

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ЮРІЯ ФЕДЬКОВИЧА**

**Факультет педагогіки, психології та соціальної роботи
Кафедра педагогіки та соціальної роботи**

**Інновації у практиках соціальної роботи
з вразливими групами населення в Україні**

**Кваліфікаційна робота
Рівень вищої освіти – перший (бакалаврський)**

Виконала:

студентка 4 курсу, 401 групи
Романюк Крістіна Лазарівна

Керівник:

кандидат історичних наук,
доцент **Шманько О.В.**

*До захисту допущено
на засіданні кафедри*

протокол № від « » _____ 2025 року

Зав. кафедрою _____ проф. Тимчук Л.І.

АНОТАЦІЯ

Романюк К.Л. Інновації у практиках соціальної роботи з вразливими групами населення в Україні. Спеціальність 231 «Соціальна робота», Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича. Чернівці, 2025. У бакалаврській роботі досліджено інноваційні практики, що застосовуються у сфері соціальної роботи з вразливими групами населення в умовах сучасних соціальних викликів. Розкрито зміст понять «інновація», «інноваційна діяльність» у контексті соціальної сфери, охарактеризовано типи інновацій (технологічні, методичні, організаційні), визначено чинники, що сприяють або перешкоджають їх впровадженню.

Особливу увагу приділено аналізу потреб ветеранів, внутрішньо переміщених осіб та родин загиблих, а також досвіду інноваційної діяльності благодійних організацій, зокрема Чернівецького представництва БФ «Рокада». Узагальнено ефективні моделі та практики, спрямовані на підвищення якості соціальних послуг, та окреслено перспективи їх подальшого розвитку в умовах повоєнної відбудови України.

Ключові слова: інноваційні практики, соціальна робота, ветерани, внутрішньо переміщені особи, повоєнна відбудова, інноваційна діяльність

ABSTRACT

Romaniuk K.L. Innovations in social work practices with vulnerable population groups in Ukraine. Specialty 231 «Social Work», Yuriy Fedkovych Chernivtsi National University. Chernivtsi, 2025 This bachelor's thesis explores innovative practices applied in the field of social work with vulnerable population groups under the conditions of current social challenges. The paper reveals the meaning of the concepts "innovation" and "innovative activity" in the context of the social sector, characterizes various types of innovations (technological, methodological, organizational), and identifies the factors that facilitate or hinder their implementation.

Special attention is paid to analyzing the needs of veterans, internally displaced persons, and families of the deceased, as well as to the experience of charitable organizations in implementing innovations, in particular the Chernivtsi branch of the Rokada Foundation. The study summarizes effective models and practices aimed at improving the quality of social services and outlines prospects for their further development in the context of Ukraine's post-war recovery.

Keywords: innovative practices, social work, veterans, internally displaced persons, post-war recovery, innovative activity.

Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів наукових досліджень інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

_____ К.Л. Романюк

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ.....	8
1.1. Поняття та сутність інновацій у соціальній сфері.....	8
1.2. Сучасні інноваційні технології у соціальній роботі.....	16
Висновки до 1 розділу.....	24
РОЗДІЛ 2. ПРАКТИЧНИЙ ДОСВІД ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ПРАКТИК У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ З ВРАЗЛИВИМИ ГРУПАМИ НАСЕЛЕННЯ В УКРАЇНІ.....	26
2.1. Огляд сучасного стану соціальної роботи з вразливими групами населення.....	26
2.2. Сучасні виклики та інноваційні практики роботи соціальних працівників з внутрішньо переміщеними особами, ветеранами та їх сім'ями.....	33
2.3. Інноваційні практики у діяльності суб'єктів надання соціальних послуг (на прикладі діяльності Чернівецького представництва Благодійного Фонду «Рокада»).....	37
Висновки до 2 розділу.....	42
ВИСНОВКИ.....	44
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	47
ДОДАТКИ.....	54

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. На сучасному етапі соціально-політичного та економічного розвитку України особливої уваги набуває проблема підвищення ефективності соціальної підтримки вразливих категорій населення. Російсько-українська війна, масове переміщення населення, зростання кількості осіб із досвідом бойових дій, втрати житла, праці, ресурсів і соціальних зв'язків – усе це актуалізує потребу в якісно нових підходах до соціальної роботи. Тому одним із ключових напрямів соціальної роботи є удосконалення і впровадження інновацій у практику соціальної підтримки.

Інновації в соціальній роботі охоплюють широкий спектр змін – від цифрових сервісів і дистанційної допомоги до нових моделей управління кейсами, інтеграції послуг, мультидисциплінарного підходу та посилення міжвідомчої взаємодії. В умовах обмежених ресурсів, зростаючих потреб населення і значного навантаження на систему соціального захисту, інноваційні технології стають ключовим інструментом підвищення ефективності, доступності та адресності послуг.

Особливої уваги у наш час потребують ветерани війни, їхні сім'ї, внутрішньо переміщені особи, люди з інвалідністю, самотні літні особи, які належать до груп підвищеного ризику соціального відторгнення, стикаються з психологічними, матеріальними, житловими та правовими проблемами. У зв'язку з цим виникає потреба в комплексному підході, що передбачає не лише надання послуг, а й відновлення соціальної автономії, адаптацію до нових умов життя, мотивацію до самореалізації та інтеграцію в громаду.

Водночас важливою є не лише адаптація світових інноваційних підходів до вітчизняного контексту, а й аналіз локального досвіду, зокрема діяльності неурядових організацій, соціальних служб, благодійних фондів. Це дозволяє виявити перешкоди на шляху впровадження інновацій, оцінити їхню

ефективність, визначити потенційні напрямки розвитку та масштабування успішних практик.

Таким чином, тема даного дослідження є всебічно обґрунтованою та практично значущою, оскільки вона спрямована на розкриття можливостей сучасних інновацій у соціальній роботі, вивчення їх впливу на покращення якості послуг, розвиток спроможностей фахівців соціальної сфери та підвищення добробуту вразливих груп населення України в умовах кризи та післявоєнного відновлення.

Ступінь дослідженості проблеми. Проблематика впровадження інновацій у соціальній сфері досліджується у працях як українських, так і зарубіжних науковців, проте залишається динамічною і відкритою для подальшого вивчення у зв'язку з викликами сучасності.

Теоретичні засади інновацій у соціальній роботі знайшли відображення в працях таких науковців, як Т. Семигіної, І. Зверєвої, О. Безпалько, О. Поліщук, Н. Пархоменко, Е. Забарної, К. Ваннік, Ю. Горемикіної, В. Попович, Д. Гуцол, Н. Якимової, Д. Повельчук, В. Тесленко, О. Білецького, А. Каркач, Л. Лєскової, І. Савельчук, Ю. Буя, Л. Кримчак та інших, які аналізують поняття «інновація» в контексті соціальних змін, вивчають методи і підходи до модернізації соціальних послуг. Особлива увага приділяється цифровізації соціальної сфери, запровадженню інтегрованих моделей надання послуг, кейс-менеджменту, мультидисциплінарному підходу.

Певні напрацювання у досліджуваній проблематиці є і у авторки даного дослідження. Їх результати (спільно з науковим керівником) опубліковані у Матеріалах XLVIII Міжнародної науково-практичної конференції «Interaction of Art and Science: Creative Approaches in Research» (Женева, Швейцарія, 20-22 листопада 2024 року) [44]. Також нами спільно з О.В. Шманьком взято участь у IV науково-методичному онлайн-семінарі з міжнародною участю «Відповідальне батьківство XXI століття», де здійснено доповідь з означеної проблематики [45].

На міжнародному рівні значну увагу інноваційним практикам у соціальній роботі приділяють такі дослідники, як М. Payne, N. Parton, К. Healy, які розглядають інновації як відповідь на нові потреби суспільства та інструмент підвищення ефективності допомоги вразливим категоріям населення.

Водночас, незважаючи на наявність теоретичних і прикладних напрацювань, питання впровадження інновацій у практику соціальної роботи з вразливими групами в умовах війни, масової внутрішньої міграції, зростання кількості ветеранів та людей, що пережили психологічні травми, ще недостатньо систематизовано й потребує глибшого аналізу. Зокрема, актуальними залишаються питання адаптації світових моделей до українських реалій, вивчення бар'єрів до впровадження інновацій, оцінка ефективності нововведень у практичній діяльності соціальних працівників.

Особливу наукову цінність має аналіз досвіду конкретних організацій, які реалізують інноваційні підходи у роботі з ветеранами, внутрішньо переміщеними особами та іншими категоріями, зокрема діяльність благодійних фондів, неурядових організацій та центрів соціальних послуг.

Таким чином, проблема інновацій у соціальній роботі є актуальною, частково розробленою у науковій літературі, але потребує подальших міждисциплінарних досліджень, адаптованих до нових соціальних умов в Україні.

Об'єкт дослідження – система функціонування соціальних послуг в умовах сучасних суспільних трансформацій.

