

References:

1. Bondarenko Ya. V. (2020). Vprovadzhennia interaktyvnykh tekhnolohii na urokakh informatyky dlia rozvytku kliuchovykh kompetentnosti shkoliariv [Implementation of interactive technologies in computer science lessons for the development of key competencies of schoolchildren]. Mykolaiv : Tsentr prohresyvnoi osvity "Henezum". S. 46–49 [in Ukrainian].
2. Vashchenko H. (1997). Zahalni metody navchannia [General teaching methods]. Kyiv : Ukr. Vyd. Spilka. 441 s. [in Ukrainian].
3. Interaktyvni metody navchannia na urokakh informatyky [Interactive learning methods in computer science classes]. URL: https://iktechnology.blogspot.com/2016/11/blog-post_26.html [in Ukrainian].
4. Kryvonos M. P., Kryvonos O. M. (2018). Rol prezentatsii v navchalnomu protsesi [The role of presentations in the educational process]. Zhytomyr : Vyd. O. O. Yevenok. S. 260–262 [in Ukrainian].
5. Kryvonos O. M. (2012). Vykorystannia informatsiino-komunikatsiinykh tekhnolohii v navchanni [Use of information and communication technologies in education]. Zhytomyr : Vyd-vo ZhDU im. I. Franka 182 s. [in Ukrainian].
6. Minhalova Yu. (2023). Zasoby IKT v shkilnomu kursu navchalnoho predmetu «Informatyka» [ICT tools in the school course of the educational subject "Informatics"]. Zhytomyr : Vyd-vo ZhDU. S. 118–122 [in Ukrainian].
7. Mikheiev V. V. (2004). Metodyka navchannia informatyky [Methodology of teaching informatics]. Zhytomyr : Polih. tsentr ZhDPU. 224 s. [in Ukrainian].
8. Ohliad interaktyvnykh metodiv [Overview of interactive methods] URL: <http://multycourse.com.ua/ua/page/19/69#2> [in Ukrainian].
9. Pometun O. I. (2007). Tekhnolohiia interaktyvnoho navchannia yak innovatsiine pedahohichne yavyshe [Interactive learning technology as an innovative pedagogical phenomenon] Kyiv : Ridna Shkola. S. 46–49 [in Ukrainian].

Kryvonos O., Minhalova Yu., Kryvonos M., Diedukh T. Expediency of using interactive methods in the process of teaching computer science

Every year, the education system provides more and more opportunities for each student to build their own learning trajectory. Modern students, growing up in the world of the Internet and technological innovations, often expect more interactive and engaging learning methods. Interactive learning is a teaching method that involves active participation of students in the learning process. Students not only receive information, but also discuss it, analyze it, solve problems, and perform practical tasks.

The article determines the feasibility and effectiveness of using interactive teaching methods in pedagogical activities in teaching computer science. It considers traditional methods of teaching computer science. However, they can be limited in terms of engaging students in active participation and practical tasks, which can lead to a mismatch with the needs of modern computer science education, which emphasizes practical application of knowledge and interactive learning.

The article considers the concept and classification of interactive teaching methods. They allow you to engage students in an active learning process, make it more interesting and exciting. They can help students to better understand the material, develop critical thinking and problem-solving skills, and build teamwork skills. The most popular methods of interactive learning are brainstorming, discussion, group work, role-playing, analysis of stories and situations, and debate. The use of interactive technologies in education is not an end in itself, but a means to achieve certain goals.

Interactive technologies are just a tool. They are no substitute for an experienced teacher who can use these technologies properly to achieve the best learning outcomes. However, the use of interactive methods is not always effective. It has been established that if they do not meet the learning objectives or do not take into account the individual characteristics of students, they can lead to the opposite results.

Key words: *general secondary education institutions, interactive teaching methods, computer science, students, pedagogical activity.*

УДК 316.485:331.108.46:159.944.4:355.48

DOI <https://doi.org/10.31392/UDU-nc.series5.2024.101.07>

Кузьміна М. О., Стадник А. Г., Зеркаль А. В., Садикіна А. С., Усатий Є. М.

