

«Вони чекають на нас».  
Вплив повномасштабної  
війни на умови праці  
соціальних працівни\_ць

**Авторка тексту:**

Наталія Ломоносова  
Керівниці проєкту:  
Наталія Ломоносова,  
Юлія Назаренко

**Коректура:**

Роксолана Машкова

**Верстка:**

Ярослав Онищук

Це дослідження здійснене за підтримки Представництва Фонду Фрідріха Еберта в Україні. Погляди, представлені у цьому матеріалі, належать його авторці і не обов'язково відображають офіційну позицію Представництва Фонду Фрідріха Еберта в Україні.

Cedos — це незалежний аналітичний центр і спільнота, що працює над питаннями соціального розвитку з 2010 року. Ми віримо, що кожна людина має право на гідний рівень життя. Тому метою Cedos є пошук системних причин соціальних проблем і варіантів їхнього вирішення. Наш підхід базується на дослідженнях. Ми вивчаємо суспільні процеси та державні політики,

поширюємо критичне знання, просуваємо прогресивні зміни, навчаємо і посилюємо спільноту прихильників цих змін.

Сайт Cedos: <https://cedos.org.ua/>

У цьому звіті ми використовуємо іменник з відділеним «\_» гендерованим закінченням для позначення особи, гендер як\_ої невідомий чи не має значення в нинішньому контексті, або групи осіб різного гендеру, гендер яких невідомий чи гендер яких не має значення в нинішньому контексті. Ми однаково поважаємо жінок, небінарних осіб і чоловіків. Оскільки в україномовному інформаційному просторі сьогодні набагато частіше підкреслюється існування чоловіків, ніж усіх інших (тобто більшості людей), ми, з метою урівноваження цього перекося, тут і надалі використовуємо таку форму для позначення сукупності різних людей чи людини, гендер як\_ої невідомий.

2023-2024

## Зміст

● Вступ .....	4
● Робоче навантаження .....	10
● Оплата праці .....	20
● Засоби праці, переміщення та транспорт.....	28
● Відключення світла, тривоги та обстріли.....	32
● Емоційний стан і фізичне здоров'я.....	35
● Психологічна допомога та протидія емоційному вигоранню.....	42
● Ставлення до своєї праці.....	45
● Висновки.....	50

## ● Вступ

Повномасштабне вторгнення Російської Федерації (далі — РФ) в Україну, що почалося 24 лютого 2022 року, змінило життя всієї країни та вплинуло на кожну зі сфер життя. Війна спричинила масштабні переміщення мільйонів україн\_ок, руйнування домівок і соціальних зв'язків, втрату житла, роботи та впевненості у завтрашньому дні. Сотні україн\_ок втратили на війні своїх рідних, тисячі приєдналися до лав Збройних сил України, тисячі чекають на повернення своїх рідних додому.

Соціально-економічні наслідки війни є особливо тяжкими для тих, хто і раніше були особливо вразливими, як-от малозабезпечених сімей, людей старшого віку, людей з інвалідністю, самотніх батьків тощо. Ці вразливості не в останню чергу пов'язані зі структурними проблемами у сферах соціальної та житлової політики, браком необхідної соціальної інфраструктури, недостатнім рівнем безбар'єрності публічного простору, прогалинами у забезпеченні соціальними послугами, що утворилися внаслідок децентралізації, високим рівнем бідності. Війна, особливо перший рік повномасштабного вторгнення, до певної міри підсвітила наявні проблеми у різних секторах публічних послуг, і, зокрема через значні руйнування інфраструктури внаслідок бойових дій, загострила їх. Окрім того, війна змусила звернутися по допомогу і тих, хто раніше звикли розраховувати лише на себе, тож свою вразливість відчули мільйони громадян\_ок.

Система соціального захисту населення покликана підтримувати людей у складних ситуаціях, з якими вони не можуть справитися самостійно, як-от бідність, самотність, бездомність, тривалі проблеми зі здоров'ям<sup>1</sup>, а також тоді, коли вони потребують додаткової підтримки. Такі періоди в житті людини українське законодавство визначає як «складні життєві ситуації»<sup>2</sup> і передбачає низку програм, які покликані підтримати людину фінансово та запобігти бідності: виплати державної допомоги, субсидії та пільги, а також великий спектр соціальних послуг, покликаних запобігати виникненню таких ситуацій, мінімізувати їхній

---

<sup>1</sup> До чинників, які українське законодавство визначає як такі, що можуть зумовити складні життєві обставини, належить, зокрема, і шкода, завдана пожежею, стихійним лихом, катастрофою, бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією — Закон України «Про соціальні послуги», ст. 1.

<sup>2</sup> Там само.

вплив на якість життя людини та допомогти особам і сім'ям справлятися з такими складними ситуаціями, долаючи негативний вплив різних обставин.

Загострення вразливостей і зростання потреби у підтримці призвело до значного навантаження на сферу соціального захисту. Працівни\_ці цієї сфери були одними з тих, хто допомагали справитися з негативними наслідками війни з перших днів повномасштабного вторгнення і продовжують робити це і донині.

Цей текст присвячений тому, як війна вплинула на щоденну працю цих людей. Він фокусується на працівни\_цях, які безпосередньо залучені у надання соціальних послуг у комунальних установах, що розташовані у громадах. Це люди, які працюють у територіальних центрах соціального обслуговування, центрах надання соціальних послуг та у центрах соціальних служб<sup>3</sup>. Це соціальні робітни\_ці, соціальні працівни\_ці, фахів\_чині з соціальної роботи, психологи\_ні, воді\_йки, завідувач\_ки відділів, директор\_ки установ та інші спеціаліст\_ки<sup>4</sup>. При цьому, попри те, що значна частина інсайтів стосується цих працівни\_ць у цілому, більша увага приділяється соціальним робітни\_цям та фахів\_чиням із соціальної роботи, адже кількість цих працівни\_ць є найбільшою серед штатних розписів установ — надавачів соціальних послуг (інакше кажучи, їхня роль у безпосередньому наданні соціальних послуг є ключовою), а також керівни\_цям установ через рівень відповідальності та впливу, пов'язаний з цією посадою.

---

<sup>3</sup> Слід підкреслити, що множина працівни\_ць, залучених у надання соціальних послуг населенню, є дещо ширшою за охоплену цим матеріалом. По-перше, цей текст не враховує досвід працівни\_ць інтернатних закладів системи соціального захисту (зокрема геріатричних пансіонатів і психоневрологічних інтернатів), які надають послугу стаціонарного догляду. Через обмежені можливості конкретного матеріалу було ухвалено рішення сфокусуватися саме на працівни\_цях комунальних установ — надавачів соціальних послуг у громадах, оскільки їх кількість є значно більшою, як і об'єм наданих ними послуг. Істотні умови праці в інтернатних закладах системи соціального захисту суттєво відрізняються; відмінним є і вплив війни на них. Серед найбільших проблем, що вплинули на умови праці цих працівни\_ць, — численні складнощі, пов'язані з організацією евакуації закладу та супроводом евакуйованих мешкан\_ок, а також фізичне навантаження, пов'язане зі спуском значної кількості маломобільних мешкан\_ок таких закладів в укриття під час повітряної тривоги. Більше про ці питання можна дізнатися, зокрема, зі звітів «Невидимі жертви війни: люди в місцях несвободи» (Харченко та ін., 2023) та «У мене був дім» (Amnesty International, 2022).

<sup>4</sup> Термін «соціальні працівни\_ці» використовується у цьому тексті як узагальнювальний для всієї множини працівни\_ць вказаних трьох типів комунальних установ, що надають соціальні послуги у громадах. Вибір цього терміну заснований винятково на його практичній зручності.

Соціальні робітни\_ці працюють у терцентрах соціального обслуговування (далі — терцентри) та у центрах надання соціальних послуг (далі також — ЦНСП). Вони залучені передусім у надання соціальної послуги догляду вдома, а також у послугу натуральної допомоги. Їхня робота може включати допомогу у веденні домашнього господарства (як-от прибирання, приготування їжі), у самообслуговуванні (наприклад, вони можуть допомогти людині помитися та здійснити інші необхідні гігієнічні процедури), у пересуванні по квартирі, у здійсненні комунальних платежів, в оформленні документів та обробці поштової кореспонденції. У сільській місцевості соціальні робітни\_ці також можуть допомагати своїм клієнт\_кам з обробкою присадибних ділянок. Соціальні робітни\_ці забезпечують отримання продуктів харчування, засобів особистої гігієни та інших необхідних речей.

Фахів\_чині з соціальної роботи переважно працюють у центрах соціальних служб (далі також — ЦСС) та у ЦНСП. Ці працівни\_ці передусім надають соціальні послуги сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах, сім'ям опікунів, прийомним сім'ям, вразливим категоріям дітей, особам, які повертаються з місць позбавлення волі, та їхнім сім'ям тощо. Робота фахів\_чинь із соціальної роботи є комплексною. По-перше, вони залучені у виявлення вразливих осіб і сімей, які можуть потребувати соціальних послуг, а також ведення їх обліку. Для цього вони здійснюють соціальне інспектування домогосподарств осіб і сімей з ознаками складних життєвих обставин (наприклад, ознаки зловживання алкоголем чи недбалого ставлення до виконання батьківських обов'язків). По-друге, вони займаються розробкою індивідуальних планів надання соціальних послуг конкретній людині або сім'ї, які містять детальну програму соціальної роботи — по суті, маршрут, яким фахів\_чині необхідно пройти із сім'єю, аби допомогти їй подолати складні життєві обставини та/або мінімізувати їхній вплив. На основі такого плану фахів\_чині з соціальної роботи здійснюють соціальний супровід вразливих сімей, для чого можуть також співпрацювати з іншими органами соціальної сфери, допомагаючи збирати й оформлювати документи для отримання державних соціальних виплат і допомоги, субсидій тощо.

Керівни\_ці (директор\_ки, завідувач\_ки) відповідають за організацію роботи працівни\_ць і всієї установи — надавача соціальних послуг.

Розглядаючи різні аспекти умов праці, цей текст прагне окреслити основні зміни, які відбулися після 24 лютого 2022 року, а також узагальнює основні проблеми, які існували й раніше, проте досі залишаються невирішеними. Передусім це такі основні аспекти умов праці як:

- робоче навантаження (його характер, співвідношення обсягу роботи та робочого часу, питання перепрацювань, пов'язаних із ним);
- графік роботи (тривалість та організація робочого часу і можливість впливати на неї);
- робоче місце та забезпеченість засобами праці;
- переміщення по місту в рамках виконання посадових обов'язків;
- оплата праці (її розмір, справедливість і стабільність);
- безпечні умови для фізичного та психічного здоров'я (зокрема питання стресу, пов'язаного з роботою, та психоемоційний стан працівни\_ць).

Окремою темою, якій було приділено особливу увагу, є вплив обстрілів, повітряних тривог і вимкнення електроенергії на робочий процес у цілому та перелічені аспекти умов праці зокрема.

Більш оглядово цей матеріал торкається комфортності взаємин із колегами та керівництвом, а також можливості висловлюватися та впливати на розв'язання проблем на робочому місці.

У роботі над матеріалом ми відштовхувалися від базового визначення умов праці Міжнародної організації праці (далі – МОП), в якому зазначено, що «умови праці покривають широкий спектр тем і питань від робочого часу (годин роботи, годин відпочинку та робочих графіків) до оплати праці, фізичних умов і психологічних викликів, які існують на робочому місці»<sup>5</sup>, а також від визначення «гідної праці», яке використовує МОП. За визначенням МОП, гідна праця – це «зайнятість, яка гарантує справедливий дохід, безпечність робочого місця, хороші перспективи особистого

<sup>5</sup> <https://www.ilo.org/global/topics/dw4sd/themes/working-conditions/lang--en/>. У цілому, визначення МОП співвідноситься з тим, як умови праці визначаються відповідно до чинного законодавства України, а саме як «сукупність факторів виробничого середовища і трудового процесу, які впливають на здоров'я і працездатність людини під час виконання нею трудових обов'язків» (Наказ Міністерства охорони здоров'я України від 8 квітня 2014 № 248 «Про затвердження Державних санітарних норм та правил “Гігієнічна класифікація праці за показниками шкідливості та небезпечності факторів виробничого середовища, важкості та напруженості трудового процесу”»).

розвитку та соціальної інтеграції, свободу висловлюватися про проблеми на робочому місці, організовуватися та брати участь у рішеннях, які впливають на життя працівни\_ць, рівність можливостей та ставлення до жінок і чоловіків»<sup>6</sup>. Перелік умов праці, на яких зосереджується цей матеріал, є дещо вужчим, бо його фокус перш за все на тих умовах праці, на які істотним чином могла вплинути війна.

Передусім цей текст ґрунтується на трьох фокус-групових дискусіях і кількох інтерв'ю з представни\_цями первинних профспілкових організацій соціальної сфери, проведених у грудні 2023 року.

Три фокус-групові дискусії охопили соціальних робітни\_ць, фахів\_чинь із соціальної роботи, завідувач\_ок та директор\_ок терцентрів, центрів соціальних служб і центрів надання соціальних послуг.

Серед учасни\_ць кожної фокус-групової дискусії були працівни\_ці комунальних установ, що розташовані у трьох основних типах територіальних громад в Україні: сільських, селищних і міських. У кожній дискусії було принаймні по одн\_ій учасни\_ці з прифронтової громади, а також із громади, що прийняла значну кількість внутрішньо переміщених осіб. Це громади Дніпропетровської, Чернігівської, Чернівецької, Харківської та Київської областей.

Така варіативність досвідів учасни\_ць дискусій була забезпечена з огляду на те, що саме тип громади може впливати на організацію надання соціальних послуг і деякі істотні умови праці (наприклад, виплата надбавок з місцевого бюджету; розвиненість мережі громадського транспорту, що є важливим для працівни\_ць, які багато пересуваються містом у рамках роботи). Водночас висновки з проведених раніше досліджень дозволяють припустити, що об'єм і характер навантаження соціальних працівни\_ць у прифронтових громадах, а також громадах, що прийняли велику кількість ВПО, може мати суттєві особливості. Деякі учасниці фокус-групових дискусій також пережили тимчасову окупацію своєї громади у 2022 році.

Окрім того, всі учасни\_ці фокус-групових дискусій працювали мінімум один рік на своїй посаді до 24 лютого 2022 року. В середньому ж стаж роботи на чинній посаді серед учасни\_ць фокус-групових дискусій становить 9,5 років. Така характеристика була необхідна для того, щоб,

<sup>6</sup> <https://www.ilo.org/global/topics/decent-work/lang--en/index.htm>.



розповідаючи про вплив війни на умови праці, учасн\_иці мали достатньо досвіду роботи перед повномасштабним вторгненням, аби мати можливість помітити певні зміни.

