

УДК [364-7:005](477)»2022»

doi: <http://dx.doi.org/10.30970/VSO.2022.16.05>

**СОЦІАЛЬНІ СЛУЖБИ ПІД ЧАС ВІЙНИ:
НОВІ ВИКЛИКИ – НОВІ ФУНКЦІЇ**

О. В. Бутиліна

*Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна,
майдан Свободи 4, м. Харків, Україна, 61022,*

butylina@karazin.ua

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

І. А. Євдокимова

*Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна,
майдан Свободи 4, м. Харків, Україна, 61022,*

i.yevdokimova@karazin.ua

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

Г. І. Кудринська

*Львівський національний університет імені Івана Франка,
вул. Університетська, 1, м. Львів, Україна,*

hanna.kudrynska@lnu.edu.ua,

<https://orcid.org/0000-0003-3825-034X>

Аналізуються зміни, що відбулись у функціонуванні та системі управління соціальних служб в умовах воєнного стану. Війна розглядається як потужний зовнішній виклик, який зумовлює низку трансформацій та вносить суттєві корективи у діяльність соціальних служб. Головними з них є: 1) мобілізація ресурсів соціальних служб для швидкого реагування на збільшення кількості осіб, які потребують термінової допомоги; 2) розширення рольового набору та функціональних можливостей фахівців із соціальної роботи (мобілізація громад, консультування, супервізорство, менеджмент тощо); 3) самоорганізація та взаємодопомога як засоби подолання кризових явищ і профілактики емоційного вигорання; 4) налагодження, закріплення та розширення зв'язків із вітчизняними й зарубіжними організаціями, що долучаються до надання різних видів допомоги постраждалим; 5) оптимізація способів надання соціальних послуг та принципи ситуаційного управління. Авторки дійшли висновку, що зазначені зміни, в цілому, відповідають загальному вектору розвитку організаційного менеджменту, соціальної роботи й надалі визначатимуть якість і затребуваність послуг соціальних служб.

Ключові слова: соціальні служби, менеджмент, ситуаційне управління, соціальна відповідальність.

© Бутиліна О.В., Євдокимова І.А., Кудринська Г.І., 2022

Дослідження у галузі організаційного менеджменту доводять важливість роботи з підвищення гнучкості, мобільності, формування навичок пристосування до викликів мінливого зовнішнього середовища. Засобами досягнення цих цілей слугують: модернізація організаційної структури управління від малорухомих ієрархічних моделей до більш гнучких, оновлення методів і стилю управління, розширення мережі контактів із зацікавленими інституціями та групами споживачів, запровадження нових методів роботи з персоналом тощо. Втім, зовнішні виклики, з якими доводиться стикатись усім організаціям, суттєво коригують плани та наміри, змушуючи керівництво шукати адекватні «відповіді».

Активні воєнні дії, що розгорнулись в Україні внаслідок агресії РФ, стали тим потужним зовнішнім чинником, який суттєво змінив плани, свідомість і життя всіх. За обставин, які не регулюються будь-яким прописаним алгоритмом дій, опинились й організації, що змушені й надалі виконувати свої функціональні обов'язки перед споживачами. Соціальні служби, громадські організації соціального спрямування, благодійні фонди, головне призначення яких полягає у наданні допомоги та підтримки соціально вразливих категорій населення, постали перед викликом пошуку засобів і ресурсів для їх належного функціонування. За умов реальної небезпеки, ускладнення можливостей фізичного пересування працівників, збільшення чисельності осіб, які потребують допомоги, актуалізується формування адекватної відповіді на зовнішні виклики. Відсутність часу на осмислення й оцінювання обставин, досвіду функціонування в складних умовах та потреба швидкого реагування на ситуацію, зумовили мобілізацію ресурсів та активізацію внутрішніх механізмів, які уможливили не тільки життєздатність цих організацій, але й змінили їх якісні характеристики. Повномасштабне вторгнення РФ стало викликом для всієї системи соціального захисту. Актуальність вивчення трансформацій організацій соціального спрямування в умовах воєнного стану підкріплюється необхідністю більш чіткого розуміння конкретних змін та узагальненням досвіду для подальшого удосконалення їх системи менеджменту.