**СОЦІАЛЬНА РОБОТА В УМОВАХ КОНФЛІКТУ:
ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ПЕРСОНАЛУ НКО НА ПРИФРОНТОВИХ ТЕРИТОРІЯХ**

Соціальна робота в умовах збройного конфлікту набуває критичної важливості, особливо на прифронтових територіях, де найбільше страждає цивільне населення. Некомерційні організації (НКО) відіграють ключову роль у наданні допомоги постраждалим громадам, але їхній персонал зіштовхується з численними викликами, такими як висока емоційна та психологічна напруга, відсутність належної підготовки та ресурсу для ефективного реагування. Недостатня увага до питань професійної підготовки та підтримки персоналу може призвести до зниження ефективності соціальної роботи, що, в свою чергу, негативно впливає на якість допомоги, яку отримують постраждалі. Таким чином, дослідження механізмів підвищення ефективності персоналу НКО є актуальним і своєчасним.

Основною метою цієї статті є аналіз та визначення ключових факторів, що впливають на ефективність персоналу НКО, які працюють на прифронтових територіях, а також розробка рекомендацій щодо підвищення їхньої продуктивності та стійкості в умовах збройного конфлікту.

У дослідженні використано кілька методологічних підходів, зокрема системний і порівняльний аналіз наукових джерел, а також якісний аналіз результатів фокус-групових дискусій (ФГД) та експертних опитувань. Особлива увага приділяється аналізу міжнародного досвіду підтримки працівників НКО, які працюють у кризових зонах.

Стаття підкреслює важливість розвитку системи підготовки та підтримки персоналу НКО на прифронтових територіях. Запропоновані рекомендації можуть сприяти підвищенню ефективності соціальної роботи в умовах конфлікту, що в свою чергу позитивно вплине на життя людей, які потребують допомоги. Подальші дослідження повинні зосередитися на розробці та впровадженні комплексних програм підтримки соціальних працівників у зонах конфлікту, а також на моніторингу їхньої діяльності для оцінки результативності впроваджених заходів.

Ключові слова: психологічне виснаження, ризики для життя, робота в екстремальних умовах, морально-психологічний стан персоналу, соціальна підтримка, психологічна реабілітація постраждалих.

Збройні конфлікти на території України понад десятиліття залишають глибокий слід не лише на фізичній, але й на соціальній структурі суспільства. Люди, які проживають на прифронтових територіях, щоденно зіштовхуються з викликами, які важко уявити тим, хто живе в мирних умовах. Значне переміщення населення, руйнування інфраструктури та психологічна травматизація стали поширеними наслідками війни. Страх за власне життя, невпевненість у завтрашньому дні, постійний стрес – усе це накладає важкий відбиток на психіку та загальний добробут людей. У цих умовах неурядові організації відіграють важливу роль у наданні гуманітарної допомоги, соціальної підтримки та психологічної реабілітації постраждалих. Проте ефективність їхньої роботи значною мірою залежить від кваліфікації та підготовки персоналу, який часто зіштовхується з психологічним виснаженням, ризиками для життя та роботою в екстремальних умовах.

Проблема полягає в недостатній підготовці та ресурсному забезпеченні працівників НКО для роботи у конфліктних зонах, що негативно впливає на їхню здатність надавати допомогу населенню. Важливо дослідити, які методи підвищення кваліфікації, підтримки морально-психологічного стану персоналу та організації їхньої роботи можуть бути впроваджені для забезпечення більшої ефективності соціальної допомоги в умовах постійного ризику.

Дослідження ефективності персоналу некомерційних організацій (НКО) на прифронтових територіях в умовах збройного конфлікту є відносно новим, однак цей напрямок активно розвивається завдяки зростанню кількості гуманітарних криз у світі. Наукові роботи з цієї тематики демонструють декілька основних підходів до вивчення ефективності персоналу НКО. Розглянемо ці підходи більш детально.

Психологічний підхід. Цей підхід спрямований на вивчення емоційного стану працівників НКО, зокрема феномену емоційного вигорання. Багато дослідників, таких як Гришук А.Б. [1] та Євдокимова І.А. [2] наголошують на тому, що емоційне вигорання значно знижує ефективність працівників, особливо у зоні підвищеного ризику, якими є прифронтові території. Важливість цього підходу полягає у тому, що соціальні працівники часто перебувають під постійним стресом через небезпеку для власного життя та необхідність швидко реагувати на нагальні потреби постраждалого населення. У нашому дослідженні психологічний підхід є важливим для розробки програм підтримки ментального здоров'я працівників НКО, що, своєю чергою, сприятиме підвищенню їх ефективності.