Аналіз цих розмов доповнюється висновками та інсайтами з інших досліджень у сфері надання соціальних послуг, у які авторка тексту була залучена у 2022–2023 роках, а також даними та інсайтами з інших опрацьованих при підготовці цього матеріалу релевантних досліджень, присвячених впливу війни на соціальну сферу та вразливі групи населення.

З огляду на методи, використані для збору й аналізу даних, слід зазначити, що інсайти з дослідження можуть не представляти досвід усіх соціальних працівни\_ць в Україні.

## ● Робоче навантаження

Найбільший вплив війна мала на зростання робочого навантаження соціальних працівни\_ць і, відповідно, на робочий графік. Узагальнити основні фактори, які призвели до зростання робочого навантаження працівни\_ць установ — надавачів соціальних послуг, можна таким чином.

### Організація прийому та надання допомоги з розселенням ВПО у громаді, а також надання їм різноманітних послуг

У перший рік повномасштабного вторгнення особливо сильно зросло навантаження у працівни\_ць тих комунальних установ — надавачів соціальних послуг, які приймали переселен\_ок як місця тимчасового перебування (далі — МТП), адже це поклало на працівни\_ць установи додаткові обов'язки, пов'язані з допомогою з облаштуванням побуту, організацією харчування для осіб, які проживають у МТП. При цьому кількість працівни\_ць у штатному розписі установ у більшості випадків збільшувалась лише на кілька посад для того, аби працевлаштувати кухар\_ку і, за потреби, ще кількох працівни\_ць безпосередньо у харчовий блок. За розповідями учасни\_ць фокус-групових дискусій, у перші місяці, а подекуди і півріччя війни для забезпечення безперебійного прийому та поселення ВПО соціальні працівни\_ці брали участь в організованих для цього нічних чергуваннях.

[...] от в перші дні війни взагалі, коли ми тут приймали і ВПО, ці люди, які їхали з тих своїх домівок, там, де почались активні бойові дії, то в нас було створено чергування на базі територіального центру. То до цього чергування залучалися працівники, але більш адміністрації. Був створений штаб у нас у місті. З цього штабу направляли, допустимо, до нас... було кілька точок, де розміщували цих осіб. Ну, однією з цих точок був терцентр. Ми мусили їх тут прийняти, розмістити, обігріти, нагодувати, от. Тому було створено чергування. [...]<sup>7</sup>  
Голова первинного профспілкового об'єднання, місто — обласний центр

<sup>7</sup> У цьому тексті авторка наводить пряму мову інформант\_ок, застосовуючи мінімальне редагування і зберігаючи оригінальну стилістику висловлювань. Єдині правки, внесені до цитат, стосуються етичної комунікації про людей з інвалідністю та їхні потреби. У квадратних дужках у складі деяких цитат дано лаконічні коментарі, аби покращити розуміння змісту цитати у випадках, де у розмовному мовленні важливі частини речення були пропущені.

Ми почали приймати внутрішньо переміщених осіб. [...] частина приміщення нашого не опалювалася, не було певних умов в ньому проживання. Ми тут знаходилися і днем, і вночі, робили все, щоб можна було прийняти ВПО. І за дві неділі після того, як об'явили війну, ми почали приймати цих людей. Тобто уже на 3 березня у нас було в закладі дуже багато внутрішньо переміщених осіб. [...] через наш заклад пройшло до 15 тисяч ВПО. Це ведеться реєстрація, облік [...]. Надаються всі послуги для внутрішньо переміщених осіб. [...] і безкоштовне харчування, і безкоштовне прання, і всі інші послуги, які ми можемо надавати, і домовляємося з іншими службами, які приїжджають до нас і надають ті послуги, які необхідно для внутрішньо переміщених осіб. [...]

Фахівчиня з соціальної роботи, центр денного перебування, місто, Дніпропетровська область

Всестороння допомога ВПО також передбачала досить велику кількість адміністративного навантаження, або ж «паперової роботи», як її часто називають працівни\_ці сфери.

Чотири відділення працює [в установі], плюс ВПО, які знаходяться в закладі. А враховуючи, що вийшла ще постанова 930 щодо ВПО<sup>8</sup>, і звітність набагато збільшилася на кожного ВПО. Треба заповнити і договір, і акт, і багато йде звітності, що ми за них звітуємо. І на місцеву владу, і на різні інші рівні, які приходять нам на електронну пошту<sup>9</sup>. То зрозуміло, що навантаження на сьогоднішній день на кожного фахівця дуже велике. А, ну, штатний розпис же не збільшується, зрозуміло що.

Фахівчиня з соціальної роботи, центр денного перебування, місто, Дніпропетровська область

## Забезпечення надання доглядових послуг для осіб старшого віку, які залишилися самі після виїзду родич\_ок, які за ними доглядали

Одним із найбільш важливих чинників, які призвели до росту навантаження працівни\_ць установ, що надають соціальні послуги населенню, і перш за все фахів\_чинь із соціальної роботи, стало збільшення кількості осіб старшого віку, які потребують надання доглядових послуг у їхніх громадах. Передусім це було пов'язано з виїздом молодших членів родини працездатного віку, які раніше доглядали за своїми родич\_ками. У деяких випадках ідеться про самотніх старших людей, яким раніше допомагали з веденням господарства або, наприклад, із закупівлею важких продуктів

<sup>8</sup> Йдеться про Постанову КМУ № 930 «Деякі питання функціонування місць тимчасового проживання внутрішньо переміщених осіб» від 1 вересня 2023 р.

<sup>9</sup> Йдеться про запити щодо надання інформації, які приходять від інших органів влади обласного, національного рівнів.

харчування їхні сусід\_ки, які виїхали. Відповідно, такі люди старшого віку до 24 лютого 2022 року не отримували соціальних послуг від комунальних установ, розташованих у громадах. Попри стрімке збільшення кількості осіб, яким необхідно забезпечити надання доглядових послуг (а цей обов'язок чинне законодавство безпосередньо покладає на органи місцевої влади), це не призвело до такого ж стрімкого збільшення штатів установ. Відповідно, навантаження на одну соціальн\_у робітни\_цю зросло суттєво. Загалом, за нормативами навантаження, одна соціальна робітни\_ця має обслуговувати 8–10 осіб у міській місцевості та 6–8 у сільській. Лише серед учасни\_ць однієї фокус-групової дискусії фактичне навантаження доходило до 12–18 осіб на одну соціальн\_у робітни\_цю.

В нас 8–10 може бути на людину, але не шість це точно. От 8–10 може бути. [...] Якщо потрібно, бабушки просяться, то беруть, звичайно. Беруть. Зараз нікому намагаються не відмовляти. Немає стандарту 6–8, ні, більше.  
Соціальна робітниця, місто, Харківська область

Молоді люди працездатні виїжджали, бабусі, [люди з інвалідністю] залишались напризволяще. Спочатку наші працівники були ще на місцях, але масово у нас виїхали у квітні місяці. І от саме тоді — це було саме найважче, саме найважче навантаження, коли на соціального робітника в нашій громаді було, ну, по 22, по 24 людини [...]. Це було саме важче. Потім стали повертатися соціальні робітники, стало набагато легше. [...] але все рівно дуже велике навантаження на соціальних робітників, воно збільшилось [порівняно з довоєнним рівнем], тому що до нас прийшло набагато більше нових отримувачів соціальних послуг.  
Директорка терцентру, місто, Харківська область

Особливо складною є ситуація тих соціальних робітни\_ць, які працюють у сільській місцевості, бо там надання соціальної послуги догляду вдома також може включати досить тяжку фізичну працю. У селах соціальн\_а робітни\_ця нерідко має розтопити піч, наколотити дров і наносити води для своїх клієнт\_ок; у багатьох випадках її/його робота включає навіть обробку невеликої присадибної ділянки отримувач\_ки послуги.

Я працюю в сільській місцевості. У мене навантаження вісім чоловік. Ну, в сільській місцевості дуже важко. Важко, важко, тому що приватний сектор. Багато доставки води, дров. [...] хочеш не хочеш, а в селі дрова і городи. Це найперше, що вже потрібно від соцробітника.  
Соціальна робітниця, місто, Харківська область

Крім того, як зазначали учасни\_ці фокус-групових дискусій, окремим фактором стало те, що значна частина таких

нових отримувач\_ок соціальних послуг з-поміж людей старшого віку є людьми, чия мобільність і здатність до самообслуговування є суттєво обмеженою: вони належать до 5 групи рухової активності. Згідно з чинним стандартом надання соціальної послуги догляду вдома, потреба у відвідуванні таких людей становить 5 разів на тиждень. Попри те, що в цілому зміст та обсяг соціальної послуги догляду вдома<sup>10</sup> для кожного\_ї отримувач\_ки соціальної послуги визначаються індивідуально залежно від ступеня індивідуальної потреби, в цілому перелік заходів, які включає допомога отримувач\_кам, що належать до 5 групи рухової активності, є одним із найширших. Особи, чий ступінь індивідуальної потреби оцінюються найвищими рівнями 8 та 9, постійно перебувають у ліжку, не можуть пересуватися за його межами і є повністю залежними від сторонньої допомоги.

У цілому, чинні нормативи обрахунку кількості клієнт\_ок на одн\_у соціальн\_у робітни\_цю передбачають, що одн\_а робітни\_ця не може мати в обслуговуванні більше однієї особи, яка належить до 5 групи рухової активності, через значне навантаження, яке це передбачає. Крім того, за обслуговування тако\_ї клієнт\_ки передбачена надбавка у розмірі 20% до посадового окладу. Втім, через значне зростання кількості таких осіб цього нормативу, за словами багатьох учасни\_ць фокус-групових дискусій, тривалий час фактично не дотримувалися, а у частині громад не дотримуються і досі. Навіть якщо протягом якогось часу такі особи старшого віку були влаштовані в інтернатні заклади системи соціального захисту, на перших порах доглядові послуги забезпечували соціальні працівни\_ці у громаді. Ситуація була особливо важкою у розташованих близько до зон активних бойових дій громадах, звідки виїхала й більша кількість соціальних робітни\_ць, а також у громадах, що опинилися в тимчасовій окупації.

[...] Були дуже великі такі складнощі, коли люди залишилися на самоті пенсійного віку, ті, у яких рухова активність була зовсім знижена, це прикуті до ліжка, і треба було вирішувати такі питання екстрено: хто буде обслуговувати, як будуть обслуговувати. Ми опинилися в складній ситуації. [...] навантаження було дуже велике, до 20 громадян [на одну соціальну робітницю], і треба було за вісім годин [встигнути], але ж ми не працювали вісім годин, а більше, і треба було обслужити. За вісім годин робочого дня ми обслуговували десь 10–12, за потреби, а то й ще більше людей. [...]

<sup>10</sup> Наказ Міністерства соціальної політики «Про затвердження Державного стандарту догляду вдома» № 760 від 13 листопада 2013 року.  
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1990-13#Text>.

Директорка терцентру, місто, Дніпропетровська область

На соціального робітника 17–18 громадян похилого віку. Серед них і три-чотири є ліжково хворих. Ідуть на обслуговування не тільки соціальні робітники, але і соціальні працівни\_ць, завідувачі відділень, якщо є така потреба, є дзвінок, і екстрено, кризово треба допомогти, то ми всі йдемо, ми не сидимо, і надаємо допомогу.

Директорка терцентру, місто, Дніпропетровська область

Навантаження було дуже велике, але ж я хочу сказати, воно і продовжується. [...] Якщо по постанові 1417 у одного соціального робітника повинен бути один ліжково хворий, він отримує 20% [від розміру посадового окладу як надбавку] за напруженість, складність в роботі, якщо є така людина. Але ж не тільки вона прикута, але ж є і такі, які не можуть здійснювати послуги гігієни; переміщення — тільки в межах своєї квартири. То зараз у нас і три-чотири такі громадяни на кожного соціального робітника.

Директорка терцентру, місто, Дніпропетровська область

Попри те, що у багатьох громадах терцентри мають також відділення стаціонарного догляду, де було розміщено частину таких людей старшого віку, які потребують догляду майже цілодобово, це не розв'язало проблему, бо такі відділення здебільшого є невеликими. Крім того, кількість працівни\_ць таких відділень, попри збільшення кількості отримувач\_ок послуги, так само переважно не збільшилася. Нерідко у них розміщувалися також прибулі до громади ВПО старшого віку, які потребують доглядових послуг.

## Отримання, видача та розвезення гуманітарної допомоги

Іншим чинником, який призвів до суттєвого зростання навантаження на соціальних працівни\_ць, стало їх залучення до організації отримання, видачі та розвезення гуманітарної допомоги.

У зв'язку зі збіднінням значної кількості населення через соціально-економічні наслідки війни, втрату житла та побутових речей, які були в ньому, а також внаслідок прибуття до багатьох громад значної кількості ВПО, які переважно потребували забезпечення речами для облаштування побуту, а деякі — і товарами першої необхідності, потреба у послугі натуральної допомоги суттєво зросла серед населення багатьох громад. Участь працівни\_ць установ — надавачів соціальних послуг в організації розповсюдження гуманітарної допомоги серед мешкан\_ок громади також

призводила до суттєвого зростання їхнього навантаження. Така залученість, по суті, була додатковою до виконання працівни\_цями своїх регулярних посадових обов'язків і нерідко передбачала чергування у місцях видачі допомоги, на складах тощо.

[...] [зросло] навантаження на працівників, [...] це залучення медичних сестер, бухгалтерів, інспектора кадрів, завідувачів відділень, інженера з охорони праці... тобто, ну, включно до директора, усі надають допомогу при видачі гуманітарної допомоги від Червоного Хреста, всі задіяні. І транспорт. Тому що людей треба, наших працівників, доставити до місця видачі, організувати все. Оце навантаження дуже велике, дуже велике.

Директорка терцентру, місто, Харківська область

[...] Ми чергували в банку одягу, де приходили переселенці, отримували там посуд. Одяг, взуття, там, постіль. [...] Керівництво дзвонило, телефонувало саме в цей день, що ти сьогодні з дев'ятої ранку от там чергуєш і до четвертої. І ти починаєш бігом обдзвонювати своїх підопічних, що сьогодні я до вас не прийду. Або прийду, там, після вже четвертої години, кому там зовсім необхідно. І кидаєш от цю масу на наступний день. Ну, це було важко. Зараз банку одягу вже немає, то вже трохи стало легше.

