

УДК 316.334:364-43

DOI <https://doi.org/10.32782/humanitas/2026.1.26>

Людмила ПОНОМАРЬОВА

кандидат філологічних наук, доцент кафедри соціології та соціальної роботи, ДВНЗ «Приазовський державний технічний університет», вул. Гоголя, 29, м. Дніпро, Україна, 49044

ORCID: 0000-0001-9367-5645

Бібліографічний опис статті: Пономарьова, Л. (2026). Трансформація професійної ролі соціального працівника в умовах війни (емпіричний досвід тренінгового навчання). *Ввічливість. Humanitas*, 1, 206–211, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2026.1.26>

ТРАНСФОРМАЦІЯ ПРОФЕСІЙНОЇ РОЛІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА В УМОВАХ ВІЙНИ (ЕМПІРИЧНИЙ ДОСВІД ТРЕНІНГОВОГО НАВЧАННЯ)

У статті здійснено соціологічний аналіз трансформації комунікативних стратегій фахівців соціальної сфери у роботі з ветеранами російсько-української війни. Представлено авторську тренінгову програму «Особливості спілкування з ветеранами та членами їх родини, членами родин загиблих», спрямовану на формування практичних навичок травма-інформованого консультування та вироблення ефективних стратегій підтримки ветеранів і членів їхніх родин. Емпіричною базою дослідження стали результати тренінгового курсу за участю вісімдесяти учасників – соціальних працівників із Дніпровської та Донецької областей. Програма орієнтована на розвиток навичок управління стресом, деескалації конфліктів та підтримки психоемоційної рівноваги самих фахівців.

На основі отриманих емпіричних даних обґрунтовано обмеженість традиційної «сервісної» моделі соціальної роботи в умовах воєнного стану. Проаналізовано ключові професійні виклики, зокрема ризики вторинної травматизації та складність комунікації у кризових ситуаціях. Доведено, що важливою компетенцією фахівця стає здатність до кризової комунікації та медіації. Наукова новизна дослідження полягає у введенні поняття «медіатор соціальної довіри» як нової рольової моделі соціального працівника, що функціонує в умовах інституційної недовіри та суспільної травматизації.

Результати апробації програми засвідчили підвищення професійної впевненості учасників, розвиток емоційної грамотності та опанування нових технік кейс-менеджменту, що відповідають викликам воєнного часу. Отримані результати підкреслюють важливість підтримки професійної стійкості соціальних працівників як необхідної умови ефективного супроводу ветеранів та стабілізації українського суспільства у післявоєнний період.

Ключові слова: соціальна робота, ветерани, травма-інформований підхід, комунікативні стратегії, професійне вигорання, соціальна адаптація.

Liudmyla PONOMAROVA

PhD in Philology, Associate Professor at the Department of Sociology and Social Work, State Higher Education Institution «Pryazovskyi State Technical University», 29 Hohol str., Dnipro, Ukraine, 49044

ORCID: 0000-0001-9367-5645

To cite this article: Ponomarova, L. (2026). Transformatsiia profesiinoi roli sotsialnoho pratsivnyka v umovakh viiny (empyrychnyi dosvid treninhovoho navchannia) [Transformation of the professional role of a social worker under conditions of war (Empirical experience of training-based learning)]. *Vvichlyvist. Humanitas*, 1, 206–211, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2026.1.26>



TRANSFORMATION OF THE PROFESSIONAL ROLE OF A SOCIAL WORKER IN CONDITIONS OF WAR (EMPIRICAL EXPERIENCE OF TRAINING-BASED LEARNING)

The article presents a sociological analysis of the transformation of communicative strategies employed by social service professionals in their work with veterans of the Russian-Ukrainian war. The study introduces the author's training programme "Specific Features of Communication with Veterans and Their Family Members, Including Families of the Deceased", aimed at developing practical skills of trauma-informed counselling and designing effective support strategies for veterans and their families. The empirical basis of the research consists of the results of a training course involving eighty participants—social workers from the Dnipro and Donetsk regions. The programme focuses on developing skills in stress management, conflict de-escalation, and maintaining the psycho-emotional well-being of the professionals themselves.