Організаційно-адміністративний підхід. Цей підхід досліджує ефективність НКО з точки зору організаційних структур і процесів. Такі дослідники, як Валюс Л.О. [3] і Столярик О., Семигіна Т. [4] акцентують увагу на необхідності чіткого управління ресурсами, підбору кадрів та системи мотивації для підвищення продуктивності працівників. Важливість цього підходу для нашого дослідження полягає у тому, що підвищення ефективності НКО на прифронтових територіях вимагає не лише фахової підготовки персоналу, але й створення сприятливих умов для їхньої діяльності, зокрема покращення матеріальної бази та надання належних ресурсів.

Соціальний підхід. Дослідники, такі як Сахарук Ю., пропонують аналізувати ефективність роботи НКО через призму соціальних відносин, підтримки спільнот та адаптації до потреб населення, що постраждало від конфлікту. У цьому контексті, персонал НКО виконує не лише роль надавача послуг, але й соціального посередника між державними структурами та постраждалими. Цей підхід є важливим для нашого дослідження, оскільки допомагає зрозуміти, як персонал НКО впливає на соціальну стійкість прифронтових громад та як їхня робота може покращити соціальну інтеграцію постраждалих осіб.

Метою дослідження є вивчення шляхів підвищення ефективності соціальної роботи в умовах конфлікту.

Відповідно до поставленої мети визначено такі завдання дослідження:

- провести аналіз існуючих підходів до організації соціальної роботи на прифронтових територіях, зокрема в умовах збройного конфлікту;
- вивчити ключові виклики, з якими зіштовхуються працівники НКО під час надання допомоги постраждалому населенню в зонах конфлікту;
- розробити практичні рекомендації для НКО щодо покращення умов праці та ефективності соціальних працівників на прифронтових територіях.

Сфера соціальних послуг в Україні набула особливої ваги в умовах повномасштабної війни, оскільки виклики для соціальної сфери значно зросли. У 2022–2023 роках позиції України в глобальному Індексі соціального прогресу помітно погіршилися. Якщо у 2021 році країна займала 48 місце серед 168 країн, то у 2022-му – вже 52 місце серед 169, а у 2023 році – 59 місце зі 170 країн. Це свідчить про нагальну потребу

змін у соціальній сфері, які мають спрямовуватися на вдосконалення підходів, підвищення якості та доступності соціальних послуг для всіх верств населення [6].

Соціальні некомерційні організації (НКО), що працюють на прифронтових територіях, відіграють надзвичайно важливу роль у підтримці місцевого населення в умовах конфлікту. Їх функції виходять далеко за межі простого надання соціальних послуг, адже вони забезпечують критичну допомогу людям, які опинилися в особливо складних життєвих ситуаціях через війну, та відіграють ключову роль у підтримці стабільності й соціальної згуртованості в регіонах, де державні структури часто не можуть повною мірою виконувати свої функції (табл. 1).

Основна роль НКО на прифронтових територіях полягає в тому, що вони стають сполучною ланкою між державними органами та громадянами, забезпечуючи надання допомоги тим, хто найбільше її потребує. В умовах конфлікту державна система соціального захисту часто не може швидко реагувати на нові виклики, особливо в зонах бойових дій або на тимчасово окупованих територіях. Саме тому НКО стають одними з головних виконавців соціальної підтримки, беручи на себе значну частину обов'язків щодо забезпечення населення необхідними ресурсами та послугами.

