

**НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ УКРАЇНИ «КИЇВСЬКИЙ
ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ імені ІГОРЯ СІКОРСЬКОГО»**

Факультет соціології і права

Кафедра філософії

«До захисту допущено»
Завідувач кафедри філософії
_____ Роман БОГАЧЕВ
«___» _____ 2023 р.

**Кваліфікаційна робота
на здобуття ступеня бакалавра
зі спеціальності 231 Соціальна робота
освітньо-професійна програма «Міжнародні соціальні проекти
та волонтерська діяльність»
на тему: «Особливості соціальної роботи з жертвами повномасштабної
російсько-української війни, що здійснюється міжнародними
волонтерськими організаціями»**

Виконала:

студентка IV курсу, групи СР-391
Шевченко Вероніка Едуардівна

Керівник:

Старший викладач кафедри філософії, доктор філософії із соціальної роботи
Альохін Михайло Михайлович

Рецензент:

Доцент кафедри соціальної освіти та соціальної роботи УДУ імені Михайла Драгоманова, старший науковий співробітник лабораторії соціальної педагогіки та соціальної роботи Інституту проблем виховання НАПН України, доктор філософії із соціальної роботи, доцент
Бирик Дар'я Дмитрівна

Засвідчую, що у цій дипломній роботі немає запозичень
з праць інших авторів без відповідних посилань
_____ Шевченко Вероніка Едуардівна

Київ – 2023

АНОТАЦІЯ

Шевченко В.Е. Особливості соціальної роботи з жертвами повномасштабної російсько-української війни, що здійснюється міжнародними волонтерськими організаціями. На правах рукопису. Кваліфікаційна робота на здобуття ступеня бакалавра зі спеціальності 231 Соціальна робота освітньо-професійна програма «Міжнародні соціальні проекти та волонтерська діяльність»

– Національний технічний університет України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського», кафедра філософії. – Київ, 2023. – 52 с., список джерел з 62 найменувань.

Світ кожного українця змінився назавжди у ніч на 24 лютого 2022 року. Спочатку повномасштабного вторгнення Росії до України мільйони людей втратили свої домівки та були змушені шукати притулку в інших містах нашої держави чи закордоном. З ціллю їм допомогти було започатковано безліч волонтерських ініціатив, однією з них є “*UkraineNow.org*”. Ця робота узагальнює теоретичні аспекти зародження соціальної роботи з жертвами російсько-української війни, дає нарис мережі НУО та описує особливості соціальної роботи у воєнний та повоєнний час. Головним фокусом даного дослідження є аналіз роботи команди кейс-менеджерів “*UkraineNow.org*” та сучасних інструментів для проведення соціальної роботи онлайн з жертвами російсько-української війни, які вони застосовують.

Ключові слова: російсько-українська війна, соціальна робота з жертвами війни, соціальна робота онлайн, інструменти соціальної роботи онлайн, волонтерська ініціатива.

ABSTRACT

Shevchenko V.E. The unique approach to social work with the victims of full-scale Russian-Ukrainian war carried out by international volunteer organizations. - Manuscript. Bachelor's Degree Thesis. Specialty 231 Social work. – National Technical University of Ukraine «Igor Sikorsky Kyiv Polytechnic Institute», Department of Philosophy. – Kyiv, 2023. – 52 p., 62 sources.

The world of every Ukrainian changed forever on the night of February 24, 2023. Since the beginning of Russia's full-scale invasion of Ukraine, millions of people lost their homes and been forced to seek asylum in other cities of our country or abroad. Many volunteer initiatives were launched to help, one of them being “UkraineNow.org”. This work research summarizes the theoretical aspects of the origin of social work, gives an outline of the NGO market, and describes the features of social work in war and post-war times. The main focus of this thesis is the analysis of the team of case managers of “UkraineNow.org” and their modern instruments for conducting social work online with the victims of the Russian-Ukrainian war.

Keywords: Russian-Ukrainian war, social work with war victims, online social work, online social work tools, volunteer initiatives.

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ЖЕРТВИ ПОВНОМАСШТАБНОЇ РОСІЙСЬКО-УКРАЇНСЬКОЇ ВІЙНИ ЯК ОБ’ЄКТИ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ	8
1.1. <i>Понятійно-категоріальний апарат дослідження</i>	8
1.2. <i>Особливості реалізації соціальної роботи у воєнний та повоєнний час</i>	13
<i>Висновки до першого розділу</i>	17
РОЗДІЛ 2. МІЖНАРОДНІ ВОЛОНТЕРСЬКІ ОРГАНІЗАЦІЇ ЯК СУБ’ЄКТ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З ЖЕРТВАМИ ВІЙНИ	18
2.1. <i>Зародження та поширення міжнародного волонтерства</i>	18
2.2 <i>Міжнародні та національні волонтерські організації, що працюють з жертвами російсько-української війни</i>	23
<i>Висновки до другого розділу</i>	29
РОЗДІЛ 3. МІЖНАРОДНА ВОЛОНТЕРСЬКА ОРГАНІЗАЦІЯ ЯК АГЕНТ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З ЖЕРТВАМИ РОСІЙСЬКО-УКРАЇНСЬКОЇ ВІЙНИ (НА ПРИКЛАДІ “UKRAINENOW.ORG”)	30
3.1. <i>Історія та зародження НУО “UkraineNow.org”</i>	30
3.2. <i>Специфіка соціальної роботи з жертвами російської агресії в Україні (на основі аналізу робочих кейсів НУО “UKRAINENOW.ORG”)</i>	31
3.3. <i>Інструменталізація соціальної роботи онлайн з жертвами російсько- української війни</i>	35
<i>Висновки до третього розділу</i>	42
ВИСНОВКИ	43
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	46

ВСТУП

“Я пам’ятаю, що десь на 26-му дні війни я почала знаходити моменти спокою без валер’янки. Це складно. Складно продовжувати вчитись, працювати, гуляти з друзями. Складно продовжувати жити навіть зараз, а то вже три місяці пройшло. Але треба. Ніка, ти маєш бути сильною, щоб потім мати змогу допомогти відбудовувати твої улюблені Київські кав’ярні, вулиці й мости через Дніпро.”

Нотатки з власного щоденника, березень 2022

Актуальність теми дослідження. Війна завжди приходить зненацька, до неї ніколи не можеш бути готовим. Події в Україні з 24 лютого 2022 року не є виключенням. З початку повномасштабної фази російсько-української війни понад 6,7 мільйона українських біженців залишили свою батьківщину, що зробило цю гуманітарну кризу однією з найбільших та такою, що найшвидше зростає після Другої Світової війни (UNHCR, 2022). Повномасштабна війна в Україні несе руйнівні наслідки, спричиняючи величезні людські страждання та матеріальні втрати. За період з березня 2014 року (моменту анексії Криму та початку АТО на Сході України) до 22 лютого 2022 року жертвами російської збройної агресії стали 40 100 військовослужбовців та 12 404 цивільних осіб (United Nations, 2022).

Однак повномасштабне вторгнення у 2022 році загострило ситуацію, що призвело до виникнення безпрецедентної гуманітарної кризи у масштабах держави та психологічної кризи у житті майже кожного українця. Наразі у численних регіонах України зазнали значної шкоди житлові райони, громадські будівлі, заклади охорони здоров’я та інші об’єкти соціальної інфраструктури (Anjum et al, 2023). За попередніми оцінками Київської Школи Економіки (2023) станом на початок 2023 року в Україні було зруйновано 153,86 тис. будівель, заміновано або пошкоджено снарядами 270 000 км² територій, знищено 1216 закладів охорони здоров’я, а загальна вартість задокументованих збитків оцінюються у \$143,8 млрд.

Безумовно, Україна докладася всіх зусиль для запобігання та мінімізації шкоди та втрат, реалізуючи програми з підвищення стійкості громадян та бізнесів, зокрема надаючи допомогу на проживання ВПО, передбачену Постановою Кабінету Міністрів України від 20 березня 2022 року № 322; а також грошові компенсації за належні для отримання жилі приміщення для ВПО, які захищали незалежність, суверенітет та територіальну цілісність України; постраждалим, житлові будинки (квартири) яких зруйновано внаслідок надзвичайної ситуації воєнного характеру, спричиненої збройною агресією рф.

Очевидно, що подолання гуманітарної кризи такого масштабу неможливе без долучення міжнародних інституцій та громадянського суспільства. Суттєвою допомогою жертвам російсько-української війни виступили програма грошової допомоги багатодітним українським родинам від ЮНІСЕФ “Спільно”, а також програма “єДопомога”, яка реалізується відповідно до завдань меморандумів Міністерства соціальної політики України з Місією Міжнародного Комітету Червоного Хреста в Україні та Товариством Червоного Хреста України, ЮНІСЕФ, Всесвітньої продовольчої програми ООН та Управління Верховного комісара ООН у справах біженців.

Разом із тим, багато соціальних проблем жертв російсько-української війни залишаються невирішеними та потребують свого розв'язання, а в умовах обмеженості інституційного та фінансового потенціалу державного апарату України, їх розв'язання можливе шляхом активної залученості неурядових інституцій, зокрема і міжнародних.

Окреслений масштаб людських втрат, шкоди та збитків, нанесених Україні, *актуалізує* представлену бакалаврську роботу, зміст якої спрямований на дослідження особливостей соціальної роботи з жертвами російсько-української війни, що здійснюється міжнародними громадськими організаціями.

Стан наукової розробленості проблеми. Особливості реалізації державної соціальної політики в умовах правового режиму воєнного стану стали об'єктом наукового дослідження Тетяни Семигіної (2022) та Ірини Євдокимової (2022). Специфіка здійснення соціальної роботи в громаді в умовах війни висвітлена у науковому доробкові Оксани Кравченко (2022), особливості міжсекторальної взаємодії у наданні соціальних послуг в умовах війни – Любов Нечипорук (2022), соціальна робота з військовослужбовцями та їхніми сім'ями в умовах тривалого конфлікту на Сході України - у праці Ольги Логвінової та Ольги Рассказової (2020). Проблеми вимушених переселенців та особливості соціальної роботи із ними розкриті у працях Тетяни Алексеєнко (2018), Марини Бірюкової, Ігоря Руценка, Наталії Ляшенко та Світлани Григор'євої (2022), Антоніни Конончук (2019), Еки Степанової (2022).

Особливої уваги заслуговують роботи вітчизняних вчених щодо дослідження соціальних характеристик дітей і молоді-жертв гібридної війни на Сході України (Караман & Юрків, 2019), особливостей соціальної роботи з ветеранами Антитерористичної операції в Україні в державних організаціях соціальної сфери (Чайка & Бондаренко, 2019), взаємодії між органами публічної влади та інститутами громадянського суспільства в Україні в умовах широкомасштабної війни (Докаленко, 2022), значення волонтерської діяльності для суспільства в умовах війни з росією (Б'янка, 2022), організації діяльності волонтерських організацій в умовах війни (Балачіна & Джур, 2022).

У цій роботі також використано напрацювання міжнародних дослідників, а саме з історії зародження соціальної роботи Адрієнн Шамбон (2011, 2013), поділу суспільства та причини виникнення сучасної соціальної роботи – Штефана Кенгетера (2011). Дотично аналізуються праці про історичний взаємозв'язок соціальної роботи та волонтерства (Брозманова, 2014) та міжнародне волонтерство як крок до солідарного розвитку (Деверо, 2010)

Разом із тим, недостатньою мірою розкритою у теорії соціальної роботи залишається практика та механізми роботи міжнародних організацій, що працюють з жертвами російсько-української війни. Найбільш цілісний огляд роботи закордонної НУО з біженцями від російсько-української війни здійснила Ольга Бирська (2022), яка вивчала врегулювання кризи біженців у Польщі протягом перших двох місяців війни (Byrska, 2022).

