лиха наступному поколінню, вимагаючи не просто років, а десятиліть медичної та психологічної підтримки, щоб виправити це. Це підкреслює необхідність синергії, яка включає в себе не тільки медичні шляхи, але і соціальну підтримку. Тільки тоді ми можемо сподіватися повернути людей, на яких впливають ці умови, до всього, що нагадує повне психосоматичне та психосоціальне здоров'я. Соціальним працівникам важливо бути готовими надати першу психологічну допомогу. Це ключова складова в процесі реабілітації [35].

Соціальна робота також повинна вирішити проблему цифрової нерівності, яка перешкоджає доступу до соціальних послуг для багатьох, особливо літніх людей. У сучасному інформаційному суспільстві соціальні

працівники повинні розробити та впровадити стратегії забезпечення цифрової інтеграції та зменшення соціальної нерівності, яка може виникнути внаслідок війни. Крім того, соціальна робота повинна включати профілактичні заходи для захисту дітей, які постраждали від війни. О. Пустовий [51, с. 74] вимагає створення державних програм, які захищають права дітей та їхнє психічне здоров'я. Необхідно запровадити законодавчі ініціативи для визначення поняття психологічного насильства, впровадити програми відновлення фізичного та психічного здоров'я дітей.

Таким чином, важливо, щоб спеціалісти соціальної роботи постійно шукали сучасні підходи та технології для задоволення потреб тих, хто постраждав від війни. Зрозуміло, що традиційні стратегії соціальної роботи є не дуже актуальними для вирішення проблем, що стоять перед постраждалим населенням. Тому вкрай важливо впроваджувати ефективні рішення, такі як використання цифрових технологій для надання послуг тим, хто їх потребує, розробка інноваційних моделей соціального підприємництва та залучення волонтерів. Це не відповідатиме нагальним потребам, але сприятиме довгостроковому відновленню постраждалих районів.

РОЗДІЛ 3
ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОГРАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З ПОСТРАЖДАЛИМИ ВНАСЛІДОК ВІЙНИ В ПРИФРОНТОВИХ РЕГІОНАХ

3.1. Рівень ефективності надання соціальних послуг в прифронтових регіонах на прикладі Запорізької області

В емпіричній частині дослідження основна увага присвячена дослідженню надання соціальних послуг, включаючи соціальну допомогу, в прифронтових регіонах. Важливо зазначити, що використане пілотне анкетування, що розглядається у якості розробки моделі, що може бути використано у подальшому більш масштабному анкетуванні (див. Додаток А).

Соціальні послуги в таких регіонах мають важливе значення для підтримки вразливих категорій клієнтів, таки як внутрішньо переміщені особи, малозабезпечені сім'ї, особи з інвалідністю та літні люди. Дослідження сприятиме вдосконаленню надання соціальних послуг та підвищенню їх ефективності.

Дослідження було проведено серед випадкової вибірки респондентів, які так чи інакше стикалися або стикаються з організаціями, які надають соціальні послуги та соціальну допомогу населенню. Було застосоване анкетування у вигляді опитувальника, де респонденти могли оцінити якість надання послуг за різними показниками.

Метою дослідження є оцінка якості соціальних послуг, які надаються у прифронтовому районі України, через обробку їх дієвості, оцінку результатів та рівня задоволеності отримувачів послуг різних категорій.

Для досягнення мети необхідно вирішити такі завдання:

– Вивчити рівень задоволеності клієнтів послугами, які вони отримують.

– Проаналізувати оперативність та орієнтованість надавання послуг щодо потреб клієнтів.

– Дослідити вплив соціальних послуг на покращення життєвої ситуації клієнтів.

– Визначити недоліки та переваги у діяльності соціальних працівників.

– Сформулювати рекомендації щодо вдосконалення надання соціальних послуг.

Об’єктом дослідження виступають соціальні послуги, які надаються у прифронтових районах України

Предметом дослідження якість та дієвість надання соціальних послуг, а також рівень задоволення потреб клієнтів.

Для досягнення поставлених завдань було задіяно комплексний метод дослідження, який передбачає використання якісних та кількісних методів дослідження.

До цих методів належать:

– Анкетування, де в розроблену анкету входять як кількісні так і якісні показники для оцінки якості та дієвості надання соціальних послуг, а також задоволення потреб клієнтів;

– Контент-аналіз відповідей на відкриті питання з анкети з метою отримання якісних даних.

– Статистичний аналіз, в якому відбувається обробка даних для виявлення загальних тенденцій у задоволеності послугами.

Цільовою аудиторією дослідження виступають клієнти соціальних послуг у прифронтовому регіоні, включаючи внутрішньо переміщених осі, малозабезпечених сімей, осіб з інвалідністю, пенсіонерів тощо.

Хід дослідження :

– Опитування людей в прифронтовому регіоні, які отримують соціальні послуги. Опитування було здійснено у формі анкетування. У

дослідженні взяли участь люди, які так чи інакше отримували соціальні послуги у м. Запоріжжя.

– Аналіз статистичних даних, отриманих у ході проведення опитування.

Основні питання для анкетування:

– Соціальний статус опитуваних як клієнтів соціальної роботи;

– Чи були Ваші потреби зрозумілі та враховані соціальними працівниками?

– Як Ви оцінюєте оперативність отримання соціальних послуг (наприклад, надання гуманітарної допомоги, консультацій тощо)?

– Чи відчули ви поліпшення у своїй ситуації після отримання послуг?

– Що, на вашу думку, можна покращити у роботі соціального обслуговування?

– Чи є у вас додаткові пропозиції щодо організації послуг?

Очікувані результати дослідження:

– Отримання кількісних даних про рівень задоволення клієнтів соціальної роботи.

– Визначення основних факторів, які впливають на якість надання соціальних послуг.

– Формування практичних рекомендацій для підвищення ефективності діяльності соціальних служб у прифронтових регіонах.

Учасники дослідження:

– Залучаються клієнти соціальних служб у прифронтовому районі України, до них можуть входити внутрішньо переміщені особи, малозабезпечені сім’ї, особи з інвалідністю, літні люди та пенсіонери.

– Кількість респондентів: 15 людей випадкової вибірки серед можливих клієнтів соціальних служб.

Етика дослідження:

– Добровільна участь респондентів. Кожен проінформований про мету та цілі, а також процедуру дослідження.

– Дані учасників є конфіденційними. Особиста інформація учасників не зберігається і не буде передана третім особам.

– Дослідження є абсолютно безпечним, надана респондентами інформація є анонімною, що дозволяє уникнути наслідків, які можуть завдати шкоди учасникам.

Як було зазначено вище, що у дослідженні було використано якісну та кількісну методологію. Для отримання якісних даних використовували метод опитування. В ньому взяли участь 15 випадкових респондентів. Проходження анкети зайняло орієнтовно 10 хвилин. Опитування включало 15 питань.

Переваги анкетування для дослідження якості надання соціальних послуг у прифронтовому місті включає в себе:

– Гнучкість і адаптованість : можливість розробки різних варіантів анкети для різних категорій респондентів (дітей, дорослих, людей з обмеженими можливостями тощо). Це дозволяє врахувати конкретні потреби та досвід. Опитування здатні адаптуватися до нових завдань і змін обставин, що дозволяє швидко отримувати необхідну інформацію.

– Кількісний і якісний аналіз: поєднання закритих і відкритих питань дозволяє отримати як кількісні дані, так і якісні . Це дозволяє отримати більш повне уявлення про ситуацію. Відкриті питання розкривають нові аспекти проблеми, які не можуть бути охоплені закритими питаннями.