Таблиця 1

Функції НКО на прифронтових територіях

Функція НКО	Опис	Приклади
Швидке реагування на нові потреби	НКО оперативно реагують на зміну потреб населення, адаптуючи свої програми та спрямовуючи ресурси у кризові зони.	Організація мобільних груп допомоги на лінії фронту, підтримка біженців у нових місцях проживання.
Надання соціальних послуг вразливим групам населення	НКО надають комплексні послуги дітям, людям похилого віку, особам з інвалідністю, жінкам та тим, хто втратив роботу через конфлікт.	Організація психологічної допомоги для дітей та жертв насильства, забезпечення тимчасовим житлом та харчуванням.
Психологічна підтримка	НКО забезпечують надання професійної психологічної допомоги, створюють програми реабілітації та проводять тренінги для персоналу.	Центри психологічної реабілітації, тренінги для волонтерів та працівників НКО щодо роботи з постраждалими від війни.
Залучення міжнародних ресурсів та партнерства	НКО виступають посередниками між міжнародною спільнотою та місцевим населенням, залучаючи зовнішні ресурси для реалізації програм.	Отримання грантів від міжнародних організацій, залучення гуманітарної допомоги з-за кордону.
Доповнення державних послуг	НКО виконують функцію доповнення державних соціальних послуг, що забезпечує гнучке та швидке реагування на нові виклики.	Організація тимчасового житла, де державна система не може швидко відреагувати на потреби постраждалих.

Джерело: складено автором на основі [7, с. 52].

Оцінка поточних підходів до організації соціальної роботи НКО в зонах конфлікту виявляє важливі аспекти, що потребують вдосконалення. На сьогодні залученість громадських організацій до соціальної роботи в прифронтових громадах є нерівномірною. У деяких громадах НКО активно реалізують проекти, які зосереджені на вузьких соціальних ініціативах, таких як підтримка осіб з інвалідністю, перекваліфікація жінок або надання гуманітарної допомоги. Однак, попри їхню діяльність, багато таких організацій не зареєстровані як офіційні недержавні надавачі соціальних послуг. Це ускладнює їх інтеграцію в загальнодержавну систему соціальної підтримки.

Важливо відзначити, що після початку повномасштабного вторгнення частина громадських організацій змінила свою діяльність, переорієнтувавшись на гуманітарну допомогу. Це було викликано негайною потребою населення в базових речах: їжі, ліках, укрітті. Однак така трансформація часто відбувалася без належної державної підтримки, що обмежує здатність організацій забезпечити довгострокові соціальні послуги.

Однією з актуальних проблем є відсутність належного фінансування та підтримки з боку держави. НКО, які працюють у зонах конфлікту, зіштовхуються з труднощами в отриманні стабільних фінансових ресурсів, необхідних для підтримки діяльності та утримання приміщень. Крім того, організаціям бракує кадрових ресурсів, а відсутність чітких конкурсних процедур для соціальних замовлень і високі вимоги державних стандартів ускладнюють їхню роботу. Ці проблеми взаємопов'язані та потребують комплексного підходу для їх вирішення [8].

Співпраця між громадами та НКО часто реалізується на основі меморандумів або угод, що надає можливість для певної координації діяльності. Наприклад, багато громадських організацій працюють у сфері психологічної допомоги, що є особливо важливим у зонах конфлікту, де населення страждає від стресу та психологічних травм. Однак наявна співпраця здебільшого має тимчасовий характер, і для забезпечення стійкості такої роботи необхідно впровадити нові підходи, такі як надання послуг життєстійкості. Це допомогло б інтегрувати НКО як повноцінних надавачів соціальних послуг, здатних оперативно реагувати на потреби населення та працювати в тісній координації з державними органами.

Однією з головних причин проблем із кадровим забезпеченням НКО є недостатність фінансування, що безпосередньо впливає на здатність організацій наймати та утримувати кваліфікованих фахівців. Багато

організацій покладаються на волонтерську допомогу або частково оплачуваних працівників, що створює нестабільність у команді та обмежує довготривалість проєктів. Зокрема, в умовах конфлікту, коли потреби населення стрімко зростають, а вимоги до кваліфікації кадрів стають жорсткішими, організації стикаються з необхідністю залучати додаткових фахівців у сфері психології, медицини, соціальної роботи. Проте в умовах браку фінансових ресурсів зробити це стає практично неможливо.

Крім того, в умовах війни значна частина кваліфікованих працівників може бути мобілізована до лав Збройних сил або змушена покинути свої робочі місця через безпосередню загрозу життю. Це призводить до втрати ключових спеціалістів, що не лише ускладнює виконання проєктів, але й створює проблеми з передачею знань та досвіду між членами організації. У таких умовах організаціям доводиться покладатися на нових або менш досвідчених працівників, що впливає на якість послуг, які надаються населенню.