Предмет дослідження – інноваційні практики у діяльності фахівців соціальної сфери, що застосовуються для підтримки вразливих груп населення в Україні, зокрема внутрішньо переміщених осіб, ветеранів війни та членів їхніх сімей.

Мета дослідження - проаналізувати сучасні інноваційні практики в соціальній роботі з вразливими категоріями населення України та визначити їх вплив на підвищення якості соціальних послуг і соціальну інтеграцію клієнтів.

Завдання дослідження:

1. З'ясувати теоретичні засади інновацій у соціальній роботі та проаналізувати основні поняття, що характеризують інноваційні процеси у соціальній сфері;
2. Дослідити види інноваційних технологій, що застосовуються у соціальній роботі, та визначити чинники, які сприяють або перешкоджають їх впровадженню;
3. Вивчити проблеми та потреби вразливих категорій населення України в умовах воєнного стану;
4. Проаналізувати вплив інноваційних практик на якість надання соціальних послуг у роботі з ветеранами, внутрішньо переміщеними особами та їхніми сім'ями;
5. Оцінити досвід діяльності суб'єктів соціальної роботи на прикладі Чернівецького представництва БФ «Рокада» щодо впровадження інноваційних рішень у практику;

Для вирішення поставлених завдань було використано наступні методи дослідження: аналіз наукових, публіцистичних, довідкових джерел, Інтернет-ресурсів, баз та банків даних, порівняння, узагальнення, систематизація матеріалу; дискусія, мозковий штурм, спостереження, анкетування, математичні методи обробки даних, методи графічного представлення результатів, даних та інформації.

База дослідження – Чернівецьке представництво благодійного фонду «Рокада».

Практичне значення одержаних результатів. Результати проведеного дослідження мають прикладне значення для вдосконалення діяльності соціальних працівників та установ, які надають допомогу вразливим категоріям населення, зокрема ветеранам, внутрішньо переміщеним особам, особам з інвалідністю, родинам загиблих.

Отримані висновки та аналітичні узагальнення можуть бути використані:

- при розробці програм інноваційного розвитку соціальних служб на місцевому та регіональному рівнях;
- для модернізації форм та методів роботи соціальних працівників, з урахуванням нових викликів, викликаних війною та кризовими явищами в суспільстві;
- у підготовці навчально-методичних матеріалів для закладів вищої освіти у сфері соціальної роботи;
- під час впровадження нових моделей надання соціальних послуг, таких як кейс-менеджмент, інтегровані соціальні служби, цифрові платформи тощо.

Структура кваліфікаційної роботи. Робота складається зі вступу, двох розділів (2 підрозділи у першому розділі, 3 підрозділи у другому розділі), висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел (47 найменувань), додатків (5 позицій). Загальний обсяг роботи – 59 сторінок, з яких основного тексту 48 сторінок.

РОЗДІЛ 1.

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

1.1. Поняття та сутність інновацій у соціальній сфері

Інновації відіграють ключову роль у розвитку сучасного суспільства, сприяючи вдосконаленню різних сфер діяльності, включаючи соціальну роботу. У загальному розумінні інновація – це процес створення, впровадження та поширення нових або значно вдосконалених ідей, методів, технологій чи продуктів, які сприяють підвищенню ефективності та якості діяльності.

Процес еволюції будь-якої соціальної спільноти, у тому числі в організації, іде через оновлення і зумовлює створення передумов для формування нових нетрадиційних компонентів у соціумі, інноваційних способів соціальної діяльності. При цьому, формою цього суспільного розвитку є нововведення. Тому в основі необхідності розвитку соціальних інновацій, зокрема, в соціальній сфері, лежить неможливість вирішити існуючі проблеми за допомогою традиційних методів, зміни лише структури потреб співробітників організації, цінностей організаційної культури. Невирішеність тих чи інших соціальних проблем і дає імпульс до розробки нових засобів і норм у соціальній сфері вітчизняних компаній [12].

У контексті соціальної роботи інновації набувають особливого значення, оскільки спрямовані на покращення соціальних послуг, підвищення їх доступності та якості для різних верств населення. Соціальні інновації можна визначити як свідомо організовані нововведення або нові явища в практиці соціальної роботи, що формуються на певному етапі розвитку суспільства з метою вирішення актуальних соціальних проблем та покращення добробуту громадян.

Інноваційний процес у соціальній сфері охоплює декілька етапів:

- виявлення потреби в інноваціях: аналіз існуючих проблем та визначення сфер, які потребують вдосконалення або нових підходів; розробка нових ідей та концепцій: генерація та обґрунтування нових методів, підходів чи технологій для вирішення виявлених проблем;
- впровадження інновацій: реалізація розроблених ідей на практиці, адаптація їх до конкретних умов та потреб цільових груп;
- оцінка ефективності та коригування: аналіз результатів впровадження інновацій, визначення їх впливу на якість соціальних послуг та внесення необхідних змін для підвищення ефективності.

Окремо можемо визначити специфіку етапів застосування інноваційних практик щодо вразливих категорій населення. Фахівці визначають такі етапи: оцінювання їхніх незадоволених потреб, пошук надійних джерел інформації для формування практичного підходу до роботи з вразливими групами, розробка практичних підходів до роботи з вразливими групами та визначення механізмів їх імплементації у діяльності соціальних служб або недержавних організацій, що надають соціальні послуги [7].

Інновації в соціальній роботі мають свою специфіку, яка обумовлена особливостями цієї сфери діяльності. Серед них наведемо такі:

- людиноцентризм: основна увага приділяється потребам та інтересам клієнтів, що вимагає гнучкості та індивідуального підходу при впровадженні нововведень [30];
- соціальна значущість: інновації спрямовані на вирішення суспільно важливих проблем, таких як бідність, безробіття, соціальна ізоляція тощо.
- міждисциплінарність: впровадження інновацій часто потребує залучення знань та методів з різних галузей, включаючи психологію, педагогіку, медицину, інформаційні технології та інші.
- складність вимірювання результатів: ефективність соціальних інновацій не завжди можна оцінити кількісно, оскільки вони часто мають довгостроковий та якісний характер впливу [8].

Ще однією важливою складової інноваційних практик у соціальній роботі, на нашу думку, є запровадження цифрових технологій. У сучасному світі цифрові технології стають невід'ємною частиною багатьох сфер діяльності, включаючи соціальну роботу. Використання цифрових технологій у соціальній сфері відкриває нові можливості для покращення якості та доступності соціальних послуг. Більше того, ряд дослідників аргументовано доводять про те, що настав час для виокремлення в окремий напрям електронної соціальної роботи. Вона має містити у собі різноманітні онлайн – дослідження, дистанційне консультування хворих пацієнтів, включаючи індивідуальну, групову терапію, психотерапію, а також реалізацію проектів у галузі соціальної роботи, моніторинг надання соціальних послуг тощо [27]. Тому можемо констатувати, що сучасний соціальний працівник, який не володіє на достатньому рівні пакетом інноваційних методів має можливість сьогодні отримати якісне навчання (підвищення кваліфікації) за рахунок саме цифрових технологій. Аналіз наукової літератури дозволяє визначити сукупність сфер використання цифрових технологій у соціальній роботі, в тому числі роботі з вразливими категоріями населення. Так, технології можуть сприяти:

покращенню комунікації: використання електронної пошти, месенджерів, відеоконференцій та соціальних мереж дозволяє соціальним працівникам підтримувати зв'язок з клієнтами та колегами, обмінюватися інформацією та координувати дії. О.П. Білецький справедливо відзначає, «що умовах глобальної цифровізації дедалі більше соціальних послуг надаються за допомогою що онлайн-інструментів, таких як мобільні додатки, онлайн-платформи, штучний інтелект та віртуальна реальність. Цифрові рішення дозволяють соціальним працівникам швидше та ефективніше реагувати на запити клієнтів, особливо у віддалених або важкодоступних регіонах» [5];

- автоматизації процесів: впровадження інформаційних систем для ведення обліку клієнтів, планування та моніторингу надання послуг сприяє підвищенню ефективності роботи та зменшенню паперової роботи. Звертаємо увагу, що і самі соціальні працівники розуміють актуальність опанування

цифровими навичками, про що свідчать результати опитування, проведені Т. Семигіною. Так, у ході дослідження виявлено, що у теперішній ситуації частих карантинних обмежень та в умовах військового стану 96% соціальних працівників мають бажання використовувати цифрові технології, з них 78% висловили бажання пройти фахову перепідготовку з ведення онлайн реєстрів та ін. Найвищі бали мають такі чинники як: «Уміння управляти електронною поштою» (4,8), «Наявність уявлень про функціонування ПК і дидактичні можливості ІКТ» (4,6), «Володіння прийомами організації мережевої взаємодії (Skype, Zoom, Google Meet)» (4,6) та «Використання Інтернету та цифрових освітніх ресурсів у викладацькій діяльності» (4,5). Найменшу кількість балів набрали такі вміння, як «Володіння прийомами створення та функціонування мережевої взаємодії зі слухачами (Skype, Zoom, Google meet)» (2,0) і «Володіння прийомами створення та функціонування системи інформаційної безпеки» (2,1). Взагалі не сформованим виявився чинник «Володіння прийомами створення та функціонування цифрової мережевої навчальної платформи зі слухачами (Moodle)» (1,0) (Індекси наведені за 5-ти бальною шкалою) [13].