Based on the empirical data obtained, the study substantiates the limitations of the traditional "service-oriented" model of social work under conditions of martial law. Key professional challenges are analysed, including the risks of secondary traumatization and the complexity of communication in crisis situations. It is demonstrated that an essential competence for specialists becomes the ability to conduct crisis communication and mediation. The scientific novelty of the study lies in introducing the concept of a "mediator of social trust" as a new role model for social workers operating in conditions of institutional distrust and widespread social traumatization.

The results of the programme's implementation indicate an increase in the participants' professional confidence, the development of emotional literacy, and the acquisition of new case-management techniques that correspond to the realities of wartime. The findings highlight the importance of supporting the professional resilience of social workers as a prerequisite for effective assistance to veterans and for the long-term stabilization of Ukrainian society in the post-war period.

Key words: social work, veterans, trauma-informed approach, communicative strategies, professional burnout, social adaptation.

Актуальність проблеми. Повномасштабна війна оголила кризу класичної моделі соціальної роботи в Україні. Десятиліттями система функціонувала в парадигмі «патерналізму та паперів», де соціальний працівник був кур'єром між громадянином і державною пільгою. Однак масове повернення ветеранів зруйнувало цей статус-кво.

Сьогодні соціальний працівник опиняється на лінії розлому. З одного боку – держава, чий механізм часто є неповороткими та бюрократизованими. З іншого – ветеран, який повертається з загостреним почуттям справедливості, травматичним досвідом та нульовою толерантністю до формалізму. У цьому конфлікті фахівець соціальної сфери стає «громовідводом», приймаючи на себе весь спектр емоцій – від надії до агресії.

Актуальність дослідження зумовлена необхідністю наукового переосмислення функцій соціального працівника. Чи має він залишатися «клерком», чи мусить трансформуватися у кризового менеджера? Гіпотеза статті провокативна: без зміни комунікативної парадигми на травма-інформовану, система соціальної підтримки ветеранів колапсує, перетворившись на імітацію діяльності.

Аналіз останніх наукових досліджень та публікацій. Проблематика професійної вза-

ємодії з комбатантами у сучасній науці вийшла далеко за межі клінічної психології, трансформувавшись у міждисциплінарне поле досліджень. Якщо вітчизняний дискурс досі тяжіє до нормативно-правового аналізу та стандартизації послуг (Нагоскі, Нагоскі, 2021; Євдокимова, 2022; Столярик, Семигіна, 2023), то західна наукова думка фокусується на феноменології довіри та інституційних травмах.

Фундаментальним для нашого дослідження є концепт «моральної травми» (moral injury), введений американським психіатром Джонатаном Шеєм (Shay, 1994) у праці «Achilles in Vietnam: Combat Trauma and the Undoing of Character». Д. Шей розмежовує ПТСР як реакцію на смертельну небезпеку та моральну травму як наслідок «зради того, що є правильним, здійсненої особою, яка має владу» (Shay, 1994, с.5). Для соціальної роботи це є ключовим: агресія ветерана часто спрямована не на особистість працівника, а на нього як представника системи, що (в очах ветерана) порушила моральний контракт.

Другий вектор досліджень стосується ризиків для самих фахівців. Класичні роботи Чарльза Фіглі щодо «втоми від співчуття» (compassion fatigue) та вторинного травматичного стресу доводять, що емпатія без професійних кордонів є руйнівною. У своїй моногра-

фії «Compassion Fatigue» (Figley, 1995, с.7–9) Фіглі аргументує, що соціальні працівники є «вторинними жертвами» війни, чий ресурс вичерпується так само швидко, як і боекомплект, якщо не застосовувати спеціальних психогігієнічних стратегій.