Зрозуміло, що ґрунтовні дослідження особливостей функціонування й управління організаціями під час війни з'являться згодом, коли відбудеться осмислення ситуації та окресляться чіткі трансформації в різних складових і процесах організації. Утім, є чимало публікацій, в яких висвітлюються різні аспекти організаційних змін під впливом чинників зовнішнього середовища та окреслюються особливості управління персоналом соціальних служб. Це, зокрема, роботи О. Балуєвої [1], О. Баханова, Н. Меркулової та Г. Мільчевської, О. Масюка [7], Н. Гусак та Н. Кабаченко, Л. Колбіної та ін. У власних наукових розвідках авторки статті також звертались до проблематики формування ефективних моделей управління у соціальних службах та диференційованого підходу до роботи з персоналом [3, 4]. У контексті нашого дослідження заслуговують на увагу публікації, в яких науковці розглядають питання кризового менеджменту, а саме: дослідження Бевзенко Л. [2], Кочуми І. [6], Живко З.Б. та ін.

Аналіз останніх публікацій свідчить про важливість вивчення шляхів і засобів формування ефективної моделі управління організаціями соціальної сфери; узагальнення досвіду кризового менеджменту під час пандемії; розробки стратегії оперативного й якісного подолання складних ситуацій, обумовлених війною. Першим кроком такого дослідження має стати визначення змін, що відбулись в організації та діяльності соціальних служб, і засобів реагування на них. Це обумовлює формулювання мети нашої розвідки, що передбачає визначення й узагальнення функціональних змін у діяльності соціальних служб в умовах воєнного стану та їх аналіз, з огляду на принципи менеджменту.

Виклад основного матеріалу. Науковці та практики у галузі менеджменту визначають низку характеристик організацій, які забезпечують їх життєздатність і конкурентоспроможність за умов нестабільного зовнішнього середовища, а саме: конструювання гнучкої організаційної структури управління; створення умов для формування й розвитку самоорганізаційних процесів; стала орієнтація на споживача та кадрова політика, спрямована на розвиток персоналу, командоутворення і підвищення залученості (лояльності) працівників (Армстронг М., Друкер П., Балуєва О. [1], Гриньова В., Єлейко І., Клейнберг Г., Шорохов В. та ін.). Організації соціальної сфери, зокрема установи, що надають соціальні послуги, представлені двома секторами: державним та некомерційним («третім»). Попри однакове функціональне призначення цих організацій структура, управлінська модель, кадрова робота в них суттєво різняться. Це обумовлено багатьма чинниками: форма власності, статус, підпорядкованість, розмір організації, система фінансування, характеристики працівників, стиль управління тощо. Відповідно, процеси організаційних змін у них відбувались із різною швидкістю, масштабом й якісними показниками. Втім, жорстокі воєнні дії поставили усіх в однакові умови необхідності виживання та продовження функціонування. Що ж нам довелося спостерігати? Головною відповіддю на цей виклик стала загальна мобілізація сил, ресурсів, можливостей людей, організацій, суспільства в цілому.

За нашими спостереженнями й узагальненнями доцільно зазначити, що організації доволі швидко адаптувалися до нових умов, демонструючи гнучкість і мобільність. Виходячи зі специфіки діяльності організацій, що працюють із соціально вразливими категоріями населення, вони не тільки не призупинили свою діяльність, але і значно розширили контингент споживачів, збільшили й урізноманітнили допомогу. Аналіз сайтів державних соціальних служб, громадських організацій та благодійних фондів, а також власний досвід авторок статті свідчить про суттєву гуманітарну підтримку, яку отримують мешканці регіонів, що потерпають від ворожих обстрілів. Так, наприклад, Харківський міський центр соціальних служб «Довіра», що налічує декілька відділень, надає різноманітну допомогу (продуктові набори, засоби гігієни, речі першої необхідності) мешканцям районів, а також ініціює їх долучатись до цього процесу (сприяти в її доставці). Працівники «Довіри» безпосередньо долучаються та закликають усіх небайдужих

громадян районів та отримувачів послуг Відділень приєднуватись до робіт із ремонту пошкодженого житла мешканців [14]. Центр надання допомоги постраждалим від насильства ЦНДПН (м. Харків) у період війни розповсюджує гуманітарну допомогу не тільки серед своїх безпосередніх споживачів послуг, але й тим особам, які не змогли виїхати в безпечне місце, залишаються в зоні бойових дій і потребують допомоги [11]. І це лише декілька прикладів, що ілюструють загальну тенденцію мобілізації сил та оперативного реагування на актуальні виклики та проблеми людей.