- розширенню доступу до інформації та послуг: онлайн-платформи та мобільні додатки надають клієнтам можливість отримувати інформацію про доступні послуги, записуватися на прийом, отримувати консультації та підтримку дистанційно;
- підвищенню професійної компетентності: онлайн-курси, вебінари та інші форми дистанційного навчання дозволяють соціальним працівникам підвищувати кваліфікацію та обмінюватися досвідом з колегами з інших регіонів та країн. Принагідно зауважимо, що ряд закладів вищої освіти, інших освітніх, благодійних, волонтерських організацій вже організовують онлайн курси для підвищення кваліфікації соціальних працівників з метою опанування ними базовими цифровими навичками у своїй роботі [16, 17, 26].

Найбільш успішно, на нашу думку, використання цифрових технологій у соціальній роботі зараз застосовується у створеннях електронних баз даних

клієнтів (створення та використання електронних реєстрів дозволяє ефективно вести облік клієнтів, відстежувати історію надання послуг та планувати подальшу роботу), а також в процесі онлайн-консультування. Дослідники підкреслюють, що он-лайн технології трансформують існуючу до цього часу практику соціальної роботи, сфери взаємодії з клієнтами і цільовими групами. В той же час інтенсифікація використання он-лайн технологій у соціальній роботі має низку етичних суперечностей щодо специфіки стосунків між фахівцями та клієнтами, зокрема, професійних меж, забезпечення конфіденційності інформації та ін. Деякі науковці констатують, що виникне «сіра зона етики», адже стосунки, що базуються на он-лайн технологіях, не будуть регулюватися наявними етичними кодексами і професійними правилами чи стандартами. Існують також твердження, що соціальні мережі будуть зумовлювати новий етичний простір в соціальній роботі та нову соціальну нерівність [33].

Інновації у соціальній сфері можна класифікувати за різними ознаками, що дозволяє глибше зрозуміти їх сутність та напрямки впровадження. По-перше, пропонуємо виокремити інновації за характером нововведень:

- технологічні інновації: впровадження нових технологій та технічних засобів у процес надання соціальних послуг. Це можуть бути інформаційні системи для обліку клієнтів, електронні платформи для дистанційного консультування, мобільні додатки для моніторингу стану підопічних тощо [18];
- організаційні інновації: зміни в структурі та управлінні соціальними службами, впровадження нових моделей взаємодії між різними суб'єктами соціальної роботи, оптимізація процесів надання послуг. Наприклад, створення мультидисциплінарних команд, інтеграція послуг різних відомств для комплексного підходу до вирішення проблем клієнтів;
- методологічні інновації: розробка та впровадження нових методів та підходів у роботі з клієнтами. Це можуть бути нові терапевтичні техніки, програми реабілітації, підходи до оцінки потреб клієнтів та планування інтервенцій [31].

Виокремлюють також інновації за масштабом впровадження:

- локальні інновації: нововведення, що впроваджуються на рівні окремої організації або громади. Вони можуть бути спрямовані на вирішення специфічних проблем конкретної групи клієнтів або покращення роботи окремої служби;
- регіональні інновації: ініціативи, що реалізуються на рівні області або регіону, враховуючи специфіку та потреби місцевого населення.;
- національні інновації: загальнодержавні програми та проекти, спрямовані на реформування соціальної сфери, впровадження нових стандартів та підходів у наданні соціальних послуг [31].

Ще одним критерієм поділу інновацій є ступінь новизни запровадження. Тут виокремлюють:

- радикальні інновації: принципово нові підходи або технології, які кардинально змінюють існуючу практику соціальної роботи.
- інкрементальні інновації: покращення або модифікація існуючих методів та практик для підвищення їх ефективності та адаптації до нових умов.

Впровадження інновацій у соціальній сфері залежить від багатьох чинників, які можуть як сприяти, так і перешкоджати нововведенням.

Серед сприятливих факторів, зокрема, у діяльності працівників соціальної роботи, назовемо такі сприятливі фактори:

- підтримка з боку керівництва: наявність лідерів, які розуміють важливість інновацій та готові інвестувати ресурси у їх впровадження;
- професійна підготовка персоналу: високий рівень кваліфікації та готовність працівників до освоєння нових методів та технологій;
- фінансова підтримка: наявність достатнього фінансування для реалізації інноваційних проектів, включаючи закупівлю обладнання, навчання персоналу та інші витрати;
- партнерство та співпраця: налагоджена взаємодія з іншими організаціями, як державними, так і недержавними, для обміну досвідом та ресурсами.

В той же час в соціальній роботі, як і в інших сферах суспільної діяльності є певні перешкоди для впровадження інновацій. Основними з них є:

- опір змінам: працівники можуть боятися нововведень через невпевненість у своїх силах або небажання виходити із зони комфорту.
- брак ресурсів: недостатнє фінансування, відсутність необхідного обладнання або технологій можуть стримувати впровадження інновацій.
- недостатня підготовка персоналу: відсутність необхідних знань та навичок у працівників для роботи з новими технологіями або методами.
- бюрократичні перепони: складні процедури, жорсткі регламенти та відсутність гнучкості в організаційних структурах можуть уповільнювати процес впровадження нововведень [44].

Для успішного впровадження інновацій у соціальній сфері необхідно розробити та реалізувати ефективні механізми, які забезпечать адаптацію нововведень до специфіки роботи соціальних служб. Це означає, що кожен етап інноваційного процесу має бути чітко структурованим та орієнтованим на вирішення актуальних проблем і задоволення потреб як клієнтів, так і організаційних структур. Дослідники виділяють три основні етапи впровадження інновацій, які детально розглянемо нижче.

1. Аналіз потреб. На першому етапі відбувається комплексний аналіз існуючих потреб соціальної сфери, що включає визначення актуальних проблем, які спостерігаються у роботі соціальних служб. Цей аналіз дозволяє ідентифікувати ті сфери, де існують диспропорції між наявними послугами та потребами клієнтів, а також визначити напрямки, які потребують вдосконалення або впровадження нових підходів. Аналіз потреб зазвичай базується на зборі як кількісних, так і якісних даних, зокрема шляхом опитувань, інтерв'ю з клієнтами та фахівцями, а також аналізу статистичних даних. Ретельний аналіз дозволяє встановити конкретні проблеми, визначити їх причинно-наслідкові зв'язки та сформулювати початкову основу для розробки інноваційного проекту [6].

2. Розробка інноваційного проекту. Після виявлення потреб переходимо до розробки інноваційного проекту, що є ключовим етапом у процесі впровадження нововведень. На цьому етапі формулюються чіткі цілі, завдання, очікувані результати та визначаються необхідні ресурси для реалізації проекту. Розробка проекту включає створення детального плану, який описує, яким чином запропоновані нововведення сприятимуть вирішенню ідентифікованих проблем. Важливим аспектом є розробка критеріїв оцінки ефективності, що дозволяють перевірити, наскільки впроваджені інновації відповідають поставленим цілям і чи забезпечують покращення якості соціальних послуг. Крім того, до цього етапу відноситься формування бюджету, визначення строків реалізації та розподіл відповідальності між членами команди [37].

3. Планування впровадження. Останній етап – планування впровадження – полягає у розробці детальної стратегії реалізації інноваційного проекту. На цьому етапі формується дорожня карта, яка включає послідовність заходів, часові рамки, розподіл ресурсів та механізми контролю за виконанням завдань. Планування передбачає визначення ключових етапів реалізації, встановлення контрольних точок та розробку системи моніторингу для відстеження ефективності нововведень. Важливо врахувати можливі ризики та бар'єри, що можуть виникнути під час впровадження, а також розробити стратегії їх подолання. Ретельне планування сприяє забезпеченню безперебійного та системного впровадження інновацій, дозволяючи організації оперативно реагувати на змінні умови та коригувати стратегію у разі потреби [37].

Отже, ефективне впровадження інновацій у соціальній сфері є складним, але надзвичайно важливим процесом, що складається з трьох ключових етапів: аналізу потреб, розробки інноваційного проекту та планування впровадження. Ретельний аналіз потреб дозволяє чітко ідентифікувати проблеми та сфери для вдосконалення, що є фундаментом для подальших дій. Розробка інноваційного проекту забезпечує формулювання конкретних цілей, завдань і визначення необхідних ресурсів для реалізації нововведень. Нарешті, детальне планування впровадження гарантує системність процесу, дозволяє оперативно коригувати

дії та ефективно управляти ризиками. Загалом, інтеграція цих етапів створює умови для успішного впровадження інновацій у соціальній роботі, що сприяє підвищенню якості надання послуг та адаптації соціальних служб до сучасних викликів.