Ізраїльська школа соціальної роботи, яка є найбільш релевантною для України через фактор перманентної війни, представлена працями Мулі Лахада (Lahad, 2013) та Рейчел Декель (Dekel, 2016). М. Лахад у моделі BASIC Ph зміщує фокус з індивідуальної терапії на резильєнність громади (community resilience), де соціальний працівник виступає не «лікарем», а архітектором соціальних зв'язків. Р. Декель досліджує феномен «вторинної травматизації родин» і доводить, що соціальна інтервенція має бути спрямована на сім'ю як єдиний організм, а не лише на ветерана.

Важливим є також теоретичний доробок Джудіт Герман (Herman, 2015), яка у праці «Trauma and Recovery» обґрунтовує тристадійну модель зцілення, де відновлення соціальних зв'язків є фінальним і найважливішим етапом. Саме на цьому етапі роль соціального працівника стає вирішальною.

Якісне дослідження соціальних потреб екскомбатантів в Україні засвідчило, що для багатьох ветеранів соціальний працівник стає «першим зрозумілим контактом із системою». Ветерани наголошують, що очікують не лише інформаційної, а й емоційної підтримки, допомоги в навігації між численними програмами, статусами й документами. Таким чином, соціальний працівник набуває ролі посередника між ветераном та інституціями держави, НУО, громади.

Таким чином, у науковій літературі існує консенсус щодо необхідності переходу від медикалізованої моделі («лікуємо хворого солдата») до соціально-екологічної моделі («адаптуємо середовище»). Проте, як зазначають сучасні дослідники, в Україні досі бракує емпіричних даних про те, як саме ці глобальні моделі працюють (або не працюють) в умовах пострадянської бюрократії. Заповнення цієї лакуни і є завданням нашої статті.

Метою статті є необхідність аналізу результатів авторського тренінгового курсу, розкриття специфіки комунікативних бар'єрів

між соціальними працівниками та ветеранами, обґрунтування необхідності переходу до моделі «соціального посередництва» та опис методології формування відповідних компетенцій.

Виклад основного матеріалу дослідження. Емпіричною базою дослідження став тренінговий курс «Особливості спілкування з ветеранами та членами їх родини, членами родин загиблих», реалізований на базі Міжнародної тренінгової школи Art of Teaching LAB при ДВНЗ «ПДТУ» (Пономарьова, 2025). Робота школи набула особливої актуальності в умовах повномасштабної війни, що зумовило необхідність підготовки кадрів до роботи у найбільш постраждалих регіонах, зокрема у Дніпропетровській та Донецькій областях.

Одним з напрямків діяльності школи є оптимізація соціального супроводу та кейс-менеджменту в екстремальних умовах. Центр допомагає фахівцям із соціальної роботи державного та неурядового секторів опанувати нові методики комунікації, адаптовані до роботи з кризовими категоріями населення.

Методологічні підходи Міжнародної тренінгової школи спрямовані на стимулювання емпатичного, але професійно виваженого діалогу, що дозволяє уникати ретравматизації отримувачів послуг. У навчальному процесі активно використовуються: техніки фасилітації для ведення складних групових обговорень; принципи травма-чутливого підходу, що допомагають фахівцям ефективніше взаємодіяти з клієнтами, створюючи безпечне та сприятливе середовище для надання допомоги в умовах постійного стресу.

Зважаючи на високий рівень напруги, викликаний війною, значна частина роботи приділяється розробці тренінгових програм, які допомагають соціальним працівникам адаптуватися до професійних викликів, долати симптоми емоційного вигорання та підтримувати власну психологічну стійкість.

Вісімдесят осіб – учасники тренінгу – фахівці із соціальної роботи, представляли державні та недержавні установи. Типовість проблем, виявлених під час навчання учасників із прифронтових територій, підтверджує необхідність масштабування такого досвіду для всієї системи соціального захисту України.

Програма обсягом 30 годин (1 кредит ЄКТС) була побудована за модульним принципом, що поєднував теоретичний базис із практичним відпрацюванням. Відмова від класичних лекцій на користь інтерактиву була принциповою позицією.