Об'єктом дослідження є соціальна робота з особами, що постраждали внаслідок повномасштабної збройної агресії росії в Україні.

Предметом дослідження є специфіка реалізації соціальної роботи міжнародними волонтерськими організаціями з жертвами російсько-української війни.

Метою бакалаврського дослідження є розкриття особливостей соціальної роботи з жертвами повномасштабної російсько-української війни, яку здійснюють міжнародні волонтерські організації.

Для досягнення цієї мети поставлено наступні **завдання**:

- Визначити поняття жертви російсько-української війни та охарактеризувати особливості її соціального становища та потреб;
- Проаналізувати особливості соціальної роботи з особами, що постраждали внаслідок російської збройної агресії в Україні, та визначити роль неурядових та волонтерських організацій у ній;
- Дослідити специфіку та інструменти, у тому числі он-лайн, реалізації соціальної роботи з жертвами російсько-української війни у роботі міжнародних волонтерських організацій;

Емпіричною базою наукового дослідження є діяльність міжнародної волонтерської ініціативи “UkraineNow.org”.

Теоретичне значення роботи полягає у аналізі поняття “жертва російсько-української війни” та визначенні її соціального становища та оцінки потреб, а також

у розширенні розуміння ролі та впливу міжнародних волонтерських організацій, зокрема НУО “UkraineNow.org”, у надання соціальних та міграційних послуг особам, що постраждали внаслідок збройної агресії росії в Україні.

Практичне значення дослідження має на меті розробити практичні рекомендації, які допоможуть волонтерським організаціям на прикладі “UkraineNow.org”, покращити якість та ефективність надання соціальних та міграційних послуг біженцям через онлайн-платформи. Це може включати розробку кращих стратегій комунікації, використання нових технологій та підвищення усвідомленості процесів, які допомагають забезпечити максимальну підтримку для біженців у складних життєвих обставинах.

Методами дослідження, які використані у роботі, є *теоретичні* (аналіз наукової літератури та статистичної інформації) та *емпіричні* (аналіз кейсів осіб, що постраждали внаслідок російсько-української війни, та зверталися за соціальною допомогою до НУО “UkraineNow.org”).

Апробацію результатів дослідження здійснено на X Міжнародній науково-практичній конференції «Соціальна робота і сучасність: теорія та практика професійного й особистісного розвитку соціального працівника».

Публікації:

Шевченко В.Е. Значення молодіжної роботи в Україні та її вплив на розвиток лідерства серед підлітків. *Соціальна робота і сучасність: теорія та практика професійного й особистісного розвитку соціального працівника. Матеріали десятої міжнародної науково-практичної конференції*. Київ. КПІ імені І. Сікорського, 2020. С. 255-257.

За своєю структурою бакалаврська робота складається зі вступу, 3 розділів, висновків та списку використаних джерел та літератури, який налічує 62 найменування. Загальний обсяг роботи – 52 сторінки.

РОЗДІЛ 1. ЖЕРТВИ ПОВНОМАСШТАБНОЇ РОСІЙСЬКО-УКРАЇНСЬКОЇ ВІЙНИ ЯК ОБ'ЄКТИ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

1.1. Понятійно-категоріальний апарат дослідження

25 січня Європейський суд з прав людини (ЄСПЛ) ухвалив рішення про прийнятність позовів України та Нідерландів проти росії. Це надважливе правове рішення є значним кроком до досягнення справедливості щодо російської агресії проти України. Він визнає, що частини східної України, які були захоплені самопроголошеними сепаратистськими групами навесні 2014 року, фактично перебували під контролем росії. Суд прямо заявив, що контрольовані сепаратистами території на сході України перебували під юрисдикцією російської федерації, починаючи з 11 травня 2014 року. Це рішення має істотні наслідки для притягнення росії до відповідальності за її дії (Dickinson, 2023).

Згідно з Оксфордським словником англійської мови, жертва описується як особа, яка зазнає травм, нещастя або збитків чи експлуатації. Це також може стосуватися того, хто був убитий або підданий тортурам, або хто зазнав серйозної фізичної чи фінансової шкоди внаслідок жорстоких чи репресивних дій (Oxford Advanced Learner's Dictionary, 2023).

Згідно з загальноприйнятою думкою, лише зазнати якоїсь шкоди достатньо, щоб вважатися жертвою. Отже, будь-яка особа, яка зазнає шкоди, незалежно від інших факторів, вважається жертвою. Однак бути жертвою часто супроводжується набуттям певних специфічних прав, таких як право на допомогу чи компенсацію, а також право вимагати покарання винних або отримання вибачення (Hecht, 2019).

Енциклопедія сучасної України тлумачить поняття жертви війни як “осіб, які загинули або постраждали під час або внаслідок воєнних дій, їхнього прямого чи опосередкованого впливу”. У ширшому розумінні до жертв війни, крім безпосередньо загиблих та поранених, депортованих або інтернованих, також

відносять біженців та евакуйованих (переміщених осіб), а іноді враховують і непрямі демографічні втрати (Грабовський, 2009).

Таким чином, жертвами війни є особи, які не беруть активної участі у бойових діях або припинили в них участь. Міжнародне гуманітарне право надає захист різним групам людей, у тому числі військовополоненим, цивільним особам, які не беруть участь у конфліктах чи окупаціях, пораненим, хворим і потерпілим корабельну аварію, які припинили військову участь, медичному та релігійному персоналу, парламентаріям, персоналу цивільної оборони та тим, хто відповідає за охорону культурних цінностей. Женевські конвенції 1949 року забезпечують захист цих осіб. До них слід ставитися з повагою та забезпечувати безпеку. Захист передбачає утримання від ворожих дій і вжиття заходів щодо забезпечення їх безпеки. Суворо заборонено нападати на цих осіб або жорстоко поводитися з ними, і вони повинні бути захищені від шкоди під час конфлікту. Захист передбачає більше, ніж просто не атакувати їх; це також передбачає пропонування конкретних заходів для їх безпеки. З цими особами завжди потрібно поводитись доброзичливо, заборонено піддавати їх тортурам чи жорстоким покаранням і надавати їм безпеку під час ворожих дій (Сенатовська, 2018).

Найбільш дотично до теми нашого дослідження у вітчизняному законодавстві статус жертви війни репрезентовано у Порядку надання статусу дитини, яка постраждала внаслідок воєнних дій та збройних конфліктів, затвердженому Постановою Кабінету Міністрів України від 05 квітня 2017 № 268. Зазначеним Порядком передбачено, що дитина, а також особа, яка під час воєнних дій, збройних конфліктів, збройної агресії російської федерації не досягла 18 років (повноліття), та пережила одну із наступних обставин (отримання поранення, контузії, каліцтва; зазнання фізичного, психологічного чи сексуального насильства; викрадення або незаконне вивезення за межі України; залучення до участі у діях воєнізованих чи збройних формувань; незаконне утримання, у т. ч. у полоні) має

право на отримання зазначеного спеціального статусу. Крім того, що є найбільш цінним для нашого дослідження, зазначений нормативно-правовий акт надає тлумачення в умовах воєнних дій та збройних конфліктів поняттям фізичного, сексуального та психологічного насильства.

Так, фізичне насильство визначається як отримання дитиною у період її перебування в зоні воєнних дій та збройних конфліктів тілесних ушкоджень різного ступеня, які завдали їй фізичного болю, спричинили розлад її здоров'я.

Сексуальне насильство – перенесені дитиною дії сексуального характеру у період її перебування в зоні воєнних дій та збройних конфліктів, зокрема: демонстрування статевих органів; статевий акт у присутності дитини; статеві зносини чи розпусні дії з дитиною, задоволення статевої пристрасті з дитиною; втягнення дитини в зайняття проституцією або примушування її до зайняття проституцією; примушування до участі у виготовленні зображень, кіно- та відеопродукції, комп'ютерних програм, інших предметів порнографічного характеру, а також інші правопорушення проти статевої свободи та статевої недоторканності дитини затверджені Постановою Кабінету Міністрів України від 05 квітня 2017 № 268.

Найбільш вичерпний перелік опосередкованої дії збройної агресії наводиться у тлумаченні психологічного насильства, затверджені Постановою Кабінету Міністрів України від 05 квітня 2017 № 268, яке визначається як моральні та психологічні страждання (травми) дитини, що не потребують доведення, і які вона перенесла внаслідок її проживання/перебування в умовах воєнних дій, збройних конфліктів, тимчасової окупації, її внутрішнього переміщення або переміщення за кордон, як наслідок залишення свого місця проживання/перебування у результаті або з метою уникнення негативних наслідків збройного конфлікту, а також загибелі (зникнення безвісти), потрапляння у полон, смерті внаслідок отриманих у результаті збройного конфлікту поранення, контузії або каліцтва на території

України чи за кордоном її батьків або одного з них – із числа цивільних осіб, а також її батьків або одного з них.

Таким чином, попри відсутність у чинному українському чи міжнародному законодавстві більш конкретного тлумачення поняття “жертва російсько-української війни”, юридичне підґрунтя визнання російської збройної агресії в Україні, викладене у Резолюціях Генеральної асамблеї ООН від 14 листопада 2022 року Res. L.6/2022 “Подальший захист та відшкодування збитків за агресію проти України”, від 12 жовтня 2022 року Резолюції ES-11/4 “Територіальна цілісність України” та від 02 березня 2022 року Резолюції ES-11/1 “Агресія проти України”, та наявне у міжнародному гуманітарному праві та наведене вище розкриття дефініції “жертва війни” уможлиблює визначити *жертв російсько-української війни* як осіб, які зазнали прямого чи опосередкованого впливу російсько-українського воєнного конфлікту, зокрема тих, хто загинув, зазнав поранень та/або фізичного, сексуального чи психологічного насильства, зокрема, але не виключно внаслідок їх проживання/перебування в умовах воєнних дій, збройних конфліктів, тимчасової окупації, їх внутрішнього переміщення або переміщення за кордон, як наслідок залишення свого місця проживання/перебування у результаті або з метою уникнення негативних наслідків збройного конфлікту.

Виходячи із цього, безумовно жертви повномасштабної російсько-української війни набувають ролі об'єктів соціальної роботи, оскільки остання спрямована на надання підтримки, захисту та реабілітації осіб, а також на задоволення їхніх соціальних потреб. Соціальне становище та потреби цих жертв війни мають свої особливості, які визначаються контекстом конфлікту та їхнім статусом відповідно до міжнародного права. Згідно з судовими рішеннями міжнародних судів та публікаціями з юридичної галузі, жертви російсько-української війни мають певні правові гарантії та захист згідно з міжнародним гуманітарним правом (UNHCR, 2022). Це включає доступ до медичної допомоги,

захист від насильства, можливість повернутися на свою територію та реабілітацію. Жертви війни також мають право на визнання свого статусу, отримання компенсації за збитки та судовий захист.

Соціальне становище жертв російсько-української війни є складним і включає численні проблеми та потреби. Вони зазнають фізичних, емоційних, соціальних та економічних наслідків війни. Багато жертв втратили своє житло, зазнали травм або втратили родичів. Жертви повномасштабної російсько-української війни знаходяться у вразливому становищі, вони можуть стикатися зі зниженням якості життя, втратою засобів до існування, посттравматичним стресовим розладом та іншими проблемами (UNHCR, 2022).

Разом із тим, досліджуючи роль міжнародних волонтерських організацій у контексті реалізації соціальної роботи із жертвами російсько-української війни, важливо надати розуміння не лише об'єктів соціальної роботи, але і її суб'єктів.