– Доступність та масштабованість: сучасна онлайн-платформа для створення та розповсюдження опитувань дозволяє легко охопити велику аудиторію та збирати дані в режимі реального часу. Можливість використовувати мобільний додаток для проведення опитувань.

– Конфіденційність та безпека: забезпечення анонімності відповідей допомагає підвищити відкритість респондентів, особливо при обговоренні делікатних питань. Сучасні засоби збору та обробки даних забезпечують кращий захист персональних даних.

– Економічна ефективність: порівняно з іншими методами дослідження, дослідження є більш економічними, особливо при використанні онлайн-платформ.

– Залучення громадськості: залучення жертв до процесу дослідження сприяє підвищенню рівня володіння вирішенням проблем та підвищує довіру до соціальних послуг. Спільна розробка анкет може підвищити прозорість процесу дослідження та залучити додаткові ресурси.

Важливо, щоб вибірка респондентів була репрезентативною для всього залученого населення. Для цього можна використовувати багатоступінчастий відбір або квоти. В умовах війни ситуація може швидко змінюватися, тому важливо регулярно оновлювати анкету і проводити повторні перевірки. Респонденти можуть давати соціально прийнятні відповіді на особливо делікатні питання. Щоб зменшити цей вплив, необхідно гарантувати анонімність відповідей.

Анкети є потужним інструментом для вивчення потреб жертв війни. Добре сплановане та проведене опитування може надати цінну інформацію для розробки ефективних програм соціальної допомоги та супроводу.

Таким чином, організація емпіричного дослідження ефективності надання соціальних послуг в прифронтових регіонах складається з комплексного підходу, що включає анкетування 15 випадкових респондентів у м. Запоріжжя, з використанням якісних та кількісних методів дослідження (анкетування, контент-аналіз, статистичний аналіз). Дослідження спрямоване на оцінку якості соціальних послуг через вивчення їх дієвості та рівня задоволеності різних категорій отримувачів послуг, з дотриманням етичних норм та конфіденційності даних учасників.

3.2. Аналіз результатів емпіричного дослідження ефективності надання соціальних послуг в прифронтових регіонах

Вкрай важливо дослідити якість надання соціальних послуг у прифронтових регіонах України, враховуючи контекст збройних конфліктів та соціально-економічні проблеми. Це дослідження дозволить виміряти задоволеність клієнтів, оцінити ефективність наданих послуг та визначити ключові питання, що впливають на ефективність соціальної підтримки.

Соціальні послуги в цих регіонах є критично важливими для задоволення основних потреб населення, особливо вразливих груп, таких як внутрішньо переміщені особи, інваліди, пенсіонери та малозабезпечені сім'ї. Однак складні умови, такі як обмежені ресурси, небезпечні ситуації і високий попит на допомогу, створюють серйозні проблеми для соціальних служб.

Цей аналіз дозволить узагальнити результати дослідження, виявити важливі тенденції надання соціальних послуг та розробити практичні рекомендації щодо їх вдосконалення. Аналіз базується на відповідях респондентів різного віку, соціальних статусів. Отримані дані дозволяють оцінити наступне:

- рівень задоволеності потреб клієнтів;
- оперативність і ефективність допомоги;
- основні сильні і слабкі сторони діяльності соціальних працівників.

За результатами демографічного аналізу респондентів було досліджено вікову структуру та соціальний статус опитаних осіб (див. Додаток Б).

Виходячи з вікового розподілу респондентів, найбільша частка припадає на респондентів віком від 18 до 30 років - 46,7% від загальної кількості опитаних. Друга найбільша група - це люди віком від 31 до 50 років, які становлять третину (33,3%) респондентів. Частка населення старше 50 років нижче - 13,3%. Найменша кількість респондентів - до 18 років, що свідчить про те, що отримувачами соціальних послуг у зоні дослідження є переважно дорослі люди.

Аналіз соціального статусу респондентів показує, що найбільшою групою є внутрішньо переміщені особи (ВПО) - 46,7% респондентів. Це відображає реальність в прикордонних районах, де значна частина одержувачів соціальних послуг - люди, які були змушені покинути свої будинки в результаті бойових дій. Дві категорії інвалідів та малозабезпечених осіб становили 20% від загальної кількості. Пенсіонери становили 13,3% від загальної кількості опитаних.

Цей розподіл показує, що основними одержувачами соціальних послуг у прифронтових районах є внутрішньо переміщені особи працездатного віку, яким необхідно приділяти належну увагу плануванню та наданню соціальних послуг.

Аналіз географічного розподілу надання соціальних послуг у Запорізькому регіоні показує, що в Запорізькому районі найбільша концентрація отримувачів послуг становить 46,7% (7 осіб). У місті Запоріжжя 20% респондентів (3 особи) отримали послуги, а в різних регіонах Запорізької області розподіл був наступним: 13,3% (2 особи) вказали «Запоріжжя» і 20% (3 особи) вказали«Запорізька область». Цей розподіл показує, що соціальні послуги в основному зосереджені в Запорізькій області та обласних центрах.

Оцінка розуміння соціальних працівників та врахування потреб клієнтів була дуже позитивною. 40% респондентів (6 осіб) дали найвищу оцінку «5», що свідчить про хороше розуміння їхніх потреб. Стільки ж 40% (6 осіб) дали оцінку «3», що свідчить про середній рівень задоволеності. 13,3% (2 людини) дали оцінку «4», а 6,7% (1 людина) дали найнижчу оцінку «2». Варто відзначити, що жоден респондент не дав найнижчу оцінку «1», вказавши, що немає повного нерозуміння потреб клієнтів.

Результати показують, що соціальні працівники вже роблять велику роботу для задоволення потреб своїх клієнтів. Однак, є ще місце для поліпшення. Було б дійсно вигідно зосередитися на розробці та впровадженні інструментів для більш точної оцінки потреб клієнтів, а також на створенні системи регулярного зворотного зв'язку між соціальними працівниками та

клієнтами. Це дасть можливість своєчасно виявляти та усувати прогалини у наданні соціальних послуг.

При аналізі оцінки ефективності соціальних послуг спостерігається позитивна тенденція щодо швидкості реагування на потреби клієнтів. 40% респондентів (6 осіб) дали найвищу оцінку «5», що свідчить про найвищий рівень задоволеності швидкістю надання послуг. Рейтинг «4» обрали 33,3% респондентів (по 5). 13,3% респондентів (по 2) оцінили ефективність як «2» і «3». При цьому жоден респондент не дав найнижчої оцінки «1». Тому переважна більшість споживачів (73,3%) високо оцінюють ефективність соціальних послуг.

За ефективністю підтримки, отриманої при вирішенні тієї чи іншої проблеми, розподіл рейтингів виглядає наступним чином: найбільша частка респондентів - 33,3% (5 осіб) - оцінили її ефективність у «4» бали. Стільки ж відповідей - 26,7% (по 4 людини) - набрали відповідно «3» і «5». Низький бал «2» дали 13,3% (2 особи) респондентів. Як і в попередньому випадку, респонденти не обрали оцінку «1».

Отримані дані свідчать, що більшість клієнтів позитивно оцінюють ефективність соціальних послуг. 60% респондентів дали високу оцінку, яка свідчить про те, що соціальні служби працюють добре, але для досягнення ще кращих результатів їм необхідно зосередитися на постійному вдосконаленні. Особливо важливо звернути увагу на потреби клієнтів, які оцінюють якість обслуговування нижче середнього. Це дозволяє нам розробляти більш персоналізовані програми підтримки та забезпечувати задоволення потреб кожного клієнта. Також важливо продовжувати інформувати населення про доступні соціальні послуги та спрощувати процедури доступу до них.