Соціальна робітниця, місто, Київська область

Це як звичайний твій робочий день. Ти пішов і все. А ніч чердували, других ставили. Вдень одні, в ніч — другі. [...] Стараєшся, якщо ти подежурив [на видачі гуманітарної допомоги], то на другий день ти вже ж біжиш ще до тих, до кого ти не ходив тоді. Ну, ти ж їх не кинеш. А так само хліб, продукти, ліки. Ну, ти ж повинен принести. Ну, викручувалися, допомагали. Ну, а що робити? Ну, другого виходу нема. Ну, хто їм допоможе, якщо вони самотні, одинокі? Ну, хто? Там сусіди виїхали. Або сусіди такі самі.

Соціальна робітниця, місто, Чернігівська область

Ми старалися в першу чергу цих людей забезпечити і постіллю, і посудом, і матраси такі гарні ми отримували, і одяг, і продукти харчування. Але ж це все треба було розвезти, рознести, все моїм дівчатам. І ми працювали всі, і начальники відділень, і бухгалтер, і я — всі ми були грузчиками, були ми... Ми і зараз такі. От вчора ви дзвонили, [...] а ми в холодній школі, в спортзалі вигружали фуру з гуманітаркою. Так змерзли, що... Але ж це робота.

Директорка терцентру, Київська область

Крім того, організація прийому та видачі гуманітарної допомоги передбачала також залучення соціальних робітни\_ць у звітування за отримані речі перед неурядовими та міжнародними організаціями, що нерідко могло призводити до зростання кількості вже загаданої «паперової роботи».

[...] Якщо ми видаємо гуманітарну допомогу, ми ведемо відомості. У нас тривалий час було дуже багато гуманітарної допомоги. І, наприклад, в нас було три або п'ять фондів, які надавали гуманітарну допомогу. Так от, наприклад, якщо ти даєш мило з одного фонду, зубну пасту з другого, а одеяло з третього, то ти на кожне окремо оформлюємо [звітність], і щоб людина ставила підпис. [...]

Фахівчиня з соціальної роботи, центр соціальних служб, місто, Чернігівська область

Слід також зазначити, що працівни\_ці соціальної сфери у громадах, окрім залучення у роботу з гуманітарною допомогою, також нерідко займаються налагодженням додаткової комунікації з донорськими організаціями, написанням грантових заявок і конкурсних проектів для залучення зовнішніх коштів на покриття наявних потреб. Це може бути як закупівля побутових приладів, меблів та інших речей, необхідних для облаштування МТП чи інших місць проживання ВПО, закупівля інших речей, необхідних для матеріального забезпечення установ — надавачів соціальних послуг, як-от велосипедів, спеціального транспорту для перевезення осіб з інвалідністю, здійснення ремонту у приміщеннях. Така діяльність зазвичай виконується на додачу до виконання основних посадових обов'язків особи та не оплачується додатково.

[...] робота у нас налагодилася з міжнародними організаціями, з громадськими організаціями, з волонтерами, з фондами, які приїжджають і надають гуманітарну допомогу, різну. [...] Завдяки міжнародним фондам ми [...] замінили повністю систему опалення, ми поміняли всі вікна з дерев'яних на металопластикові, ми відкрили дуже гарну швейну кімнату, де відбувається ремонт одягу. Ми відкрили комп'ютерну залу для дітей внутрішньо переміщених осіб [...]. Зараз ведемо переговори з іншими міжнародними організаціями і фондами [...] і плануємо далі завдяки цим фондам проводити ремонти в нашому закладі, щоб покращити умови проживання для ВПО.

Фахівчиня з соціальної роботи, центр денного перебування, місто, Дніпропетровська область

[...] сьогодні навантаження ускладнюється і проектами в тому числі. Тому що ми в 2023 році в двох проектах вже прийняли участь [...], де нам пощастило, нашій громаді, залучити достатні кошти. [...]

Директорка центру соціальних служб, місто, Харківська область



## Оформлення статусу дитини, що постраждала внаслідок воєнних дій

У фахів\_чинь із соціальної роботи й адміністративних працівни\_ць установ — надавачів соціальних послуг у певний період обсяг робочого навантаження суттєво зріс через роботу, пов'язану з оформленням статусу дитини, що постраждала внаслідок воєнних дій.

Прийом громадян\_ок, чиї діти потребують оформлення такого статусу<sup>11</sup>, а також підготовка всіх необхідних документів були досить часозатратними.

[...] зараз у нас в громаді надається статус дітям, які постраждали внаслідок воєнних дій і збройних конфліктів. І, ну, ось ми, наприклад, з липня місяця, як увійшов в силу закон, вже зробили майже 1500 оцінок потреб. І в нас сім фахівців. Щоб ви розуміли, яка це кількість. В нас дуже велика черга навіть зараз є, на наступний рік людей, яким ми надаємо ці послуги [оформлення статусу]. [...]  
Фахівчиня з соціальної роботи, центр соціальних служб, місто, Чернігівська область

[...] Дуже багато дітей проживало в окупації. Зараз я не знаю, як там в інших громадах, в нас оформлюють цей статус війни, і майже кожна друга дитина проживала в умовах окупації. Тобто не виїжджали, не випускали. В когось там загинули батьки від вибухонебезпечних травм. [...]  
Фахівчиня з соціальної роботи, центр соціальних служб, місто, Харківська область

[...] Плюс [до основного навантаження] — це надання статусу дітям, які постраждали внаслідок воєнних дій. Я знаю, що у нас органами опіки і піклування вже на сьогоднішній день видано 900 розпоряджень. Тобто присвоєно цей статус. Ну, і зрозуміло, що всі ці 900 дітей пройшли через нас. Тому що всім було зроблено оцінку потреб і надано висновок відповідно до законодавства. [...]  
Фахівчиня з соціальної роботи, центр денного перебування, місто, Дніпропетровська область

## Зростання випадків домашнього насильства

<sup>11</sup> Відповідно до п. 3 «Порядку надання статусу дитини, яка постраждала внаслідок воєнних дій та збройних конфліктів», затвердженого постановою КМУ від 05 квітня 2017 № 268, право на отримання статусу має дитина, а також особа, яка на час воєнних дій, збройних конфліктів, збройної агресії Російської Федерації не досягла 18 років (повноліття), яка внаслідок воєнних дій та збройних конфліктів отримала фізичні чи психологічні травми.

Зростання випадків домашнього насильства та, відповідно, кількості жінок, які потребують надання соціальних послуг екстрено/кризово, а також подальшого надання притулку, психологічної та іншої допомоги, є ще одним, додатковим чинником зростання навантаження.

Порівняно з 2021 роком кількість зареєстрованих національною поліцією звернень щодо домашнього насильства у 2022-му зросла більше, ніж у півтора раза: з 144 394 випадків до 244 381; у 2023 році — у два рази (291 428 звернень)<sup>12</sup>.

## Робота з сім'ями військовослужбов\_иць і ветеран\_ок

Окремим фактором навантаження, який поступово зростає, є робота з сім'ями військовослужбов\_иць і ветеран\_ок. Про це говорили деякі учасни\_ці фокус-групових дискусій; схожі висновки можна зробити і з дослідження, сфокусованого на наданні соціальних послуг ветеран\_кам, що було проведене у 2023 році<sup>13</sup>.

## Перевірка укриттів та інформування про їхню роботу

Деякі інформант\_ки розповідали про те, що на початку повномасштабної війни працівни\_ці установ — надавачів соціальних послуг у їхній громаді також додатково до основної роботи обходили нанесені на карті укриття, аби впевнитися у їх наявності, перевірити можливість безпешкодно ними скористатися, а також їхню фізичну доступність для людей з обмеженою мобільністю.

На основі вже перевіреної інформації працівни\_ці займалися інформуванням і проведенням роз'яснювальної роботи щодо необхідності використання укриттів під час тривоги та обстрілів серед отримувач\_ок соціальних послуг.

<sup>12</sup> Слово і діло (2024). Скільки випадків домашнього насильства фіксують в Україні. Режим доступу:

<https://www.slovoidilo.ua/2024/06/26/infografika/suspilstvo/skilky-vypadkiv-domashnoho-nasylstva-fiksuyut-ukrayini>.

<sup>13</sup> Детальніше про це див. Ломоносова, Н., Хелашвілі, А., Назаренко, Ю. (2024). Соціальні послуги для ветеранів та ветеранок у громадах: виклики та потреби. Звіт про дослідження. Режим доступу: [https://cedos.org.ua/wp-content/uploads/soczposlugy\\_digital.pdf](https://cedos.org.ua/wp-content/uploads/soczposlugy_digital.pdf).

Ми розробили таку карту, де ми знали, де яке саме ближче укриття. Соціальні робітники обійшли всіх своїх підопічних, і під підпис, обов'язково, ознайомили їх з інформацією, де є найближче укриття, куди можна звертатися в разі, коли їх немає. [...] це була колосальна робота соціального робітника. Тому що ми... нам-то дали список наших укриттів, але потрібно було перевірити, які умови, що там, як можна туди особу перемістити, в якому стані ця особа. Голова первинного профспілкового об'єднання, місто-обласний центр

## ● Оплата праці

Заробітна плата у соціальній сфері вже тривалий час є однією з найнижчих у бюджетному секторі в Україні. Так, напередодні повномасштабного вторгнення, у 2021 році, середня заробітна плата у сфері надання соціальної допомоги без забезпечення проживання (заробітна плата працівни\_ць терцентрів, ЦНСП, центрів соціальних служб) у 2021 році становила 10 095 грн<sup>14</sup>. Для порівняння, середня заробітна плата у сфері охорони здоров'я за цей самий рік становила 11 825 грн, а середня номінальна зарплата по Україні у грудні 2021-го становила 17 453 грн<sup>15</sup>. Таким чином, у 2021 році середня зарплата у сфері соціальної допомоги була в 1,7 раза меншою за середню по Україні.

При цьому важливо враховувати, що середня заробітна плата нараховується на основі даних про всіх штатних працівни\_ць — як тих, котрі працюють на посадах, яким присвоєні нижчі тарифні розряди (як-от соціальні робітни\_ці), так і керівни\_ць установ — надавачів соціальних послуг. До різних посад в установах, що надають соціальні послуги, висуваються різні кваліфікаційні вимоги та, відповідно, передбачені різні розряди в Єдиній тарифній сітці, відповідно до якої розраховуються посадові оклади всіх працівни\_ць бюджетної сфери, зокрема і соціальних робітни\_ць. Зарплата кожної працівни\_ці утворюється відповідно до посадового окладу та різноманітних доплат, передбачених чинним законодавством (як-от за вислугу років, за кваліфікаційну категорію, за кандидатський ступінь тощо). Відповідно, якщо у 2021 році середня заробітна плата провідно\_ї фахів\_чині з соціальної роботи (12-й тарифний розряд), враховуючи різні можливі доплати, могла доходити в середньому до 12–15 тисяч гривень, то соціальні робітни\_ці (6-й тарифний розряд) майже повсюдно працювали за мінімальну зарплату, за винятком великих міст і міст-мільйонників, які могли забезпечити більші виплати надбавок із місцевого бюджету. Станом на кінець 2021 року мінімальна зарплата в Україні становила 6,5 тисяч гривень. Такі низькі зарплати ведуть також до мінімальних пенсій, які зможуть отримувати такі працівни\_ці.

<sup>14</sup> Середньомісячна заробітна плата за видами економічної діяльності за період з початку року; дані отримані у відповідь на запит до Держстату.

<sup>15</sup> Середньомісячна заробітна плата штатних працівни\_ць за видами економічної діяльності за період з початку 2021 року — Головне управління статистики у м. Києві: <http://www.kiev.ukrstat.gov.ua/p.php3?c=1140&lang=1>.

Три основні проблеми, пов'язані із таким низьким рівнем зарплати ще до початку повномасштабного вторгнення, можна окреслити таким чином.

По-перше, тарифні розряди у Єдиній тарифній сітці вже тривалий час не переглядалися, і відповідно, купівельна спроможність зарплат, що формуються на їх основі, на тлі інфляції та росту цін дедалі знижувалася.

По-друге, розмір посадових окладів для частини тарифних розрядів є меншим за розмір мінімальної зарплати, що тягне за собою низку негативних наслідків для працівни\_ць, які мають такий розряд, зокрема для соціальних робіт\_ниць. Ця проблема пов'язана з чинним механізмом розрахунку посадових окладів працівни\_ць бюджетної сфери. Після внесення змін до Кодексу законів про працю та Закону України «Про оплату праці» з 2017 року посадові оклади прив'язані до розміру прожиткового мінімуму для працездатних осіб (наразі це 2920 грн), а не мінімальної зарплати, як це було до 2017 року. При цьому ст. 3 Закону України «Про оплату праці» зобов'язує роботодав\_ицю робити доплату до рівня мінімальної заробітної плати, якщо «нарахована заробітна плата працівника, який виконав місячну норму праці, є нижчою за законодавчо встановлений розмір мінімальної заробітної плати». У результаті значна частка коштів із надбавок і доплат, на які має право конкретн\_а працівни\_ця, по суті «абсорбуються» у процесі дотягування роботодав\_ицею її/його посадового окладу до рівня мінімальної зарплати.

По-третє, в результаті реформи територіально-адміністративного устрою (децентралізації) органи місцевого самоврядування отримали широке коло повноважень, зокрема у сфері надання публічних послуг — освіті, охороні здоров'я, медицині. Згідно з п. 4 ст. 34 Закону «Про місцеве самоврядування в Україні», до відання виконавчих органів територіальних громад належить забезпечення надання базових соціальних послуг відповідно до закону<sup>16</sup>. Для цього органи місцевого самоврядування (далі — ОМС) можуть, зокрема, заснувати комунальні установи, що надають такі послуги. Вони мають утримувати такі комунальні установи, а саме — фінансувати виплату заробітної плати штатних працівни\_ць, оплату комунальних платежів та інших коштів, необхідних для забезпечення роботи (наприклад, закупівля матеріальних засобів праці) установ та утримання

<sup>16</sup> Перелік визначений ст. 6 Закону України «Про соціальні послуги».

їхніх приміщень. Проблема полягає в тому, що основним джерелом фінансування власних повноважень є відповідні місцеві бюджети, обсяг коштів яких є дуже нерівномірним від громади до громади. Таким чином, розмір частини доплат і надбавок до посадових окладів працівни\_ць установ – надавачів соціальних послуг може суттєво відрізнятись у маленькій сільській громаді й у місті-мільйоннику.

Крім того, ОМС мають право самостійно визначати напрями використання коштів місцевих бюджетів відповідно до закону, тобто приймати рішення щодо того, який обсяг фінансування буде призначений для фінансування тих чи інших потреб громади. Наприклад, прийняти рішення про те, що у цьому році певні доплати до посадових окладів (як-от виплата премії до дня працівника соціальної сфери) виплачуватися не будуть. Нерідко працівни\_ці також не отримують усіх необхідних доплат і надбавок, на які мають право, через брак необхідних коштів в установах. Ця проблема виникає і з преміюванням працівни\_ць. У результаті це призводить до значних відмінностей у зарплатах.