Не менш дієвим, за нашими спостереженнями, є розповсюдження процесів самоорганізації та взаємодопомоги. В організаціях соціальної сфери створюють тимчасові проєктні команди для вирішення тих чи інших завдань, активно залучають волонтерів. Наприклад, в місті Харкові волонтери від Благодійного фонду «Відбудуємо Харків разом» спільно з Департаментом житлово-комунального господарства Харківської міської ради часто виконують різні роботи з ліквідації наслідків обстрілів у районах міста [8]. Залучаючи мешканців громад до вирішення спільних проблем та налагодження життя, соціальні працівники виконують функцію мобілізації громад, консультують, спрямовують активність людей (навіть, організують допомогу домашнім тваринам). Колосальне збільшення навантаження на соціальних працівників пов'язане не тільки з необхідністю значно більше працювати, але й зі складним морально-психологічним станом, що зумовлює накопичення професійної втоми й емоційне вигорання. За таких умов взаємна підтримка набуває особливого значення. Адже в умовах швидкого темпу й ускладненості професійних завдань часу на повноцінне психологічне й емоційне відновлення немає. Спілкування з колегами й обмін досвідом стають чи не єдиними способами запобігання швидкому емоційному вигоранню. Відтак, суттєву роль відіграє взаємопідтримка у колективах. Прогнози аналітиків про зміну рольового набору фахівців частково справдилося. Це дає підстави констатувати своєрідний «автозапуск» механізму самоменеджменту працівників та активізацію, так званого, «соціального капіталу організацій» – живої матриці міжособистісних зв'язків, відносин довіри, спільних цінностей. Як зазначає І. Кочума, «на рівні організації соціальний капітал виступає як своєрідний ресурс (нематеріальний актив), здатний мобілізувати інші види ресурсів і підвищити ефективність їх використання. Завдяки здатності мобілізувати ресурси та знижувати витрати соціальний капітал справляє синергетичний вплив на результати діяльності організації» [6, с. 46]. На думку дослідниці, організації зі значним соціальним капіталом, мобілізують його на реалізацію антикризових заходів.

Львівська громада теж має чималий досвід самоорганізації та взаємодопомоги у забезпеченні соціальних послуг в умовах війни. З початку повномасштабного вторгнення рф Львів став одним із найбільших центрів прийому внутрішньо переміщених осіб (ВПО), що зумовило суттєве розширення спектру діяльності організацій соціальної сфери. До виконання повсякденних для цієї сфери завдань (призначення пільг, оформлення субсидій, надання адміністративних послуг), додалися й «нові», пов'язані із забезпеченням потреб співгромадян, що прибули до

міста у пошуку прихистку від війни. Як зазначив керівник управління соціального захисту департаменту гуманітарної політики Львівської міської ради І. Кобрин, «плік навантаження припав на перші тижні після нападу» [5]. Така «ургентна ситуація» потребувала належного реагування, оптимізації діяльності соціальної сфери. Відтак, з першого дня повномасштабного російського вторгнення за ініціативи Львівської міської ради створено три тематичні штаби, місія яких полягала у координації гуманітарної допомоги, залученні волонтерів та розміщенні ВПО. Діяльність новостворених структурних підрозділів ускладнювала та кількісно збільшувала потреби в допомозі. «Цифри говорять, що за цей час через місто пройшло більше 5 мільйонів людей. Приблизно 200 тисяч тут залишилися» [5]. Це, своєю чергою, зумовлює суттєве навантаження на організації соціальної сфери. Доцільно зазначити, що люди, котрі втікали від війни, стикалися з кількома різноплановими проблемами, що потребували належного вирішення. Однак, як зауважив І. Кобрин, реальна кількість тих, хто приїхав до Львова, є значно вищою, адже далеко не всі претендували на соціальні гарантії. Львів став великим гуманітарним хабом, у якому знайшли прихисток усі, хто рятується від війни.