Відповідно до Словника соціального працівника (2011), волонтерство – це добровільне виконання завдань, які передбачають надання безоплатної соціальної допомоги, послуг, а також волонтерського патронажу особам з інвалідністю, хворим, літнім людям і соціальним групам, які знаходяться в складних життєвих умовах.

Слово “ініціатива” має у собі поняття нової стратегії, спрямованої на розв'язання конкретної проблеми або досягнення конкретної мети. Це також означає здатність приймати самостійні рішення та діяти, не покладаючись на керівництво чи вказівки інших (Oxford Advanced Learner's Dictionary, 2023).

У цій роботі поняття “волонтерська ініціатива” розглядається, як добровільне волонтерство, організоване групою людей з метою сприяти позитивним змінам у своїй спільноті або суспільстві загалом. Окремі особи, які об'єднались в одну організацію з метою допомогти постраждалим від російської агресії.

Під час війни волонтерський рух значно розширився, поширившись не тільки на військову підтримку, але й на допомогу переселенцям, доставку гуманітарної допомоги, надання інформаційної та психологічної допомоги. Це піднесення підкреслило важливість оновлення правової бази та покращення співпраці з державними органами (Докаленко, 2022).

Неурядові організації (НУО) відіграють важливу роль у наданні соціальної допомоги та підтримки жертвам повномасштабної російсько-української війни. Вони залучаються для реалізації проєктів та програм, спрямованих на захист прав та задоволення потреб цих осіб. Громадянське суспільство України відіграє важливу роль у підтримці військових, правоохоронних органів та переміщених осіб. Неурядові організації демонструють надзвичайну чуйність і адаптивність, вирішуючи нагальні потреби під час повномасштабної війни в країні (Ткачук, 2022).

НУО працюють у партнерстві з урядовими органами, міжнародними організаціями та іншими зацікавленими сторонами, щоб забезпечити комплексний підхід до соціальної роботи з жертвами війни. Вони виконують різноманітні завдання, такі як надання психологічної підтримки, медичної допомоги, відновлення житлових умов, навчання та професійна підготовка, соціальна інтеграція та інші. НУО мають великий потенціал у забезпеченні соціальної справедливості та захисту прав жертв повномасштабної російсько-української війни. Їхні зусилля спрямовані на покращення якості життя та реабілітацію цих осіб, створюючи умови для їхнього повернення до нормального життя та соціальної інтеграції (Ткачук, 2022).

1.2. Особливості реалізації соціальної роботи у воєнний та повоєнний час

У соціальній роботі за кордоном багато уваги приділяють допомозі людям у надзвичайних ситуаціях. Такими надзвичайними ситуаціями можуть бути війни, епідемії чи стихійні лиха. Соціальні працівники мають допомагати особам, які

постраждали, а також допомагати організовувати зусилля для подолання наслідків цих ситуацій. У деяких випадках, коли існує ризик повторення природних катаклізмів, вони також працюють над підготовкою до надзвичайних ситуацій і розбудовою системи соціальних служб у громаді, які можуть швидко реагувати (Семигіна, 2022).

Особливості реалізації соціальної роботи у воєнний та повоєнний час включають ряд факторів, які впливають на сам процес та його результативність. При роботі з людьми, які постраждали від війни, важливо використовувати різні підходи на різних рівнях, як у короткостроковій, так і в довгостроковій перспективі. Це означає надання негайної допомоги під час екстерних ситуацій, а також усунення довгострокових наслідків. Мета полягає в тому, щоб допомогти людям і суспільству оговтатися від травми, спричиненої конфліктом (Ramon & Maglajlic, 2012).

Питання соціальної роботи ще з 2014 року залишаються актуальними, оскільки відсутня цілісна система соціально-психологічної підтримки постраждалих від війни. Соціальні працівники недостатньо навчені діяти в надзвичайних ситуаціях, не мають протоколів і навичок для себе та своїх клієнтів. Виходячи з міжнародного досвіду та російсько-української війни, ключовими напрямками соціальної роботи є військова підтримка, підтримка постраждалих сімей, допомога внутрішньо переміщеним особам, надання соціально-психологічної підтримки жертвам насильства, зміщення соціальних програм у бік економічної перспективи та згуртованості громади, підготовка працівників до надзвичайних ситуацій, розв'язання питань благополуччя на звільнених територіях (Семигіна, 2022).

У воєнний час соціальна робота зустрічає виклики, пов'язані зі значною зміною соціального контексту та загостренням конфлікту між державами. Працівники сфери соціальної роботи виконують свої обов'язки в умовах небезпеки

та непередбачуваності. Одна з особливостей полягає в тому, що соціальні працівники можуть працювати в зонах бойових дій або в близькості до них, де вони стикаються з ризиками для свого власного життя та безпеки.

Під час воєнного конфлікту, соціальна робота спрямовується на надання необхідної допомоги та підтримки жертвам конфлікту. Це може включати надання медичної допомоги, забезпечення доступу до прихистку, харчування та інших основних потреб. Крім того, соціальні працівники забезпечують психологічну підтримку та консультивання, сприяють відновленню соціальних зв'язків та інтеграції в суспільство.

Військова соціальна робота включає три основні групи клієнтів: військовослужбовці, сім'ї військовослужбовців та колишні військовослужбовці. Крім того, до неї входять особи офіцерського складу, рядового, цивільного персоналу Збройних Сил, військовослужбовці-жінки, військові пенсіонери, ветерани війни, сім'ї військовослужбовців, допризовна та призовна молодь. Соціальні працівники та інші спеціалісти займаються питаннями емоційного стресу, конфліктів, навичок міжособистісного спілкування, психологічної сумісності та самооцінки призовників (Савицький, 2011).

Ще одна особливість полягає в тому, що під час роботи з переміщеними особами соціальна робота повинна зосереджуватися на тому, щоб допомогти їм стати незалежними та розширити можливості їхніх громад, а не просто допомогти їм вижити. Дослідження показують, що допомога може бути успішною, лише якщо вона дотримується підходу розвитку громади та враховує довгострокові наслідки війни (Lai & Toliashvili, 2010; Lavalette & Ioakimidis, 2016).

Повоєнний час також має свої особливості, оскільки після воєнного конфлікту суспільство переживає процес відновлення та реконструкції. У цей період соціальна робота спрямовується на підтримку жертв воєнного конфлікту під час процесу реінтеграції. Проблемами, з якими стикаються соціальні працівники, є

відновлення житлового фонду, економічного розвитку, створення робочих місць, відновлення соціальних служб та інфраструктури. У повоєнний час, соціальна робота спрямовується на відновлення соціального порядку, покращення якості життя та забезпечення стабільності. Соціальні працівники відіграють важливу роль у підтримці соціального розвитку та зміцненні соціальних зв'язків. Вони сприяють встановленню міжнародних контактів, залучають ресурси для відновлення інфраструктури та економіки, а також надають допомогу у відновленні розбитих сімей та розорених спільнот.

Початок війни в Україні ще у далеких 2014–2016 роках є доказом критичної ролі реакції громадянського суспільства для зменшення наслідків війни. Задоволення потреб основних демографічних груп, які найбільше постраждали від конфлікту, ставить соціальних працівників перед різними проблемами. Сфера соціальної роботи в Україні змушена постійно розвиватись. Це охоплює розширення діапазону заходів соціальної роботи, створення нових професійних областей і послуг, а також переоцінку політики соціального забезпечення, професійних стандартів і етичних принципів (Semigina, 2019).

Усі ці особливості вимагають від соціальних працівників гнучкості, адаптивності та підтримки з боку уряду, міжнародних організацій та громадськості. Соціальна робота в умовах воєнного та повоєнного часу має глибокий вплив на відновлення та стабілізацію суспільства, а також на покращення якості життя тих, хто постраждав внаслідок конфлікту.

Висновки до першого розділу

Перший розділ репрезентує понятійно-категоріальний апарат нашого дослідження, зокрема нами уточняється, що у соціальній роботі жертви російсько-української війни – це особи, які потерпіли від безпосереднього або опосередкованого впливу воєнного конфлікту між росією та Україною. Серед них – загиблі, поранені та жертви фізичного, сексуального або психологічного насильства, які стикаються з ним через проживання в зонах військових дій, тимчасової окупації, внутрішнього чи зовнішнього переміщення. Багато з них були змушені залишити свої домівки, щоб уникнути наслідків військового конфлікту.

Жертви цієї війни стають об'єктами соціальної роботи, яка спрямована на надання підтримки, захисту та реабілітації цих осіб і враховує їхні соціальні потреби. Їхні потреби та становище визначаються контекстом конфлікту та міжнародним правом, що забезпечує їм правові гарантії та захист. Жертви російсько-української війни стикаються з фізичними, емоційними, соціальними та економічними наслідками конфлікту, такими як втрата житла, травми та втрати родичів. Вони перебувають у вразливому становищі, зіткнувшись зі зниженням якості життя та іншими проблемами, включаючи посттравматичний стресовий розлад.

Неурядові організації (НУО) відіграють важливу роль у наданні соціальної допомоги та підтримки жертвам цієї війни. Вони співпрацюють з урядовими органами, міжнародними організаціями та іншими зацікавленими сторонами для забезпечення комплексного підходу до соціальної роботи з жертвами. НУО займаються різними завданнями, такими як психологічна підтримка, медична допомога, відновлення житлових умов, навчання, професійна підготовка та соціальна інтеграція. Соціальна робота з жертвами російсько-української війни має на меті поліпшення їхнього життя та реабілітацію, створюючи умови для повернення до нормального життя та соціальної інтеграції.

РОЗДІЛ 2. МІЖНАРОДНІ ВОЛОНТЕРСЬКІ ОРГАНІЗАЦІЇ ЯК СУБ'ЄКТ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З ЖЕРТВАМИ ВІЙНИ

2.1. Зародження та поширення міжнародного волонтерства

Волонтерська діяльність – невіддільна частина соціальної роботи, розвиток яких мають схоже історичне походження, спільні принципи та цінності. На них також сильно впливає політичне та культурне середовище, в якому вони існують. У наш час як волонтерська, так і соціальна робота стикаються з викликами, спричиненими суспільними змінами, такими як глобалізація, розвиток технологій, демографічні зміни, зміни в громадянському суспільстві, поява постмодерністських цінностей і трансформації в динаміці сім'ї та роботи. Ці тенденції впливають на обидві сфери, і експерти зацікавлені в розумінні їх наслідків і обмірковуванні їхнього майбутнього. Крім того, ці зміни також впливають на взаємозв'язок і взаємодію між волонтерською та соціальною роботою (Brozmanova, 2014).

Витоки соціальної роботи сягають Англії, США, Канади, Німеччини та Франції XIX-го-початку XX-го століть. Вона виникла як відповідь на проблеми, що стосуються взаємовідносин людей між собою. Швидке зростання таких міст як Лондон, Ліверпуль, Бостон і Торонто завдяки індустріалізації привернуло великий потік людей із сільської місцевості в пошуках роботи, а також мігрантів, які тікали від голоду, релігійного гніту чи економічних труднощів. Однак міські райони були погано обладнані, щоб прийняти велику кількість приїжджих. Умови життя в перенаселених нетрях були відсутні, що призводило до широкого поширення хвороб і високого рівня дитячої смертності. Різкий контраст між заможними родинами та збіднілими новоприбулими ставав проблемою для релігійних і світських лідерів із середнього та вищого класів. Прогрес у виробництві та технологіях стикався з цими значними соціальними поділами, викликаючи тривогу в суспільстві (Chambon, 2013).