1.2 Сучасні інноваційні технології у соціальній роботі

Сучасне суспільство характеризується динамічними змінами, що накладають значний вплив на всі сфери життєдіяльності, зокрема й на соціальну роботу. Швидкий розвиток інформаційних технологій, глобалізація та численні соціальні трансформації стимулюють пошук нових підходів до надання соціальних послуг. У цьому контексті інноваційні технології стають невід'ємним інструментом для підвищення ефективності роботи соціальних служб. Даний підрозділ присвячено аналізу сучасних інноваційних технологій у соціальній роботі, з особливим акцентом на технологічні, методичні та організаційні інновації, а також розгляду факторів, що сприяють або перешкоджають їх впровадженню. Окрім цього, здійснюється огляд сучасних моделей роботи, таких як кейс-менеджмент та інтегровані соціальні служби, які демонструють практичну реалізацію інноваційних підходів у цій галузі.

Одним із найважливіших напрямків інновацій у соціальній роботі є впровадження сучасних технологій, що дозволяють автоматизувати процеси та підвищити якість обслуговування клієнтів. Серед таких технологічних нововведень можна виділити:

- цифрові платформи та мобільні додатки. Використання онлайн-систем для запису на консультації, електронних баз даних клієнтів, а також мобільних додатків для моніторингу стану підопічних сприяє оперативному обміну інформацією та покращенню комунікації між соціальними працівниками і клієнтами.

- віртуальні консультації. Особливо актуальним цей напрямок стає в умовах обмежень, пов'язаних із пандеміями чи іншими кризовими ситуаціями. Завдяки відеоконференціям та онлайн-консультаціям соціальні працівники можуть надавати послуги дистанційно, що дозволяє охопити ширший спектр клієнтів, зокрема осіб з обмеженою мобільністю.
- інформаційно-аналітичні системи. Сучасні технології дозволяють створювати інтегровані системи обліку та аналізу даних, що сприяють моніторингу ефективності надання послуг і допомагають у прийнятті оперативних рішень на основі аналізу статистичних даних.

Зазначене дає можливість припуститися думки, що надалі цифрові технології можуть стати не тільки джерелом розширення можливостей та прав кожного соціальної служби, але також інформаційним ресурсом що дозволить скоротити розрив між їх потребами та інститутами соціальної роботи.

Дослідники відзначають позитивні моменти від використання технологій у сфері роботи «Батьківських програм». Л. Кримчак слушно зауважує, що ці програми «можна застосовувати у вигляді мобільного додатку до смартфона. Зазначена технологія дозволяє фахівцю із соціальної роботи через Internet-дзвінки підтримувати постійний контакт та обмінюватися повідомленнями з членами сім'ї (батьками), в яких існують міжособистісні конфлікти з дитиною. Це дозволяє покращити поведінку обох сторін, попередити насилля в сім'ї та нехтування дитиною, зменшити рецидив злочинності у сім'ях тощо [15]. Також автор відзначає інші технології, котрі можуть бути ефективними у діяльності фахівців соціальної сфери: «Програму кібербезпеки» для підлітків, котра дозволяє розробити навички інформаційної грамотності і правильного інтернетсерфінгу. Цікавим також є застосування чатботу «Кіберпес» (у Telegram та Viber), який допоможе молодим людям більше дізнатися про кібербулінг і його прояви, стерти образливі коментарі із соціальних мереж, а також підкаже контакти служб підтримки. Важливу роль у соціальній роботі відіграє метод «гейміфікації» – інтеграція ігрового простору із реальним соціальним середовищем з метою вивчення специфічної поведінки конкретного

клієнтів соціальної служби. Актуалізація подібної поведінки у реальному соціальному середовищі підтримується певною винагородою і розпізнається у віртуальній реальності у формі сигнальних маячків, котрі позначають адекватну загальноприйнятну поведінку [15].

Поряд із широким спектром цифрових інновацій подальшого вдосконалення у діяльності соціальних працівників набувають інновації у сфері методичного забезпечення та вироблення нових напрямів методичної роботи, в тому числі з вразливими категоріями населення. Методичні нововведення стосуються розробки та впровадження нових підходів і технік роботи з клієнтами. Серед них можна охарактеризувати наступні.

Кейс-менеджмент. Цей метод передбачає індивідуальний підхід до кожного клієнта, де соціальний працівник виступає координатором, який забезпечує зв'язок між різними видами послуг та ресурсів. Завдяки кейс-менеджменту відбувається систематизація процесу підтримки, що дозволяє більш точно визначити потреби клієнта та сформувати персоналізований план допомоги. Кейс-менеджмент є однією з найпоширеніших моделей роботи у соціальній сфері. Цей підхід орієнтований на індивідуалізацію підтримки клієнтів та систематизацію надання послуг. Як відзначають Т. Спірина та А. Бодня, «кейс-менеджмент забезпечує доступ отримувача соціальних послуг до ресурсів відповідно до його індивідуальних потреб задля захисту прав та особистих інтересів, покращення якості життєдіяльності. Ключовим завданням кейс-менеджменту є розвиток особистісного потенціалу та підвищення спроможності отримувача соціальних послуг вирішувати самостійно проблемні питання. Тож, саме на отримувача покладається відповідальність за досягнення результатів та наслідки прийнятих рішень» [34]. Основні принципи кейс-менеджменту включають:

- індивідуальний підхід. Тут соціальний працівник формує персоналізований план допомоги для кожного клієнта, враховуючи його унікальні потреби, соціальний контекст та життєві обставини; комплексність послуг. Кейс-менеджмент передбачає інтеграцію різних видів допомоги -

психологічної, соціальної, медичної та юридичної – для забезпечення всебічної підтримки клієнта [24];

- координація та супровід. Роль кейс-менеджера полягає у постійній координації діяльності різних структур, що залучені до процесу допомоги, а також у моніторингу результатів та коригуванні плану підтримки за необхідності.

Досвід використання кейс-менеджменту свідчить про підвищення ефективності соціальних програм, оскільки такий підхід дозволяє більш оперативно реагувати на змінні потреби клієнтів і забезпечувати більш цілісний підхід до вирішення їхніх проблем [34].

Інтегровані соціальні служби. Інтегровані соціальні служби представляють собою модель, за якою кілька установ чи відомств об'єднують свої зусилля для надання комплексної допомоги клієнтам. Основними перевагами цієї моделі є: - скоординованість дій. Спільна робота різних структур дозволяє уникнути дублювання послуг, оптимізувати використання ресурсів та забезпечити цілісне обслуговування клієнтів; - широкий спектр послуг. Інтеграція соціальних, медичних, освітніх та інших видів підтримки створює умови для комплексного вирішення проблем, з якими стикаються клієнти; - гнучкість та адаптивність. Інтегровані служби здатні швидко реагувати на зміни у потребах населення, впроваджувати нові технології та адаптуватися до сучасних соціальних викликів; - інтерактивні тренінги та семінари. Розробка та проведення навчальних заходів, спрямованих на підвищення кваліфікації соціальних працівників, є важливим аспектом методичних інновацій. Сучасні тренінги часто включають інтерактивні елементи, симуляції та практичні завдання, що сприяють кращому засвоєнню нових знань і навичок. В діяльності інтегрованих соціальних служб мають бути налагодженими ефективні інструменти міжвідомчої взаємодії. Це – спільне стратегічне планування; міжвідомчі групи термінового реагування на випадки жорстокого поводження; робочі групи спеціалістів різних структур для розробки проектів рішень і вирішення проблем; спільні семінари, наради,

тренінги; спільні інформаційні повідомлення та інформаційні матеріали; єдине вікно прийому звернень громадян. Як резонно відзначає І. Єременко – укладач методичних рекомендацій щодо вироблення нових підходів до роботи інтегрованих соціальних служб на рівні громад, «одним із основних елементів забезпечення міжвідомчої взаємодії є функціонування «єдиного вікна звернень»..., що передбачає можливість доступу отримувача послуг, до широкого спектру послуг на підставі одного звернення. Метою діяльності «єдиного вікна звернень» є забезпечення доступності, адресності, комплексності у наданні послуг людям, які потрапили в складні життєві обставини. Єдине вікно звернень може діяти при органі виконавчої влади/ місцевого самоврядування, управлінні соціального захисту або іншій установі, якій делеговані функції щодо організації та координуванні надання послуг та підтримки. Налагоджена спільна робота всіх суб'єктів, залучених до сфери захисту клієнтів в громаді, дає змогу виявляти випадки до того, як вони стануть складними» [10]. Таким чином, міжвідомча взаємодія працює на профілактику, яка дозволяє економити значні кошти порівняно з коштами, необхідними для реагування на випадки підвищеної складності. Розробка, ухвалення і виконання порядку міжвідомчої взаємодії не потребують додаткового фінансування, проте суттєво зберігають кошти громади. Процедура виявлення клієнта, повідомлення про нього та співпраці суб'єктів міжвідомчої взаємодії доцільно затвердити на засіданні селищної/міської ради у вигляді порядку міжвідомчої взаємодії [10].