При аналізі результатів оцінки поліпшення ситуації після отримання соціальних послуг спостерігається дуже позитивна тенденція. Найбільша частка опитаних - 46,7% - відзначили часткове поліпшення свого становища. 40% опитаних відчули, що їхнє становище повністю покращилося. Однак 13,3% опитаних заявили, що не відчувають, що їхнє становище покращилося після

отримання соціальних послуг. Такий розподіл свідчить, що загалом 86,7% опитаних сприйняли певну позитивну зміну свого становища після отримання соціальних послуг.

З точки зору найбільш корисних послуг респонденти визначили широкий спектр підтримки, який можна згрупувати за такими напрямками:

1. Фінансова підтримка:
– грошові виплати;
– соціальні виплати;
– надання житлових субсидій.
2. Інформаційно-консультативна допомога:
– консультації;
– надання інформації щодо отримання допомоги;
– юридична консультація.
3. Гуманітарна допомога:
– базова гуманітарна допомога;
– допомога з ліками;
– допомога з питань освіти.
4. Працевлаштування та адаптація:
– пошук місця працевлаштування;
– працевлаштування та навчання;
– встановлення статусу та пошук роботи;
– взяття на облік ВПО.
5. Психологічна підтримка.

Широкий спектр соціальних послуг, що надаються в прикордонних регіонах, демонструє комплексний підхід до вирішення складних соціальних проблем. Такий підхід дозволяє вирішувати різноманітні потреби постраждалого від війни населення і надавати їм необхідну підтримку в різних сферах життя. Відновлення житла, психологічна підтримка, харчування та одяг

– лише кілька прикладів послуг, які допомагають людям подолати наслідки конфлікту і адаптуватися до нових умов життя.

При аналізі складової комунікації у наданні соціальних послуг можна спостерігати високий рівень задоволеності клієнтів ставленням працівників соціальних служб. Найбільша частка опитаних - 46,7% (7 осіб) - оцінили рівень дружелюбності, емпатії та уваги співробітників «4» балами. Максимальну оцінку «5» дали 40% респондентів (6 осіб). Оцінки «2» і «3» дали 6,7% (по 1 людині). Важливо відзначити, що респонденти не дали найнижчий бал «1». Цей розподіл показує, що 86,7% клієнтів дуже високо оцінюють якість спілкування з соціальними працівниками.

Результати для загальної якості обслуговування показують подібну позитивну динаміку. Найвищі оцінки «4» і «5» дали 40% респондентів (по 6 осіб), що становить 80% від загальної кількості опитаних. «2» - 13,3% (2 особи) і «3» - 6,7% (1 особа). Як і в попередніх випадках, респонденти не дали мінімальний бал «1».

Отримані дані свідчать про високий рівень професіоналізму та ввічливості працівників соціальних служб прифронтового регіону. Більшість клієнтів позитивно відгукувалися як про свої здібності, так і про свої особисті якості. Однак наявність негативних відгуків свідчить про необхідність детального аналізу причин невдоволення, нехай і в невеликій кількості. Це може бути пов'язано з недостатньою поінформованістю про права і можливості клієнта, тривалість очікування послуги або іншими факторами. З метою подальшого підвищення якості послуг, що надаються, необхідно розробити і здійснити ряд заходів щодо усунення виявлених недоліків, таких як регулярне навчання персоналу, вдосконалення системи призначення і швидке вирішення проблем клієнтів.

При аналізі результатів останньої частини опитування варто відзначити, що всі 15 респондентів відповіли на питання про рекомендацію послуг іншим. 60% респондентів готові рекомендувати ці послуги іншим, тоді як 40% - ні. Це

показує, що є деякі аспекти, які потребують поліпшення, але в цілому це свідчить про позитивне сприйняття якості послуг.

Однак важливо відзначити, що з 15 респондентів 13 відповіли на відкриті запитання про сфери благоустрою і лише 11 відповіли на додаткові пропозиції. Це може свідчити про те, що вони не хочуть публічно відповідати на опитування або давати докладні відповіді.

Аналіз відповідей респондентів на покращення роботи соціальних служб визначив необхідність зменшення навантаження на персонал та підвищення ефективності надання послуг. Респонденти також наголосили на важливості зменшення затримок у реагуванні та підвищення клієнтоорієнтованості. Окремо було визначено необхідність зосередитися на конкретних потребах людей і збільшити час, необхідний для вирішення проблем.

Що стосується надання додаткових послуг, дослідження виявило бажання розширити послуги, особливо з догляду за дітьми, та більшу зацікавленість у підтримці людей похилого віку. Важливим аспектом стала пропозиція розширити доступ до професійних курсів і приділити більше уваги можливостям вільного пересування людям з інвалідністю. Слід додати групові заняття для дітей та молоді ВПО, розширити доступ до фінансування та стипендій для внутрішньо переміщених осіб, а також зробити більш доступними індивідуальні консультації.

Незважаючи на те, що кількість розгорнутих відповідей на відкриті питання була відносно низькою, різноманіття висловлених ідей та пропозицій свідчить про високий рівень участі респондентів у процесі вдосконалення системи надання соціальних послуг. Очевидно, що респонденти не тільки пасивно оцінювали поточну ситуацію, але й активно висловлювали свої думки та бачення щодо того, як підвищити якість наданих послуг, що свідчить про зацікавленість у співпраці та готовність брати участь у розробці ефективних рішень.

Отже, емпіричне дослідження ефективності соціальних послуг у прифронтових регіонах показало, що більшість отримувачів послуг (46,7%) – це

внутрішньо переміщені особи, переважно молоді та середнього віку (18-50 років), які отримують послуги в Запорізькій області. Загальна оцінка якості послуг досить висока, при цьому 80% респондентів оцінюють її на 4 і 5 балів, а 86,7% респондентів відзначають позитивні зміни у своїй ситуації після отримання послуг. Дослідження виявило високий рівень задоволеності спілкуванням з соціальними працівниками (86,7% респондентів високо оцінили це), що відображено в готовності 60% респондентів рекомендувати ці послуги іншим. Однак також були визначені напрями вдосконалення, зокрема необхідність розширення спектру послуг, підвищення їх ефективності, підвищення доступності для різних категорій населення та посилення підтримки окремих груп клієнтів, особливо дітей та людей похилого віку.

Для подальшого вдосконалення системи соціальних послуг необхідно зосередитися на: глибокому розумінні потреб клієнтів, оцінці ефективності різних видів допомоги, усуненні бар'єрів у доступі до послуг та адаптації програм підтримки до мінливих умов. Важливими також є аналіз співпраці з іншими організаціями, оптимізація фінансових ресурсів та використання технологічних рішень.

Для покращення надання соціальних послуг у прифронтових регіонах слід впроваджувати інноваційні рішення, такі як мобільні бригади та онлайн-платформи. Важливо розвивати партнерство з волонтерськими організаціями та бізнесом. Індивідуальний підхід до кожного клієнта, регулярне навчання соціальних працівників та створення сприятливих умов для їхньої роботи також є ключовими факторами успіху.

Щоб зробити соціальні послуги більш доступними, необхідно спростити процедури отримання допомоги, створити єдиний портал послуг та забезпечити мобільність соціальних працівників. Для підвищення якості послуг необхідно розробляти персоналізовані плани супроводу для кожного клієнта, надавати психологічну підтримку та розвивати соціальну реабілітацію.