Піднесення соціальної роботи було тісно пов'язане зі швидкими економічними змінами, зростаючим усвідомленням суспільних змін і розумінням того, що добробут певних груп пов'язаний із загальними цінностями суспільства. Проте мотивація цих ініціатив не була однаковою. Різні організації дотримувалися різних ідеологічних поглядів, і навіть всередині однієї організації можна було спостерігати відмінності (Chambon et al, 2011). Деякі мали імперіалістичні цілі, прагнучи асимілювати новоприбулих та їхніх дітей у цивілізованих громадян. Інші зосереджувалися на колективному добробуті, підкреслюючи важливість солідарності громади. Таким чином, соціальна робота виникла з різноманітних уявлень про ідеальне суспільство, зумовлених цими розбіжностями (Chambon, 2013).

Міжнародне волонтерство, яке також було відоме в минулому як «експортне волонтерство» та «волонтерство за кордоном», виникло на початку XX століття. Воно почалось як рух, метою якого було надання освіти, релігійного керівництва та допомоги під час складних ситуацій (Smith & Elkin, 1981). У відповідь на руйнування, спричинені Першою Світовою війною, з'явилися широкомасштабні міжнародні сервісні ініціативи. Переміщення у робочі табори та раннє місіонерське служіння були одними з перших форм міжнародного волонтерства. У 1920-х роках міжнародні робочі табори та добровольчі армії були створені як мирна альтернатива розв'язання війни. “Service Civil International” – одна з найстаріших міжнародних волонтерських організацій була заснована в 1934 році з метою сприяння глобальному взаєморозумінню та участі у відбудові територій, які постраждали від катастроф і війни (Woods, 1971).

Наприкінці 1950-х і на початку 1960-х років з різних причин були засновані фінансовані урядом міжнародні волонтерські організації, однією з головних цілей яких було задоволення попиту на технічні навички та «робочу силу середнього рівня» в країнах, що розвиваються. Оскільки нові незалежні країни шукали

допомоги для свого розвитку, Організація Об'єднаних Націй оголосила 1960-ті роки Першим десятиліттям розвитку, щоб відповісти на ці запити про допомогу розвитку (UNV, 1985). Водночас у міжнародній спільноті точилися дискусії щодо того, як заохотити більше молодих людей до активної участі в ініціативах розвитку. Молодь з розвинутих країн почала формувати групи та виявляти свій ентузіазм щодо використання своїх навичок для сприяння зусиллям у розвитку (Bridgeland et al, 2011).

На початку як уряди, так і неурядові організації (НУО) не були впевнені щодо залучення молодих волонтерів до діяльності з розвитку та мали сумніви щодо їх участі (UNV, 1985). Разом із тим, залученню молоді до волонтерської роботи сприяло кілька факторів. Одним із важливих факторів було визнання спільнотою розробників того, що соціальний вплив, на додаток до економічного, є важливим для розгляду. Ця зміна перспективи відкрила можливості для молодих волонтерів зробити вагомий внесок (Gillette, 1972). Молоді волонтери відіграли вирішальну роль у наданні допомоги в сільській місцевості, де державні службовці та експерти не бажали працювати. На відміну від них, молоді волонтери були готові прийняти новий спосіб життя та брати участь у різних проєктах розвитку.

Крім того, національна політика багатьох розвинених країн наголошувала на важливості навчання молоді політиці та культурі інших націй. Організації з надання допомоги розглядали волонтерів як здатних людей із широким спектром навичок, що робило їх економічно ефективною альтернативою спеціалізованим експертам (Pinkau, 1977). Декілька сьогоденішніх міжнародних волонтерських організацій, які підтримуються державою, розпочалися як відносно невеликі сервісні ініціативи, що ґрунтуються на міжнародних проєктах для роботи в кемпінгу. Ці організації спочатку фінансувалися приватними донорами або були в основному університетськими програмами, які поєднували навчання та послуги (Gillette, 1972).

Хоча конкретні способи організації та проведення міжнародного волонтерства змінювалися з часом, основна мета та вплив таких зусиль залишилися незмінними. Міжнародне волонтерство все ще обертається навколо людей та їх ролі в розвитку. Волонтери, які діють у рамках, що наголошують на стосунках і зв'язках, продовжують відігравати значну роль у здійсненні позитивних змін у суспільстві та економіці по всьому світу (Devereux, 2010). Тому й дотепер волонтери все ще вважаються дуже цінними в сільських і недостатньо забезпечених регіонах (і не тільки), де може бути складно залучити професіоналів або експертів з країни чи з-за кордону. Волонтери мають унікальні навички, відданість справі та бажання працювати в складних умовах, що робить їх особливо цінними у сферах, де ресурси та досвід обмежені. Їх присутність допомагає подолати розрив у класах і сприяє загальному розвитку та добробуту громад, у яких вони працюють.

Інтернет – це унікальна екосистема, яка замінила спосіб спілкування людей між собою. Він дозволяє нам працювати, отримувати підтримку, розважатися та робити внесок у наші спільноти, не обмежуючись місцем нашого проживання. Це призвело до розробки нових типів програм охорони здоров'я та обслуговування людей, які надаються онлайн (Brandt, 1998). Ці програми включають надання інформації та рекомендацій, підтримку важливих справ і навіть пропонування прямих послуг. Крім того, організації почали використовувати Інтернет для отримання ресурсів, найму волонтерів і залучення їх до своєї роботи (Finn, 1999).

Попри те, що програми технічного розвитку не завжди визнають важливість побудови відносин для миру та соціального розвитку, організації постійно підкреслюють цінність міжнародних волонтерів у своїх проєктах і програмах розвитку. Ці спільноти визнають життєво важливу роль, яку відіграють волонтери у зміцненні зв'язків, розумінні місцевих умов і просуванні стійких змін у своїх суспільствах (Lough, 2012).

У зв'язку зі швидким розвитком технологій все більше і більше людей шукають можливостей волонтерити просто з дому, використовуючи комп'ютер. Це часто пов'язано з часовими обмеженнями, особистими уподобаннями, обмеженими можливостями або зобов'язаннями, які обмежують людей від особистої (фізичної) волонтерської діяльності. Крім того, у нашому високомобільному суспільстві волонтери все ще можуть відчувати зв'язок із попередньою громадою та бажати зробити свій внесок у її добробут, навіть якщо вони більше там не проживають. Віртуальне волонтерство дає змогу будь-кому присвятити свій час і досвід некомерційним організаціям, школам, державним установам та іншим установам, які покладаються на допомогу волонтерів, не виходячи з комфорту свого дому чи офісу (Cravens, 2008).

Онлайн волонтерство дає організаціям можливість розширити переваги своїх волонтерських програм, дозволяючи більшій кількості волонтерів брати участь і залучаючи їх до нових сфер роботи. Ця форма волонтерства може допомогти організаціям у посиленні підтримки громади, збільшенні їхніх людських ресурсів і розширенні наявних волонтерських програм (Cravens, 2008). Віртуальне волонтерство може бути використано для досягання різних цілей. У тому числі для надання допомоги біженцям та людям постраждалим через військові дії.

Україна активно співпрацює з різними міжнародними організаціями. Загалом, вона є повноправним членом 69 міжнародних організацій. В деяких з них Україна має статус асоційованого члена або спостерігача. Серед найбільш важливих міжнародних організацій, з якими Україна має найбільшу кількість міжнародних законодавчих актів, можна виділити Організацію Об'єднаних Націй (ООН), Міжнародну організацію праці (МОП) та Раду Європи. Також варто зазначити, що Україна підтримує співробітництво з 24 міжнародними організаціями країн Західної Європи. У тринадцяти з них Україна є повноправним членом, а в одній – асоційованим членом.

2.2 Міжнародні та національні волонтерські організації, що працюють з жертвами російсько-української війни

Початок повномасштабної війни в Україні 24 лютого 2022 року обумовив ситуацію, за якої значна кількість людей, особливо жінок і дітей, шукають притулку за межами країни. Ця ситуація стала найбільшим потоком біженців у Європі з часів Другої Світової війни. Крім того, значна кількість осіб, близько 7 мільйонів, стали внутрішньо переміщені в межах самої України.

Багато благодійних організацій оперативно спрацювали, щоб допомогти постраждалим з речами найпершої потреби тощо. Ці організації відіграли вирішальну роль у наданні необхідної допомоги та підтримки постраждалому населенню. Вони були зосереджені на наданні притулку, їжі, медичної допомоги та інших предметів першої необхідності тим, хто був змушений залишити свої домівки або не може повернутися через безперервну війну. Крім того, ці організації невтомно працювали над підвищенням обізнаності та мобілізацією ресурсів для задоволення нагальних потреб переміщених осіб та пом'якшення гуманітарної кризи в Україні. Таких організацій є чимало, проте нами було обрано 5 найбільших міжнародних та національних організацій для аналізу їхньої діяльності.

“Разом” (Razom) – українська організація, назва якої перекладається як «разом», працює з вірою в трансформаційну силу відданих волонтерів у всьому світі, які поділяють спільну мету розкрити потенціал України. Організація виникла у 2014 році під час Революції Гідності, коли мільйони людей об'єдналися та ризикнули, щоб прокласти шлях до світлого майбутнього для України. Цей ключовий момент, відомий як Майдан, не тільки розчистив шлях для нового лідерства та реформ, але й запалив почуття громадянської активності серед незліченної кількості громадян. Місія Razom полягає в підтримці та прискоренні

впливу цих індивідуальних і колективних зусиль через проєкти, які розкривають потенціал України та роблять внесок у більш процвітаючу та демократичну націю.

Razom здійснює як короткострокові, так і довгострокові проєкти, незалежно або у співпраці з партнерськими організаціями, які відповідають цілям сприяння демократії та процвітання в Україні. Завдяки різноманітній спільноті волонтерів і співавторів, що охоплює Сполучені Штати та Україну, Razom створює простори, де люди можуть спілкуватися, співпрацювати та виконувати ці проєкти. За надзвичайно короткий проміжок часу “Razom” створив мережу партнерів, волонтерів та донорів, які активно підтримують ініціативи організації та постійно залучають людей у Сполучених Штатах та Україні для сприяння розвитку України.

Проєкти, ініційовані “Разом” ретельно розроблені, щоб забезпечити відчутний і негайний вплив, а також надати можливості для масштабованого зростання, гарантуючи довготривалість отриманого впливу. Завдяки своїм відданим зусиллям Razom прагне розширити можливості України та полегшити її шлях до більш перспективного майбутнього (Razom, 2023). Один з таких проєктів – Razom Relief, раніше відомий як Razom Grants, стартував у березні 2022 року як відповідь на масштабне вторгнення Росії. Його головна мета – допомога місцевим неурядовим організаціям (НУО) та групам волонтерів у допомозі цивільному населенню та розбудові міцнішого українського суспільства. Протягом 2022 року Razom надав гранти на загальну суму \$4,9 млн 123 організаціям. Ці кошти були спрямовані на надання гуманітарної допомоги, евакуацію людей із небезпечних районів, надання медичної допомоги та ремонт житла для постраждалих від кризи (Razom, 2023).

Фундація Ocalenie, також відома як Фундація Порятунку, є організацією, яка допомагає біженцям, мігрантам та репатріантам будувати нове життя в Польщі. Заснований у 2000 році, фонд зосереджується на підтримці мігрантів у їх інтеграції в суспільство та особистому розвитку. Його головна мета – сприяти

міжкультурному діалогу та зміцненню спільноти, одночасно відстоюючи рівні права та гідні умови життя для всіх людей.