Мультидисциплінарні підходи. Інноваційними є також методики, що поєднують знання з психології, соціології, медицини та інших галузей для комплексного підходу до вирішення соціальних проблем. Такі підходи дозволяють врахувати різноманітні аспекти проблем клієнтів і розробити більш ефективні стратегії підтримки. Сутність таких підходів полягає у спільному плануванні, координації дій та реалізації міжвідомчих стратегій з метою підтримки вразливих груп населення – людей з інвалідністю, осіб похилого віку, бездомних, жертв насильства, внутрішньо переміщених осіб, дітей-сиріт та

інших. Мультидисциплінарна команда зазвичай включає соціального працівника, психолога, медика, педагога, юриста, а в окремих випадках – представників правоохоронних органів чи духовенства. Зараз існує багато прикладів діяльності мультидисциплінарних команд в територіальних громадах, воно показують свою високу ефективність [21, 22]. Основними принципами такої взаємодії є: комплексність – охоплення всіх сфер життя клієнта; персоналізація – індивідуальний підхід з урахуванням особистих потреб; координація – чіткий розподіл ролей між фахівцями; безперервність – супровід клієнта на всіх етапах надання допомоги; етичність – дотримання конфіденційності, прав і гідності особи.

Завдяки мультидисциплінарному підходу соціальні працівники мають змогу формувати більш точну картину потреб клієнта та швидше досягати позитивних результатів. Такий підхід особливо ефективний у кризових ситуаціях або в роботі з клієнтами, які мають множинні проблеми: поєднання психоемоційних, матеріальних, правових тощо.

Однак мультидисциплінарна модель також стикається з викликами – наприклад, ускладненою координацією, розмитими межами відповідальності між фахівцями, можливими конфліктами інтересів або відсутністю міжвідомчої комунікації. Для подолання цих труднощів важливо мати чіткі протоколи взаємодії та професійне навчання усіх членів команди.

В Україні мультидисциплінарні підходи широко використовуються у діяльності центрів соціальних служб, притулків, реабілітаційних закладів [19]. Наприклад, у роботі з жертвами домашнього насильства одночасно залучаються психолог, юрист і соціальний працівник, а в окремих випадках – поліція. У сфері підтримки дітей-сиріт функціонують комісії з питань захисту прав дитини, до складу яких входять представники шкіл, охорони здоров'я, соціальної служби, органів опіки та піклування. Таким чином, мультидисциплінарний підхід є не лише методологічною основою сучасної соціальної роботи, а й важливим інструментом захисту прав та інтересів найбільш уразливих членів суспільства.

Організаційні інновації. Організаційні інновації у сфері соціальної роботи є важливим чинником модернізації інституцій, що надають соціальні послуги. Вони спрямовані на оновлення управлінських процесів, покращення структури взаємодії всередині організацій, а також на посилення результативності у роботі з клієнтами. У сучасних умовах динамічних соціально-економічних змін особливої актуальності набувають підходи, які дозволяють установам соціального захисту діяти гнучко, ефективно та відкрито до інновацій.

Одним із ключових напрямів є розробка нових управлінських моделей, які забезпечують адаптивність і оперативність у прийнятті рішень. Йдеться, зокрема, про впровадження сучасних систем менеджменту, орієнтованих на досягнення конкретних результатів, а не лише виконання формальних процедур. До таких систем належать моделі, що базуються на принципах стратегічного планування, делегування повноважень, цифровізації процесів, а також запровадження принципу прозорості й відкритості в роботі соціальних установ.

Системи контролю якості послуг та регулярна оцінка ефективності діяльності соціальних служб відіграють у цьому процесі особливу роль. Збір і аналіз даних про результати роботи дозволяє не лише виявити проблемні ділянки, а й вчасно адаптувати стратегії обслуговування, забезпечуючи сталий розвиток установи. Такі інструменти як моніторинг, внутрішній аудит, звітність за ключовими індикаторами ефективності та опитування клієнтів стали вже звичними елементами роботи прогресивних соціальних служб [11].

Важливим проявом організаційних інновацій також є розвиток мережевого партнерства. Йдеться про створення альянсів між державними структурами, неурядовими організаціями, волонтерськими ініціативами та приватним сектором. Така модель дозволяє залучати додаткові ресурси (фінансові, кадрові, інформаційні), обмінюватися досвідом, а також охоплювати ширше коло клієнтів, підвищуючи доступність і якість соціальних послуг. Успішні приклади партнерства спостерігаються в програмах допомоги

внутрішньо переміщеним особам, підтримки постраждалих від насильства або роботи з молоддю, яка перебуває у складних життєвих обставинах [11, с.13].

Отже, організаційні інновації – це не лише технічні чи структурні зміни, а глибоке переосмислення функціонування соціальних служб у контексті викликів сьогодення. Вони сприяють підвищенню довіри з боку клієнтів, зменшенню бюрократизації процесів та ефективнішому вирішенню соціальних проблем на місцевому та загальнодержавному рівнях.

Впровадження інновацій у соціальній роботі не є процесом, що відбувається автоматично; воно залежить від комплексу внутрішніх та зовнішніх чинників, які можуть як стимулювати, так і перешкоджати реалізації нововведень.

Внутрішні чинники впровадження інновацій безпосередньо залежать від рівня професійної підготовки соціальних працівників. Працівники, які відкриті до нових знань та мають бажання розвиватися, здатні швидше адаптувати нові методики та технології у своїй діяльності. Водночас, внутрішній клімат та культура організації, її готовність до змін і підтримка з боку керівництва також сприяють впровадженню інновацій. Відкрите ставлення до експериментів, готовність до обміну досвідом та інноваційний підхід до вирішення проблем створюють сприятливі умови для нововведень. Важливим елементом у функціонуванні організації соціального захисту населення є наявність ресурсів. Фінансові, матеріальні та інформаційні ресурси є важливими для здійснення інновацій. Внутрішній бюджет організації, інвестиції у новітні технології та можливість участі у навчальних програмах безпосередньо впливають на швидкість та якість впровадження нововведень.

До зовнішніх чинників, по-перше, віднесемо насамперед державне регулювання та законодавчу базу. Законодавчі акти, державні програми підтримки соціальної роботи та фінансування з державного бюджету можуть значно вплинути на можливості впровадження інновацій. Підтримка з боку держави створює умови для розширення інноваційних проєктів та забезпечення їх сталості. По-друге, відзначимо соціально-економічне середовище. Рівень

розвитку економіки, інфраструктурні можливості та загальний соціальний клімат в країні безпосередньо впливають на потреби населення та можливості соціальних служб. Наприклад, економічні кризи або соціальні трансформації можуть стимулювати впровадження нових підходів до роботи з клієнтами. По-третє, технологічний розвиток. Прогрес у сфері інформаційних технологій, доступність інтернету та розвиток цифрових платформ створюють нові можливості для автоматизації та вдосконалення процесів у соціальній роботі. Цей чинник є особливо важливим у сучасних умовах, коли дистанційне надання послуг набуває все більшого значення [44].

Практичний досвід показує, що застосування моделі інтегрованих соціальних служб сприяє покращенню якості надання послуг, підвищенню рівня задоволеності клієнтів та створенню умов для сталого розвитку соціальної роботи.

Висновки до 1 розділу

Підсумовуючи викладений матеріал щодо суті та значення сучасних інноваційних технологій у соціальній роботі, можна зробити наступні висновки:

Соціальні інновації ми визначаємо як свідомо організовані нововведення або нові явища в практиці соціальної роботи, що формуються на певному етапі розвитку суспільства з метою вирішення актуальних соціальних проблем та покращення добробуту громадян.

Важливою складовою інноваційних практик у соціальній роботі є запровадження цифрових технологій. Ми виокремлюємо наступні сфери, де цифрові технології допоможуть ефективніше працювати соціальним працівникам, в тому числі у роботі з вразливими категоріями населення: технології покращують та спрощують комунікації з клієнтами соціальної роботи; автоматизація процесів розширює доступ до інформації та послуг;

онлайн-платформи та мобільні додатки надають клієнтам можливість отримувати інформацію про доступні послуги, записуватися на прийом, отримувати консультації та підтримку дистанційно; також цифрові технології підвищують професійні компетентності власне фахівців соціальної роботи.