ВИСНОВКИ

Аналіз дослідження підтверджує виняткову актуальність і важливість організації ефективної соціальної роботи в ситуаціях збройного конфлікту. Всебічне розуміння психологічної травми, соціально-економічних наслідків війни та конкретних потреб населення прифронтових територій є фундаментальним для розробки програм ефективної підтримки та реабілітації.

Історичні дані показують, що соціальна робота в таких умовах є не тільки гуманітарною діяльністю, але й засобом відновлення соціальної згуртованості та стабільності. Однак сучасні конфлікти мають відмінні характеристики через технологічний прогрес, еволюційний характер війни та глобалізацію. Тому важливо забезпечити оновлення знань, щоб фахівці завжди були в курсі подій і методи соціальної роботи були адаптовані для вирішення проблем, представлених новими обставинами.

Вивчення організації соціальної роботи з жертвами війни вимагає комплексного підходу, що охоплює як кількісні, так і якісні методи. Використання кількісних методологій, таких як обстеження та статистичний аналіз, полегшує формування огляду ситуації, визначення ступеня проблеми та виявлення загальних тенденцій. Такі методи допомагають відповісти на питання, що стосуються кількості та кількості. Однак якісні методи мають важливе значення для з'ясування основних причин і наслідків, проведення всебічного вивчення досвіду людей та формулювання стратегій допомоги на замовлення. Використання інтерв'ю, фокус-груп і спостережень дозволяє дослідникам отримати уявлення про внутрішній світ людей, дозволяючи їм зрозуміти свої емоційні стани, когнітивні процеси і потреби.

Інтеграція цих двох підходів дає більш всебічне і об'єктивне уявлення про ситуацію. Використання кількісних даних полегшує ідентифікацію проблеми, тоді як якісні дані дозволяють зрозуміти її природу та розробити ефективні рішення.

Для того, щоб сприяти ефективній організації соціальної роботи з жертвами війни, необхідно уточнити та вдосконалити законодавчу базу

України. Вкрай важливо налагодити співпрацю між відповідними органами влади, міжнародними організаціями та волонтерами. Це спільна робота, в якій кожна сторона робить свій внесок у розробку стратегії на рівні країни, надання міжнародної підтримки та налагодження взаємодії з місцевими громадами.

Роль соціальних служб в Україні має велике значення для відновлення життя осіб, які постраждали від конфлікту. Метою є надання комплексної підтримки, що охоплює фінансову допомогу, психологічну реабілітацію, соціальну адаптацію та юридичне консультування. Важливим аспектом сучасних соціальних послуг є реалізація індивідуалізованого підходу, який дозволяє розглядати різноманітні вимоги жертв. У співпраці держава, громадянське суспільство та міжнародне співтовариство можуть створити ефективні системи соціальної підтримки, які сприяють відновленню людей від травматичного досвіду та їх реінтеграції в стан нормальності.

Поява сучасних технологій відкрило безліч можливостей для соціальних послуг. Поява віддаленого консультування, чат-ботів і мобільних додатків дозволила надавати допомогу людям в будь-який момент і в будь-якому місці. Це особливо стосується тих, хто проживає у віддалених місцях або відчуває обмежену мобільність. Крім того, технології можуть бути використані для збору даних про вимоги постраждалих груп населення, тим самим полегшуючи більш точне та ефективне планування соціальних програм.

Дослідження соціальних служб у прифронтових регіонах України, зокрема в Запорізькій області, демонструє як ефективність існуючої системи, так і необхідність її подальшого розвитку.

Результати опитування свідчать, що основними користувачами соціальних послуг у прифронтових регіонах є внутрішньо переміщені особи. Це ілюструє важливість таких послуг для цієї демографічної групи, особливо тих, хто постраждав від конфлікту. Крім того, більшість одержувачів послуг - це молоді та люди середнього віку, що свідчить про їх активне бажання відновити своє життя.

Крім того, примітно, що значна частина респондентів висловили високий рівень задоволеності комунікативними навичками соціальних працівників. Це говорить про те, що соціальні працівники сприймаються як професіонали, здатні ефективно працювати.

Незважаючи на загалом сприятливі результати, у дослідженні було визначено низку напрямів для вдосконалення систем соціального обслуговування. Зокрема, було визначено необхідність більш гнучкого та індивідуального підходу до кожного клієнта. Тому вкрай важливо гарантувати доступність соціальних послуг для всіх демографічних груп, незалежно від їх місця проживання, соціального статусу або фізичних можливостей.

У підсумку, гіпотеза про те, що впровадження моделі організації соціального обслуговування, заснованої на інноваційних методах і технологіях, значно підвищить ефективність соціальної роботи з жертвами війни, гідна подальшого дослідження. Завдяки посиленню комунікації, впровадженню підходу до прийняття рішень, заснованого на даних, та розширенню доступу до ресурсів, ці ініціативи можуть значно полегшити реінтеграцію жертв війни та надати їм необхідну підтримку для стабільного життя. Цей підхід є перспективним шляхом для підвищення якості надання соціальних послуг особам, які пережили складні обставини війни.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1 Антонюк В. С. Методологія наукових досліджень : навч. посіб. Київ : НТУУ «КПІ», 2015. 40 с

2 Бегаль О. М. Соціально-філософській зміст понять "діяльність", "робота", "праця", "соціальна робота", "соціальний працівник". *Гуманітарні студії*. 2014. Вип. 22. С. 20–28.

3 Безпаленко О. В. Вектори соціальної політики для України в умовах викликів війни. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: Економіка та управління*. Київ, 2022. № 1(4). С. 3-8

4 Болотова В. О., Ляшенко Н. О., Байдак Т. М. Волонтерська діяльність в Україні як вид соціальної активності. *Грані*. 2018. Т. 21. Ло 9. С. 47- 57.

5 Головко В. В. Особливості державної політики соціального захисту населення в умовах воєнного стану в Україні. *Вісник національного університету цивільного захисту України*. *Державне управління.* Харків. 2022. №2(17).

6 Горблюк С. А. Методика визначення здеградованої території міста та локальних потенціалів для її ревіталізації. *Public administration and regional development*. 2020. № 10. С. 1040–1058. URL: https://doi.org/10.34132/pard2020.10.04 (дата звернення: 29.10.2024).

7 Горілий А. Г. Історія соціальної роботи : навч. посіб. Тернопіль : Астон, 2004. 174 с

8 Горінов ІІ, Драпушко Р. Волонтерська діяльність в Україні : соціально-правове дослідження : монографія. Київ : Державний інститут сімейної та молодіжної політики, 2022. 240 с.

9 Грень Т. Я. Особливості реалізації політики соціального захисту територій в умовах війни. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Публічне управління та адміністрування*. 2022. Том 33 (72). С. 80–84.

10 Давидова О., Нагірняк М. Соціальна робота: становлення, перспективи, розвиток. *Основи військової соціальної роботи в Україні*

матеріали Всеукраїнської наук.-практ. конф., м. Львів, 9 лист. 2022 р. Львів, 2022. С. 20-25.

11 Давтян С., Єльчієва О. Інтеграція нової моделі соціального захисту населення на рівні громад. *Актуальні проблеми державного управління :*збірник наукових праць. Харків 2021. №2(58). С. 222–229. URL: https://doi.org/ 10.34213/ap.20.02.26(дата звернення: 15.10.2024).

12 Довгополий О. С., Прокопович О. А., Прокопович Д. М. Психосоціальна реабілітація учасників бойових дій і постраждалих під час війни: роль медсестри в мультидисциплінарній команді. *Медсестринство*. 2024. № 1. С. 10-13.