Діяльність фонду охоплює кілька основних напрямків:

Допомога мігрантам: Фундація Oscalenie керує центрами допомоги іноземцям у Варшаві та Ломжі, надаючи різноманітні послуги підтримки. Це і безкоштовні уроки польської мови і програми адаптації та інтеграції, допомога в пошуку підходящого житла для клієнтів. Крім того, фонд керує молодіжним центром для дітей біженців у Ломжі.

Обізнаність громадськості: Фонд активно підвищує обізнаність про біженців, боротьбу з дискримінацією та інтеграцію за допомогою семінарів та освітніх ініціатив. Вони залучають волонтерів, організовують заходи для об'єднання громади та беруть активну участь у публічних дебатах, щоб сприяти розумінню та співпереживанню.

Співпраця: Фундація Порятунку співпрацює зі школами, коледжами, державними установами, компаніями та міжнародними організаціями. Ці партнерства забезпечують ширший вплив і дозволяють фонду вирішувати багатогранні виклики, з якими стикаються біженці та мігранти.

Команда фонду складається з різних професіоналів, які роблять внесок у його місію. Основна команда складається з наставників, соціальних працівників, юристів, психологів, радників з питань кар'єри, а також співробітників громадських центрів і консультантів, які в основному працюють у Центрах допомоги іноземцям у Ломжі, Лодзі та Варшаві. Крім того, фонд має програмних координаторів, раду директорів, команду збору коштів та просування, команду ділового партнерства та зовнішніх зв'язків, а також команду ІТ у варшавському офісі. Завдяки комплексному підходу та спільним зусиллям Фундація Порятунку прагне підтримувати успішну інтеграцію та добробут біженців, мігрантів та репатріантів у

Польщі, забезпечуючи їм необхідні ресурси та можливості для повноцінного життя (Ocalenie, 2023).

UkraineNow.org – це неприбуткова організація, яка діє як глобальна децентралізована організація, спрямована на подолання гуманітарної кризи та наслідків агресивного вторгнення російської федерації в Україну. Ця організація в основному функціонує через онлайн-платформу, яка слугує системою відповідності, з'єднуючи волонтерів в Україні та за кордоном із цивільними особами, які потребують допомоги в країні. У той час як український уряд зосереджується на подоланні безпосередніх викликів, пов'язаних із присутністю танків і військових сил на вулицях, “UkraineNow.org” відіграє вирішальну роль у наведенні певної видимості порядку в хаотичному середовищі онлайн.

Однією з ключових особливостей “UkraineNow.org” є її самоорганізована та децентралізована структура, що дозволяє ефективно реагувати на кризу. Організація активно бореться з дезінформацією, надаючи надійну та точну інформацію громадськості, протидіючи пропаганді та забезпечуючи, щоб точні оновлення досягали як волонтерів, так і тих, хто постраждав від кризи. Крім того, “UkraineNow.org” відіграє важливу роль у задоволенні потреб біженців, які перетнули кордон, старанно працюючи над наданням допомоги та підтримки під час їх переміщення. “UkraineNow.org” виступає критично важливою організацією перед лицем руйнівної кризи. Використовуючи технології, сприяючи децентралізованій координації та надаючи надійну інформацію та підтримку, організація відіграє важливу роль у пом'якшенні наслідків вторгнення та підтримці тих, хто постраждав від гуманітарної кризи в Україні (UkraineNow.org, 2022).

United24 – це організація та офіційна платформа збору коштів в Україні, яка має на меті об'єднати світ у підтримці України та захистити, врятувати та відбудувати країну. Платформа полегшує пожертви в Україну в один клік з будь-якої точки світу. Ця функція є важливою, оскільки Україна, знаючи власні потреби,

може ефективно надавати допомогу безпосередньо. Враховуючи неочікуваний розмах війни в серці Європи, лише благодійні фонди не можуть належним чином задовольнити потреби такої великої країни, як Україна. Однак, працюючи разом, ми можемо зробити значний вплив. United24 призначений для сприяння співпраці з благодійними організаціями, партнерами, донорами та громадськими діячами в усьому світі.

Основна мета United24 – налагодити ефективний робочий процес, який наближає Україну до перемоги. Платформа має прямий доступ до актуальної інформації про потреби України, гарантуючи, що пожертви спрямовуються на найнагальніші потреби. Хоча United24 не є неурядовою організацією, вона співпрацює з благодійними організаціями та партнерами по всьому світу, що дозволяє отримувати пожертви відповідно до міжнародного законодавства. Завдяки цьому співробітництву платформа пропонує цілеспрямовані збори коштів із конкретними цілями та проводить медіа-комунікаційні кампанії за участю своїх послів. Через свою офіційну платформу він зв'язує донорів із найнагальнішими потребами країни, забезпечуючи ефективне та прозоре використання пожертвувань. Об'єднуючи людей, організації та ресурси по всьому світу, United24 сприяє захисту, порятунку та відбудові України (UNITED24, 2023).

Фонд “Повернись живим” – благодійна організація, яка надає ефективну допомогу військовим. З 2014 року її основним завданням є підвищення ефективності Сил оборони, збереження життя військовослужбовців та системна протидія ворогу. З моменту повномасштабного вторгнення у лютому 2022 року фонд суттєво посилив військову підтримку та підтримали захисників України, які пішли на передову. Одним із основних видів діяльності є закупівля обладнання, яке допомагає рятувати життя військовослужбовців. Це включає тепловізійну оптику, квадрокоптери, транспортні засоби, системи безпеки та системи розвідки. Крім

того, кваліфіковані інструктори фонду навчають саперів, операторів безпілотників, артилеристів, снайперів, проводять курси домедичної допомоги.

З 2014 року Фонд “Повернись живим” залучив на потреби Збройних Сил України понад 6,6 млрд грн або близько 175 млн доларів США. Також підготували понад 10 тисяч висококваліфікованих військових спеціалістів. Крім того, Фонд бере участь у розробці аналітики, яка є основою для майбутніх державних рішень щодо оборони. Також реалізує проєкти, спрямовані на підтримку ветеранського підприємництва та спортивну реабілітацію (Come Back Alive, 2023).

Висновки до другого розділу

У розділі 2 досліджено міжнародні волонтерські організації як суб'єкт соціальної роботи з жертвами війни. Волонтерська та соціальна робота мають схоже походження і працюють у схожих сферах. Вони обидві стикаються з викликами, спричиненими суспільними змінами, такими як глобалізація, розвиток технологій та зміни в суспільстві. Інтернет також впливає на соціальну роботу, дозволяючи надавати підтримку та послуги онлайн.

Аналізуючи роботи 5 найбільших та найпотужніших НУО (“Разом”, Фундація Ocalenie, “UkraineNow.org”, “United24”, Фонд “Повернись живим”) які долучені до реалізації підтримки жертв російсько-української війни, можна констатувати, що ці організації відіграють вирішальну роль у наданні необхідної допомоги та підтримки постраждалому населенню. У полі їх широкого функціоналу – надання притулку, їжі, медичної допомоги та інших предметів першої необхідності тим, хто був змушений залишити свої домівки або не може повернутися через безперервну війну. Крім того, ці організації систематично працюють над підвищенням обізнаності та мобілізацією ресурсів для задоволення нагальних потреб переміщених осіб та пом’якшення гуманітарної кризи в Україні.

РОЗДІЛ 3. МІЖНАРОДНА ВОЛОНТЕРСЬКА ОРГАНІЗАЦІЯ ЯК АГЕНТ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З ЖЕРТВАМИ РОСІЙСЬКО-УКРАЇНСЬКОЇ ВІЙНИ (НА ПРИКЛАДІ “UKRAINE NOW.ORG”)

3.1. Історія та зародження НУО “UkraineNow.org”

*“It’s surreal, it’s crazy; I still can’t believe this is happening,
but we’re doing what we can.”*

Artur Kiulian, 2022

Після вторгнення в Україну програміст та українець Артур Куліан, який зараз живе в Сполучених Штатах, стикається з терміновими проханнями про допомогу від своїх співвітчизників. Артур понад десять років створює та розвиває технологічні компанії, тому вирішив використати свої навички, щоб створити “UkraineNow.org”, платформу, яка оперує на волонтерських засадах і через месенджери полегшує евакуацію людей з України (BBC, 2022).

Одразу після початку повномасштабного вторгнення Артур Куліан негайно організував через свій вебсайт “UkraineNow.org” сотні волонтерів з усього світу, щоб допомогти в евакуації тих, хто перебував у групі найбільшого ризику в Україні, зокрема дітей, людей похилого віку, та осіб з інвалідністю. Після лише двох днів із запуску платформи команда отримала 15 000 запитів на допомогу. Тоді стало зрозуміло, що ця ініціатива є критично необхідною (Rest of World, 2022).

Артур та його команда мала чимало задач перед собою: евакуація жителів з небезпечних зон, створення гуманітарного складу в Кракові та доставлення необхідних речей до України, пошук прихистку для біженців тощо. Не варто забувати, що команда “UkraineNow.org” теж мала свої сім’ї в Україні та вправно допомагала всім. Особливо у перші місяці війни, враховуючи випадки вибухів і

ракетних ударів у значних міських районах, головним завданням організації була евакуація людей із місць, постраждалих від обстрілів, і закріплення їх до волонтерів, які можуть допомогти постраждалим із транспортуванням. Відповідаючи на запити про допомогу, команда ретельно планувала і продовжує планувати безпечні маршрути та оцінює доступність місць (USA Today, 2022).

Варто зазначити, що “UkraineNow.org” є децентралізованою ініціативою з командою розосередженою по всьому світу та десяткам часових поясів, з головним засновником у США. Децентралізована організаційна структура передбачає, що вище керівництво делегує владу щодо прийняття певних рішень нижчим рівням в організації. Така методологія менеджменту забезпечує швидке реагування на виклики, беручи до уваги географію команди та необхідну швидкість прийняття рішень. Головна операційна команда містить в собі від 15 до 20 людей з базою волонтерів більше, ніж 2500 людей. Залучення волонтерів онлайн та офлайн через сучасні технології дозволяє команді “UkraineNow.org” допомагати Україні, перебуваючи в іншій частині світу.

3.2. Специфіка соціальної роботи з жертвами російської агресії в Україні (на основі аналізу робочих кейсів НУО “UKRAINENOW.ORG”)

Наразі організація займається декількома проєктами, закриваючи різні потреби людей, постраждалих від війни. Першопочатково “UkraineNow.org” фокусувалась саме на евакуації населення, яка було організовано наступним чином. По-перше, українські цивільні використовували онлайн-форми, щоб подавати свої запити про допомогу. Команда, яка знаходиться в Сполучених Штатах, отримує ці запити та розподіляє їх за автобусами, які були придбані або взяті в оренду за кошти, зібрані “UkraineNow.org”. Згодом водії зв’язуються з людьми, що хочуть виїхати та координується процес евакуації (BBC, 2022).

Ще один з проєктів “UkraineNow.org”, який би хотілось виділити, був створений у співпраці з “Footage Foundation” – FemSMS. Це мережа жіночого SMS-спілкування, яка має на меті забезпечити швидкий доступ до інформації та ресурсів для жінок, які перебувають у кризовому стані в Україні, особливо у світлі жорстоких нападів російських військ на цивільних осіб і жінок. Проєкт розсилає односторонні SMS-повідомлення з інформацією про запобігання торгівлі людьми, гарячі лінії та екстрені контакти. Першу серію повідомлень було розіслано в Україні на початку травня 2022 з планами розширити проєкт, щоб охопити жінок у зонах високого ризику по всьому регіону. Ініціатива має на меті надати емоційну підтримку, необхідну інформацію для забезпечення безпеки жінкам, які постраждали від військового насильства в Україні. Розширити можливості жінок і надати їм доступ до інформації, одночасно усуваючи травматичний вплив військових злочинів, скоєних проти них та їхніх сімей є головною мотивацією даного проєкту (Digital Journal, 2022).