Технологічні, методичні та організаційні інновації створюють комплексну базу для вдосконалення процесів надання соціальних послуг. Кожен з цих видів має свої особливості та вимагає відповідного підходу для успішного впровадження. Ефективне впровадження інновацій залежить як від внутрішніх (професійна підготовка, організаційна культура, наявність ресурсів), так і від зовнішніх чинників (державне регулювання, соціально-економічне середовище, технологічний розвиток). Лише комплексний підхід дозволяє створити сприятливі умови для нововведень у соціальній сфері. Ефективними прикладами впровадження інноваційних методів є діяльність інтегрованих соціальних служб та кейс-менеджменту. Вони забезпечують індивідуальний підхід до клієнта, комплексність послуг та оперативну координацію між різними структурами. Спільно із використанням цифрових технологій, автоматизацією процесів та розширення мережевих партнерств це сприятиме подальшому вдосконаленню соціальної роботи. Прийняття інноваційних підходів дозволяє не лише покращити якість послуг, але й створити умови для більш ефективної взаємодії між клієнтами та соціальними працівниками.

Загалом сучасні інноваційні технології в соціальній роботі стають потужним інструментом для вирішення складних соціальних проблем, сприяючи більш швидкому реагуванню на потреби населення та забезпечуючи високий рівень надання соціальних послуг. Впровадження новітніх технологій та адаптація інноваційних моделей дозволяє соціальним службам бути гнучкими та ефективними в умовах динамічних змін, що є надзвичайно важливим для сучасного суспільства.

РОЗДІЛ 2.

ПРАКТИЧНИЙ ДОСВІД ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ПРАКТИК У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ З ВРАЗЛИВИМИ ГРУПАМИ НАСЕЛЕННЯ В УКРАЇНІ

2.1 Огляд сучасного стану соціальної роботи з вразливими групами населення

Соціальна робота з вразливими групами населення базується на глибокому розумінні їхніх проблем, потреб і контексту, в якому вони перебувають. Вразливими вважаються ті групи, що мають обмежений доступ до ресурсів, послуг та можливостей – зокрема, це люди з інвалідністю, особи похилого віку, внутрішньо переміщені особи, бездомні, жертви домашнього насильства, діти-сироти, представники національних меншин, особи з залежностями та інші.

Одним із основних напрямів дослідження є виявлення базових та вторинних потреб цих категорій. До базових належать фізичне виживання, безпека, житло, харчування, доступ до медичних послуг. Вторинні включають потреби в освіті, соціалізації, працевлаштуванні, психологічній підтримці та реалізації прав [14].

Питання розуміння природи складних життєвих ситуацій як потенційного ресурсу для досягнення внутрішньої рівноваги особистості, а також вивчення способів реагування на них та механізмів їх подолання, продовжують залишатися перспективними для подальшого теоретичного осмислення і практичного вивчення. Саме це зумовлює наукову значущість вивчення цієї проблеми на сучасному етапі.

У міжнародній практиці широко застосовується метод оцінки потреб громади (Community Needs Assessment), який дозволяє отримати системну

інформацію про актуальні проблеми на місцевому рівні. Такий підхід використовується в Канаді, Великій Британії, Швеції, де соціальні працівники активно взаємодіють з місцевими органами, громадськими організаціями та самими представниками вразливих груп [45].

В Україні також впроваджуються подібні практики, особливо у діяльності центрів соціальних служб, міжнародних гуманітарних проєктів та соціальних мобільних бригад. Наприклад, у процесі підтримки ВПО активно використовуються опитування, інтерв'ювання, соціальне картування, які допомагають виявити конкретні потреби – як на рівні домогосподарств, так і на рівні спільнот [42].

Опитування осіб, які користуються соціальними послугами, може здійснюватися їх надавачами з використанням різних каналів комунікації. Це можливо як під час особистих зустрічей у приміщеннях органів соціального захисту, так і за місцем проживання отримувача (за умови його попередньої згоди).

Крім того, дозволяється надсилати електронні листи із запрошенням пройти опитування на офіційному сайті соціальних служб, де розміщено відповідну анкету для оцінки якості соціальних послуг.

Важливою формою діалогу соціальних служб і клієнтів є інтерв'ю. У соціологічній практиці застосовується кілька типів інтерв'ю, кожен із яких має свої особливості та цілі:

- вільне інтерв'ю - це тривала розмова без жорстко визначеної структури запитань, але відповідно до загального плану дослідження;
- глибинне (нестандартизоване) інтерв'ю — особиста бесіда з респондентом, яка передбачає перелік основних запитань, що формуються відповідно до тематики дослідження;
- формалізоване інтерв'ю — проходить за чітко визначеним алгоритмом: послідовність запитань і можливих варіантів відповідей суворо встановлена;

- фокус-групове інтерв'ю – групове обговорення певної теми чи ситуації, яке дозволяє виявити ставлення, судження та емоційну реакцію учасників. Найчастіше така форма передбачає відеофіксацію.

Окремо варто виділити усні історії – це тип глибинного інтерв'ю біографічного характеру. Його мета – зібрати свідчення очевидців або учасників історичних подій для подальшого аналізу соціальних, культурних чи політичних процесів [28].

Важливим елементом інноваційної діяльності у соціальній сфері є оцінка ефективності. Адже без якісного зворотного зв'язку складно визначити, чи справді нововведення приносять очікувані результати.

Серед основних методів оцінки виділяють:

- моніторинг і аналіз показників результативності – кількість охоплених послугами клієнтів, рівень задоволеності, зміни у якості життя отримувачів допомоги.
- соціальний аудит – незалежна експертиза соціальних програм на відповідність стандартам і запитам громад.
- SWOT-аналіз – метод виявлення сильних і слабких сторін нововведень, а також можливостей і ризиків.
- залучення зворотного зв'язку від.

На нашу думку, варто подати коротку характеристику такого інноваційного методу оцінки як SWOT-аналіз.

SWOT-аналіз – це структуроване вивчення чотирьох компонентів: **S** (Strengths) – внутрішні сильні сторони клієнта (соціальні навички, підтримка родини, освіта); **W** (Weaknesses) – слабкі сторони (відсутність доходу, проблеми зі здоров'ям, залежності); **O** (Opportunities) – можливості, що відкриваються для людини (соціальні програми, професійна перепідготовка, волонтерська допомога); **T** (Threats) – загрози, які можуть погіршити ситуацію (втрата житла, насильство, соціальна ізоляція).

У соціальній роботі SWOT-аналіз може бути застосований під час первинного оцінювання потреб клієнта. Завдяки цьому фахівець отримує не

лише перелік проблем, а й бачення ресурсів, потенціалу змін та ризиків, які варто враховувати під час планування допомоги [43].

Такий підхід дозволяє: індивідуалізувати план соціального супроводу, залучити самого клієнта до процесу аналізу і прийняття рішень, формувати реалістичні цілі та інтервенції, запобігти формальному підходу до оцінювання ситуації. Таким чином, SWOT-аналіз у соціальній роботі - це не просто техніка, а інструмент глибшого розуміння людини у складних життєвих обставинах. Він сприяє не лише оцінці, а й мобілізації ресурсів клієнта, орієнтуючи соціального працівника на партнерство, а не патерналізм.

На міжнародному рівні важливою є участь у пілотних проєктах, результати яких масштабуються. Наприклад, у Нідерландах запроваджено систему «будинків підтримки» для людей з інвалідністю – після успішного пілоту модель була адаптована по всій країні.

В Україні прикладом успішної оцінки інновацій є діяльність служб підтримки ветеранів, де аналіз результативності програм реінтеграції дозволяє адаптувати послуги до реальних потреб учасників бойових дій. Наприклад, у межах урядового Плану відновлення України, а також відповідно до розпорядження Кабінету Міністрів України від 25 квітня 2023 року № 372-р щодо реалізації заходів на 2023–2024 роки з впровадження Національної стратегії формування безбар'єрного середовища до 2030 року, Міністерство у справах ветеранів ініціює запустило проєкт зі створення Центрів ветеранського розвитку. Ці Центри є важливою складовою механізму переходу від військової служби до цивільного життя.

Ключова мета діяльності Центрів полягає у створенні умов для підвищення професійної спроможності ветеранів та їхніх родин. Йдеться про можливість здобути нові знання, поновити або удосконалити навички, що дозволить підвищити їхню мобільність на ринку праці, конкурентоздатність і забезпечити стабільну зайнятість. Власне, цього року подібний Центр відкрито і при ЧНУ імені Ю.Федьковича.

За результатами опитування, проведеного Українським ветеранським фондом, 28,5% військовослужбовців вказали на важливість освіти як одного з ключових запитів ветеранів у майбутньому, а 25,4% - на потребу в працевлаштуванні. Близько половини респондентів не планують повертатися на попереднє місце роботи або ще не визначились із подальшими професійними кроками. Ці дані підтверджують, що питання професійної перепідготовки стає особливо актуальним на тлі збільшення кількості ветеранів в Україні [9].

Підсумовуючи, варто зазначити, що ефективність інновацій у соціальній роботі визначається не лише за формальними критеріями, а й за впливом на життя конкретних людей. Саме тому важливо поєднувати кількісні та якісні методи оцінки, фокусуючись на людському вимірі соціальної підтримки.