13 Дутчак А. В. Соціальне забезпечення громадян : сучасний стан та перспективи розвитку. *Молодий вчений*. 2017. № 5 (45). С. 568-572.

14 Емішянц О. Б. Особливості соціально-психологічної адаптації особистості. *Науковий вісник Херсонського державного університету Серія «Психологічні науки».* 2019. №1(4). С. 109-116.

15 Жінки в першій світовій війні. *Вікіпедія – вільна енциклопедія*. URL: https://uk.wikipedia.org/wiki/Жінки_в_Першій_світовій_війні (дата звернення 07.08.2024).

16 Загорулько А. Теоретико-правовий аналіз визначення поняття «гібридна війна». *Вісник Національної академії державного управління при Президентові України*. 2019. № 3(94). С. 115–122. URL: https://doi.org/10.36030/2310-2837-3(94)-2019-115-122 (дата звернення: 15.06.2024).

17 Захаріна Т. І. Теоретико-методичні засади соціальної реінтеграції ветеранів російсько-української війни у закладах вищої освіти : дис. канд. пед. наук : 13.00.05. Київ, 2024. 672 с.

18 Іванчов П. В. Аналіз чинників впливу на ефективність функціонування медичної системи в Україні. *Інтелект XXI.* 2020. №6, 2020. URL: https://doi.org/10.32782/2415-8801/2020-6.31 (дата звернення 15.06.2024)

19 Іващенко-Стаднік К., Даґлі-Хастингс І. Вплив війни: прифронтові громади та їх стійкість. Україна, 2024. 56 с. URL: https://api.scoreforpeace.org/storage/pdfs/PUB_Impact-of-War-Hromada_UKR_FIN.pdf (дата звернення 05.10.2024).

20 Карпич І. Державна політика україни щодо організації надання соціальних послуг в умовах воєнного стану. *Ввічливість. Humanitas*. 2024. № 2. С. 44–50. URL: https://doi.org/10.32782/humanitas/2024.2.7 (дата звернення: 20.08.2024).

21 Корнещук В. В., Колодійчук Ю. В., Боделан М. В. Теорія і практика професійної підготовки майбутніх соціальних працівників: монографія. Одеса: ФОП Бондаренко М. О. 2019. 296 с.

22 Корнієнко І.0О., Лісовецька І. М., Луценко Ю. А. Досвід надання допомоги дітям і сім'ям – жертвам військового конфлікту : практ. посіб. Київ : УНМЦ практичної психології і соціальної роботи, 2017. 152 с.

23 Кравець Н.О., Климук Н.Я. Особливості запровадження соціальних програм в умовах військового стану в Україні *Вісник соціальної гігієни та організації охорони здоров'я України*. 2023. № 3. С. 76-79.

24 Кравець Н. О., Климук Н. Я. Особливості запровадження соціальних програм в умовах військового стану в Україні. *Вісник соціальної гігієни та організації охорони здоров'я України.* 2023. Т. 3, № 97. С. 76–79.

25 Купенко О. В. Соціальна робота : від теорії до практики : навч. посіб. Суми : Сумський держ. ун-т, 2020. 192 с.

26 Лазебна М., Пацкан А., Гавриленко М. Соціальні послуги в умовах воєнного стану : досвід України. Київ : КНУ імені Тараса Шевченка, 2022. 108с.

27 Левицький Н., Потапчук Є. Теоретико-методологічний аналіз проблеми посттравматичного зростання членів сім'ї в умовах війни. *Psychology travelogs*. 2024. № 2. С. 184–196. URL: https://doi.org/10.31891/pt-2024-2-18 (дата звернення: 20.07.2024).

28 Лозинський А. Військове духовенство в роки Першої світової війни**.** *Українознавство.* 2017. №1-2(62-63). С. 89–97. URL:

https://doi.org/10.30840/2413-7065.1-2(62-63).2017.130622 (дата звернення: 29.08.2024).

29 Ломоносова Н., Бабич К. Соціальний захист і війна в Україні (24 лютого – 30 квітня). URL: https://cedos.org.ua/wpcontent/uploads/soczialnyj-zahyst-i-vijna-vukrayi(дата звернення: 20.08.2024).

30 Лютий В. П. Критерії оцінювання якості соціального супроводу сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах *Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. Серія 5 : Педагогічні науки : реалії та перспективи* : зб. наук. пр. Київ : Вид-во НПУ імені М. П. Драгоманова, 2020. Вип. 75 (Т. 1). С. 115-121.

31 Лях Т., Бойко А., Харітонов А. Соціальна робота з постраждалими від воєнних дій: успішні практики співпраці державних і громадських організацій. *Соціальна робота: реалії та перспективи* : зб. наук. пр., м. Полтава, 9–10 трав. 2024 р. / ред.: Н. О. Сайко, В. І. Березан. Полтава, 2024. С. 48.

32 Лях Т., ЛехолетоваМ., Петрович В., СпіринаТ.Соціально-педагогічна робота з батьками щодо підтримки ними дітей у період війни. *Ввічливість. Humanitas* 2022. № 2. С. 24–30. URL: https://doi.org/10.32782/humanitas/2022.2.3 (дата звернення: 02.05.2024).

33 Ляшенко А. Критерії визначення поняття «агресивна війна» у кримінальному управі України. *Часопис Київського університету права.* 2023. № 4. С. 213–217. URL: https://doi.org/10.36695/2219-5521.4.2023.40 (дата звернення: 26.06.2024).

34 Мазіна Н. ЕЕ. Соціально-економічна адаптація внутрішньо переміщених осіб : підходи до виміру. *Вісник Маріупольського державного університету. Серія : Філософія, культурологія, соціологія*. 2016. Ме12. С. 131-138.

35 Матрос О. О. Система соціального захисту в Україні : навч. посіб. Умань : Візаві, 2021. 175 с.

36 Медико-психологічні наслідки дистресу війни в Україні: що ми очікуємо та що потрібно враховувати при наданні медичної допомоги?. *Український медичний часопис*. Т. 4, № 150. 2022URL: https://doi.org/10.32471/umj.1680-3051.150.232297 (дата звернення: 05.10.2024).

37 Методологія та методи наукового дослідження в соціальній роботі. URL: https://lib.chmnu.edu.ua/pdf/posibnuku/327/7.pdf(дата звернення: 08.08.2024).

38 Нечипорук Л. Міжсекторна взаємодія у наданні соціальних послуг в умовах війни. *Теорія та практика управління соціальними системами*. 2022. № 4. С. 65–7

39 Овод Ю. Інноваційні технології у соціальній роботі. *Збірник наукових праць Національної академії Державної прикордонної служби України*. *Серія: Педагогічні науки*. 2016. №3. С. 175-184.

40 Омельченко С. О., Тернопільська В. І., Чернуха Н. М. Соціальна робота: реалії та виклики часу: навч.-метод. посіб. Слов'янськ : Б. І. Маторіна, 2021. 219 с.

41 Панок В. Г. Діяльність психологічної служби та українського науково-методичного центру практичної психології та соціальної роботи в умовах війни : результати, проблеми, пріоритети. *Вісник НАПН України*. 2022. №4(2), С. 1-8.

42 Пилявець Р. І. Війна. Енциклопедія сучасної України : Електрон. ресурс / ред.: І. М. Дзюба, А. І. Жуковський, М. Г. Железняк. 2005. URL: https://esu.com.ua/article-34448 (дата звернення: 10.06.2024).