Беручи до уваги особливості структури та різних ініціатив, якими опікується організація, було вирішено сфокусуватись та дослідити в деталях одну з них, а саме роботу команди кейс-менеджерів, що є основним методом соціальної роботи з жертвами російсько-української війни, які здійснюються НУО.

Команда кейс-менеджерів “UkraineNow.org” відіграє важливу роль у підтримці українських біженців у Мексиці та Сполучених Штатах. Завдяки цілодобовій онлайн-комунікації вони надають постійну допомогу зареєстрованим випадкам, гарантуючи, що біженці мають необхідну інформацію та ресурси, щоб успішно орієнтуватися в новому середовищі.

Кейс-менеджери “UkraineNow.org” працюють за позмінним графіком, що охоплює ранковий та вечірній час. Розклад дотримується системи 2 робочих дні на 2 вихідних. Ранкова зміна: 6:00-18:30 та нічна зміна: 18:00-6:30.

У наданій внутрішній інформації “UkraineNow.org” описано різні кейси надання допомоги особам, які її потребували. Допомога, яка надавалася в цих випадках, включала низку підтримки, таку як інформаційну допомогу, пошук житла, послуги перекладу, пошук спонсорів і допомога в процесі подання заяв.

Проаналізувавши 20 робочих кейсів, можна зробити висновок про види наданої допомоги у різних сферах. Основні види допомоги включали:

1. Інформаційна підтримка: надання інформації про різні питання, які стосуються міграції, пошуку житла, бізнесу та інших аспектів.
2. Фінансування спеціального велосипеда для дитини з ДЦП: надання фінансової допомоги для придбання спеціального обладнання.
3. Транспортне перевезення в США: організація евакуації до Каліфорнії та Нью-Йорка.
4. Переклад документів: надання допомоги у перекладі різних документів.
5. Пошук та бронювання квитків: допомога у пошуку доступних квитків для подорожей.
6. Міграційна підтримка: інформування про процедури перетину кордону та надання допомоги в оформленні міграційних документів.
7. Пошук спонсорів та допомога з подачі документів на програму United for Ukraine: підтримка у пошуку фінансування та допомога в оформленні документів для участі у програмі.
8. Допомога з Ковід-аналізами: пошук спонсорів та організація тестувань на коронавірус.
9. Організація щеплення: сприяння в організації процесу вакцинації.
10. Курси англійської мови: пошук доступних варіантів по локації клієнта.

Співпраця з відділом кадрів є ще одним важливим аспектом роботи кейс-менеджерів. Завдяки тісній співпраці з менеджером волонтерів вони мають доступ до важливої інформації, такої як наявність житла та контактні дані місцевих

волонтерів. Ця співпраця дає їм змогу об'єднати біженців із відповідними варіантами житла та забезпечити їм необхідну підтримку від членів організації, які знаходяться на потрібній локації.

Команда управління справами розуміє, що проблеми, з якими стикаються українські біженці, виходять за межі нагальних потреб у переселенні. Вони визнають, що біженцям може знадобитися допомога з додатковими завданнями, пов'язаними з різними відділами “UkraineNow.org”. Як наслідок, вони готові підтримувати інші відділи в організації, коли це необхідно, надаючи свій досвід і знання, щоб зробити внесок у загальну місію.

Відданість команди її роботи є неоціненною у наданні всебічної підтримки українським біженцям. Своїми зусиллями вони прагнуть полегшити тягар, з яким стикаються біженці, полегшити їх інтеграцію в нові громади та допомогти їм налагодити своє життя. Використовуючи ефективні системи, підтримуючи тісну співпрацю з командою відділу кадрів і розширюючи свою допомогу, крім нагальних потреб у переселенні, команда гарантує, що біженці отримають найкращу підтримку протягом усього шляху.

Вплив роботи кейс-менеджерів виходить за рамки логістики та практичності. Вони забезпечують людський контакт, пропонуючи емоційну підтримку біженцям, які пережили евакуацію та стрес. Ця емоційна підтримка в поєднанні з практичною допомогою, яку вони надають, допомагає біженцям долати виклики, з якими вони стикаються, і відчувати стабільність і надію на майбутнє.

Підсумовуючи досвід “UkraineNow.org” як НУО, яка працює з жертвами російсько-української війни, можемо констатувати, що специфіка соціальної роботи із цією категорією клієнтів соціальної роботи полягає у тому, що:

- провідним методом її реалізації є кейс-метод, що полягає у індивідуальному, невідкладному вирішенні викликів, з якими стикаються жертви війни, часто такі виклики є мультипрофільними;

- до найбільш поширених послуг, які отримують жертви російсько-української війни, можна віднести евакуації населення, надання йому психоемоційної підтримки та необхідної інформації для забезпечення безпеки; послуги перекладу, у т. ч. офіційних документів; міграційна консультація і допомога в пошуку житла;

- первинна взаємодія між клієнтами та організацією є дистанційною завдяки спеціальним програмним рішенням, надалі частина послуг теж може надаватися онлайн, лише частина з них потребує безпосередньої очної взаємодії, тоді як більшість випадків кейс-менеджери ведуть віддалено;

- розосередженість волонтерів, які пов'язані єдиною інформаційною базою (у нашому випадку – базою даних AirTable), дозволяє, з одного боку, оперативно ухвалювати рішення на місцях, не очікуючи погоджень від вищого керівництва; з іншого боку – мати постійний доступ до інформації щодо ресурсів та партнерів, які можуть бути корисними у задоволенні конкретного запиту;

- здебільшого такі організації працюють цілодобово, перебуваючи у постійному контакті між волонтерами.

3.3. Інструменталізація соціальної роботи онлайн з жертвами російсько-української війни

Наведені вище приклади демонструють різноманітну підтримку, яку пропонують людям у різних місцях, починаючи від практичної допомоги та закінчуючи емоційною підтримкою та логістикою. Така допомога була адаптована до конкретних потреб і обставин кожного кейсу з метою надання комплексної допомоги постраждалим. Щоб ефективно керувати своїми справами та бути в курсі статусу кожної справи, команда управління справами використовує базу даних *AirTable*. Ця база даних служить центральним сховищем, де записується та

регулярно оновлюється інформація про кожну справу, включаючи особисті дані та конкретні потреби. Підтримуючи точні та актуальні записи, команда гарантує, що вони можуть швидко та ефективно реагувати на потреби кожної людини.

Канали зв'язку, що використовуються у роботі кейс менеджерів:

- Основне спілкування з кейсами: Чати в Telegram
- Вторинний зв'язок: WhatsApp, Viber, електронні листи
- Внутрішня комунікація: Slack, WhatsApp, Zoom
- Додаткова комунікація: дзвінки в Telegram для спілкування з людьми, які вийшли з чатів або не відповіли

Нижче наведено стислий перелік інструментів, які використовує команда управління справами:

Google Forms – це інструмент для проведення опитувань, який доступний як частина безплатного вебнабору програм Google під назвою Google Docs Editors. Коли біженці потрапляли до Мексики або Штатів в аеропорту вони могли знайти QR код з посиланням на форму, у якій можна було подати запит на допомогу.

Miro board: Подібно до традиційної дошки, цей інструмент дає змогу відображати інформацію на спільному екрані, як-от текст і зображення, створювати карти та діаграми та співпрацювати з командою за допомогою візуальних шаблонів. Ця платформа використовувалась командою для створення таймлайну кейсу (відслідковування на якому етапі кожен клієнт), планування подальшої роботи та візуалізації важливої інформації в одному місці.

AirTable – онлайн база даних, дуже схожа до Excel-таблиць. Користуючись цим інструментом, команда зберігала інформацію по кожному кейсу у таблицях AirTable. Також тут була побудована велика база волонтерів та ресурсів відкрита для колаборації всередині команди, що дозволяло швидко та продуктивну роботу.

Zapier – інструмент, що дозволяє з'єднувати різні програми разом для створення автоматизованих робочих процесів. Zapier був підключений до Slack, що

автоматизував збір інформації з Google form. Тобто коли людина заповнювала форму з запитом на допомогу вся інформація автоматично зберігалась у каналі Slack, що дозволяло швидку реакцію на запит та одночасне інформування всіх учасників процесу.

Чати в Telegram: бесіди в Telegram слугували основним каналом зв'язку для взаємодії з біженцями. Ця платформа дозволяла обмінюватися повідомленнями в реальному часі, обмінюватися файлами та груповими обговореннями, дозволяючи команді надавати своєчасну допомогу, відповідати на запити та обмінюватися інформацією з окремими особами. Для цього був створений один корпоративний обліковий запис, через який кожен кейс-менеджер вів спілкування. Це допомагало уникнути плутанини та облегшувало перехід між робочими змінами, адже історія повідомлень була доступною для кожного кейс-менеджера.

Вторинні канали зв'язку: на додаток до чатів Telegram використовувалися вторинні канали зв'язку, такі як WhatsApp, Viber та електронні листи. Ці канали надавали альтернативні засоби зв'язку, забезпечуючи гнучкість і доступність для осіб, які, можливо, віддавали перевагу іншим платформам або мали певні комунікаційні переваги.

Внутрішні комунікаційні платформи:

Slack: команда “UkraineNow.org” використовувала Slack як внутрішню комунікаційну платформу. Slack дозволив членам команди співпрацювати, ділитися оновленнями, обговорювати справи та звертатися за допомогою до колег, сприяючи ефективній командній роботі та обміну інформацією.

Zoom Calls: Zoom calls використовувалися для віртуальних зустрічей і обговорень між членами організації. Ця платформа для відеоконференцій сприяла спілкуванню віч-на-віч, уможливлючи більш вичерпні обговорення, обмін інформацією та стратегії планування.

Робочий процес ранкової зміни відбувався наступним чином. Кейс-менеджери починають свою зміну о 6:00 (за українським часом). Вони входять у визначені платформи, такі як Telegram, WhatsApp і Viber, щоб перевірити наявність нових повідомлень або сповіщень із випадків.

Визначають пріоритетність справ на основі терміновості та відповідають на запити, надаючи необхідну інформацію чи допомогу. Якщо справа потребує додаткової підтримки, такої як переклад, пошук житла або допомога в подачі заявки, керівники справ координують роботу з відповідними членами команди або зовнішніми партнерами для задоволення потреб. Вони документують усі взаємодії та оновлення в базі даних AirTable, забезпечуючи точну та актуальну інформацію щодо кожного випадку. Протягом зміни кейс-менеджери підтримують постійний зв'язок із кейсами, надаючи емоційну та інформаційну підтримку. Внутрішня комунікація полегшується через Slack, де кейс-менеджери можуть співпрацювати, обговорювати випадки, звертатися за порадою до колег і ділитися оновленнями чи важливою інформацією. Якщо людина, що відправила звернення не відповідає або покинула чат, кейс-менеджери телефонують їй в Telegram, щоб зрозуміти чи допомога є актуальною.

Процес роботи в нічну зміну відбувався наступним чином. О 18:00 (за українським часом) працівники нічної зміни змінюють команду ранкової зміни. Вони виконують подібний робочий процес, як і ранкова зміна, перевіряючи канали зв'язку на наявність нових повідомлень і сповіщень. Волонтери продовжують надавати підтримку у випадках, забезпечуючи плавний перехід комунікації між змінами. Кейс-менеджери у нічну зміну також оновлюють базу даних AirTable останньою інформацією, забезпечуючи безперервність і комплексне ведення справ.