Впровадження інновацій у соціальній сфері часто стикається з низкою бар'єрів, серед яких ключовими є: обмежене фінансування, опір змінам серед працівників, недостатня технічна база, брак кваліфікованих кадрів, неузгодженість нормативно-правової бази та відсутність системного бачення змін. Ці чинники уповільнюють модернізацію соціальної роботи та знижують ефективність нововведень. На сучасному етапі попри брак фінансування все-таки одним із основних бар'єрів при запровадженні інновацій є опір певної категорії працівників працівників. Опір організаційним трансформаціям проявляється у поведінкових реакціях працівників, що мають на меті зірвати, уповільнити або знецінити процес впровадження змін чи інновацій у діяльність установи. Такий опір може мати різний ступінь інтенсивності та форму вираження.

Серед пасивних проявів можна виокремити приховане неприйняття нововведень, що часто виявляється у вигляді підвищеної відсутності на робочому місці (абсентеїзм), зниження продуктивності чи бажання звільнитися. Активні ж форми включають відкриту протидію змінам, зокрема участь у страйках або цілеспрямоване ігнорування вимог щодо впровадження нових підходів. Як показує практика, випадки безконфліктного впровадження організаційних змін являють собою винятки, аніж правила. Дуже різна оцінка

організаційних змін з боку керівників організацій (це є для них новим шансом) та з боку персоналу (зміни можуть являти собою небезпеку) [44].

Серед основних стратегій подолання зазначених бар'єрів можемо виокремити такі:

- підвищення кваліфікації та навчання персоналу. Освітні програми, тренінги, стажування та обмін досвідом з міжнародними колегами сприяють формуванню готовності до змін серед соціальних працівників;
- формування відкритої комунікації в колективах, орієнтованої на залучення працівників до процесу змін, обговорення інноваційних рішень і формування почуття причетності до трансформацій;
- залучення додаткових ресурсів. Це може включати співпрацю з міжнародними донорами, грантовими організаціями, благодійними фондами, приватними партнерами. Такий підхід дозволяє отримати технічну підтримку, фінансування та консалтингові послуги;
- налагодження партнерств між інституціями – державними, громадськими, академічними. Це сприяє інтеграції ресурсів, знань і кращих практик;
- пілотне впровадження інновацій – початкове впровадження нововведень на обмеженій території або в окремій установі дозволяє виявити потенційні проблеми, скоригувати підходи та поступово масштабувати успішні моделі;
- адаптація нормативно-правового поля. Необхідно сприяти оновленню законодавства відповідно до сучасних викликів та інноваційних практик, що зробить впровадження змін більш стійким і ефективним.

Таким чином, подолання бар'єрів можливе за умови комплексного підходу, стратегічного планування, відкритості до змін та підтримки як з боку держави, так і громади.

Отже, майбутнє соціальної роботи нерозривно пов'язане з впровадженням інновацій, які відповідають на виклики часу та потреби вразливих груп. Тенденції останніх років свідчать про поступовий перехід до

персоналізованих, гнучких, технологічно підкріплених моделей надання соціальних послуг.

Серед ключових перспектив розвитку інновацій у соціальній сфері можна відзначити:

- цифрову трансформацію. Удосконалення електронних платформ, дистанційних сервісів, мобільних додатків для клієнтів, використання штучного інтелекту для прогнозування ризиків та потреб – усе це значно покращує доступність і якість послуг;
- інтегровані моделі допомоги. Поєднання соціальних, медичних, освітніх та психологічних послуг в рамках єдиної системи. Такий підхід сприяє кращій координації між інституціями та підвищує ефективність підтримки;
- соціальне підприємництво як форма залучення вразливих груп до економічної активності. Це дозволяє створювати нові робочі місця, розвивати навички та забезпечувати фінансову стійкість соціальних проєктів;
- громадоорієнтований підхід. Посилення ролі місцевих громад, децентралізація управління соціальними послугами, активне залучення мешканців до ухвалення рішень у сфері соціальної підтримки;
- міжнародна інтеграція. Адаптація найкращих європейських практик, участь у міжнародних програмах обміну, стандартизація послуг згідно з міжнародними рекомендаціями – усе це відкриває нові горизонти для інноваційного розвитку соціальної роботи.

Таким чином, інноваційний розвиток соціальної сфери – це не лише вимога часу, а й невід’ємна складова ефективного функціонування сучасної системи соціального захисту, яка покликана відповідати на нові виклики, спричинені військовими діями, економічними кризами, демографічними змінами та глобальними трансформаціями. Впровадження цифрових рішень, розвиток сервісно-орієнтованих підходів, автоматизація процесів, використання даних для прогнозування потреб – усе це дає змогу оперативно реагувати на потреби найуразливіших категорій населення, зокрема ветеранів, осіб з інвалідністю, внутрішньо переміщених осіб, людей похилого віку. Урахування

технологічних досягнень і впровадження сучасних управлінських інструментів створює передумови для підвищення якості соціальних послуг, їх персоналізації, доступності та прозорості. Відтак, інновації в соціальній сфері – це не абстрактне поняття, а реальний шлях до побудови людиноцентричної моделі соціальної підтримки, яка базується на принципах гідності, рівності та сталого розвитку.

2.2. Актуальні виклики та інноваційні практики роботи соціальних працівників з внутрішньо переміщеними особами, ветеранами та їх сім'ями

Сучасний етап розвитку українського суспільства, зокрема у контексті повномасштабної війни, супроводжується масштабними соціальними змінами, що створюють нові виклики для системи соціального захисту. Одними з найбільш вразливих категорій є внутрішньо переміщені особи (ВПО), ветерани війни та члени їхніх сімей. Ці групи мають специфічні потреби, зумовлені як травматичним досвідом, так і необхідністю адаптації до нових соціальних умов.

Ветерани стикаються з численними проблемами: посттравматичні стресові розлади (ПТСР), фізичні травми, труднощі з працевлаштуванням, соціальною інтеграцією, а також проблемами у сімейних стосунках. Члени родин ветеранів часто теж переживають високий рівень стресу, пов'язаний із поверненням близької людини з війни, що змінює динаміку родини [41, 32].

Останні 2-3 роки з боку органів державної влади спостерігаються спроби удосконалити ветеранську політику та повернути її обличчям до людей, які цього заслужили своєю кров'ю та потом. Так, з 2023 р. оголошено про старт пілотного експериментального проєкту щодо запровадження інституту помічника ветерана в системі переходу від військової служби до цивільного життя (затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 19 червня

2023 року № 652) [1]. Завданням помічника ветерана як фахівця із супроводу ветеранів та демобілізованих осіб в межах громади визначено комплекс цільових заходів, спрямованих на адаптацію ветерана у цивільному житті, його консультування стосовно соціальної, психологічної, правової, медичної підтримки [20]. Пілотний проект стартував у Львівській, Вінницькій, Миколаївській та Дніпропетровській областях. Пізніше до них доєдналися 5 областей та м. Київ [29]. Процес підготовки помічників ветерана став досить резонансним, про нього як про важливе досягнення соціальної політики говорили посадовці найвищого рангу. І це не дивно, адже за твердженнями прем'єр-міністра Д. Шмигала, на втілення та реалізацію задуму виділено 2,9 млрд грн [39]. Щоправда, одразу кидається у вічі велика неузгодженість щодо кількості помічників, яких планувалося підготувати. Д. Шмигаль на VII Міжнародного ветеранського форуму «Україна. Ветерани. Єдність» вказав цифру 3 тис до кінця 2024 р., гендиректорка Директорату стратегічного планування та європейської інтеграції Міністерства ветеранів України С. Березіна вказала, що «загалом до кінця 2024 року плануємо підготувати 15 тисяч помічників» [4]. Сумніваємося, що маючи 429 кандидатів на посади помічників ветеранів станом на 26 вересня 2024 р. [4], вдалося реалізувати такий проект і довести їх кількість до заявленої...

Зрештою, в ході тривалих дискусій проект щодо помічників ветеранів був згорнутий, а у серпні 2024 р. відповідною Постановою КМУ був даний старт інституту фахівців із супроводу ветеранів та демобілізованих осіб [2]. Пізніше Мінветеранів затвердив і відповідний «Професійний стандарт» [3].

Тим не менше, все вище відзначене актуалізовує використання у соціальній роботі інноваційних практик, серед яких виокремимо такі:

Створення ветеранських просторів (наприклад, Veteran Hub), які пропонують комплекс послуг – психологічну підтримку, юридичну допомогу, професійне орієнтування, групи взаємодопомоги.

Програми менторства та наставництва, коли ветерани допомагають один одному в адаптації, обміні досвідом, формуванні підтримуючого середовища.

Інтеграція арт-терапії, тілесно-орієнтованих методик та групової терапії як ефективних засобів подолання ПТСР.

Платформи онлайн-підтримки, зокрема мобільні застосунки для психологічної самодопомоги та зв'язку з консультантами.