Станом на кінець 2023 року, після двох років повномасштабного вторгнення, ситуація із зарплатами у сфері суттєвим чином не змінилася.

Більшість учасни\_ць фокус-групових дискусій, незалежно від посади, говорили про те, що їхня зарплата залишилася такою ж, як і була до війни. На момент публікації цього тексту восени 2024 року єдиними, для кого ситуація дещо змінилася, є працівни\_ці нижчих тарифних розрядів, зокрема соціальні робітни\_ці. Оскільки у 2024 році було збільшено мінімальну заробітну плату, а саме до 7100 грн на місяць з першого січня та до 8000 грн на місяць з 1 квітня, це, своєю чергою, призвело до збільшення заробітних плат тих працівни\_ць, чий посадовий оклад був меншим за мінімальну зарплату<sup>17</sup>.

Проте реальний розмір заробітної плати знизився через високу інфляцію та стрімкий ріст цін на продовольчі та інші товари і послуги, зокрема транспортні. Так, за даними Держстату<sup>18</sup>, лише у 2022 році ціни на продукти харчування зросли на 34,4% порівняно з попереднім роком, що

<sup>17</sup> Знову ж таки, при збереженні наявної проблеми з «абсорбацією» доплат і надбавок шляхом доплати до рівня заробітної плати.

<sup>18</sup> Економічна правда (2023). Інфляція в Україні в 2022 році становила 26,6% — Держстат. Режим доступу:

<https://www.epravda.com.ua/news/2023/01/10/695830/>.

призвело до зниження реальної заробітної плати.

Відповідно, купівельна спроможність зарплат працівни\_ць соціальної сфери стала ще нижчою, а частка витрат на продукти харчування в загальних витратах домогосподарств зросла.

Стабільність-то воно є, але при мінімальній зарплаті 6700 мій оклад 5700. Ну, логіки нема ніякої. Цього року все стабільно, кожного місяця зарплата завжди однакова, нема, щоб була премія 50% чи 100% і так далі. Все стабільно. Але ви розумієте, що при зарплаті стабільно все росте, все росте. Продукти ростуть, солярка, бензин подорожчав, проїзд подорожчав, все подорожало. Фахівець із соціальної роботи, центр надання соціальних послуг, місто, Чернівецька область

Я співчуваю нашим робітникам. І ви знаєте, і в очі не можеш дивитися такій людині, тому що не можеш дати більше. Не можеш. Даєш взагалі, даєш 80% премії. Але ж воно 6–7 тисяч — це не кошти, на які зараз можна прожити. [...] Директорка терцентру, місто, Київська область

У нас є надбавки. І підтримка соціальних робітників. У цьому році спочатку року у нас недостатньо було коштів. А потім, по підсумкам першого кварталу, нашим соціальним робітникам є підтримка у розмірі 100%. Але ж цей розмір тарифного окладу такий малий, що, ну, що та премія? Ну, трошки більше, чим мінімальна заробітна плата<sup>19</sup>. Якщо говорити про водія, який... як то кажуть, і день, і ніч, і під обстрілами їздив. Їздить і зараз, йому по селам їздити. Вранці виїжджає, допізна, через це що, ну, така робота в нього. 3400 його оклад. Ну, що це таке? Директорка терцентру, місто, Харківська область

Низький рівень заробітної плати й раніше призводив до відтоку кадрів із соціальної сфери, що є поширеною проблемою для всієї бюджетної сфери. Разом з тим, в умовах збіднення населення через економічні наслідки війни, ріст цін і масове безробіття у перший рік повномасштабного вторгнення певну поширеність можуть мати також ситуації звільнення працівни\_ць, які залучені у надання соціальних послуг, через втрату сім'єю основного джерела доходу (наприклад, через втрату роботи іншого члена подружжя).

Зростання навантаження, пов'язане із залученням в організацію видачі гуманітарної допомоги, прийом і розселення ВПО, значне зростання кількості осіб/сімей, з якими працює фахів\_чиня з соціальної роботи чи осіб, яким надає послугу вдома соціальна робітниця, у більшості випадків,

<sup>19</sup> Йдеться про виплату надбавок до зарплати у розмірі 100% від посадового окладу. Оскільки посадовий оклад соціальних робітни\_ць і деяких інших працівни\_ць, як уже було зазначено раніше, є нижчим за мінімальну зарплату, у результаті зарплата, сформована з посадового окладу і такої надбавки, все одно є лише дещо вищою за мінімальну.

що обговорювалися на фокус-групових дискусіях, не передбачало виплат додаткових надбавок до зарплати чи премій. Таким чином, принаймні у перші два роки повномасштабного вторгнення зростаюче навантаження не призводило до зростання заробітної плати.

В нас нічого не змінювалось. Як було до війни, так і во время війни залишилось. Додаткових якихось ще надбавок в нас немає. [...] В нас є надбавки за напруженість і премія. Все. Зарплата залишилась на тому ж рівні, як і була до війни.  
Директорка центру соціальних служб, місто, Харківська область

Ми [...] тут перебували в нашому закладі і вдень, і вночі. Але за це нам доповнення якогось до зарплати не було. В нас ті самі оклади. Ніяких змін, ні нічних, ні інших. Да, ми на роботі [весь час] були, але заробітна плата в нас залишалася та мінімальна, яка на сьогоднішній день є по тих тарифних розрядах, які затверджені.  
Фахівчиня з соціальної роботи, центр денного перебування, місто, Дніпропетровська область

Деякі працівни\_ці також розповідали, що через складну ситуацію з місцевими бюджетами у їхніх громадах у 2022 році було припинено навіть виплату тих надбавок і доплат до посадового окладу, які вони отримували раніше. У кількох випадках виплату деяких надбавок станом на грудень 2023 року все ще не повернули.

Зарплата змінилася. Стала менша, у нас забрали індексацію, і тому моя заробітна плата стала меншою. Надбавок ніяких не було, навпаки, зняли преміювання до свят, тому стало менше.  
Фахівчиня з соціальної роботи, центр соціальних служб, місто, Чернігівська область

У нас [фахів\_чинь із соціальної роботи] в більшості зарплата залишилась така, як і була, у когось оклади менші, і їх дотягують до мінімальної заробітної плати. Але у соціальних робітників деякі доплати зняли, і заробітна плата у них значно зменшилась. [...] надбавки знімають, а робота у соціального працівника доволі складна, і з мінімальною заробітною платою працювати бажання особо у людей немає.  
Фахівчиня з соціальної роботи, центр соціальних служб, місто, Дніпропетровська область

Ще до 2022 року серед працівни\_ць, які працюють у сфері надання соціальних послуг, досить розповсюдженою була ситуація, коли навантаження працівни\_ці, яка йде у відпустку, на цей час ділиться між іншими працівни\_цями. Попри те, що це збільшує навантаження інших і, найпевніше, призводить до перевищення визначеного законом рівня допустимого навантаження<sup>20</sup>, доплати за це були

<sup>20</sup> При чому йдеться не лише про саме збільшення кількості клієнт\_ок як таке.



радне рідкістю. Під час повномасштабного вторгнення, особливо у перший його рік, коли певна частина працівни\_ць або звільнилися, або виїхали на певний час із громади з міркувань безпеки, такий підхід як до організації роботи, так і до її оплати, за словами учасниць фокус-групових дискусій, зберігався.

Поки йде [пошук], поки вакансія [відкрита], то роботу розподіляють між іншими співробітниками. Доплат немає, але працюємо, ну, навантаження збільшується, а зарплата залишається.

Фахівчиня з соціальної роботи, центр соціальних служб, місто, Дніпропетровська область

При цьому прикметно, що попри проблему з низьким рівнем заробітної плати, працівни\_ці соціальної сфери, які взяли участь у фокус-групових дискусіях, неодноразово підкреслювали важливість стабільності оплати, а також наявності зарплати в принципі.

Ми себе заспокоюємо тим, що у когось може ж бути гірше. А ми ще отримуємо зарплату, і дякувати богу, що ми працюємо. А є люди, які залишилися без роботи. [...]

Соціальна робітниця, місто, Дніпропетровська область

[...] треба дякувати, що в нас є зарплата на сьогоднішній день і ми щось отримуємо. Тобто, незважаючи на те, що відбувається, треба бути вдячними за це. [...]

Соціальна робітниця, місто, Дніпропетровська область

При цьому протягом всіх трьох фокус-групових дискусій принаймні один раз зринало порівняння рівня заробітної плати у соціальній сфері зі сферами освіти й охорони здоров'я, середні зарплати в яких є в цілому теж невисокими, проте вищими, ніж у соціальній сфері. Така різниця у розмірі заробітних плат до певної міри сприймається соціальними працівни\_цями як несправедлива, а також як прояв недооцінювання важливості їхньої праці суспільством і державою.

[...] Я вважаю, що наша професія трішечки заменшена у суспільстві за своєю значимістю. Якщо комусь кажу, що я соціальний робітник, то це так, ой, фу.

Соціальна робітниця, місто, Київська область

Не можна сказати, що 6–7 тисяч гривень — на даний момент це є достатня зарплата, це не можна так казати. Бо соціальну сферу завжди на низах тримають, от завжди на низах, на низах

Учасни\_ці фокус-групових дискусій також підкреслювали складність роботи з «новими» людьми на заміні, адже як соціальне обслуговування, так і соціальна робота передбачають комунікацію з людьми. Для якісного надання соціальних послуг надзвичайно важливим є встановлення з ними довірливого контакту та взаєморозуміння.

і на низах! Чому йде вчитель до роботи, лікар до роботи — бере 15-20 тисяч зарплати, а ми йдемо на роботу за 5-6-7 тисяч гривень зарплати? У мене завідувач відділенням, 23 роки стажу — зарплата 7500! Куди? Це нікуди не годиться. Фахівець із соціальної роботи, місто, Чернівецька область

Як уже було зазначено, особливо на початку повномасштабного вторгнення, у перше півріччя 2022 року, досить значна частка соціальних працівни\_ць прийняли рішення виїхати зі своїх громад. Частина з них згодом повернулися до роботи, а ті місця у штатах установ, які вивільнились через те, що працівни\_ці не повернулися, станом на 2023 грудня, якщо спиратися на опрацьований для цього тексту матеріал, вже були заповнені. Водночас слід зазначити, що пошук людей на вакантні посади, зі слів інформант\_ок, часто був нелегким, передусім через низькі зарплати, які може запропонувати соціальна сфера. Пошук людей із необхідними кваліфікаціями в таких умовах є досить складним.

Сама зарплата по собі не дуже привлекательная для людей. І сьогодні, на жаль, і раніше була потреба в фахових фахівцях. Але сьогодні, на жаль, потреба ця збільшилась. [...] [все] ще ускладнюється відсутністю компетенцій у тих людей, яких ми приймаємо, професійних компетенцій, то їм дуже важко працювати. [...] і починає людина, як би вам сказати? Битися, як риба об лід. І намагається щось робити якісно, але іде перенавантаження і емоційне, і фізичне. Потому что все це нарабаується роками. [...] соціальні працівники всі потребують більш уважного перегляду заробітних плат, для того щоб заохочувати людей. Для того, щоб вони залишались тут. Щоб вважали цю роботу покликом свого життя. А так, якщо, конечно, по-смотрели люди — важко, зарплата не дуже. І починають вже десь якось потихеньку підшукувати собі іншу роботу. [...] Директорка центру соціальних служб, місто, Харківська область

Одним із прикладів стратегій реагування, до яких вдаються керівни\_ці установ — надавачів соціальних послуг, є тимчасове залучення до надання послуг працівни\_ць із суміжних сфер, як-от медицина й освіта (враховуючи різницю у рівні зарплат, можна припустити, що це практикувалося лише у найскладніший період на початку повномасштабного вторгнення, коли значна частка людей втратили роботу з різних причин). Окрім того, вони також активно залучають осіб, які перебувають на обліку територіального органу Державної служби зайнятості (далі — ДСЗ), до виконання деяких типів робіт (зокрема в рамках надання послуг догляду вдома, що можуть не потребувати наявності специфічної кваліфікації, як-от прибирання, приготування їжі, закупівля продуктів, а також у рамках надання соціальної послуги фізичного супроводу осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних,

порушення зору) в рамках програми співфінансування залучення безробітних до суспільно корисних оплачуваних робіт в інтересах громади<sup>21</sup>, яку установи — надавачі соціальних послуг використовували і до 24 лютого 2022 року. Проте суттєвим недоліком такого підходу є те, що він дозволяє розв'язати проблему лише тимчасово, адже, відповідно до законодавства, такі роботи можуть виконуватися виключно на спеціально створених тимчасових робочих місцях і тривалість укладених таким чином строкових трудових договорів не може перевищувати 180 днів. Окрім того, навантаження з наявних працівни\_ць це знімає лише частково, адже кваліфікованих працівни\_ць таким чином замінити неможливо.

Одна з учасниць фокус-групових дискусій, яка очолює комунальну установу, що надає соціальні послуги, поділилась іншим підходом до розв'язання кадрового питання. Їй вдалося переконати декількох жінок-ВПО, які переїхали до громади, скористатися ваучером на навчання, який пропонує ДСЗ, для того, щоб здобути другу освіту за фахом «соціальна робота» і надалі працювати за отриманою спеціальністю у громаді. В цілому, такий підхід є більш сталим, проте без підвищення рівня заробітної плати переконати велику кількість осіб, які перебувають на обліку в ДСЗ<sup>22</sup> як безробітні, скористатися ваучером на навчання для здобуття кваліфікації саме у соціальній сфері може бути складно.

---

<sup>21</sup> Ст. 31 Закону «Про зайнятість населення» передбачає можливість залучення зареєстрованих безробітних до виконання громадських робіт і робіт тимчасового характеру. Крім осіб, які перебувають на обліку в територіальних органах ДСЗ, законодавство передбачає можливість залучення до робіт осіб, які є офіційно працевлаштованими, але втратили частину заробітної плати внаслідок вимушеного скорочення (зупинення) виробництва продукції (чи іншої діяльності) підприємства/установи, де вони працевлаштовані. Відповідно до Закону, ці види робіт не потребують додаткової спеціальної, освітньої та кваліфікаційної підготовки.

<sup>22</sup> В Україні певні категорії офіційно зареєстрованих у центрі зайнятості безробітних можуть отримати ваучер і безкоштовно пройти навчання за визначеним переліком професій. Вартість ваучера не може перевищувати 10-кратного розміру прожиткового мінімуму для працездатних осіб. Станом на вересень 2024 року це 30 280 грн. Більше про умови отримання ваучера можна дізнатися на сайті ДСЗ: <https://www.dcz.gov.ua/profnavch/voucher>.