Під час передачі зміни кейс-менеджери, що залишилися, надають команді, що приходить, детальні нотатки про останні кейси, висвітлюючи будь-які критичні або поточні справи. Вони обговорюють важливі оновлення, виклики та співпрацюють,

щоб забезпечити плавну передачу обов'язків. Передача зміни може відбуватися через виклики Slack, WhatsApp або Zoom, залежно від характеру інформації та терміновості.

Протягом своїх змін керівники ведення справ ведуть точну документацію щодо взаємодії, наданої допомоги та будь-яких подій. Вони оновлюють базу даних AirTable із поточним статусом кожної справи, включаючи будь-які зміни в допомозі, домовленості про житло або вимогах до підтримки. Керівники справ створюють регулярні звіти, у яких підсумовуються прогрес, проблеми, з якими зіткнулися, і загальний вплив їхньої допомоги. Цими звітами можна поділитися з відповідними зацікавленими сторонами, керівниками груп або керівництвом для оцінки, зворотного зв'язку та вдосконалення процесу управління справами.

Команда управління справами регулярно оцінює свій робочий процес, канали зв'язку та стратегії реагування, щоб визначити сфери, які потрібно вдосконалити. Зворотний зв'язок і пропозиції від членів команди, кейсів та інших зацікавлених сторін враховуються для покращення процесу допомоги.

Увесь процес організації соціальної роботи, що здійснюється НУО, з жертвами російсько-української війни є алгоритмізованим та виглядає наступним чином. Підхід до ведення справ кейс менеджерів спрямований на вирішення унікальних обставин і надання належної підтримки та вказівок біженцям війни. У звіті буде зосереджено увагу на ключових кроках, пов'язаних із визначенням їхнього правового статусу, визначенням кінцевого пункту призначення в США, полегшенням у дорозі до місця проживання, а також допомоги з розрахунками та юридичними документами.

Визначення правового статусу клієнта здійснюється так:

- Визначення, чи має особа місце для проживання до моменту прийняття рішення про імміграцію. Оцінка потреби в тимчасовому житлі, якщо це необхідно.

- Перевірка наявності імміграційної візи або іншого документу, що дозволяє перебувати в США
- Перевірка статусу заявки на програму United for Ukraine, якщо це необхідно.
- Визначити, чи є у людини спонсор для надання підтримки під час імміграційного процесу.
- Допомога в процесі подання заявки на U4U та надання вказівок щодо необхідної документації.
- Слідкування за статусом програми. Повідомлення людину про будь-які оновлення чи зміни.

Визначення кінцевого пункту призначення в США полягає у наступному:

- Визначити, чи має ця особа контакт у США, який може надати підтримку та житло.
- Оцінка фінансової спроможності особи утримувати особисте житло.
- Визначення бажаного місця поселення, враховуючи варіанти житла та наявність.
- Звернення до потенційних господарів або партнерів по розміщенню, щоб отримати відповідне житло.
- Встановлення контакту з організаціями підтримки біженців у вибраному районі поселення, щоб використати наявні ресурси та мережі підтримки.

Остаточне імміграційне рішення та поїздка до місця проживання в США:

- Якщо імміграційне рішення позитивне, допомога особі в плануванні її поїздки до кінцевого пункту призначення.
- Надання матеріально-технічної підтримки, включаючи допомогу в організації поїздок і координацію з волонтерами, якщо це необхідно.
- Перевірка, обізнаності особи про необхідні проїзні документи та будь-які додаткові вимоги для в'їзду до США.

- Сприяння плавному переходу від імміграційного процесу до переїзду до домовленого помешкання.

Розрахунково-правові документи оформлюються наступним чином:

- Коли особа успішно зареєструється у наданому житлі, проведення її через процес отримання номера соціального страхування (SSN) і документа про дозвіл на роботу (EAD).
- Встановлення контакту із місцевими організаціями біженців та волонтерами в районі поселення, надаючи доступ до додаткової підтримки та ресурсів.
- Забезпечення постійної допомоги та спостереження, щоб переконатися, що особа добре адаптується та отримує необхідну підтримку для її інтеграції в місцеву громаду.

Таким чином, процес соціальної роботи з жертвами російсько-української війни, що реалізуються на базі НУО, є надзвичайно складним через мультипрофільність запитів клієнтів. Більшість інструментів, які застосовують агенти соціальної роботи, є цифровими: воно охоплюють як комунікативну складову процесу (WhatsApp, Viber, Telegram, Slack, Zoom), так і внутрішньо-організаційну (AirTable, Miro board, Google Forms), так і аналітичну (Slack). Усі процеси є алгоритмізованими, що дає змогу будь-якому волонтеру прийняти кейс та надати допомогу тому, хто її потребує.

Висновки до третього розділу

Процес кейс-менеджерства як основного метода соціальної роботи з жертвами російсько-української війни (на прикладі “UkraineNow.org”) передбачає комплексний підхід до розв’язання питання, позаяк охоплює питання міграції, правового статусу біженців, визначення кінцевого пункту призначення, полегшення їхньої подорожі до помешкання та допомоги з врегулюванням та юридичними документами. Дотримуючись цього структурованого процесу, кейс-менеджери можуть надавати індивідуальну підтримку особам відповідно до їхніх конкретних потреб і цілей, зрештою допомагаючи їм орієнтуватися в міграційному процесі та досягти успішного поселення в США. Регулярне спілкування, співпраця з відповідними зацікавленими сторонами та постійна оцінка прогресу окремих осіб є важливими компонентами цього підходу до ведення справ.

Команда кейс-менеджерів використовує низьку інструментів і каналів зв’язку, щоб сприяти ефективному веденню справ і підтримці осіб у їхньому імміграційному процесі. Ці інструменти були використані для забезпечення ефективної координації, спілкування та обміну інформацією між членами команди та особами, яким вони допомагали. Використовуючи інструменти описані у цьому розділі та канали зв’язку, кейс-менеджерів забезпечила ефективну комунікацію, спрощений обмін інформацією та ефективну координацію всередині команди та з особами, яким вона допомагала. Це сприяло безперебійному процесу ведення справи, дозволяючи команді задовольняти конкретні потреби кожної особи та надавати індивідуальну підтримку під час їхньої імміграційної подорожі.

ВИСНОВКИ

У ході нашого дипломного дослідження нами було розкрито особливості соціальної роботи з жертвами повномасштабної російсько-української війни, яку здійснюють міжнародні волонтерські організації.

Відповідно до першого завдання нами було визначено поняття жертви російсько-української війни як осіб, які зазнали прямого чи опосередкованого впливу російсько-українського воєнного конфлікту, зокрема тих, хто загинув, зазнав поранень та/або фізичного, сексуального чи психологічного насильства, зокрема, але не виключно внаслідок їх проживання/перебування в умовах воєнних дій, збройних конфліктів, тимчасової окупації, їх внутрішнього переміщення або переміщення за кордон, як наслідок залишення свого місця проживання/перебування у результаті або з метою уникнення негативних наслідків збройного конфлікту. Також нами було встановлено, що соціальне становище жертв російсько-української війни є складним і включає численні проблеми та потреби. Вони зазнають фізичних, емоційних, соціальних та економічних наслідків війни. Багато жертв втратили своє житло, зазнали травм або втратили родичів. Жертви повномасштабної російсько-української війни знаходяться у вразливому становищі, вони можуть стикатися зі зниженням якості життя, втратою засобів до існування, посттравматичним стресовим розладом та іншими проблемами.

Відповідно до другого завдання нами встановлено, що особливості соціальної роботи з особами, що постраждали внаслідок російської збройної агресії в Україні, полягають у тому, при її реалізації важливо використовувати різні підходи на різних рівнях, як у короткостроковій, так і в довгостроковій перспективі, що означає надання негайної допомоги під час екстерних ситуацій, а також усунення довгострокових наслідків. Нами було узагальнено, що ключовими напрямками соціальної роботи з жертвами війни є підтримка постраждалих сімей, допомога внутрішньо переміщеним особам, надання соціально-психологічної підтримки

жертвам насильства, зміщення соціальних програм у бік економічної перспективи та згуртованості громади, підготовка працівників до надзвичайних ситуацій, розв'язання питань благополуччя на звільнених територіях. Основними соціальними послугами, яких потребують жертви російсько-української війни, є надання медичної допомоги, забезпечення доступу до притулку, харчування та задоволення інших основних потреб. Крім того, соціальні працівники забезпечують психологічну підтримку та консультування, сприяють відновленню соціальних зв'язків та інтеграції постраждалих у суспільство.

Роль НУО в соціальній роботі із жертвами російсько-української війни є вагомим, позаяк вони відіграли вирішальну роль у наданні необхідної допомоги та підтримки постраждалому населенню: вони були зосереджені на наданні притулку, їжі, медичної допомоги та інших предметів першої необхідності тим, хто був змушений залишити свої домівки або не може повернутися через безперервну війну. Крім того, ці організації системно працювали над підвищенням обізнаності та мобілізацією ресурсів для задоволення нагальних потреб переміщених осіб та пом'якшення гуманітарної кризи в Україні.

Відповідно до третього завдання, аналізуючи діяльність “UkraineNow.org”, нами було встановлено, специфіка реалізації соціальної роботи з жертвами російсько-української війни у роботі міжнародних волонтерських організацій, полягає у наступному: провідним методом її реалізації є кейс-метод, а виклики, з якими стикаються жертви війни, часто є мультипрофільними; до найбільш поширених послуг, які отримують жертви російсько-української війни, можна віднести евакуацію населення, надання йому психоемоційної підтримки та необхідної інформації для забезпечення безпеки; послуги перекладу, у т. ч. офіційних документів; міграційне консультування і допомогу в пошуку житла; первинна взаємодія між клієнтами та організацією є дистанційною завдяки спеціальним програмним рішенням, надалі частина послуг теж може надаватися

онлайн, лише частина з них потребує безпосередньої очної взаємодії, тоді як більшість випадків кейс-менеджери ведуть віддалено; розосередженість волонтерів, які пов'язані єдиною інформаційною базою (у нашому випадку – базою даних AirTable), дозволяє, з одного боку, оперативно ухвалювати рішення на місцях, не очікуючи погоджень від вищого керівництва; з іншого боку – мати постійний доступ до інформації щодо ресурсів та партнерів, які можуть бути корисними у задоволенні конкретного запиту.

Крім того, специфікою соціальної роботи з жертвами російсько-української війни у роботі міжнародних волонтерських організацій є її відділена / онлайн-реалізація, яка полягає у використанні цифрових технологій та інтернету для надання соціальних послуг та підтримки клієнтів. Онлайн-платформи дозволяють соціальним працівникам надавати клієнтам доступ до різноманітних ресурсів, інформації та підтримки через вебсайти, онлайн-бази даних, соціальні мережі та інші інструменти. Онлайн соціальна робота дозволяє працювати з жертвами війни, які знаходяться у віддалених або небезпечних регіонах. Це забезпечує доступність послуг та можливість отримати підтримку, навіть якщо прямий контакт неможливий, а також це сприяє безперебійному обміну інформацією та забезпечує індивідуальну підтримку для кожного клієнта.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

- Алексеевко, Т. Ф. (2018). Проблеми вимушених переселенців в Україні як феномен біфуркації ціннісних смислів реального життя і соціального виховання. *Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М.П. Драгоманова*. Вип. 24(2). С. 174-180.
<https://enpuir.npu.edu.ua/handle/123456789/19822>
- Б'янка, Г. Г. (2022). Значення волонтерської діяльності для суспільства в умовах війни з росією. *Наукові записки. Серія "Психолого-педагогічні науки" (Ніжинський державний університет імені Миколи Гоголя)*. Вип. 1. С. 8-12.
- Балачина, Е., & Джур, О. (2022). Організація діяльності волонтерських організацій в умовах війни. *Економічні горизонти*. Вип. 22(4). С. 89-97.
<http://eh.udpu.edu.ua/article/view/267021/264315>
- Бірюкова, М., Рущенко, І., Ляшенко, Н., & Григор'єва, С. (2022). Біженці і внутрішньо-переміщені особи російсько-української війни: соціальні характеристики й практики. *Науково-теоретичний альманах Грані*, 25(6), 143–156. <https://doi.org/10.15421/172282>
- Жертви війни / С. І. Грабовський // Енциклопедія Сучасної України [Електронний ресурс] /
- Караман, О., & Юрків, Я. (2019). Соціальні характеристики дітей і молоді-жертв гібридної війни на сході України. *Вісник ЛНУ імені Тараса Шевченка*. Вип. 1 (324) березень. - Ч. 1. - С.14-2.
- Кизименко, Л. Д., & Бедна, Л. М. (2011). *Словник-довідник соціального працівника*. Ipp.lp.edu.ua. <http://ipp.lp.edu.ua/Library/004/004.html#c>
- Конончук, А. І. (2022). Внутрішньо переміщені особи: соціальні аспекти проблем і шляхи їх вирішення. – *Соціологія та соціальна робота в умовах національних та регіональних викликів*. С.49-50.