Крім того, труднощі з кадровими ресурсами обумовлені відсутністю чітких процедур щодо набору та навчання нових працівників. У контексті конфлікту багато громадських організацій не мають можливості ефективно здійснювати відбір і підготовку персоналу, що негативно впливає на якість наданих соціальних послуг [9].

Проблеми з кадровим забезпеченням та недостатня підготовка персоналу громадських організацій у зонах конфлікту висвітлюють нагальну потребу у впровадженні ефективних стратегій підвищення професійної підготовки працівників. Для вирішення цих викликів слід розробити комплексну систему заходів, яка забезпечить належну мотивацію, можливості для навчання та підтримку працівників НКО. Розглянемо їх більш детально.

Мотивація та залучення нових працівників. Залучення кваліфікованих фахівців до роботи в НКО є одним із ключових завдань. Для цього необхідно впровадити систему мотивацій, яка б стимулювала людей до праці у соціальній сфері. Серед ефективних мотиваційних заходів можуть бути:

- надання додаткової оплати праці та інших матеріальних стимулів для залучення працівників у деокуповані громади;
- забезпечення житлом для тих, хто готовий працювати у складних умовах;
- кар'єрні можливості та професійний розвиток через постійне навчання та стажування.

Постійне навчання та підвищення кваліфікації. Одним із найважливіших аспектів підвищення професійної підготовки є організація додаткових навчальних програм для працівників НКО. Ці програми повинні охоплювати різні напрями:

- спеціалізовані тренінги для роботи з вразливими групами населення, зокрема ветеранами, переселенцями та їхніми родинами;
- онлайн-курси для потенційних працівників НКО, які можуть допомогти зрозуміти механізми отримання фінансування для соціальних послуг та підготувати до роботи в екстремальних умовах;
- навчання з моніторингу змін у законодавстві для консультантів, які займаються соціальними послугами та подачею документів на конкурси для отримання фінансування.

Співпраця з університетами та навчальними закладами. Для забезпечення сталого кадрового ресурсу необхідно налагодити партнерські відносини з освітніми установами, що спеціалізуються на підготовці працівників соціальної сфери. Це дозволить створити базу для підготовки майбутніх працівників НКО та мотивувати їх залишатися працювати в цій сфері після проходження практики.

Покращення гарантій для недержавних надавачів соціальних послуг. Важливим аспектом для залучення та утримання персоналу є надання гарантій стійкого фінансування. На сьогодні кошти з місцевого бюджету повертаються НКО лише після наданих послуг, що створює ризики для організацій. Запровадження прозорих механізмів виплат і підтримки надавачів допоможе мінімізувати ці ризики та підвищити ефективність роботи НКО.

Програми підтримки та запобігання професійному вигоранню. Важливо запровадити програми психологічної підтримки та ментального здоров'я для працівників, які працюють у складних умовах. Це допоможе запобігти вигоранню та забезпечить стійкість кадрового ресурсу.

Розуміння важливості запобігання емоційному вигоранню працівників НКО в умовах військових дій та кризових ситуацій є ключовим фактором для забезпечення їхньої ефективної роботи. Враховуючи специфіку таких умов, необхідно звернути увагу на міжнародний досвід, який може слугувати основою для розробки аналогічних програм в Україні. Багато країн, що зіштовхувалися з конфліктами або природними катастрофами, вже впровадили ефективні стратегії та практики, спрямовані на підтримку ментального здоров'я працівників гуманітарних організацій [10].

Модель психологічної підтримки гуманітарних працівників у Червоному Хресті та Червоному Півмісяці. Міжнародний комітет Червоного Хреста (МКЧХ) та Червоний Півмісяць розробили власну модель психологічної підтримки, котра фокусується на працівниках, що працюють у зонах конфлікту та на прифронтових територіях. Працівникам пропонують можливість для участі у програмах реабілітації та відпочинку, що допомагає їм відновити сили після тривалого стресу.