43 Підвальна Ю. Соціальний захист, соціальна підтримка та соціальна допомога внутрішньо переміщеним особам в умовах війни. *Перспективи та інновації науки*. 2024. № 2(36). URL: https://doi.org/10.52058/2786-4952-2024-2(36)-406-415 (дата звернення: 04.09.2024).

44 Пірен М. І. Суспільно-політичні зміни і потреби нових підходів до формування професії соціальний працівник. *Соціальна робота : становлення,*

перспективи, розвиток : матеріали V Міжнародної науково-практичної конференції. Львів : ЛДУ БЖД, 2020. С. 177-182.

45 Плющ О. М. Соціальна допомога внутрішньо переміщеним особам в Україні. 2020. URL: http://ir.stu.cn.ua/123456789/21000 (дата звернення: 05.09.2024).

46 Попович Г. Соціальна робота і міждисциплінарне співробітництво. *Соціальнаполітика і соціальна робота*. 2001. № 1. С. 47-52.

47 Про благодійну діяльність та благодійні організації : Закон України від 05.07.2012 р. Ne 5073-VI (у ред. від 16.04.2022). URL: https://zakon.rada.gov.ua/ laws/show/5073-17/sp:max50:nav7:font2 (дата звернення: 24.06.2024).

48 Про затвердження Переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих Російською Федерацією : Наказ М-ва з питань реінтеграції тимчасово окуп. територій України від 22.12.2022 № 309 : станом на 30 жовт. 2024 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1668-22#Text (дата звернення: 24.06.2024).

49 Про соціальні послуги : Закон України від 17.01.2019 р. Ne 2671-VIII (у ред. від 27.04.2022 р.). URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19 (дата звернення: 24.10.2024).

50 Про соціальну роботу 3 сім'ями, дітьми та молоддю : Закон України від 21.06.2001 р. Ne 2558-Ш (у ред. від 15.12.2021 р.). URL: https://zakon.rada.gov. ua/laws/show/2558-14 (дата звернення: 24.06.2024).

51 Пустовий О., Черних Т. Віктимізація українських дітей в умовах російсько-української війни: шляхи попередження та профілактики. *Молодий вчений*. 2024. № 3 (127). С. 73–77

52 Саранча І. Social services and features of their provision for vulnerable categories of persons in emergency situations. *Подільський науковий вісник*. 2023. № 2 (26). С. 57–64. URL: https://doi.org/10.58521/2521-1390-2023-26-11 (дата звернення: 15.05.2024).

53 Семигіна Т. В. Міжнародна соціальна робота : глобальні пріоритети соціального розвитку 1 нове визначення соціальної роботи. Вісник Академії праці і соціальних відносин Федерації профспілок України. 2015. № 1-2. С. 6 - 11.

54 Семигіна Т. Нові глобальні етичні принципи соціальної роботи. *Вісник Академії праці, соціальних відносин і туризму*. 2019. № 1. С. 70–85. URL: https://doi.org/10.33287/11196 (дата звернення: 07.10.2024).

55 Синчук С. М. Соціальні послуги та організаційно-правові форми їх надання. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Право*. 2024. Т. 2, № 84. С. 137–142. URL: https://doi.org/10.24144/2307-3322.2024.84.2.18 (дата звернення: 08.05.2024).

56 Соціально-педагогічна та психологічна допомога сім'ям з дітьми в період військового конфлікту : навч.-метод. посіб. / В. Л. Андрєєнкова та ін ; заг. ред. К. Б. Левченко, В. Г. Панок, І. М.Трубавіна. Київ: Україна. 2015. 174с.

57 Спіріна Т., Бодня А. Кейс-менеджмент у роботі з вразливими групами населення. *Ввічливість. Humanitas*. 2023. № 2. С. 145–150. URL: https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.2.21 (дата звернення: 15.06.2024).

58 Спіріна, Т. П., Лунь, К. О. Надання інтегрованих соціальних послуг в Україні : міждисциплінарний підхід. *Інноваційна педагогіка* : науковий журнал. 2021. Вип. 40. С. 215–218.

59 Стеченко Д., Чмир О. Методологія наукових досліджень: : підручник. Київ : Знання, 2005. 309 с.

60 Тимчук Л., Звоздецька В., Білик Н. Історія соціальної роботи : навч. посіб. Чернівці : Чернів. нац. ун-т ім. Юрія Федьков., 2021. 198 с.

61 Тищенко О. В. Досвід соціального забезпечення населення в провідних країнах Європейського Союзу. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Юридичні науки*. 2015. Вип. 2(2). С. 76-81.

62 Тітовська Ж. В. Особливості розвитку «сестринського руху» в російській імперії під час першої світової війни (1914–1918 рр.). *Серія : Історія та герграфія* : Зб. наук. пр. 51-ше вид. Харків, 2014. С. 103–109.

63 Туриніна О. Л. Психологія травмуючих ситуацій. Київ : Вид. дім «Персонал», 217. 160 с.

64 Тюптя Л. Т., Іванова І. Б. Соціальна робота : теорія і практика : навч. посібн. для студ. вищ. навч. закл. Київ : Знання, 2008. 574 с.

65 Філософський енциклопедичний словник / голова редкол. В. І. Шинкарук. Київ : Абрис, 2002. 751 с.

66 Хомич І. Поняття і система принципів соціального забезпечення населення України. *Публічне право*. 2013. Ме3(11). С. 182-189.

67 Червінська Л. Соціальна відповідальність бізнесу в умовах війни. *Фінансово-кретидна діяльність: проблеми теорії та практики*. 2023. Т. 6, № 53. С. 405–416. URL: https://doi.org/10.55643/fcaptp.6.53.2023.4187 (дата звернення: 27.09.2024).

68 Шапошникова І. В., Вірт Ю. М. Роль інституту волонтерства у соціальній роботі під час повномасштабного вторгнення росії на територію України. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: право, публічне управління та адміністрування*. 2024. № 12. URL: https://doi.org/10.54929/2786-5746-2024-12-02-03 (дата звернення: 15.07.2024).

69 Шевчук Т. В. Забезпечення населення соціальним житлом: світовий досвід. *Науковий вісник НЛТУ України*. 2014. Вип. 24.5. С. 309–315.

70 Юринець В. Є. Методологія наукових досліджень : навч. посіб. Львів : ЛНУ імені Івана Франка, 2011.178 с.

71 Ярошенко А., Семигіна Т. Феміністична соціальна робота як професійне інвестування в жіночу солідарність. *Вісник Академії праці, соціальних відносин і туризму*. 2019. № 1. С. 13–29. URL: https://doi.org/10.33287/11192 (дата звернення: 13.07.2024).

72 Khorram-Manesh A. Europe on fire; medical management of terror attacks – new era and new considerations. *Bull. Emerg. Trauma.* 2016. №4. С.183–185.

ДОДАТКИ

Додаток А

Опитування для оцінки якості соціальних послуг у прифронтових районах

Шановний респонденте! Просимо Вас взяти участь у дослідженні якості надання соціальних послуг у прифронтових районах. Опитування є анонімним, а його результати будуть використані виключно в наукових цілях. Заповнення анкети займає до 10 хвилин.