Незважаючи на виклики воєнного часу, в місті поступово напрацьовують неформальну співпрацю між різними соціальними інституціями, орієнтовану на розв'язання актуальних проблем ВПО. До діяльності муніципальних структур активно долучаються волонтерські, громадські та благодійні організації, представництва міжнародних фондів. Усі вони мають окрему спеціалізацію – надання гуманітарної чи фінансової допомоги, облаштування та підтримання належного функціонування прихистків тощо. Зокрема, успішним проектом, реалізованим Львівською громадою за співпраці з «Товариством Червоного Хреста України», є будівництво «Центру «Незламні матері»». Це модульне містечко, що не має аналогів в Україні, облаштоване для комфортного тимчасового проживання вагітних жінок, які вимушено покинули свої домівки через війну, та породіль. Назва містечка – доволі символічна, що підкреслює мужність і витривалість українських матерів [5].

Ще однією важливою увагою у контексті організаційного менеджменту є чітка орієнтація на потреби споживачів соціальних послуг. Фокусування на потребах, можливостях і вимогах клієнтів соціальних служб сприяло запровадженню відповідних змін. Так, з часів пандемії коронавірусної хвороби деякі послуги, що надаються фахівцями, частково або повністю перейшли в on-line режим, що зумовлено необхідністю дотримання правил епідемічної безпеки, збереження здоров'я та життя клієнтів – представників уразливих категорій населення. Це і «гарячі лінії у WhatsApp, Zoom та Skype для контактів із сім'ями та іншими групами, ... on-line оформлення документів для людей, що мають обмежені можливості здоров'я та життєдіяльності, ... проведення on-line тренінгів та здійснення супервізії для волонтерів, штатних фахівців» [12, с. 21], проведення on-line конференцій та інші соціальні віртуальні практики. Сьогодні, в умовах війни, цей досвід є затребуваним.

На законодавчому рівні управління системою соціальної роботи також маємо швидко реакцію на зміну умов життя споживачів соціальних послуг. 26 квітня 2022 року підписано, прийнятий Верховною Радою України 14 квітня 2022 року, Закон України «Про внесення змін до деяких законів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях». Отже, «в умовах воєнного стану, Мінсоцполітики рекомендувало місцевим органам влади працювати за механізмом надання соціальних послуг екстрено (кризово), особливо це стосується громадян, які перебувають на територіях ведення бойових дій та внутрішньо переміщених осіб. Така організація роботи забезпечує оперативне, протягом однієї доби, прийняття рішення про надання соціальних послуг» [10]. Окрім того, моніторинг потреб споживачів дає змогу організаціям залучати та скеровувати допомогу, що надходить із різних джерел (зарубіжні та вітчизняні фонди й організації, що акумулюють гуманітарну допомогу постраждалим), саме на ті категорії клієнтів, які потребують її найбільше. Це, своєю чергою, сприяє встановленню й закріпленню контактів соціальних служб із іншими організаціями й інституціями як у межах України, так і за її кордонами. У тісній співпраці з місцевими адміністраціями та установами, що надають соціальні послуги, сьогодні функціонують різні міжнародні організації. Активною є робота міжнародної неурядової організації «Лікарі без кордонів». За свідченням президента цієї організації Крістоса Крістоу, в Україні нині працює понад 600 її представників майже у всіх регіонах України, зокрема, в Дніпрі, Івано-Франківську, Харкові, Києві, Одесі, Львові, Миколаєві, Полтаві, Покровську, Запоріжжі, Житомирі, Костянтинівці та інших населених пунктах. Професійну медичну та психологічну допомогу фахівці надають мешканцям деокупованих територій нашої держави [9].