## ● Засоби праці, переміщення та транспорт

Робота соціальних працівни\_ць, особливо соціальних робітни\_ць і фахів\_чинь з соціальної роботи, передбачає значну кількість переміщень у межах міста чи села, в якому вони працюють. Це може включати як безпосереднє відвідування домівок клієнт\_ок (у випадку надання послуги догляду вдома саме там виконується значна частина надання послуги), так і переміщення по місту для закупівлі продуктів харчування, ліків (у випадку соціальних робітни\_ць), для відвідування інших комунальних установ (наприклад, для запису людини, якій надається послуга з догляду вдома, до лікаря чи для того, щоб взяти певну довідку в ЦНАПі) тощо.

У великих містах із розвиненим громадським транспортом працівни\_ць установ — надавачів соціальних послуг, чії посадові обов'язки передбачають відвідування клієнт\_ок, зазвичай забезпечують проїзними для громадського транспорту. У менших громадах основним засобом для пересування працівни\_ць переважно стає велосипед. Також працівни\_ці багато ходять пішки, адже у більших громадах мережа громадського транспорту часто не покриває всіх районів міста, а у сільській місцевості в погодних умовах у холодну пору року використання велосипеда може бути небезпечним і часто неможливим. Окрім того, у місцевостях з пагорбами багатьом соціальним робітни\_цям, які нерідко є людьми передпенсійного та раннього пенсійного віку, може бути фізично складно довго пересуватися на велосипедах.

У нас літом є велосипеди, нам видали. А от взимку ж, конечно, це проблема. Того що на велосипеді ти вже не поїдеш. Транспорт... От, наприклад, як взяти мене, в мене є мій район, де я працюю, і маршрутка туди не їде. Вона їде в окружну, з однієї сторони, з другої, а там, де я, вона туди якраз не їде. І мені приходиться, от коли починається гололед, зима, то я ходжу пішки. Це так важко. Даже от коли їду у відпустку, дуже тяжко знайти мені туди заміну.

Соціальна робітниця, місто, Чернігівська область

Проблема із забезпеченням соціальних робітни\_ць велосипедами була і до війни: з роботи над попередніми аналітичними матеріалами авторці відомо про непоодинокі випадки у громадах, коли робітни\_ці пересувалися на власних велосипедах через брак таких транспортних засобів у їхніх установах. Окрім того, досить поширеною була ситуація, коли велосипеди для працівни\_ць установ — надавачів

соціальних послуг закуповувалися на кошти окремих благодійни\_ць, локального бізнесу, неурядових організацій і міжнародних донорів. Через те, що гроші на закупівлю велосипедів із місцевих бюджетів не виділялися (зокрема через брак коштів), забезпечення працівни\_ць засобами праці нерідко відбувалося, по суті, у форматі благодійництва.

Окремою проблемою вже тривалі роки був брак авто на балансі установ — надавачів соціальних послуг. За даними дослідження «Соціальні послуги для ветеранів та ветеранок у громадах» (Ломоносова та ін., 2024), що охопило 16 громад у різних регіонах України, станом на осінь 2023 року на балансі установ — надавачів переважно є лише одне авто. Нерідко через свій вік і поганий технічний стан воно взагалі не є придатним до використання. При цьому потреба у використанні авто для виконання працівни\_цями установ — надавачів соціальних послуг своїх обов'язків є досить високою. Авто потрібне як для розвезення по домівках важкої та об'ємної натуральної допомоги у випадку соціальних робітни\_ць, так і фахів\_чиням з соціальної роботи для відвідування сімей у складних життєвих обставинах, особливо коли йдеться про виїзд для надання соціальних послуг екстрено/кризово (наприклад, у випадку домашнього насильства).

Попередні дослідження демонструють, що з цією ситуацією працівни\_ці установ зазвичай справляються, використовуючи особистий автомобіль когось зі співробітни\_ць, якщо такий є, або ж спільно використовуючи авто, що перебувають на балансі інших комунальних служб громади (наприклад, поліції, служби у справах дітей, закладу охорони здоров'я тощо) або ж ОМС безпосередньо.

Нерідко це призводить до того, що через необхідність використання приватного транспорту соціальні працівни\_ці таким чином залучають до своєї роботи своїх близьких<sup>23</sup>.

[...] Мій чоловік, він теж бере участь в моїй роботі, коли приїжджає з роботи, ми на машині розвозимо картоплю, цибулю, ну, таке все [важке]. [...] Він каже, я скоро знайду до вас у бухгалтерію, вони мені вже винні зарплату. [...]  
Соціальна робітниця, місто, Дніпропетровська область

[...] Коли не було ніякого транспортного сполучення, мене чоловік доставляв на роботу щоденно, допомагав нашим соціальним робітникам, наскільки це було можливо, за відсутності міського транспорту. [...]  
Директорка терцентру, місто, Харківська область

<sup>23</sup> Детальніше про такі копінгові стратегії можна почитати там само, с. 60–71.

Ось навіть сьогодні нам зранку зателефонували, що волонтерська організація там нашим підопічним цілий набір [привезла], там і каністра, і ковдра, і плед, і рушник, і мило, шампунь, комплект постільної білизни, подушка. Я кажу, що є автомобіль [установи], я згодна сісти в цей автомобіль, загрузити і разом з водієм поадресно розвести нашим підопічним. Але, ну, на села завезли, нам сказали: дівчата, а ви вручну. Так що от це в мене завтра буде, завтра-післязавтра, день, що я буду от це все брати кравчучку, брати чоловіка і от так туди-сюди, туди-сюди, туди-сюди. [...] Я стараюсь на от такі, якщо великі якісь покупки, або розносимо якісь пайки, то підключити свого чоловіка. Хоча він казав, я скоро буду получати зарплату у вас. Бо постійно з тобою ходжу і таскаю. Але він, ну, шкодує мене, щоб мені навантаження на ноги, на спину [...].  
Соціальна робітниця, місто, Київська область

На основі проведених фокус-групових дискусій можна зробити висновок, що всі ці проблеми зберігаються протягом тривалого часу і лишаються багато в чому невирішеними досі.

Окрім того, у громадах, які були тимчасово окупованими у 2022 році, працівни\_ці стикнулися і з більшою проблемою. Нерідко технічні парки мереж громадського транспорту, наявного у цих громадах, було знищено та/або розкрадено армією РФ. Відповідно, у перші місяці після деокупації громад мережа громадського транспорту потребувала якогось часу для відновлення. У цей час соціальні працівни\_ці, як і інші мешкан\_ки міста, могли пересуватися лише за допомогою власного авто (за наявності) або пішки.

На додаток, руйнувань і пошкоджень зазнали й самі приміщення установ – надавачів соціальних послуг у громадах, які пережили окупацію. Учасники фокус-групових дискусій нерідко розповідали про знищену та вкрадену комп'ютерну техніку, а також особові справи отримувач\_ок соціальних послуг. Усе це працівни\_цям доводилося відновлювати заново, що створило додаткове навантаження для них, а також знизило на певний час рівень матеріально-технічного забезпечення їхньої праці.

[...] Після звільнення, коли ми вийшли на роботу, також було тяжко. Тому що ми прийшли в свій кабінет, який був повністю пустий. Тобто всі напрацювання, вся техніка, робоча машина, особисті речі, особові справи, ну, все було знищено. Частина, кажуть, покрали, частина — тут костри палили в нас. Ну, і спочатку було важко. Все креслили від руки. [...]  
Фахівчиня з соціальної роботи, центр соціальних служб, місто, Харківська область

Що стосується іншого матеріального забезпечення, крім засобів для пересування, то з проведеного дослідження

можна зробити висновок, що деякі проблеми, які існували з ним, найчастіше збереглися. Наприклад, як і до повномасштабного вторгнення, всі соціальні працівни\_ці, які взяли участь у фокус-групових дискусіях, відзначали потребу періодично докуповувати за власні гроші деяку канцелярію (папір, ручки, зошити).

Інтерв'ю, проведені авторкою цього тексту з соціальними робітни\_цями влітку 2020 року, дозволили виявити проблему із забезпеченням їх спецодягом (Боброва & Ломоносова, 2020). Про цю саму проблему розповідали й соціальні працівни\_ці — учасни\_ці фокус-групових дискусій, проведених для підготовки цього матеріалу (як соціальні робітни\_ці, так і завідувач\_ки установ — надавачів соціальних послуг).

[...] є таке, безумовно. Використовують свої кошти на спецодяг. В нашому центрі, мабуть, вже п'ять років як ми не купуємо ті самі халатики, щоб можна було здійснювати і прибирання на домівці, і приготування їжі. То вони використовують свої кошти. І не тільки соціальні робітники, і наші прибиральники приміщень [теж]. [...] Але ж коли формуємо кошторис, то ми закладаємо буквально все. І розуміємо, що щось треба буде прибирати<sup>24</sup>. [...]

Директорка терцентру, місто, Дніпропетровська область

Ми купляємо і зошити, і ручки, і всі ці звіти, ми це все купляємо, самі роздруковуємо. І рукавички купляємо для роботи. Соціальна робітниця, терцентр, місто, Київська область

<sup>24</sup> Йдеться про те, що через нестачу коштів у місцевому бюджеті ОМС можуть урізати кошти, що виділяються на утримання комунальних установ.

## ● Відключення світла, тривоги та обстріли

Масовані обстріли, пов'язані з цим відключення електроенергії, а також часті повітряні тривоги суттєвою мірою впливають на роботу соціальних працівни\_ць.

Що стосується повітряних тривог, то учасни\_ці фокус-групових дискусій зазначали, що здебільшого вони намагаються ходити в укриття або, за його відсутності (наприклад, якщо тривога застала під час переміщення містом), знаходити прихисток у відносно безпечних місцях чи переходити в приміщення, віддалене від вікон двома стінами. Однак значний обсяг робочого навантаження соціальних працівни\_ць певною мірою коригує те, як працівни\_ці реагують на тривогу в тому чи іншому випадку. Так, фахів\_чині з соціальної роботи та керівни\_ці закладів, які ведуть прийом громадян\_ок і зустрічаються з отримувач\_ками послуг для розв'язання їхніх питань у приміщеннях закладу, зазначали, що у разі тривоги вони не просто переміщуються в укриття разом із клієнт\_ками, а й продовжують там виконувати роботу для того, щоб не випадати з графіка прийому громадян\_ок, аби робота не накопичувалася. У цілому, майже всі учасни\_ці фокус-групових дискусій розповідали, що незалежно від свого місця перебування вони намагаються використати час, проведений в укриттях під час повітряних тривог, продуктивно, інакше накопичену в такий спосіб кількість невиконаних завдань доведеться робити у свій особистий час.

[...] Під час тривог ми пропонуємо нашим відвідувачам пройти в укриття, яке знаходиться найближче. Ми закриваємося і також уходимо в укриття. Ну, конечно, [це] впливає. Тому що добрий такий кусок роботи приходиться іноді просиджувати у сховах. А це все одно впливає на роботу, і робота все одно нікуди не дівається. І дуже багато чуєш від людей, що вони цим не задоволені. Що це дурня, не треба зараз уходити. [...]  
Фахівчиня з соціальної роботи, центр денного перебування, місто, Дніпропетровська область

[...] Під час повітряної тривоги ми не завжди спускаємося в укриття, хоча воно є, і дуже добре обладнане. І якщо вже, ну, така загроза є, що пишуть, що наша громада [в небезпеці], то ми спускаємося. З клієнтами. Тому що, наприклад, зараз ми пишемо дуже багато оцінок потреб<sup>25</sup>, і люди у нас розписані,

<sup>25</sup> Чинне законодавство, передусім Закон України «Про соціальні послуги», передбачає надання соціальних послуг окремій особі або сім'ї шляхом ведення випадку. Ведення випадку передбачає комплексну оцінку потреб особи або сім'ї у соціальних послугах, на основі якої розробляється індивідуальний план



черга велика, і навіть є, там, на два-три місяці вперед, ми не можемо здвинути її, нам складно підлаштовуватись під це, тому ми працюємо і в повітряну тривогу, немає такого, що ми спустились в укриття і просто там перечікуємо. Ми завжди працюємо, спускаємося не часто, але спускаємося і обслуговуємо клієнтів. Центр закритий під час повітряної тривоги, але ті, хто знаходяться в будівлі, спускаються з нами в підвал. Фахівчиня з соціальної роботи, центр соціальних служб, місто, Чернігівська область

Складнішою є ситуація для соціальних робітниць, чий робочий день майже цілковито складається з переміщень по місту чи селищу, а графік відвідувань клієнтів, яким вони надають послугу догляду вдома, є дуже щільним. Через це вони розповідали, що можуть ігнорувати повітряні тривоги й пересуватися у деяких випадках навіть під час обстрілів, аби встигнути відвідати всіх клієнтів, яких мають протягом дня. У таких випадках для тих, хто працює у великих населених пунктах, найбільшою проблемою стає зупинка громадського транспорту, який не працює під час повітряних тривог. Оскільки соціальні робітники купують продукти, засоби гігієни, ліки та інших речі, необхідні для їхніх клієнтів, у таких ситуаціях це може бути особливо складно.

Планові та аварійні відключення світла найбільш негативний вплив так само мають на роботу соціальних робітниць, бо для виконання заходів у рамках надання послуги з догляду вони потребують світла. Від роботи ліфтів у багатоквартирних будинках, адже складно піднімати важкі пакети з продуктами у 4–5 квартир на високих поверхах, і до можливості безпосередньо допомогти своїм клієнтам із веденням домашнього господарства: приготувати їжу, допомогти з пранням і вологим прибиранням тощо. Без наявності електропостачання здійснити всі заходи в умовах обмеженого часу, який соціальна робітниця має для обслуговування кожної клієнтки, досить складно. Учасниці фокус-групових дискусій розповідали, що в періоди частих відключень вони намагалися узгоджувати графіки відвідувань клієнтів із графіками відключень світла, інколи — робити деякі речі, як-от готувати їжу, у власних оселях.

Деяким особам, наприклад, треба зварити їсти, а в них тільки плита, яка йде від електрики. Соціальні робітники мусили і в себе варити їсти і приносити, або користуватися якимись гарячими обідами. В общем, якось виходити з положення. [...] Голова первинного профспілкового об'єднання, місто-обласний центр

---

надання послуги чи послуг і залучаються необхідні фахівчині.