1. Вкажіть, будь ласка, Ваш вік:

- до 18 років
- 18-30 років
- 31-50 років
- старше 50 років

2. До якої категорії отримувачів соціальних послуг Ви належите:

- внутрішньо переміщена особа (ВПО)
- особа з інвалідністю
- малозабезпечена особа
- пенсіонер
- інше (вкажіть) _____

3. Вкажіть регіон, де Ви отримуєте соціальні послуги: _____

Продовження додатку А

4. Оцініть, будь ласка, наскільки Ваші потреби були зрозумілі та враховані соціальними працівниками (де 1 - зовсім не враховані, 5 - повністю враховані):

1 2 3 4 5

5. Як Ви оцінюєте оперативність отримання послуг (наприклад, надання гуманітарної допомоги, консультацій тощо) (де 1 - дуже повільно, 5 - максимально оперативно):

1 2 3 4 5

6. Оцініть результативність отриманої допомоги у вирішенні Вашої проблеми (де 1 - проблема не вирішена, 5 - проблема повністю вирішена):

1 2 3 4 5

7. Чи відчули Ви поліпшення у своїй ситуації після отримання послуг:

- так

- ні

- частково

8. Які конкретно послуги виявились найбільш корисними для Вас? _____

Продовження додатку А

9. Оцініть рівень інформаційного забезпечення щодо доступних послуг:

- інформації було достатньо

- потрібна була додаткова інформація

- інше (вкажіть) _____

10. Оцініть якість комунікації з працівниками (доброзичливість, емпатія, уважність) (де 1 - дуже погано, 5 - відмінно):

1 2 3 4 5

11. Оцініть загальну якість отриманих послуг (де 1 - дуже низька, 5 - дуже висока):

1 2 3 4 5

12. Чи рекомендували б Ви ці послуги іншим:

- так

- ні

13. На Вашу думку, що потребує вдосконалення у роботі системи соціального обслуговування? _____

14. Які у Вас є пропозиції щодо покращення організації надання соціальних послуг? _____

Продовження додатку А

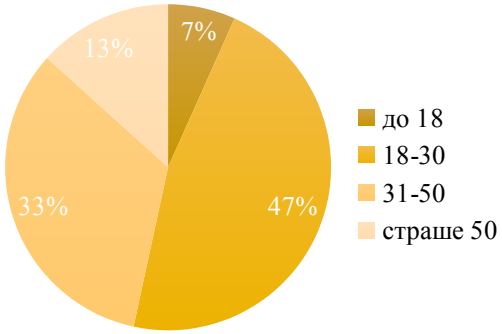
Дякуємо за участь у дослідженні!

Примітка: Ваші відповіді є конфіденційними та будуть використані виключно для наукового аналізу з метою покращення якості надання соціальних послуг у прифронтових регіонах.

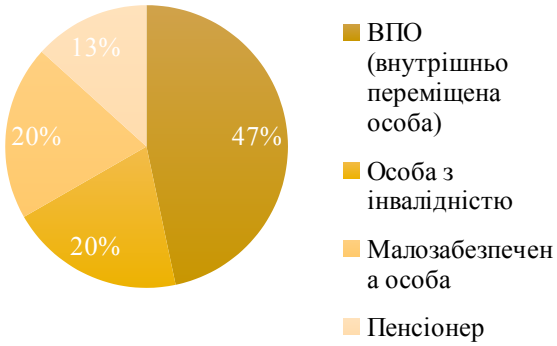
Додаток Б

Результати опитування для оцінки якості соціальних послуг у прифронтових районах

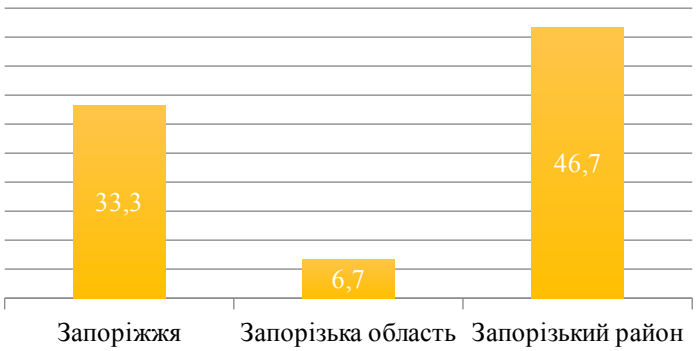
1. Вкажіть, будь ласка, Ваш вік:



2. До якої категорії отримувачів соціальних послуг Ви належите:

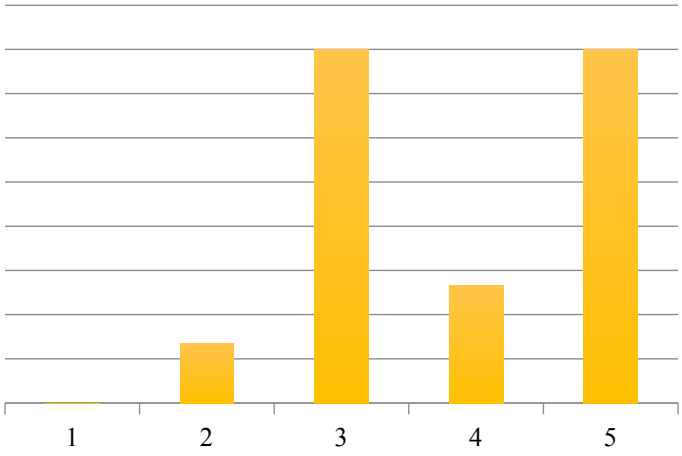


3. Вкажіть регіон, де Ви отримуєте соціальні послуги:

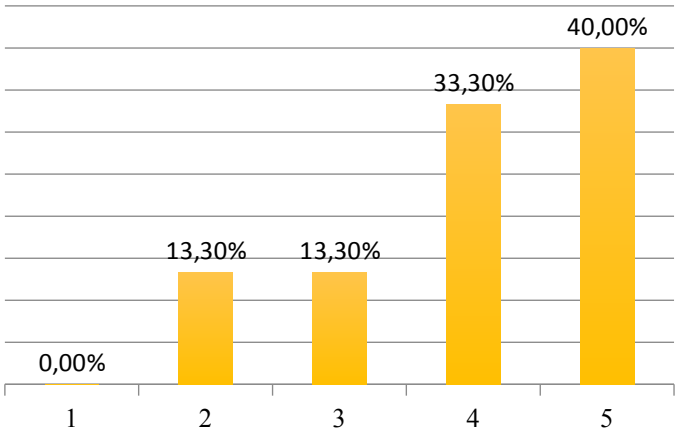


Продовження додатку Б

4. Оцініть, будь ласка, наскільки Ваші потреби були зрозумілі та враховані соціальними працівниками (де 1 - зовсім не враховані, 5 - повністю враховані):

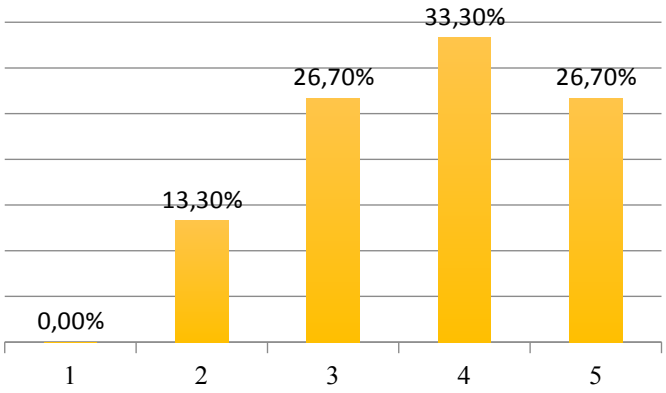


5. Як Ви оцінюєте оперативність отримання послуг (наприклад, надання гуманітарної допомоги, консультацій тощо) (де 1 - дуже повільно, 5 - максимально оперативно):