Війна, як бачимо, є дієвим стимулятором кризового менеджменту. Його ефективність залежить від того, наскільки вдало він аплікований у діяльність із реалізації та захисту національних інтересів. У цьому аспекті доцільно виокремити злагоджену співпрацю Мальтійської служби допомоги та Першого медоб'єднання м. Львова. Основна місія Мальтійської служби – допомога потребуючим (знедоленим, сиротам, людям похилого віку). З початку російсько-української війни Мальтійська служба допомоги сфокусувала свою діяльність на «найболючіших» проблемах. Зокрема, надала майстерню протезування для проєкту Національний реабілітаційний центр UNBROKEN (“НЕЗЛАМНІ”). Мета проєкту – швидке безкоштовне забезпечення протезами поранених бійців, які втратили кінцівки під час війни, а також їхня реабілітація (не лише фізична, а й психологічна та соціальна). Створення такого Центру стало втіленням оперативного рішення, як і вимагає того воєнний час. Тепер постраждалі українські бійці можуть отримувати всю необхідну допомогу «вдома», на базі Лікарні Святого Пантелеймона Першого медоб'єднання Львова [13].

Низка організацій у своїй практичній діяльності керується принципом соціальної відповідальності (хоча раніше над цим не замислювались). При цьому можна знайти багато прикладів, коли втілення цього принципу на практиці набуває форми альтруїзму.

Зокрема, працівники Львівського Центру соціальної підтримки осіб із числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, а також ВПО організували майстерню з виготовлення окопних свічок. Результат діяльності свічкари – 217 окопних свічок, відправлених на передову. Як зауважують працівники Центру, створена ними майстерня функціонуватиме на постійній основі – аж до перемоги [15].

Вищевикладене дає підстави констатувати, що війна актуалізує потребу ефективного реагування на кризові ситуації, а стереотип про те, що соціальні послуги створені лише для бідних чи неблагополучних, у реаліях сучасного українського суспільства розвінчується. Як свідчать наші спостереження, управління реалізується за принципами ситуативної моделі, коли рішення ухвалюються швидко, виходячи з оцінки ситуації, наявних ресурсів і можливостей. Чіткість і злагодженість спільної роботи забезпечується своєчасністю й адекватністю розуміння ситуації. Це слугує однією з важливих характеристик кризового менеджменту. Зважаючи на реалії сучасного українського суспільства, складно говорити про стабільність, а тому «антикризові» практики є особливо цінними.

Висновки. З огляду на теоретичні розробки й практику управління, не складно визначити головні перспективні принципи менеджменту сучасних організацій. Узагальнено це – підвищення рівня гнучкості організаційних структур, мобільності, адаптованості до змін зовнішнього середовища; створення умов для розвитку самоорганізаційних процесів; соціальна відповідальність; чітка орієнтація на потреби споживача. Висуваючи відповідні вимоги до комерційних організацій, ми, очевидно, можемо розраховувати на збільшення їх прибутковості та загальне підвищення ефективності роботи. Втім, усі вищезазначені зміни (у різних обсягах) мали місце у діяльності організацій соціальної сфери, зокрема, соціальних служб. Під впливом воєнного стану – змістовно нового зовнішнього виклику – простежується загальна мобілізація сил і ресурсів. Очевидно, пришвидшилися певні процеси, пов'язані з опануванням нових функцій та ролей соціальних працівників. Визначаючи актуальні потреби різних груп, вони, природнім чином, мобілізують громади, виконують функції консультантів, супервізорів, дослідників і менеджерів, скеровуючи допомогу саме туди, де на неї очікують найбільше. В умовах швидких і непередбачуваних змін керування організаціями відбувається за принципами ситуативного підходу. Втім, чимдалі, стає більш зрозумілим, що ці оперативні перетворення суттєво змінюють систему організаційного менеджменту, рольовий і функціональний набір фахівців. Зазначені трансформації й надалі визначатимуть напрям розвитку, якість і затребуваність послуг соціальних служб.