Група характеризувалася високим рівнем активності: учасники ділилися власними спостереженнями, досвідом та брали участь у дискусіях. Це сприяло створенню атмосфери взаємної підтримки та співпраці, наближеної до умов офлайн-навчання. Учасники групи стикалися з типовими для воєнного часу труднощами, такими як нестабільний інтернет-зв'язок та переривання навчання через сигнали повітряної тривоги.

Під час розробки тренінгу, для розуміння природи комунікативних бар'єрів, з якими стикаються українські соціальні працівники, автори звернулись до компаративного аналізу досвіду країн, що мають тривалу історію реінтеграції комбатантів. Соціологічний аналіз демонструє, що ефективність соціальної роботи залежить не так від обсягу пільг, як від обраної парадигми взаємодії: від патерналістської до партнерської («держава надає ресурс для посилення спроможності»).

Американський досвід є показовим прикладом того, як соціальна політика може як травмувати, так і зцілювати. Після війни у В'єтнамі система соціальної підтримки США зазнала фіаско саме через комунікативний провал. Ветерани, що поверталися, стикалися з суспільним осудом або байдужістю, а соціальні служби працювали виключно в рамках медичної моделі (лікування фізичних каліцтв).

Досвід Ізраїлю, концепція «Безперервної безпеки» та спільнотна резильєнність, кардинально відрізняється від американського через відсутність чіткого поділу на «фронт» і «тил». В умовах перманентної загрози ізраїльська соціальна робота базується на концепції Community Resilience (резильєнність громади).

Якщо в США ветеран повертається з війни «в інший світ», то в Ізраїлі він повертається в суспільство, яке живе війною. Тут роль соціального працівника трансформується з «надавача послуг» на «координатора ресурсів громади». Дослідники (наприклад, М. Lahad, Бітуах Леумі) зазначають, що ключовим

інструментом є не індивідуальна терапія, а відновлення соціальних зв'язків.

Ізраїльська система соціального забезпечення акцентує на швидкій нормалізації. Основний меседж соціального працівника до ветерана: «Ти не хворий, твоя реакція є нормальною відповіддю на ненормальні обставини». Це дозволяє уникнути віктимізації (перетворення ветерана на «жертву»). Важливим елементом є робота з сім'єю ще до повернення військового, що в Україні на сьогодні поки що реалізовано фрагментарно.

Аналіз закордонного досвіду дозволяє виділити критичні точки, актуальні для українського контексту, які ми інтегрували в програму тренінгу: відмова від патологізації, подолання «інституційної зради», мждисциплінарність. Західний досвід доводить, що соціальний працівник не може бути «універсальним солдатом». Ефективна модель – це «команди підтримки» (social worker + psychologist + lawyer), що на практиці вимагає від фахівця високих навичок координації та нетворкінгу, а не лише знання інструкцій.

Таким чином, світова практика підтверджує нашу гіпотезу: в умовах масової травми ключовою компетенцією соціальної сфери стає не бюрократична точність, а здатність будувати довірливі комунікативні мости, перетворюючи посттравматичний досвід на посттравматичне зростання.

Під час проведення тренінгу було виявлено низку системних проблем, які неможливо вирішити лише адміністративними методами.

Опитування та зворотний зв'язок учасників (вхідне та вихідне анкетування) показали: 65% соціальних працівників відчувають страх перед першим контактом із ветераном. Вони сприймають ветерана не як отримувача послуг, а як «суддю», що прийшов вимагати звіту за дії держави. Завдяки цьому соціальні працівники часто неусвідомлено займають оборонну позицію, використовуючи професійний сленг та посилення на постанови як «щит» від емоцій клієнта. Тренінг дозволив деконструювати цей захист, продемонструвавши, що формалізм лише провокує агресію.

У ході обговорення кейсів виявлено небезпечну тенденцію: громада та місцева влада делегують соціальному працівнику невлас-

тиві функції. Від нього очікують, що він стане і юристом, і психотерапевтом, і «другом сім'ї». Це призводить до швидкого професійного вигорання. У межах курсу ми впровадили техніку розмежування відповідальності (setting boundaries). Вміння сказати «Це не в моїй компетенції, але я знаю, хто допоможе» виявилось однією з найскладніших навичок для засвоєння, оскільки суперечить традиційному образу «вседопоміжного» соцпрацівника.