Важливою частиною цієї програми є так званий «дебрифінг» після завершення роботи на гарячих точках. Під час дебрифінгу працівники мають змогу поділитися своїми емоціями та отримати професійну підтримку для зниження рівня стресу. Такі практики ефективно знижують ризики емоційного вигорання та підвищують стійкість до психологічних навантажень.

Програма психосоціальної підтримки Норвезької ради у справах біженців (NRC). Норвезька рада у справах біженців активно реалізує програми психосоціальної підтримки для своїх співробітників у зонах конфлікту. Основна увага приділяється професійному розвитку навичок управління стресом та технікам саморегуляції. NRC інтегрує регулярні тренінги з управління стресом у свою політику роботи з персоналом. Ці тренінги охоплюють не лише технічні аспекти, але й психологічні підходи до зниження рівня емоційного вигорання.

Окрім цього, NRC впроваджує програми тимчасового переміщення працівників до інших регіонів для забезпечення перерви від інтенсивної роботи у зонах підвищеного ризику. Така ротація дозволяє співробітникам отримати час для відпочинку, а організація при цьому мінімізує негативний вплив на ефективність їхньої діяльності.

Практика психологічного захисту в ООН (UNHCR). В Управлінні Верховного комісара ООН у справах біженців (UNHCR) також розроблена програма захисту психічного здоров'я, що включає в себе підтримку працівників, які перебувають у складних умовах. Основна увага зосереджена на попередженні емоційного вигорання через:

- постійний моніторинг психологічного стану працівників;
- проведення індивідуальних консультацій з психологами;
- організація тренінгів з емоційної стійкості та технік релаксації.

Особлива увага приділяється забезпеченню ресурсів для відновлення після періодів тривалої роботи у кризових умовах. Працівникам пропонуються індивідуальні плани відпочинку, включаючи відпустки та можливість участі у програмах реабілітації.

Міжнародний досвід показує, що ефективні програми підтримки ментального здоров'я та запобігання емоційному вигоранню працівників НКО в умовах конфлікту є важливим елементом для забезпечення стабільної роботи організацій.

Висновки. У процесі дослідження, спрямованого на аналіз організації соціальної роботи на прифронтових територіях, було досягнуто визначених завдань. Зокрема, аналіз існуючих підходів до організації соціальної роботи на прифронтових територіях показав, що в умовах збройного конфлікту основна увага приділяється наданню гуманітарної допомоги, реабілітації постраждалих, а також підтримці вразливих верств населення, зокрема ветеранів, біженців та внутрішньо переміщених осіб. Разом із тим, виявлено недостатню увагу до систематичної професійної підготовки персоналу НКО, що працює в таких умовах, та необхідність подальшого розвитку програм захисту їх ментального здоров'я.

Ключові виклики, з якими зіштовхуються працівники НКО на прифронтових територіях, включають високий рівень емоційного вигорання, недостатнє фінансування, нестабільність правових умов, а також фізичну небезпеку, пов'язану з конфліктом. Ці виклики значно ускладнюють надання ефективної допомоги та ставлять під загрозу добробут самих працівників.

На основі проведеного аналізу було розроблено практичні рекомендації для НКО. Зокрема, запропоновано впровадження програм психологічної підтримки для запобігання емоційному вигоранню, регулярних тренінгів з підвищення кваліфікації персоналу та співпраці з університетами для залучення молодих фахівців. Також доцільним є розробка систем мотивації та покращення матеріальних умов праці, що включає забезпечення житлом та додаткові фінансові стимули для працівників у деокупованих громадах.

Використана література:

1. Гришук А. Б. Роль неприбуткових благодійних організацій у наданні соціальних послуг населенню. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2023. № 2. С. 315–318. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0374/2023-2/72>
2. Євдокимова І. А. Соціальна робота в Україні: тенденції розвитку й проблеми в довоєнний період та в умовах війни з Росією. *SOCIOPROSTIR: міждисциплінарний електронний збірник наукових праць з соціології та соціальної роботи*. 2022, № 12. С. 6–13. DOI: <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2022-12-01>
3. Валюс Л. О. Війна в Україні як каталізатор розвитку соціального підприємництва. *Трансформаційна економіка*. 2023. № 2. С. 10–15. DOI: <https://doi.org/10.32782/2786-8141/2023-2-2>
4. Столярик О., Семигіна Т. Повернутися з війни: психосоціальна підтримка ветеранів/-нок та членів їхніх сімей. *Social Work and Education*, 2023. Вип. 10, № 1. С. 63–77. DOI: 10.25128/2520-6230.23.1.6
5. Сахарук Ю. Соціальна робота з вразливими групами населення в умовах воєнного стану. *Соціальна робота та соціальна освіта*. 2024. Вип. 1 (12). С. 48–54. DOI: 10.31499/2618-0715.1(12).2024.305099
6. Проблеми та стан сфери соціальних послуг в Україні: ЛЗІ провела презентацію дослідження. Міжнародний фонд відродження. 13.08. 2024. URL: <https://www.irf.ua/problemu-ta-stan-sfery-socjalnyh-poslug-v-ukrayini-lzi-provela-prezentacziyu-doslidzhennya/>
7. Семигіна Т. В. Соціальні послуги в Україні: сучасний стан, проблеми, обмеження. Лабораторія законодавчих ініціатив, Міжнародний фонд «Відродження». 2024. 97 с. URL: https://parlament.org.ua/wp-content/uploads/2024/09/ali_study_socialservices.pdf
8. Рідкодубська Г. А. Професійне вигорання соціальних працівників. *Вісник Запорізького національного університету. Педагогічні науки*. 2020. № 1 (34). С. 266–271. DOI: <https://doi.org/10.26661/2522-4360-2020-1-42>
9. Льошенко О., Кондратьєва В. Діагностика, профілактика, корекція синдрому «емоційного вигорання». *Вісник Львівського університету. Серія психологічні науки*. 2021. Вип. 10. С. 105–112. DOI: <https://doi.org/10.30970/PS.2021.10.15>
10. Яценко Л. В., Перхайло Н. А. Гендерні особливості професійного вигорання фахівців із соціальної роботи. *Габітус*. 2021. Вип. 25. С. 27–31. DOI: <https://doi.org/10.32843/2663-5208.2021.25.4>

References:

1. Hryshchuk A. B. (2023). Rol neprybutkovykh blahodiinykh orhanizatsii u nadanni sotsialnykh posluh naselenniu [The role of non-profit charitable organizations in providing social services to the population]. *Yurydychnyi naukovyi elektronnyi zhurnal – Legal scientific electronic journal*. № 2. S. 315–318. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0374/2023-2/72> [in Ukrainian].
2. Yevdokymova I. A. (2022). Sotsialna robota v Ukraini : tendentsii rozvytku y problemy v dovoiennyi period ta v umovakh viiny z Rosiieiu [Social work in Ukraine : development trends and problems in the pre-war period and in the conditions of the war with Russia]. *SOCIOPROSTIR: mizhdystyplinarnyi elektronnyi zbirnyk naukovykh prats z sotsiologii ta sotsialnoi roboty – SOCIOPROSTIR : an interdisciplinary electronic collection of scientific papers on sociology and social work*. № 12. S. 6–13 URL: <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2022-12-01> [in Ukrainian].
3. Valius L.O. (2023). Viina v Ukraini yak katalizator rozvytku sotsialnoho pidprymnytstva [The war in Ukraine as a catalyst for the development of social entrepreneurship]. *Transformatsiina ekonomika – Transformational economy*. № 2. S. 10–15 URL: <https://doi.org/10.32782/2786-8141/2023-2-2> [in Ukrainian].
4. Stoliaryk O., Semyhina T. (2023). Povernutysia z viiny: psykhosotsialna pidtrymka veteraniv/-nok ta chleniv yikhnikh simei [Returning from the war : psychosocial support of veterans and their family members]. *Social Work and Education – Social Work and Education*. № 10, 1. S. 63–77. URL: [10.25128/2520-6230.23.1.6](https://doi.org/10.25128/2520-6230.23.1.6) [in Ukrainian].
5. Sakharuk Yu. (2024). Sotsialna robota z vrazlyvymy hrupamy naseleння v umovakh voiennoho stanu [Social work with vulnerable population groups under martial law]. *Sotsialna robota ta sotsialna osvita – Social work and social education*. № 1 (12). S. 48–54. URL: [10.31499/2618-0715.1\(12\).2024.305099](https://doi.org/10.31499/2618-0715.1(12).2024.305099) [in Ukrainian].
6. Problemy ta stan sfery sotsialnykh posluh v Ukraini : LZI provela prezentatsiiu doslidzhennia [Problems and the state of the sphere of social services in Ukraine: LZI conducted a presentation of the study]. (2024). *Mizhnarodnyi fond vidrodzhennia – International Revival Fund*. URL: <https://www.irf.ua/problemy-ta-stan-sfery-soczialnyh-poslug-v-ukrayini-lzi-provela-prezentacziyu-doslidzhennia/> [in Ukrainian].
7. Semyhina T.V. (2024). Sotsialni posluhy v Ukraini : chuchasnyi stan, problemy, obmezhenia [Social services in Ukraine : current state, problems, limitations.]. *Laboratoriia zakonodavchykh initsiatyv, Mizhnarodnyi fond «Vidrodzhennia» – Laboratory of Legislative Initiatives, International Renaissance Foundation*. № 97. URL: https://parlament.org.ua/wp-content/uploads/2024/09/ali_study_socialservices.pdf [in Ukrainian].
8. Ridkodubska H. A. (2020). Profesiine vyhorannia sotsialnykh pratsivnykiv. Visnyk Zaporizkoho natsionalnoho universytetu [Professional burnout of social workers. Bulletin of Zaporizhzhya National University]. *Pedahohichni nauky – Pedagogical sciences*. № 1 (34). P. 266–271. URL: <https://doi.org/10.26661/2522-4360-2020-1-42> [in Ukrainian].
9. Loshenko O., Kondratieva V. (2021). Diahnostyka, profilaktyka, korektsiia syndromu «emotsiinoho vyhorannia» [Diagnosis, prevention, correction of the «emotional burnout» syndrome]. *Visnyk Lvivskoho universytetu. Seriiia psykhologichni nauky – Bulletin of Lviv University. Psychological sciences series*. № 10. P. 105–112. URL: <https://doi.org/10.30970/PS.2021.10.15> [in Ukrainian].
10. Yatsenko L.V., Perkhailo N.A. (2021). Henderni osoblyvosti profesiinoho vyhorannia fakhivtsiv iz sotsialnoi roboty [Gender specifics of professional burnout of social work specialists]. *Habitus – Habitus*. № 25. S. 27–31. URL: DOI: <https://doi.org/10.32843/2663-5208.2021.25.4> [in Ukrainian].

Kuzmina M., Stadnyk A., Zerkal A., Sadykina A., Usatyi Ye. Social work in conflict conditions: increasing the efficiency of NGO staff in frontline territories

Social work in armed conflict becomes critical, especially in frontline areas where the civilian population suffers the most. Non-governmental organizations (NGOs) play a key role in providing assistance to affected communities, but their staff face numerous challenges, such as high emotional and psychological stress, lack of adequate training and resources to respond effectively. Insufficient attention to the issues of professional training and staff support can lead to a decrease in the effectiveness of social work, which, in turn, negatively affects the quality of care that victims receive. Thus, the study of the mechanisms for improving the efficiency of the NGO staff is relevant and timely.

The main purpose of this article is to analyze and determine the key factors that affect the effectiveness of the personnel of NGOs working in the front-line territories, as well as to develop recommendations for increasing their productivity and stability in the conditions of armed conflict.

The research used several methodological approaches, including systematic and comparative analysis of scientific sources, as well as qualitative analysis of the results of focus group discussions (FGD) and expert surveys. Special attention is paid to the analysis of the international experience of supporting NGO workers working in crisis zones.

The article emphasizes the importance of developing a system of training and support for NGO personnel in front-line territories. The proposed recommendations can help increase the effectiveness of social work in conflict situations, which in turn will positively affect the lives of people who need help. Further research should focus on the development and implementation of comprehensive programs to support social workers in conflict zones, as well as on monitoring their activities to assess the effectiveness of implemented measures.

Key words: *psychological exhaustion, risks to life, work in extreme conditions, moral and psychological state of personnel, social support, psychological rehabilitation of victims.*