Використані джерела та література:

1. Балуєва О. В., Снопенко Г. В. Трансформація функції управління персоналом: сучасні тренди. Ефективна економіка. 2020. № 12. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=8441>.
2. Бевзенко, Л. (2018). Інтегративні соціологічні теорії та кризовий соціальний менеджмент: на шляху до теоретико-прагматичних синтетичних концепцій. Вісник ХНУ імені В. Н. Каразіна. Серія «Соціологічні дослідження сучасного суспільства: методологія, теорія, методи», 40. С. 36-43. DOI: <https://doi.org/10.26565/2227-6521-2018-40-04>.
3. Бутиліна, О., Євдокимова, І. Диференційований підхід до роботи з персоналом соціальних служб. Перспективи. Соціально-політичний журнал. № 4, 2021. С. 188-194. DOI: <https://doi.org/10.24195/spj1561-1264.2021.4.25>.
4. Бутиліна, О., Євдокимова, І. (2021). Організаційні структури управління у соціальних службах. Ввічливість. Humanitas. 3. 25–31. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2021.3.4>.
5. Забезпечення соціальних послуг в умовах війни. Досвід Львівської громади. URL: <https://decentralization.gov.ua/news/15805>.
6. Кочума І. Соціальний капітал в системі антикризового менеджменту. Міжнародний науково-практичний журнал «Фінансовий простір». № 4. (24). 2016. С. 38-47.
7. Мясюк О. П. Інституціональні виклики менеджменту соціальної роботи. Соціальна робота в Україні: теорія і практика. 2016. № 1-2. С. 150-158. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/srutip_2016_1-2_18.
8. Ми разом. Ми харків'яни. У місті комунальники разом з містянами ліквідують наслідки обстрілів (відео). URL: <https://izvestia.kharkov.ua/tv-proekty/my-razom-my-kharkiv-iany-u-misti-komunalnyky-razom-z-mistianamy-likviduiut-naslidky-obstriliv-video/>.
9. Міжнародна неурядова організація «Лікарі без кордонів». URL: <https://www.ukrinform.ua/tag-likari-bez-kordoniv>.
10. Офіційний сайт міністерства соціальної політики України. URL: <https://www.msp.gov.ua/news/21778.html>.
11. Офіційна сторінка Центру надання допомоги постраждалим від насильства. URL: <https://m.facebook.com/tsndpn.kh/posts/>.
12. Плахова, О. М., Карчова, О. М. (2021). Особливості комунікації в соціальній роботі в умовах пандемії Covid-19. «СОЦІОПРОСТІР: Міждисциплінарний електронний збірник наукових праць з соціології та соціальної роботи», (11), 17-22. DOI: <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2021-11-02>.
13. Сайт Мальтійської служби допомоги. URL: <https://malteser.ua/2022/09/26/maltyiska-sluzba-dopomogu-nadala-maisternu-protezuвана-dly-proektu-unbroken/>.
14. Сайт Харківського міського центру соціальних служб «Довіра».

URL: http://dovira.kh.ua/index.php?id_pidkategorii=0&id_kategorii=6.

15. У Львові соціальні працівники виготовляють окопні свічки для наших захисників та захисниць. URL: <https://city-adm.lviv.ua/news/society/social-sphere/293608-u-lvovi-sotsialni-pratsivnyky-vyhotovliaiut-okopni-svichky-dlia-nashykh-zakhysnykiv-ta-zakhysnyts>.