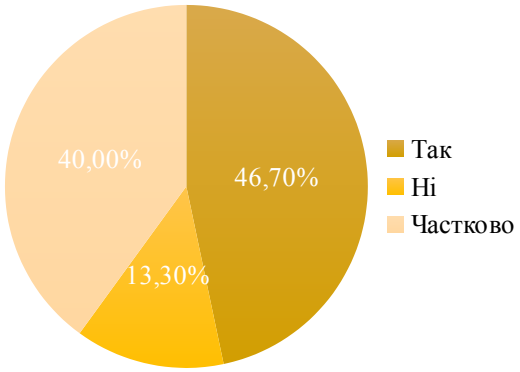


Продовження додатку Б

6. Оцініть результативність отриманої допомоги у вирішенні Вашої проблеми (де 1 - проблема не вирішена, 5 - проблема повністю вирішена):



7. Чи відчули Ви поліпшення у своїй ситуації після отримання послуг:



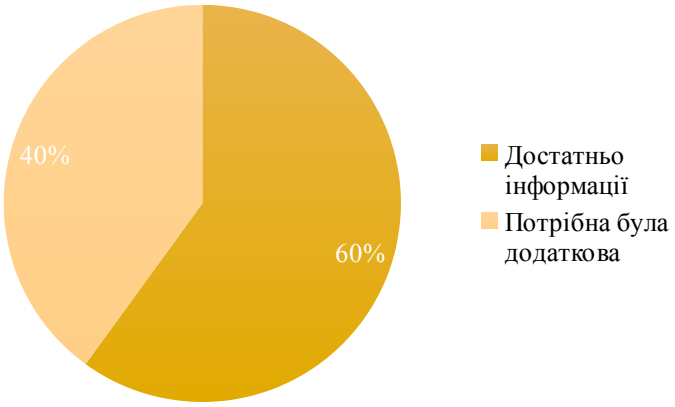
8. Які конкретно послуги виявились найбільш корисними для Вас (відкрите питання):

- Гуманітарна
- Взяття на облік ВПО
- Грошове забезпечення, консультації
- Встановлення статусу, пошук роботи
- Пошук місця працевлаштування
- Грошові виплати
- Гуманітарна допомога, питання освіти
- Працевлаштування, навчання

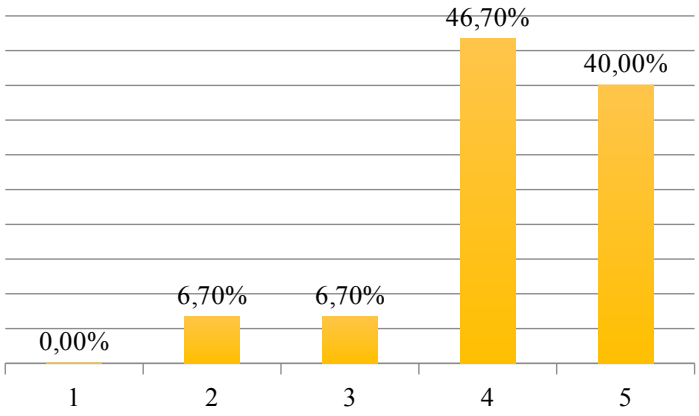
Продовження додатку Б

- Надання житлових субсидій
- Соціальні виплати
- Оформлення статусу
- Гуманітарна допомога, юридична консультація
- Допомога з ліками
- Психологічна допомога
- Надання інформації щодо отримання допомоги, місце видачі гуманітарної допомоги

9. Оцініть рівень інформаційного забезпечення щодо доступних послуг:

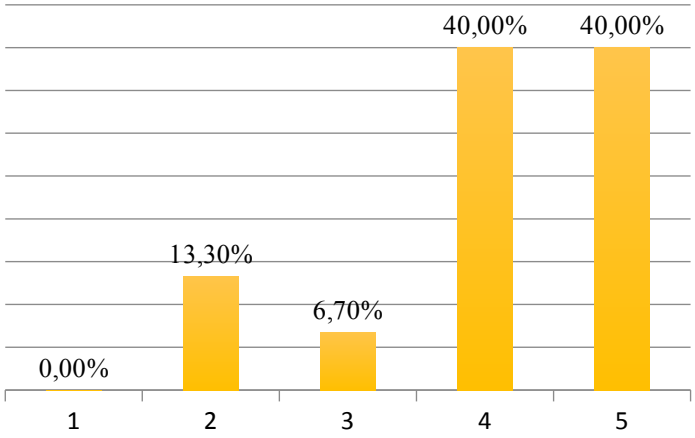


10. Оцініть якість комунікації з працівниками (доброзичливість, емпатія, уважність) (де 1 - дуже погано, 5 - відмінно):

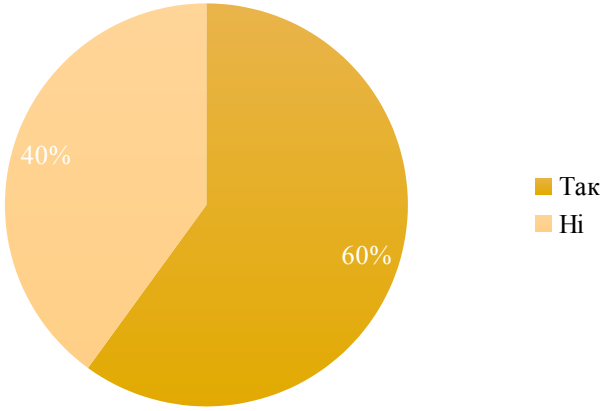


Продовження додатку Б

11. Оцініть загальну якість отриманих послуг (де 1 - дуже низька, 5 - дуже висока):



12. Чи рекомендували б Ви ці послуги іншим:



13. На Вашу думку, що потребує вдосконалення у роботі системи соціального обслуговування? (відкрите питання)

- Все
- Зменшення навантаження
- Все чудово
- Все задовільно

Продовження додатку Б

- Віддалене надання послуги
- Більше часу для вирішення питань
- Клієнтоорієнтовність
- Зменшити час очікування відповіді
- Орієнтованість на особливі потреби людей
- Час очікування
- Оперативність надання послуг
- Нічого
- Оперативність

14. Які у Вас є пропозиції щодо покращення організації надання соціальних послуг? (відкрите питання)

- зробити більш доступним індивідуальне консультування
- Немаю
- немає
- Більший доступ до виплат і стипендій для впо
- розширити доступ до професійних курсів
- оперативність і швидкість у вирішенні питань
- більше уваги для можливості вільного пересування і можливості отримати послуги людям у візках
- розширити спектр послуг, більше підтримки для дітей
- більше уваги на допомогу літнім людям

Декларація
академічної доброчесності
здобувача ступеня вищої освіти ЗНУ

Я, Заливша Поліна Андріївна, магістрантка 2 курсу магістратури, форма навчання денна, факультет соціології та управління, спеціальність «соціальна робота», освітньо-професійна програма «соціальна робота», адреса електронної пошти: zalivsh2001@gmail.com,

– підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему «Організація соціальної роботи з постраждалими внаслідок війни в прифронтових регіонах» відповідає вимогам академічної доброчесності та не містить порушень, що визначені у ст. 42 Закону України «Про освіту», зі змістом яких ознайомлена;

– заявляю, що надана мною для перевірки електронна версія роботи є ідентичною її друкованій версії;

– згодна на перевірку моєї роботи на відповідність критеріям академічної доброчесності у будь-який спосіб, у тому числі за допомогою інтернет-системи, а також на архівування моєї роботи в базі даних цієї системи.

Дата_____ Підпис_____ ПІБ (студент) Заливша П.А..

Дата_____ Підпис_____ ПІБ (науковий керівник) Глазунов В.В.