- Кравченко, О. (2022). Social work in the community in the conditions of war. *Zeszyty Naukowe Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej Im. Witelona W Legnicy*, 1(42), 63–70. <https://doi.org/10.5604/01.3001.0015.8922>
- Нечипорук, Л. (2023). Міжсекторна взаємодія у наданні соціальних послуг в умовах війни. *Теорія та практика управління соціальними системами*. 2022. Вип.4. С. 65–74.
- Редкол.: І. М. Дзюба, А. І. Жуковський, М. Г. Железняк [та ін.] ; НАН України, НТШ. – К. : Інститут енциклопедичних досліджень НАН України, 2009.
- Савицький , В. І. (2011). Особливості військової соціальної роботи з різними категоріями клієнтів. *Вісник НТУУ "КПІ". Політологія. Соціологія. Право : збірник наукових праць*. Вип. 1 (9). – С. 131–137
- Семигіна, Т. (2022). *Уроки війни, (не) вивчені вітчизняною соціальною роботою*. Традиційні та іноваційні підходи до наукових досліджень. Матеріали до наукової конференції. С. 47–49. https://www.researchgate.net/profile/Tetyana-Semigina/publication/363769961_Uroki_vijni_ne_vivceni_vitciznanou_socialnou_robotou/links/632d6b6765ba23525691faa0/Uroki-vijni-ne-vivceni-vitciznanou-socialnou-robotou.pdf
- Сенаторова О. В. (2008). Права людини і збройні конфлікти: навчальний посібник. Київ: ФОП Голембовська О. О., Київ. 208 с.
- Список “Пов’язані документи (268-2017-п)” / Законодавство України. (2023). Офіційний вебпортал парламенту України. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/1466277>
- Степанова, Е. Р. (2023). *Економіка економіка праці та соціальна політика*. http://repository.hneu.edu.ua/bitstream/123456789/29213/1/%D0%A1%D1%82%D0%B5%D0%BF%D0%B0%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B0_%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%8F.pdf

- Чайка, І. Ю., & Бондаренко, І. Ю. (2019). Особливості соціальної роботи з ветеранами антитерористичної операції в Україні в державних організаціях соціальної сфери. *Теорія та практика сучасної психології*. Вип. 2. С. 177-183. http://www.tpsp-journal.kpu.zp.ua/archive/2_2019/part_1/2-1_2019.pdf#page=177
- «initiative, n.». *Oxford Advanced Learner's Dictionary*. Online. 2023. Oxford University Press. <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/initiative?q=initiative>
- «victim, n.». *OED Online*. July 2018. Oxford University Press. <http://www.oed.com/view/Entry/223196?rskey=qNHu5Z&result=1>
- A. Gillette. (1972). *Aims and organization of voluntary service by youth, Community Development*. pp. 99–129.
- Accesswire. (2022, May 3). *Footage Foundation Joins with Partners to Launch SMS Communications Network for Women at Risk of Gender Based Violence in Ukraine*. Digital Journal. <https://www.digitaljournal.com/pr/footage-foundation-joins-with-partners-to-launch-sms-communications-network-for-women-at-risk-of-gender-based-violence-in-ukraine>
- Anjum, G., Aziz, M., & Hamid, H. K. (2023). *Life and mental health in limbo of the Ukraine war: How can helpers assist civilians, asylum seekers and refugees affected by the war?*. *Frontiers in Psychology*, 14.
- B. J. Lough. (2012). *Participatory research on the contributions of international volunteerism in Kenya: Provisional results*. International FORUM on Development Service, Fitzroy, Australia.
- Brandt, M.G. (1998). *Local Nonprofit Organizations at Work: A composite vision of a community presence on the World Wide Web*. Online: <http://www.uwm.edu/People/mbrandt/toc.htm>.

- Bridgeland, J. M., Wofford, H. K., Quigley, F. F. & Milano, J. A. (2011). *A call to peace: Perspectives of volunteers on the Peace Corps at 50*. Civic Enterprises, National Peace Corps Association.
- Brozmanova, A., & Stachon, M. (2014). *Volunteering in the context of social work—historical connection and perspectives*. *Historia i Polityka*, (12 (19)), 97-110.
- Byrska, O. (2022). *Civil Crisis Management in Poland: The First Weeks of the Relief in Russian War on Ukraine*. *Journal of Genocide Research*, DOI: [10.1080/14623528.2022.2079196](https://doi.org/10.1080/14623528.2022.2079196)
- Chambon, A. (2013). *Recognizing the other, understanding the other: A brief history of social work and otherness*. *Nordic Social Work Research*, 3(2), 120-129.
- Chambon, A., Marjorie J., & Winckler, J. (2011). *The Material Presence of Early Social Work: The Practice of the Archive*. *British Journal of Social Work* 41 (4): 625–644.
- Cieslak, M., & Gerken, T. (2022, March 19). Ukraine: How crowdsourcing is rescuing people from the war zone. *BBC News*. <https://www.bbc.com/news/technology-60785339>
- Devereux, P. (2010). *International volunteers: cheap help or transformational solidarity toward sustainable development*. Murdoch University.
- Dickinson, P. (2023, February 14). *ECHR ruling confirms Russian invasion of Ukraine began in 2014*. Atlantic Council. <https://www.atlanticcouncil.org/blogs/ukrainealert/echr-ruling-confirms-russian-invasion-of-ukraine-began-in-2014/>
- Dokalenko, V. (2022). Взаємодія між органами публічної влади та інститутами громадянського суспільства в Україні в умовах широкомасштабної війни. *Public Administration and Regional Development*, 15, 87–103. <https://doi.org/10.34132/pard2022.15.04>
- Douhan, A. F. (2015). International organizations and settlement of the conflict in Ukraine. *Heidelberg Journal of International Law*, 75(1), 195-214.

- Feagin, J., Orum, A., & Sjoberg, G. (Eds.). (1991). *A case for case study*. Chapel Hill, NC: University of North Carolina Press.
- Finn, J. (1999). Seeking Volunteers and Contributions: An exploratory study of nonprofit agencies on the Internet. *Journal of Technology in Human Services*, 15(4) 24-38.
- Hecht, L. (2019). *Victims of War* [Thesis]. International Organization for Migration.
- (2022). *7.1 Million People Displaced by the War in Ukraine*. IOM Survey.
- Köngeter, S. (2011). *The Settlement Movement and the Division of Society*. Paper delivered at the 2011 annual meeting of the Canadian Association of Social Work Educators, Fredericton, NB, Canada.
- Lai, K., & Toliashvili, B. (2010). Community-based programme for war-affected children: The case of Georgia. *Social Work and Social Policy in Transition*, 1(2), 92–118.
- Lavalette, M., & Ioakimidis, V. (2016). “Popular” social work in extremis: Two case studies on collective welfare responses to social crisis situations. *Pradžia*, 3. Retrieved from <http://www.zurnalai.vu.lt>
- Lough, B. J. (2015). The evolution of international volunteering. *Bonn: United Nations Volunteers*.
- Meals, clothes and shelter: How the world is helping Ukrainian refugees*. (n.d.). Usa Today. Retrieved June 1, 2023, from <https://eu.usatoday.com/story/life/humankind/2022/03/02/refugees-ukraine-shelter-poland-romania/9330890002/>
- Pew Research Center. (2016). *Number of Refugees to Europe Surges to Record 1.3 Million in 2015*.
- Pinkau, I. (1977). *Service for development: An evaluation of development services and their cooperative relationships*. Volume I. Washington D.C.: Agency for International Development.

- Ramon, S., & Maglajlic, A. (2012). Social work, political conflict and displacement. *The sage handbook of international social work*. London: Sage, 311–324.
- Razom.(2023). About Us. <https://www.razomforukraine.org/about-us/> Refugees Operational Data Portal by UNHCR, 21 April 2022,
- Smith, D. H., & Elkin, F. (1981). *Volunteers, voluntary associations, and development: An introduction*. *Int. J. Comp. Sociol.*, vol. 21, no. 3–4, pp. 151–162.
- Stake, R. (1995). *The art of case research*. Newbury Park, CA: Sage Publications.
- Tetyana Semigina (2019) Frustrations or moving forward? Ukrainian social work within the ‘hybrid war’ context, *European Journal of Social Work*, 22:3, 446-457, DOI: 10.1080/13691457.2017.1366432
- Thyer, B. A. (2012). The scientific value of qualitative research for social work. *Qualitative Social Work*, 11(2), 115-125.
- Tkachuk, I. (2022). The role of non-governmental organizations in the russian-ukrainian war: financial aspect. *Black Sea Economic Studies*, 76. <https://doi.org/10.32782/bses.76-33>
- Ukraine’s tech community rallies to support refugees and battle misinformation*. (2022, February 28). Rest of World. <https://restofworld.org/2022/ukraines-tech-community-rallies-to-support-refugees-and-battle-misinformation/>
- UkraineNow.org. (2022). *Help Ukraine*. Available online: <https://www.ukrainenow.org> (accessed on 19 May 2023).
- UNHCR Ukraine Situation (2022). Available online: <https://reporting.unhcr.org/ukraine-situation> (accessed on 19 May 2023).
- United Nations Volunteers. (1985). *History and concept*. Geneva: United Nations Volunteers.
- UNITED24. (2023). *The initiative of the President of Ukraine*. Available online: <https://u24.gov.ua/about> (accessed on 19 May 2023).

- Weisser, R. A. (2022). A near-real-time analysis of societal responses to Ukrainian refugee migration in Europe. *International Migration*.
- Wilkinson, Richard G., & E. Kate Pickett. (2009). Income Inequality and Population Health: A Review and Explanation of the Evidence. *Social Science & Medicine* 62 (7): 1768–1784.
- Woods, D. E. (1971). *Volunteers in community development*. Paris: Coordinating Committee for International Voluntary Service, UNESCO.
- World Health Organization (WHO) Preventing Violent Conflict-The Search for Political Will, Strategies and Effective Tools. Available online: <https://www.who.int/hac/techguidance/hbp/Conflict.pdf> (accessed on 18 May 2023).
- Yevdokymova, I. (2022). Social work in Ukraine: problems and trends of development in the pre-war period and during the war with Russia. “Yevdokymova, I. (2022). *Social work in Ukraine: problems and trends of development in the pre-war period and during the war with Russia*. “The interdisciplinary online collection of scientific works on sociology and social work,” 12, 6–13. <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2022-12-01>,” 12, 6–13. <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2022-12-01>