Через те, що інколи повністю уникнути негативного впливу цих обставин неможливо, у соціальних робітни\_ць може досить сильно збиватися графік, через що у деяких випадках вони можуть продовжувати працювати у позаробочий час. Окрім того, попри позитивну оцінку цифровізації соціальної сфери, яку здебільшого давали учасни\_ці фокус-групових дискусій, оскільки не всі комунальні установи, що надають соціальні послуги, забезпечені генераторами та іншими засобами резервного живлення, нерідко доступ до необхідних електронних баз даних і програм під час блекаутів є утрудненим або неможливим.

## ● Емоційний стан і фізичне здоров'я

Робота великої кількості працівни\_ць сфери надання соціальних послуг пов'язана з високим фізичним навантаженням. Для багатьох категорій працівни\_ць це стосується значної кількості переміщень, які багато працівни\_ць здійснюють протягом дня. Найбільшим є фізичне навантаження у соціальних робітни\_ць, адже значна частина їхньої роботи безпосередньо є фізичною. Як уже було зазначено, вони закупають продукти для своїх клієнт\_ок і переважно доставляють їх вручну.

У перші місяці повномасштабного вторгнення у багатьох містах і селах був дефіцит продуктів харчування і особливо ліків. Це призводило до збільшення часу, який потрібно було витратити на пошуки та закупівлю необхідних товарів — стояння в чергах, збільшення кількості переміщень. Закупівля та доставка продуктів харчування у перші місяці війни для багатьох соціальних робітни\_ць, як і пересування для всіх інших працівни\_ць, могли бути також небезпечними. У тих громадах, що розташовані близько до зон активних бойових дій, вищий рівень небезпеки зберігається і досі.

[...] В нас займали чергу, щоб щось купити, [...] о 5-6 годині ранку. У дев'ятій годині ти [купуєш], коли відкривався магазин, а в десятій — вже нічого немає. Опівдні у нас у місті нікого не було, бо літало туди-сюди. І буває таке, що я їду, і таке, ну, страшно, бо нікого нема, а ти ідеш, бо ти знаєш, що ти повинен принести людині. [...] дуже нам допомагали, був фермер, він привозив нам молоко. І ми це молоко розносили всім людям. Транспорт не працював, велосипеди тоді ж також, ну, ще рано їздити було. Ну, вже старалися їх брати хоча би, щоб понавішувати [на них сумки], бо ми брали по 20-30 літрів, щоб кожній людині порозвозити. [...]

Соціальна робітниця, місто, Чернігівська область

[...] перший місяць всі мої працівники стоїчно витримували всі обстріли, добирались до роботи під обстрілами. Даже я згадую, що, допустим, 500 метрів до роботи надо дойти — це була проблема: як дойти, тобто де схватись можна, когда обстріли будуть більш якби небезпечними, близько, де можно, значить, швиденько у під'їзд заскочити, так і дістатися до роботи. І всі мої працівники, у нас їх шестеро було, всі працівники цілий місяць, березень місяць, стоїчно добирались до роботи і були на своїх робочих місцях.

Директорка центру соціальних служб, місто, Харківська область

Стрімке зростання цін додатково поглибило ці проблеми, адже значну частину товарів, зокрема медикаментів, соціальні робітни\_ці закупають з особистих коштів своїх клієнт\_ок, а пенсії більшості осіб старшого віку в Україні є невеликими. Крім того, вже згадану гуманітарну допомогу соціальні робітни\_ці так само нерідко розповсюджують вручну.

[...] Мало того, ви знаєте, які наші особи похилого віку, вони заощадливі. І як вони хочуть, щоб їм все наперед купили. [...] Наперед ліки. В общем, всю цю проробити роботу. Сірники закупити, свічки закупити. Подумати, як це можна дешевше взяти. [...] воно, може, здається на перший погляд не таке... не важливе. Але цій особі, в якої підопічних, наприклад, є на обслуговуванні 13–14 осіб, і кожному треба знайти і купити там-то і там-то, ще там, де вона хоче. Або в себе на районі, або поїхати на ринок все купити по дешевшим цінам. Або піти в аптеку, спеціально знайти, промоніторити, де ціна на ті препарати, які вживає ця особа, найдешевші. [...] Голова первинного профспілкового об'єднання, місто — обласний центр

Ми розносимо те, що нам привозять в терцентр. Привозять все. І продукти, і памперси, і тушонку, і пшоно розносили, і курей. Все тягали, все тягали на своєму, так сказати, горбу. Рюкзак, тачки. От дякуємо за тачки, що нам підбросили. Все це нам прийшлося. І дуже багато і досі ми носимо. [...] А було таке в нас сказано, що до Красного Хреста і ООН ви не лізьте. Там хай родичі, там хай знайомі. Ну, як же не лізти? Розумієте, як не лізти? І от це ж і лізеш. [...] в мене такі сім'ї, що нема нікого. Дочка з зятем виїхали в Германію, внуки в Польщі чи в Чехословачії, не важно. [...] Як я їй не принесу? Розділиш ті 17 кілограм на двоє, все на ділі тягаєш [...]. Соціальна робітниця, місто, Харківська область

Умови праці дуже важкі, тому що все приходиться на своїх руках. Да, велосипеди. [...] Ми даже п'ять скутерів виграли. Ну, це ж п'ять, а нас сорок. А в нас місцевість ось так — гори, гори і гори. Город, саме місто на горі. І от це так, гора, зїхати і це що толку? Це ж навантажиш той велосипед і ще тягнеш велосипед. Тут рюкзак, велосипед, і ще і тягнеш. Бо на гору ти ж не вїдеш. А гора така, що кілометр, а то і півтори. Куди ти вїдеш? І от це тягнеш на собі. А коли скользота, боже мій. [...] А треба ще щось зробити. Соціальна робітниця, місто, Дніпропетровська область

Така робота, а також збільшення кількості клієнт\_ок на одну соціальну робітницю, яким надається послуга з догляду вдома, особливо якщо йдеться про отримувач\_ок 5 групи рухової активності, призводить до значного навантаження на м'язи ніг та спини працівни\_ць і має негативний вплив на їхнє здоров'я.

[...] Сама поширена проблема наших соціальних робітників — це, окрім психоемоційного вигорання, ще є навантаження на

хребет. Це грижі, це ось такі захворювання спини, попереку. Тому що вони тащать продукти. Да, згідно охорони праці їм положено до 7 кілограм. Але, знаєте, тій бабусці все одно. Ну, і соцробітник також, якщо, наприклад, він йде на ринок і скупляється, він же не буде на ринок бігати три рази для кожної бабуски. А вже купляє продукти для всіх трьох, наприклад. То тащить ті продукти. І це все дається взнаки на їхньому здоров'ї. Хотілося б якогось санаторно-курортного лікування. Хоча би кілька якихось [путівок]. Ну, в нас таке не практикується. Немає путівок, і ніхто такого не дає.  
Голова первинного профспілкового об'єднання, місто — обласний центр

Говорячи про негативний вплив війни на своє фізичне здоров'я під час виконання роботи, учасни\_ці фокус-групових дискусій також нерідко згадували про брак сну через обстріли, тривоги, необхідність виходити на роботу попри будь-що, а також брак часу для відпочинку, роботу без вихідних і відпусток. Особливо поширеною робота без вихідних і відпусток може бути серед керівни\_ць установ.

[...] працюємо ми і до ночі, і в вихідні працюємо, бо є проблема, така ситуація. А так-то переважно намагаємося виконувати все, все, що нам доручають, і [також] те, що ми маємо робити щоденно, згідно своїх графіків, згідно своїх положень, оце все виконується, робиться. [...]  
Директорка терцентру, місто, Чернівецька область

Хочу відмітити, що не тільки Центр соціальних служб, а і всі структури виконавчого комітету [міської ради], медичні заклади і соціальні служби, всі були в строю, всі працювали без вихідних вообщє, цього поняття вообщє не було уже... не було повністю — ні субот, ні неділь, ніяких вихідних не було, ми повністю були в строю от з понеділка по понеділок, що називається.  
Директорка центру соціальних служб, місто, Харківська область

[...], ми, керівники, [...] самі тут знаходимося цілодобово. З першого дня війни я на роботі цілодобово, без вихідних. Тому що в нашому закладі проживають внутрішньо переміщені особи, ми не можемо їх залишити одних, тому що їх велика кількість. [...] зрозуміло, це люди, яким треба і надавати послуги, які кожного дня підходять, і треба вирішувати їхні проблеми. Тобто навантаження дуже велике, на кожного і працівника, і на керівництво закладу. Я три роки працюю, [...] і, на сьогоднішній день, я скажу, мабуть, жодного вихідного не було такого повноцінного, щоб можна було провести з сім'єю. Постійно на роботі, і постійно щось ми робимо. І ремонти робимо, і з людьми перебуваємо, і з міжнародними фондами працюємо.  
Заступниця директорки ЦНСП, місто, Дніпропетровська область

Попри значні фізичні навантаження, чи не найбільше учасни\_ці фокус-групових дискусій розповідали саме про емоційне навантаження.

Знаєте, морально було так тяжко, так було тяжко. Сотрудники виїжджали. Ну, ми осталися, з чоловіком осталися в городі. Я от це зараз розкажую, в мене там все тремтить. А це ж от це ми пережили. Ну, якби, а що робити? Пішла і далі, пішла і на завтра. Хоча сиділи неділю [не виходячи з дому]. Сиділи неділю, а я пішла. А що мені робити, дитина ж їсти хоче [...]. Опять пішла. Повзла, можна так сказати. Ну, нічого, якось так ми відробили той рік. На цей рік трошечки легше.  
Соціальна робітниця, місто, Харківська область

У цілому, робота працівни\_ць всієї соціальної сфери — це робота з людьми, які перебувають у складних життєвих ситуаціях і потребують сторонньої підтримки. Відповідно, така робота потребує значної емоційної включеності. З початком повномасштабного вторгнення, коли вразливими себе відчували набагато більше людей, навантаження на соціальних працівни\_ць у цілому збільшилося. Значна частка цих людей втратили щось важливе у своєму житті й потребують підтримки. Нерідко саме соціальні працівни\_ці є першими, хто їй надають.

Ми, як пройшли бої, [назва міста] був розбитий, більше 3 тисяч будинків було знищено. Зараз дуже важко працювати з тими людьми, які залишились без житла. Люди дуже, ну, обіда така у них, жаль до того всього: «Чого це зі мною сталось?» Щось, ну, знаєте як, тут треба так підходити, щоб... [...]  
Директорка терцентру, місто, Київська область

Разом з тим, значна частина отримувач\_ок соціальних послуг, особливо ті з них, які є самотніми, на початку повномасштабної війни передусім звернулися по підтримку, розраду і заспокоєння саме до соціальних працівни\_ць, які є для них, фактично, близькими людьми. Особливо складно було людям старшого віку, які залишились у своїй громаді без близьких.

[...] Морально [складно], да. Знаєте, війна — вона на нас всіх сказалася. І на нас, і на наших сім'ях. А на бабусях, коли вони зрозуміли, що їх просто кинули і уїхали, забрали з собою все і уїхали, а бабушка тут осталась сама. І вона давить [на нас], типу, ви об'язані, ви государство, ви должны. Вона розуміє, що виходу ніякого немає, що вона покинута, і, буває, зганяє зло на нас. На кому ж ще вона буде його зганяти? Адже вона тільки з нами і спілкується.  
Соціальна робітниця, місто, Харківська область

Стосовно денного відділення, теж були такі труднощі з наступом війни, тому що люди, які на самоті проживають, вони приходили до нашого центру, вони знаходили в нас підтримку. Ми всі були на той момент психологами, ми всі, за фахом всі різні люди [...]. Тому що для кожного з нас це був великий стрес, і для робітників нашого центру. Ми об'єднували наших пенсіонерів, збирали в одну кімнату, включали якісь тематичні такі фільми, розвантажували їх, проводили арт-терапії, і

психологічні якісь там тренінги були. [...] Дійшло до того, що вони приводили своїх сусідів. [...]  
Директорка терцентру, місто, Дніпропетровська область

Спроби підтримати своїх клієнт\_ок у перші тижні та місяці після вторгнення становили значну частину робочого часу соціальних робітни\_ць, і нерідко така комунікація відбувалася і в позаробочий час.

[...] І от вся нагрузка емоційна, вся на нас. [...] в мене такі є підопічні, які попали от саме в перші дні війни. У них порушилося житло, вони осталися в одних сорочках нічних, повискакували на вулицю. І це все, представте, от жінка в мене з дитиною з інвалідністю. І от це вже два роки пройшло, в неї досі панічна атака. От десь щось бухне, і вже: Олено<sup>26</sup>, що там, — дзвонить мені. Вона і ніччю може мені дзвонити, і в шість ранку, і в п'ять ранку — що там бахнуло, де бахнуло. І я от це, в мене починається в самої вже атака панічна, але я беру себе в руки і починаю з нею [говорити], Наталіє Миколаївно, так, так, все добре, це наші.  
Соціальна робітниця, місто, Харківська область

[...] Всі були стривожені, бабушки не знали, що робиться, коли робиться. Ось їм потрібно постійно була інформація, тому що загострення стану психологічного в бабушок. І це можна сказати, що соціальні робітники 24 часа в сутки знаходилися з ними на телефоні, того що могла вона подзвонити і вночі, і коли хочеш, щоб відповісти на питання. «А там, Галя, зараз тривога. Галя, а там ніхто не падає, нічого не бахкає?»  
Голова первинного профспілкового об'єднання, місто — обласний центр

Всіма можливими засобами ми намагаємося підняти їх дух, щоб вони духом не падали. Як би це вони вже не вперше таке переживали, це воєнний стан і все інше. Намагаємося їх підтримувати як можемо, і фізично, і морально. І як тільки можна. [...] Я хочу навіть більше сказати, що ми благодійністю займаємося, розумієте. Тому що ми і психологи, ми і милосердні, ми добрі, ми підтримуємо дух фізичний, моральний [...].  
Соціальна робітниця, місто, Дніпропетровська область

З досвіду багатьох учасни\_ць фокус-групових дискусій, через емоційну виснажливість не менш складним, ніж безпосереднє надання доглядових послуг більшій кількості отримувач\_ок порівняно з періодом до повномасштабного вторгнення, для них було спілкування з родич\_ками таких осіб, які нерідко, на їхню думку, проявляли нерозуміння обмежених ресурсів працівни\_ць комунальної установи, а часом і неповагу до їхньої праці.

В деяких діти, вибачте, повиїжджали за кордон, а своїх дідусів, бабусів, тат і мам позалишали тут. І буває ще [...], якщо вдруг навіть і дзвонять, так вони з таким [ставленням], що ти типу

<sup>26</sup> Тут і далі імена змінені.