References

1. Baluieva, O. V., Snopenko, H. V. (2020). Transformation of personnel management functions: modern trends. Effective economy, 12. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=8441> [in Ukrainian].
2. Bevenko, L. (2018). Integrative sociological theories and crisis social management: on the way to theoretical-pragmatic synthetic concepts. Herald of V. N. Karazin KhNU. Series «Sociological research of modern society: methodology, theory, methods», 40, 36-43. <https://doi.org/10.26565/2227-6521-2018-40-04> [in Ukrainian].
3. Butylina O., Yevdokymova I. (2021). Differentiated approach to work with social services personnel. Prospects. Socio-political journal, 4, 188-194. URL: http://perspektyvy.pdpu.od.ua/4_2021/25.pdf [in Ukrainian].
4. Butylina O., Yevdokymova I. (2021). Organizational structures of management in social services. Politeness. Humanitas, 3, 25–31. <https://doi.org/10.32782/humanitas/2021.3.4> [in Ukrainian].
5. Provision of social services in conditions of war. Experience of the Lviv community. URL: <https://decentralization.gov.ua/news/15805> [in Ukrainian].
6. Kochuma, I. (2016). Social capital in the anti-crisis management system. International Scientific and Practical Journal «Financial Space», 4 (24), 38-47 [in Ukrainian].
7. Masiuk, O. P. (2016). Institutional challenges of social work management. Social work in Ukraine: theory and practice, 1-2, 150-158. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/srutip_2016_1-2_18 [in Ukrainian].
8. We are together. We are from Kharkiv. In the city, utility workers, together with the townspeople, eliminate the consequences of shelling (video). URL: <https://izvestia.kharkov.ua/tv-proekty/my-razom-my-kharkiv-iany-u-misti-komunalnyky-razom-z-mistianamy-likviduiut-naslidky-obstriliv-video/> [in Ukrainian].
9. International non-governmental organization “Doctors Without Borders”. URL: <https://www.ukrinform.ua/tag-likari-bez-kordoniv> [in Ukrainian].
10. Official website of the Ministry of Social Policy of Ukraine. URL: <https://www.msp.gov.ua/news/21778.html> [in Ukrainian].
11. Official page of the Center for providing assistance to victims of violence. URL: <https://m.facebook.com/tsndpn.kh/posts/> [in Ukrainian].
12. Plakhova, O. M., Karchova, O. M. (2021). Peculiarities of communication in social work in the conditions of the Covid-19 pandemic. «SOCIOPROSTIR: Interdisciplinary electronic collection of scientific papers on sociology and social work», (11), 17-22.

13. Malta Help Desk website. URL: <https://malteser.ua/2022/09/26/maltyiska-sluzba-dopomogu-nadala-maisternu-protezuвання-dly-proektu-unbroken> [in Ukrainian].

14. Website of the Kharkiv city center of social services «Trust». URL: http://dovira.kh.ua/index.php?id_pidkategorii=0&id_kategorii=6 [in Ukrainian].

15. In Lviv social workers make trench candles for our defenders. URL: <https://city-adm.lviv.ua/news/society/social-sphere/293608-u-lvovi-sotsialni-pratsivnyky-vyhotovliaiut-okopni-svichky-dlia-nashykh-zakhysnykiv-ta-zakhysnyts> [in Ukrainian].

SOCIAL SERVICES DURING THE WAR: NEW CHALLENGES – NEW FUNCTIONS

O. V. Butylina

*V. N. Karazin Kharkiv National University,
4, maidan Svobody, Kharkiv, 61022, Ukraine,
butylina@karazin.ua*

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

I. A. Yevdokymova

*V. N. Karazin Kharkiv National University,
4, maidan Svobody, Kharkiv, 61022, Ukraine,
i.yevdokimova@karazin.ua*

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

H. I. Kudrynska

*Ivan Franko National University of Lviv,
1, Universytets'ka St., Lviv, 79000, Ukraine,
hanna.kudrynska@lnu.edu.ua,*

<https://orcid.org/0000-0003-3825-034X>

The article analyzes the changes that took place in the functioning and management system of social services under martial law. The war is considered as a powerful external challenge that causes a number of transformations and makes significant adjustments in the functioning of social services. The main ones are: 1) mobilization of social services resources for rapid response to the increase in the number of people who need urgent assistance; 2) expanding the role set and functional capabilities of social work specialists (community mobilization, counseling, supervision, management, etc.); 3) self-organization and mutual assistance as means of overcoming crisis phenomena and prevention of emotional burnout; 4) establishing, consolidating and expanding ties with domestic and foreign organizations involved in providing various types of assistance to victims; 5) optimization of methods of providing social services and principles of situational management. The authors came to the conclusion that the mentioned changes, in general, correspond to the general vector of development of organizational management, social work and will further determine the quality and demand of social services.

Key words: social services, management, situational management, social responsibility.

Стаття надійшла до редколегії 14.10.2022

Прийнята до друку 21.11.2022