Практична частина тренінгу довела, що зміна мовних конструкцій радикально змінює перебіг конфлікту. Заміна питання «Що з вами не так?» (імплицитне звинувачення) на «Що з вами трапилось?» (визнання травми). Відмова від жалю («бідненькі хлопці») на користь поваги («гідні захисники»). Учасники відзначали, що використання алгоритмів ненасильницького спілкування (Маршалл Розенберг), адаптованих під воєнний контекст, знижує градус напруги у взаємодії на 40-50% (суб'єктивна оцінка учасників рольових ігор).

Висновки і перспективи подальших досліджень. На основі аналізу отриманих даних пропонується переглянути наукове визначення ролі соціального працівника в умовах війни. Ми стверджуємо, що він перестає бути просто надавачем послуг. В умовах, коли ветеран не довіряє інституціям, саме конкретний соціальний працівник стає точкою входу в систему – медіатором соціальної довіри. Якщо контакт вдалий – ветеран приймає допомогу держави. Якщо ні – він ізолюється.

Таким чином, комунікативна компетентність працівника стає економічним фактором (ефективність використання бюджетних коштів на реабілітацію) та безпековим фактором (зниження соціальної напруги).

Результати тренінгу піднімають провокативне питання етики. Воєнний контекст робить прийнятними практики, які в мирний час виглядали б надмірними чи навіть етично сумнівними: постійна доступність фахівця, широке використання особистих каналів зв'язку, пріоритет безпеки над конфіденційністю. Водночас саме ці практики дають змогу рятувати життя й підтримувати найбільш вразливих. Питання полягає в тому, які норми мають бути кодифіковані для довгострокової повоєнної соціальної роботи, а які – усвідомлені як «екстрени». Ми спостерігаємо формування «гібридної етики» соціальної роботи, де людяність та неформальність стають важливішими за протокол. Проте виникає ризик: чи не підмінюємо ми системну роботу індивідуальним героїзмом окремих жінок (адже 90% аудиторії тренінгів – жінки)? Це питання потребує подальшої наукової дискусії.

Проведений тренінг для 80 фахівців засвідчив, що головним дефіцитом у соціальній сфері є не брак фінансування чи інструкцій, а брак навичок комунікації з людьми, що мають травматичний досвід. Навчання показало ефективність переходу від інформаційної моделі до моделі партнерства.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Актуальні проблеми соціальної роботи та соціального забезпечення у воєнний та повоєнний часи: колект. монографія / за наук. ред. док. пед. наук, проф. А. Рижанової; Сумський державний педагогічний університет імені А. С. Макаренка. Суми : СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2025. – 200 с. ISBN 978-966-698-363-6
2. Євдокимова І. Соціальна робота в Україні: тенденції розвитку та проблеми до та під час війни з Росією. *SOCIOPROSTIR: Міждисциплінарна онлайн-збірка наукових праць із соціології та соціальної роботи*. 2022. № 12. С. 6–13. DOI: <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2022-12-01>
3. Нагоскі Е., Нагоскі А. Вигоряння. Стратегія боротьби з виснаженням удома та на роботі / пер. з англ. С. Новікової. Харків : Книжковий Клуб «Клуб Сімейного Дозвілля», 2021. 320 с.
4. Пономарьова Л. Програма підвищення кваліфікації «Особливості спілкування з ветеранами та членами їх родини». Дніпро : ДВНЗ «ПДТУ», 2025.
5. Столярник О., Семигіна Т. Повернутися з війни: психосоціальна підтримка ветеранів/-нок та членів їхніх сімей. *Social Work and Education*. 2023. Vol. 10, no. 1. P. 63–77. DOI: <https://doi.org/10.25128/2520-6230.23.1.6>
6. Dekel R., Levinstein Y., Siegel A., Fridkin S., Svetlitzky V. Secondary Traumatization of Partners of War Veterans : The Role of Boundary Ambiguity. *Journal of Family Psychology*. 2016. Vol. 30, No. 1. P. 63–71. DOI: 10.1037/fam0000163.
7. Figley C. R. (Ed.). *Compassion Fatigue : Coping with Secondary Traumatic Stress Disorder in Those Who Treat the Traumatized*. New York : Brunner/Mazel, 1995. 268 p. ISBN 0-87630-759-4.