обязана. З таким [ставленням], що там і днем, і ночью і все. Ти обязан, ми виїхали, а ти должен дивитися і все.  
Соціальна робітниця, місто, Чернігівська область

Хочу згадати такий момент, коли ось в березні, у квітні місяці поступало дуже багато дзвінків, родичі, які за кордоном були, вони дзвонили [...]. Я це все слухала, коли в приймальні ми записували такі адреси, прізвища, до кого треба було прийти [...], то ось колись я взяла трубку, не витримала і поспілкувалася з дітьми, які з Польщі передзвонили і кажуть: «Треба обслуговувати». І я їм задала таке питання, кажу: «Скажіть, будь ласка, чому ви залишили цю людину?» [...] Ви знаєте, інколи родичі і кричали в трубку: «Ви що собі там дозволяєте, як ви можете таке казати? Да, я не могла її взяти, свою бабусю з собою, або мати». І ви знаєте, це було дуже морально... дуже важко слухати.

Директорка терцентру, місто, Дніпропетровська область

Додатковий фактор емоційного навантаження для більшості працівни\_ць — тривога за своїх дітей та онуків. При цьому важливо зазначити, що у сфері надання соціальних послуг і соціальної допомоги жінки становлять переважну більшість. За даними Державної служби статистики<sup>27</sup>, станом на кінець 2021 року жінки становили 81% працюючих у сфері надання послуг догляду із забезпеченням проживання, 89% — у сфері надання соціальної допомоги без забезпечення проживання. Переживання за дітей, які перебувають удома, у садочку або у школі під час тривоги, за словами учасни\_ць фокус-групових дискусій, значною мірою впливають на них під час виконання роботи.

Коли ситуація дуже ускладнилася, дуже, то мої працівники всі мають маленьких діточок, і все ж таки після того, як вони ночами просиживали у підвалах, а після цього мами йшли на роботу, залишаючи дитину, там, на сусідку, на бабусю якусь, щоб придивились, то, ясна річ, від цього виникали дуже великі складнощі.

Директорка центру соціальних служб, місто, Харківська область

Якщо є тривога, то виходимо всі в коридор та й в приміщення, щоб дві стіни. В нас приміщення старе, тут стіни приблизно 70 см, я думаю, точно мають. Ну, там, годину чи дві переждали, далі йдемо по робочих місцях, і... [це] впливає на психологічний стан. На психологічний, на нервовість. Переживаєш, як там діти, бо ти від дітей за 30-40 км. Хто дитину забере з садку... а старший хлопець — у школі.

Фахівець з соціальної роботи, центр соціальних служб, місто, Чернівецька область

<sup>27</sup> За даними Держстату, середньооблікова кількість штатних працівни\_ць за статтю й окремими видами економічної діяльності за січень-вересень 2021 року; дані отримані у відповідь на запит.



Окремою проблемою для працівни\_ць, як і для всіх інших жінок, є закриття значної кількості садочків через руйнування та відсутність належних укриттів, а також переведення шкільної освіти в онлайн-формат, що відбувається з цих самих причин. Нерідко це створює так звану «другу зміну» для жінок вдома, пов'язану зі зростанням обсягів репродуктивної праці. Необхідність догляду за дітьми та тривога за них, за словами кількох учасни\_ць фокус-групових дискусій, призводила до прийняття деякими з їхніх колег рішення про звільнення.

[...] у нас в місті, у нас не всі працюють, школа у нас тільки може бути два рази на тиждень офлайн, останні дні — це онлайн. Садочки теж не всі, хоча зараз робота проводиться така, що роблять укриття в садочках. Але ж хочу сказати, що кожна матуся — вона теж переживає, як вона свою дитинку віддасть в садочок, якщо у нас сирени, якщо ракети літають, якщо взриваються, попадають... це дуже-дуже важко. І тому, якщо в ЗСУ знаходиться батько, то він каже: «Сиди з дітьми, є заробіток, якимось проживемо». І тому у нас отак організувались вакантні місця.

Директорка терцентру, місто, Дніпропетровська область

## ● Психологічна допомога та протидія емоційному вигоранню

Якщо оцінювати доступність психологічної допомоги та заходів для психологічного розвантаження, то, в цілому, можна зробити обережний висновок про те, що така підтримка є доступною для працівни\_ць установ — надавачів соціальних послуг, проте вона є досить фрагментованою і нерегулярною.

Як відомо з попередніх досліджень, однією з позицій у штатному розписі установ — надавачів соціальних послуг, яка найчастіше є незакритою і залишається такою протягом тривалого часу, є позиція психолог\_ині. Це пов'язано передусім з низькою оплатою праці відносно до рівня складності роботи. Відсутність психолог\_ині у штаті є проблемою не лише для отримувач\_ок соціальних послуг, а й для співробітни\_ць закладу, адже вони не мають поруч кваліфікованої колеги, до якої можна було б звернутися, зіткнувшись зі складним емоційним досвідом чи відчуваючи перші ознаки емоційного вигорання.

Водночас наявність психолог\_ині у закладі ще не означає, що інші колеги мають можливість до н\_єї звертатися, адже в умовах війни кількість запитів про отримання психологічної підтримки суттєво зросла. Потребу у психологічній підтримці виражали не лише ВПО, які прибували до громади, а й ті люди, які вже отримували соціальні послуги в комунальних установах до початку повномасштабного вторгнення. Наприклад, за словами деяких інформант\_ок, ті люди старшого віку, які до війни отримували такі соціальні послуги як соціальна адаптація чи денний догляд і які займалися в університетах Третього віку, влаштованих на базі установ — надавачів соціальних послуг, нерідко з початком повномасштабного вторгнення зверталися до працівни\_ць установ уже по психологічну підтримку. Відповідно, у штатно\_ї психолог\_ині не завжди є можливість працювати безпосередньо з працівни\_цями закладу.

У нас є психолог. [...]. Я чула, що там деякі колеги зверталися. Можуть попрацювати. Можуть для нас, коли ми приходимо на збори, коли здаємо, там, звіти, можуть устроить таку типу як виховну годину. [...] це може бути в такій розслабляючій ігровій формі. Ну, це дуже зараз рідко. [...]  
Соціальна робітниця, місто, Чернігівська область

У нас в центрі є психолог. Але наш психолог працює тільки з клієнтами, наприклад, якщо брати в цьому році, то ніяких заходів [для працівників] не здійснювалися, ніякої психологічної підтримки ми не отримували. Тому я можу сказати, що тут нас ніяк не підтримують психологічно. [...] от, навіть стан моїх колег, наскільки вони вже втомлені, дійсно, ми дуже багато зараз працюємо, і ну, професійне вигорання, воно часто, ну, буває видно навіть по емоційному стану колег. І я думаю, що це [психологічна підтримка] необхідно. Але ніякі заходи ніхто не вживає.

Фахівчиня з соціальної роботи, місто, Чернігівська область

За словами учасни\_ць фокус-групових дискусій, досить часто до проведення заходів для емоційного розвантаження та протидії емоційному вигоранню залучаються регіональні центри соціальних служб; у деяких установах це можуть робити первинні профспілкові організації.

[...] Я дуже вдячна нашому керівництву. У нас з нами займалися психологи. Були і гуртові заняття, були і індивідуальні. Потім у нас були тренінги спеціально для того, щоб ми могли підтримувати наших бабусь. Щоб не було от цих панічних атак. Особливо коли вибухи, коли ось ці всі повітряні тривоги. [...]

Соціальна робітниця, місто, Київська область

Керівництво [установи] дбає про те, в тому числі я в цьому залучена, як голова профспілки, щоб дійсно проводити якісь заходи щодо запобігання психоемоційному вигоранню із залученням психолога. Стараємося їздити в якісь поїздки на якісь краєвиди, на якісь цікаві місця, щоб разом проводити час. Десь на природу виходимо разом з психологом, щоб психоемоційно розвантажитись. Готуємо перед цим програму, якісь вправи на психоемоційне розвантаження. [...]

Голова первинного профспілкового об'єднання, місто — обласний центр

У нас в штаті немає психолога на даний час, але досить часто проводяться різні тренінги, самодопомога, підтримка ментального здоров'я. Наш обласний центр соціальних служб надає нам фактично кожного місяця такі семінари, тренінги тощо, щоб ми прийшли в норму.

Фахівчиня з соціальної роботи, ЦНСП, місто, Чернівецька область

Крім того, оскільки з початком війни зросли масштаби діяльності багатьох українських неурядових організацій, які, зокрема в рамках програм гуманітарного реагування, активно надають допомогу вразливим категоріям населення, нерідко саме психологи\_ні з неурядових організацій тимчасово заповнюють прогалини у сфері психологічної допомоги через брак психолог\_инь в установах — надавачах соціальних послуг. Учасни\_ці фокус-групових дискусій зазначали, що в рамках таких програм співпраці фахів\_чині з неурядових організацій проводять тренінги та групові

сесії із працівниками установ — надавачів соціальних послуг.

У нас був психолог, і вакантна посада є і на сьогодні. Але дівчина наша звільнилася, вона пішла у військкомат. До нас заходять психологи постійно, через проекти. У мене була неординарна можливість щодо проведення таких тренінгів з усіма соціальними робітниками, соціальними працівниками, будь-якими працівниками територіального центру. Тому в цьому плані робота проводиться. [...]

Директорка терцентру, місто, Харківська область

Однією з поширених проблем є те, що такі заходи найчастіше проводяться у робочий час. Відповідно, через велике навантаження це може ставити працівників перед вибором — взяти участь у тренінгу чи продовжувати робити ту роботу, яка є у графіку, аби вона не накопичувалася. За словами учасників фокус-групових дискусій, через це частина працівників не завжди охоче погоджується на такі тренінги. Крім того, можна припустити, що через те, що більшість робочого часу соціальних робітників проходить у візитах до клієнтів, попри постійну роботу з людьми, саме вони найменше охоплені заходами з психологічного розвантаження.

В штаті у нас немає власного психолога, є вакансія. До нас постійно, нас відвідують громадські організації [назви організацій] — це такі відомі громадські організації, з якими ми співпрацюємо [...]. Так як у нас внутрішньо переміщені особи з першого дня війни, спочатку це була комплексна робота з такими людьми. Потім нам запропонували продовжити такі фокус-групи з працівниками. Ну, з досвіду можемо сказати, що дуже багато часу це забирає у співробітників [...]. Нашим співробітникам, ну, не дуже подобаються такі заходи. Дуже багато витрачаємо часу, робота стоїть, воно ще більше виведе нас з ладу психологічного.

Фахівчиня з соціальної роботи, центр соціальних служб, місто, Дніпропетровська область

Багато різних організацій пропонують освітні заходи. І якщо я знаю, що такі організації є, такі є плани для проведення заходів щодо профілактики професійного вигорання, то мої співробітники в таких заходах обов'язково беруть участь. Єдина проблема, звичайно, те, що в них беруть участь ФСРи<sup>28</sup>, завідувачі, там, соціальні працівники... Але, на жаль, соціальним робітникам в таких заходах брати участь поки що не отримується. Бо в кожного свій графік роботи. Кожного дня треба надавати послуги конкретно людям. Тому тут є певна проблема. [...]

Директор ЦНСП, місто, Чернігівська область

<sup>28</sup> Скорочення від «фахівчині з соціальної роботи».

## ● Ставлення до своєї праці

Щоденна праця соціальних працівни\_ць допомагає пом'якшити негативний вплив війни на населення, і самі працівни\_ці також безпосередньо описують свою роботу як таку, що певною мірою «загороджує» людей, з якими вони працюють, від страждань і негараздів. У рамках фокус-групових дискусій та інтерв'ю, що лягли в основу цього матеріалу, нерідко можна було почути про вже згадані намагання соціальних працівни\_ць емоційно підтримати тих людей, яким вони надають соціальні послуги — тому що вони є першими, до кого по таку підтримку звертаються, тому що вони є єдиними, хто таку підтримку може надати, і тому що вони розглядають таку підтримку як частину своєї праці, попри те, що це зазвичай не прописується у посадових обов'язках більшості з них.

Окрім того, таке бажання певною мірою «огородити» вразливих людей від війни проявляється також у ставленні до своєї праці загалом і могло слугувати однією з основних мотивацій для працівни\_ць виходити на роботу навіть у найскладніші перші місяці повномасштабного вторгнення, а також — що не менш важливо — не йти з професії, попри проблеми з низьким рівнем оплати праці та високим навантаженням. У цьому сенсі можна бачити, як саме у щоденній праці соціальних працівни\_ць проявляється одна з чільних функцій соціальної політики як такої — компенсувати негативний вплив тих ризиків, з якими кожна людина може зіштовхнутися протягом життя.

Ось як один з інформантів, директор центру надання соціальних послуг, описує своє бачення основного завдання соціальних працівни\_ць під час війни:

В нашій громаді війна розпочалася від самого початку, бо відстані від нас до нашого агресора — практично її немає. Наша громада є прикордонною, частина населених пунктів находилися кожного дня під обстрілом. [...] наше завдання, особисто моє завдання, було те, щоб наші підопічні, які отримують послуги, максимально цю відмінність стану не відчували на собі. Це стосується як підопічних, які у нас проживають в стаціонарному відділенні, так і ті люди, які отримували послугу догляду вдома. [...] ми винайшли шляхи, щоб наші підопічні [...] ні по харчуванню, ні по режиму роботи, ні по чому особливо не відчували, що почалася війна. Да, вони знають, але ось така ситуація. Тобто ми втримали людей від додаткових стресових ситуацій, для того, щоб можна було їх, скажімо так, забезпечити [...].

Директор ЦНСП, місто, Чернігівська область

У розповідях інформант\_ок можна було чути і про те, що, крім регулярних перепрацювань у рамках своєї роботи, деякі з них нерідко можуть залучатися до вже фактично волонтерської допомоги людям, з якими вони працюють, зокрема допомоги коштами та речами. Особливо часто це траплялося у перше півріччя повномасштабного вторгнення, і в цілому найчастіше стосувалося допомоги ВПО та самотнім людям старшого віку. Соціальні працівни\_ці розповідали, як намагалися облаштувати їхній побут, дещо покращити якість життя навіть тоді, коли це доводилося робити власним коштом.