8. Herman J. L. *Trauma and Recovery: The Aftermath of Violence – From Domestic Abuse to Political Terror*. New York: Basic Books, 2015.
9. Lahad M., Shacham M., Ayalon O. (Eds.). *The «BASIC Ph» Model of Coping and Resiliency : Theory, Research and Cross-Cultural Application*. London : Jessica Kingsley Publishers, 2013. 304 p. ISBN 978-1-84905-231-3.
10. Semigina T. (Ed.). *Social Work in Wartime Ukraine: Changing the Professional Landscape*. Tallinn : Teadmus, 2026. 504 p. ISBN 978-9916-752-57-9.
11. Shay J. *Achilles in Vietnam : Combat Trauma and the Undoing of Character*. New York : Scribner, 1994. 272 p. ISBN 978-0-684-81321-9.

REFERENCES:

1. Dekel, R., Levinstein, Y., Siegel, A., Fridkin, S., & Svetlitzky, V. (2016). Secondary traumatization of partners of war veterans: The role of boundary ambiguity. *Journal of Family Psychology*, 30(1), 63–71. <https://doi.org/10.1037/fam0000163>
2. Figley, C. R. (Ed.). (1995). *Compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized*. Brunner/Mazel.
3. Herman, J. L. (2015). *Trauma and recovery: The aftermath of violence—from domestic abuse to political terror*. Basic Books.
4. Lahad, M., Shacham, M., & Ayalon, O. (Eds.). (2013). *The “BASIC Ph” model of coping and resiliency: Theory, research and cross-cultural application*. Jessica Kingsley Publishers.
5. Nahoski, E., & Nahoski, A. (2021). *Yvhorannia. Stratehiia borotby z vysnazhenniam udoma ta na roboti* [Burnout: The secret to unlocking the stress cycle] (S. Novikova, Trans.). Klub Simeinoho Dozvillia.
6. Ponomarova, L. (2025). *Prohrama pidvyshchennia kvalifikatsii “Osoblyvosti spilkuvannia z veteranamy ta chlenamy yikh rodyny”* [Professional development program “Specific features of communication with veterans and their family members”]. Pryazovskyi State Technical University.
7. Ryzhanova, A. (Ed.). (2025). *Aktualni problemy sotsialnoi roboty ta sotsialnoho zabezpechennia u voiennyi ta povoiennyi chasy* [Current issues of social work and social welfare in wartime and post-war periods]. Sumy State Pedagogical University named after A. S. Makarenko.
8. Semigina, T. (Ed.). (2026). *Social work in wartime Ukraine: Changing the professional landscape*. Teadmus.
9. Shay, J. (1994). *Achilles in Vietnam: Combat trauma and the undoing of character*. Scribner.
10. Stolyaryk, O., & Semigina, T. (2023). Povernutysia z viiny: Psykhosotsialna pidtrymka veteraniv/-ok ta chleniv yikhnikh simei [Returning from war: Psychosocial support for veterans and their families]. *Social Work and Education*, 10(1), 63–77. <https://doi.org/10.25128/2520-6230.23.1.6>
11. Yevdokymova, I. (2022). Sotsialna robota v Ukraini: Tendentsii rozvytku ta problemy do ta pid chas viiny z Rosiieiu [Social work in Ukraine: *Development trends and problems before and during the war with Russia*]. *SOCIOPROSTIR: Interdisciplinary Online Collection of Scientific Papers in Sociology and Social Work*, 12, 6–13. <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2022-12-01>

Дата першого надходження статті до видання: 10.02.2026

Дата прийняття статті до друку після рецензування: 06.03.2026

Дата публікації (оприлюднення) статті: 05.05.2026