[...] у нас наразі проживають внутрішньо переміщені особи, але витрати не передбачені установою. На канцелярію — то це закуповується, ну, більш-менш, там, щось недостатньо, то уже такі дрібниці. А от коли стосується людей, яким потрібна якась допомога, то ми тут, ну, як волонтери, можна так рахувати. І це були і продукти харчування, періоди такі, і допомога коштами в оформленні документів. Навіть такі, ну, дрібниці, людина, яка у нас проживає — у неї день народження<sup>29</sup>. Ну, і вона в таких умовах, і ми склалися, і... хай це буде невеликий, але буде подарунок, але буде якась увага. То був [такий] період, це зараз нам трошки вже більше, там, допомогли громадські організації, а так [раніше] якісь чайники там, удлінителі, якісь фонарики, ну, такі всі дрібниці для життя, одяг, ну... то це була така необхідність. Наразі цього менше, але постійно: щось зламалося, якісь господарственні витрати, які не вкладаються в бюджет установи [...].  
Фахівчиня з соціальної роботи, центр соціальних служб, місто, Дніпропетровська область

У цілому, говорячи про важкі умови праці, незадовільну оплату, а також той негативний вплив війни на роботу, з яким соціальним працівни\_цям довелося зіткнутися, вони нерідко розповідали про те, що, власне, спонукає конкретно їх займатися цією роботою (хоча це не було темою інтерв'ю чи фокус-групових дискусій). У цих розповідях досить часто проявлявся сильний емоційний зв'язок, який працівни\_ці мають з тими людьми, яким вони надають соціальні послуги — зв'язок, який дещо виходить за межі відповідального ставлення до виконання свого професійного обов'язку та за своїм емоційним навантаженням нерідко є співмірним із тим, що пов'язує близьких людей, родичів, друзів.

Ми все одно їх любимо усіх. Не знаю. Все одно я їх люблю. Ну, от все одно. І посваришся другий раз, і щось і скажеш там —

<sup>29</sup> На основі інтерв'ю, проведених авторкою матеріалу в рамках інших досліджень, можна з обережністю припустити, що практика купівлі соціальними працівни\_цями невеликих подарунків до дня народження та інших свят отримувач\_кам доглядових послуг, які проживають у стаціонарних відділеннях територіальних центрів і не мають близьких людей, може бути досить поширеною.

мовчить. І все рівно ти їх любиш. І все рівно ми їм пробачаємо, і якось це все забувається. [...]

Соціальна робітниця, місто, Чернігівська область

[...] було дуже важко, тому що дуже багато людей і дівчат [мова про інших соціальних робітниць] виїхали за кордон. А деякі лишилися в окупації. От ніби вони і під містом, а дібратися вони не можуть. І от ті всі люди лягли на наші плечі. Ну, страшно, конечно. Тобі важко, ти собі не можеш нічого, і ти не кинеш їх. Ну, як можна кинути? Не кинеш. Приходилося.

Соціальна робітниця, місто, Чернігівська область

Таке ставлення найчастіше спостерігається серед соціальних робітни\_ць та інших працівни\_ць, які надають або тим чи іншим чином включені в організацію надання доглядових послуг людям старшого віку. Слід зазначити, що з боку самих отримувач\_ок послуг так само можна спостерігати сильну емоційну прив'язаність до соціальних робітни\_ць. Це підтверджує дослідження, проведене у 2023 році та присвячене оцінці задоволеності отриманими послугами<sup>30</sup>. Якість життя багатьох людей старшого віку досить сильно залежить від соціальних робітни\_ць, які до них приходять<sup>31</sup>. Ті нерідко є майже єдиними людьми, з якими вони спілкуються і до яких, відповідно, можуть звертатися, аби задоволити свої емоційні потреби. Під час інтерв'ю в рамках згаданого дослідження, зокрема, можна було помітити, як інформант\_ки здебільшого губились у відповідь на питання про те, що можна було б покращити у наданні послуги, яку вони отримують, найчастіше відповідаючи, що все і так добре, і постійно наголошуючи, що вони вдячні за те, що їм взагалі надають допомогу, і що вони не мають «морального права» скаржитися. Відповідно, можна припустити, що між отримувач\_ками послуги та працівни\_цями часом можуть виникати такі взаємні емоційні зв'язки.

Після звільнення українською армією частини громад, окупованих у березні 2022 року, соціальні працівни\_ці могли залучатися до поквартирного обходу людей старшого віку та людей з інвалідністю, які отримували послугу догляду

<sup>30</sup> Детальніше з результатами «Дослідження з питань соціального захисту та соціальних прав в Україні: задоволеність соціальними послугами» (Ломоносова Н., Кабанець, Ю., Буць, О., Бабич, К., 2022) можна ознайомитися за посиланням: <https://cedos.org.ua/researches/doslidzhennya-z-pytan-soczialnogo-zahystu-ta-soczialnyh-prav-v-ukrayini-zadovolenist-soczialnymy-poslugamy/>.

<sup>31</sup> До прикладу, ось так це описувала одна з учасни\_ць дослідження, отримувачка послуги догляду вдома, 66-річна жінка з міста Чернівці: «Даже ті дівчата, що на заміні приходять, знаєте, коли вони йдуть в отпуск, даже з ними вже зробилося... ну, може, вже роки вони мене знають, я їх. Так що не знаю, комфортно всьо время було. Я ж кажу, якби не вони, от я не знаю, що би робила. [...] В мене вони одні, немає нікого. Літом ще, кажу, що можу на дворі попросити щось. А зимою так от в хаті сидиш, тільки від них я завишу, повністю».

вдома та натуральну допомогу до повномасштабного вторгнення. Такий обхід здійснювали разом із представни\_цями поліції для того, щоб виявити, у якому стані перебувають ці люди. Оскільки значна частка людей, які отримують ці послуги, є маломобільними і самотніми, не всі з них могли переміститися у безпечніші місця під час обстрілів, а також забезпечити собі харчування після того, як соціальні робітни\_ці уже не мали змоги до них потрапити через постійні обстріли та інші дії армії РФ. За умов, коли допомогу від сусід\_ок не вдалося отримати, частина з цих людей загинули. Ось як описує свої спогади від участі в таких обходах одна з соціальних робітни\_ць деокупованої громади на Київщині:

Я могла відмовитися. Але в мене даже язик не повертався таке сказати. Тому що я розуміла, що, ну, вони ж чекають. Ну, ті, які навіть не мої, скажімо так, але ти до них приходиш і кажеш, що ти соціальний робітник, я ж прийшла туди, це були сльози, це було... Їм не потрібно було навіть того хліба, хоча перше, що — це саме хліба, хліба, хліба.  
Соціальна робітниця, місто, Київська область

Емоційна віддача від своєї праці відіграє досить велику роль у мотивації соціальних працівни\_ць. Розповідаючи про своє навантаження, про рівень заробітної плати та наявність тих чи інших доплат за роботу понаднормово, за складні умови праці у прифронтових громадах або тих, що були тимчасово окуповані РФ у 2022 році, інформант\_ки цього дослідження досить часто згадували про емоційну віддачу, а їхні сподівання, спрямовані у майбутнє, стосувалися не лише потреби у покращенні умов та оплати праці, а й суспільного визнання її важливості. Як уже було зазначено, в цілому соціальні працівни\_ці схильні порівнювати умови й оплату праці у своїй професії з тими, що пропонуються у сфері охорони здоров'я та освіти, але також і вагу цих професій у суспільстві. Сподівання на те, що їх згадають, помітять, зрозуміють звучали досить часто у розмовах.

Ми справляємося, ми своїх людей стараємося так забезпечити, щоб вони, ну... [...] ось дивлюся, є дівчата такі, які — зарплата малесенька, але ж пропрацювали вже і 30 років, і більше. І вони для цих наших підопічних, вони рідніші рідних і дітей, і родичів. І це самі найрідніші люди. І сьогодні я вам скажу, що, ну, ради цього... Як, і зарплата мала, і важко дуже, але ж оце вдячність людська, вона і тримає всіх нас на цій землі, на цій роботі на нашій. [...] це робота, і ми всякими силами стараємося з нею справлятися, і люди вдячні нам за це.  
Директорка терцентру, Київська область

Я вважаю, що ми таку роботу робимо, ну, ми не кидаємо нікого. Ми допомагаємо в скрутну хвилину. От даже зараз



візьмемо, війна, зараз снігопади<sup>32</sup>. От я, наприклад, прийшла до бабульки, я навіть до неї не можу дійти до забора, в мене всі — в часному секторі. І в часному секторі ми беремо їх откапуємо. Ми їх не оставляємо. І я думаю, що у когось є гірше. Тому будемо сподіватися, що про нас колись вспомнять.  
Соціальна робітниця, місто, Дніпропетровська область

---

<sup>32</sup> Розмова відбувалася в грудні 2023 року

## ● ВИСНОВКИ

У цілому, можна зробити висновок, що повномасштабне російське вторгнення в Україну мало негативний вплив на умови праці соціальних працівни\_ць. Водночас ідеться радше про поглиблення вже наявних проблем, що були притаманні цій сфері й раніше. Це низький рівень оплати праці, велике навантаження, яке часто перевершує норми, закріплені на законодавчому рівні, розповсюдженість недостатнього забезпечення засобами праці, а також транспортними засобами, що необхідні соціальним працівни\_цям для пересування в межах громади.

Серед факторів, що сприяли збільшенню навантаження в умовах війни, особливо під час першого року повномасштабного вторгнення, — організація прийому та надання допомоги з розселенням ВПО у громаді, а також надання їм різноманітних послуг; залучення соціальних працівни\_ць до організації отримання, видачі та розвезення гуманітарної допомоги, а також до оформлення статусу дитини, що постраждала внаслідок воєнних дій; зростання кількості осіб, які потребують доглядових послуг, через велику кількість осіб старшого віку, що залишилися самі після виїзду родич\_ок, які за ними доглядали; зростання випадків домашнього насильства. Робота з сім'ями військовослужбов\_иць і ветеран\_ок, об'єм якої поступово збільшується, так само стає одним із таких факторів. У деяких громадах соціальні працівни\_ці також долучалися до перевірки наявності та доступності укриттів, що дещо збільшило навантаження на них у лютому–березні 2022 року. У тих громадах, які знаходились/знаходяться близько до зони активних бойових дій та/або регулярно обстрілюються армією РФ, а також у громадах, що перебували під окупацією, виїзд частини соціальних працівни\_ць у безпечніші регіони був окремим чинником, який призвів до навантаження тих працівни\_ць, що залишилися.

Наявні проблеми з оплатою праці поглибилися стрімким зростанням інфляції та ростом цін на продовольчі товари, що призвело до зниження купівельної спроможності зарплат у соціальній сфері. Через зниження надходжень до місцевих бюджетів у багатьох громадах на певний час припинялися (або ж скорочувалися) виплати низки доплат і премій, які становлять значну частку заробітної плати соціальних працівни\_ць. Після підвищення розміру мінімальної зарплати у 2024 році розмір заробітної плати

частини соціальних працівни\_ць найнижчих тарифних розрядів, чий посадовий оклад є нижчим за рівень мінімальної заробітної плати, дещо зріс. Проте залишається проблема з прив'язкою обрахунку посадових окладів до законодавчо визначеного розміру прожиткового мінімуму (який, окрім того, є дуже низьким і не відповідає фактичному) та з «абсорбцією» частини доплат і надбавок шляхом дотягування розміру заробітної плати до рівня мінімальної.

Війна також впливає на безпечність праці зайнятих у соціальній сфері, особливо тих соціальних працівни\_ць, які проживають у громадах, близьких до лінії фронту. Оскільки їхня робота великою мірою пов'язана з переміщеннями по місту, а у деяких переміщення становлять більшість робочого дня, в умовах війни соціальні працівни\_ці стикаються з підвищеними безпековими ризиками, тому що часто можуть перебувати у місцях, розташованих далеко від укриттів. Напружений графік роботи та високий рівень відповідальності за її виконання часто можуть спонукати працівни\_ць надзвичайно практично ставитися до використання робочого часу, протягом якого вони перебувають у бомбосховищах, а також часом нехтувати правилами безпеки й ігнорувати повітряні тривоги. Зупинка громадського транспорту під час тривоги, а також часті відключення електроенергії так само негативно впливають на щоденну працю зайнятих у соціальній сфері, особливо соціальних робітни\_ць, і значно утруднюють виконання ними своїх обов'язків.

Підвищення рівня заробітних плат і перегляд підходів до їх обрахунку, зменшення обсягу паперової роботи та звітності, які доводиться виконувати соціальним працівни\_цям, надання стабільної психологічної підтримки і збільшення тривалості відпустки для фізичного відновлення та психологічного розвантаження — це ті кроки, які інформант\_ки цього дослідження найчастіше згадували, коли йшлося про шляхи суттєвого покращення умов праці у соціальній сфері. Поліпшення умов праці та винагороди за неї, своєю чергою, сприятиме підвищенню престижності професії соціально\_ї працівни\_ці і стимулюватиме збереження та розвиток кадрового потенціалу у сфері.

## Список використаної літератури

Боброва, А., Ломоносова, Н. (2020). Коронавірус і соціальний захист: між реформою і кризою. Аналітична записка. Режим доступу: <https://cedos.org.ua/researches/koronavirus-i-sotsialnyi-zakhyst-mizh-reformoiu-i-kryzoiu/#sdfootnotelanc>

Ломоносова, Н., Філіпчук, Л. (2022). Зайнятість у сфері соціального захисту: аналіз основних проблем і наслідків пандемії. Аналітична записка. Режим доступу: [https://cedos.org.ua/wp-content/uploads/zajnyatist-u-sferi-soczialnogo-zahystu\\_-analiz-osnovnyh-problem-i-naslidkiv-pandemii.pdf](https://cedos.org.ua/wp-content/uploads/zajnyatist-u-sferi-soczialnogo-zahystu_-analiz-osnovnyh-problem-i-naslidkiv-pandemii.pdf)

Ломоносова, Н., Хелашвілі, А., Назаренко, Ю. (2024). Соціальні послуги для ветеранів та ветеранок у громадах: виклики та потреби. Звіт про дослідження. Режим доступу: [https://cedos.org.ua/wp-content/uploads/soczposlugy\\_digital.pdf](https://cedos.org.ua/wp-content/uploads/soczposlugy_digital.pdf)

Ломоносова Н., Кабанець, Ю., Буць, О., Бабич, К. (2022). Дослідження з питань соціального захисту та соціальних прав в Україні: задоволеність соціальними послугами. Звіт про дослідження. Режим доступу: <https://cedos.org.ua/researches/doslidzhennya-z-pytan-soczialnogo-zahystu-ta-soczialnyh-prav-v-ukrayini-zadovolenist-soczialnymy-poslugamy/>

Харченко В., Федорович І., Автухов К., Тарасова М., Прашко О., Темченко, О. (2023). Невидимі жертви війни: люди в місцях несвободи. Дослідження та моніторинг, Fight for Right. Режим доступу: <https://www.helsinki.org.ua/articles/nevydymi-zhertvy-viyny-liudy-v-mistsyakh-nesvobody-doslidzhennia-ta-monitorynh/>

Amnesty International (2022). «У мене був дім»: люди похилого віку в Україні та їхній досвід війни, переміщення і доступу до житла. Звіт про дослідження. Режим доступу: <https://www.amnesty.org/en/documents/eur50/6250/2022/en/>