Крім того, в Україні поступово формуються мультидисциплінарні команди підтримки ветеранів, які об'єднують соціальних працівників, психологів, реабілітологів та юристів задля надання скоординованої допомоги.

Іншою актуальною проблемою, з котрою зіткнулися реальності сьогодення, є питання внутрішньопереміщених осіб. (ВПО). ВПО стикаються з втратою домівок, майна, роботи, соціальних зв'язків. Часто виникає проблема дискримінації, недовіри місцевих громад, а також труднощі з доступом до житла, освіти, медичних послуг. Значна частина переміщених осіб переживає хронічний стрес, тривожність, депресивні стани.

Ці виклики потребують системної, міждисциплінарної відповіді з боку державних інституцій, місцевої влади, громадянського суспільства та міжнародних партнерів. Особливої уваги заслуговує необхідність формування інтеграційної політики, яка забезпечуватиме не лише базові потреби ВПО, а й сприятиме їхньому включенню в економічне, соціальне та культурне життя нових громад.

Важливо створити умови для довгострокового проживання, доступу до постійного житла, а також запровадити програми працевлаштування, перекваліфікації, психосоціальної підтримки. Особливої уваги потребують діти ВПО, які повинні мати безперешкодний доступ до якісної освіти, стабільного середовища та підтримки шкільних психологів.

На рівні місцевих громад необхідно реалізовувати ініціативи з налагодження діалогу, подолання упереджень і формування позитивного ставлення до переміщених осіб як до повноцінних членів громади. Це

передбачає проведення інформаційних кампаній, тренінгів із протидії дискримінації, залучення ВПО до участі в громадському житті та ухваленні рішень.

Інноваційні підходи до роботи з ВПО включають:

мобільні соціальні бригади – групи фахівців, які виїжджають у місця компактного проживання ВПО для надання консультативних та практичних послуг [23];

центри інтеграції для ВПО, що працюють як «єдине вікно» для отримання допомоги: інформаційної, психологічної, юридичної, освітньої. Часто такі центри підтримуються міжнародними організаціями (UNHCR, NRC, IOM) [36].

децентралізовані моделі соціального супроводу, коли працівники територіальних громад супроводжують родини ВПО у повсякденному житті, допомагаючи з адаптацією та включенням у нове середовище.

цифрові сервіси – чат-боти, онлайн-реєстрація на допомогу, дистанційне консультування.

Суттєвим чинником інноваційної роботи є **залучення самих ВПО до прийняття рішень**, формування громадських ініціатив, створення самоорганізованих груп підтримки.

Отже, інноваційні практики соціальної роботи з ветеранами та ВПО орієнтовані на міждисциплінарний підхід, гнучкість, залучення громадянського суспільства та новітніх технологій. Вони дозволяють враховувати складні життєві обставини клієнтів і пропонувати індивідуалізовані рішення. Успішність цих практик залежить від належного ресурсного забезпечення, підтримки з боку держави та активної взаємодії з громадськими ініціативами.

2.3. Інноваційні практики у діяльності суб'єктів надання соціальних послуг (на прикладі діяльності Чернівецького представництва Благодійного Фонду «Рокада»)

Сучасне українське суспільство характеризується складними викликами та проблемами, з якими зіштовхуються люди, що потребують соціальної підтримки та допомоги. За твердженнями відомого українського спеціаліста з питань дослідження ментального здоров'я Олега Чабана, понад 70 % українців зараз мають проблеми із психічним здоров'ям. Власне, ті події, котрі мають місце в Україні за останнє десятиліття, цілком пояснюють такі жахливі цифри [25]. Початок російської агресії у 2014 році, карантини, пов'язані з епідемією COVID-19, повномасштабне вторгнення російської федерації – все це чинники, котрі вкрай негативно позначаються на психоемоційному стані громадян. До цього додається постійна загроза життю і здоров'ю фактично всіх мешканців України через постійні повітряні атаки ворога. В таких умовах особливої актуальності набирає робота спеціалізованих соціальних служб, у складі яких працюють відповідні фахівці – соціальні працівники, психологи та ін. Таким чином, подібні служби виступають суспільним амортизатором, котрі знижують соціальну напругу і мають надавати комплекс послуг тим категоріям громадян, котрі цього потребують.

Відповідно до цього, інноваційні практики в соціальній роботі стають все більш важливими для забезпечення ефективної допомоги цим групам населення.

Отже, робота з вразливими групами населення в Україні є вкрай актуальною у зв'язку зі складними соціальними викликами, перед якими стоїть українське суспільство. Крім того, враховуючи поширені проблеми бідності, безпритульності, насильства, міграції, а також потреби літніх людей інвалідністю, осіб з інвалідністю та інших вразливих категорій населення, стає зрозумілою необхідність розробки та імплементації інноваційних підходів у сфері соціальної роботи.

Означена нами проблема виходить за межі лише аналізу потреб вразливих груп, вона також охоплює розгляд інноваційних методик, програм та технологій, які можуть бути реалізовані для покращення підтримки цих груп. Подібні новаторські підходи можуть включати в себе використання цифрових технологій, розробку нових соціальних програм, впровадження альтернативних форм підтримки тощо.

В ході вивчення передового досвіду щодо роботи з вразливими категоріями населення студенти кафедри педагогіки та соціальної роботи ЧНУ імені Ю. Федьковича щороку за підтримки викладачів проходять професійну орієнтовану практику в спеціальних організаціях, де можуть запозичити подібний досвід роботи.

Під час проходження такої практики у жовтні 2024 року ми мали змогу провести дослідження, метою якого було з'ясування ступеню запровадження інноваційних методик у діяльності соціальних працівників, а також конкретних видів таких методик.

Об'єктом нашого дослідження стало Чернівецьке представництво благодійного фонду «Рокада». Працівники цього центру надають такі послуги: психологічна та соціальна підтримка, консультації та супровід, організація та проведення інтеграційних заходів, послуги з транспортування (в тому числі і маломобільних осіб), юридична допомога, допомога постраждалим від насильства, взаємодія з громадами (проведення тренінгів, фасилітацій, зустрічей для представників ОМС та мешканців), захист дітей, облаштування безпечних дитячих просторів, моніторинг умов проживання ВПО у громадах.

Опитування проводилося за допомогою Google форми. Питання було або з єдиним варіантом відповіді (ті, котрі стосувалися віку, статі тощо), в деяких випадках респонденти могли дати відкриту відповідь, особливо там, де це стосувалося конкретних форм соціальної роботи. В процесі опитування взяло участь 11 працівників БФ «Рокада».

Дослідження показало наступні результати. Практично всі працівники організації – це жінки, віком 22-50 років, з вищою освітою (спеціальності

«психологія», «соціальна робота», «соціологія», «філологія»). Вони працюють в установі як мінімум рік, 63,6 % працюють від 1 року до 3-х, решту – понад три роки. Зважаючи на те, що БФ «Рокада» здійснює роботу в Україні останнє десятиліття, можна зробити висновок, що колектив Чернівецького представництва є досить молодим.

Під час визначення категорій населення, з якими працюють представники організації, були зазначені майже всі, котрі описані вище. Окрім того, була надана інформація щодо роботи по наданню психологічної та соціальної допомоги ветеранам російсько-української війни.

Актуальним було питання щодо використанні цифрових платформ. Останні відіграють ключову роль у сучасній соціальній роботі, особливо в умовах, коли традиційні способи взаємодії можуть бути обмежені. Вони забезпечують швидкий доступ до інформації, можливість дистанційного консультування та підтримки, що є надзвичайно важливим для вразливих категорій населення. Завдяки онлайн-ресурсам соціальні працівники можуть ефективно координувати свою діяльність, обмінюватися досвідом та впроваджувати новітні методики роботи. Крім того, цифрові платформи сприяють інтеграції соціальних послуг, роблячи їх більш доступними та зручними для користувачів. В умовах пандемій, російської агресії, інших кризових ситуацій вони стають незамінним інструментом для забезпечення безперервності соціальної підтримки. 100 % опитаних дали на нього ствердну відповідь. Щодо застосування інноваційних методів у своїй діяльності, то 18,2 % респондентів назвали «психологічні консультації за допомогою арт-терапевтичних технік», 36,4 % - соціальні медіа та онлайн платформи, 45,5 % - різноманітні тренінги та семінари. Результати опитування свідчать про активне впровадження інноваційних методів у діяльність соціальних працівників, зокрема через використання цифрових платформ. Психологічні консультації з арт-терапевтичними техніками, застосування соціальних медіа та онлайн-ресурсів, а також проведення тренінгів і семінарів є основними інструментами в роботі з вразливими категоріями населення. Ці підходи сприяють покращенню

доступності та ефективності соціальних послуг, що особливо важливо в умовах сучасних викликів.

Логічним було наступне питання стосовно оцінки працівниками ефективності використання таких форм роботи. 54,5 % респондентів оцінили ступінь ефективності як «дуже позитивно», решту – як «добре».

Наступне питання відкритого типу стосувалося конкретних форм і заходів, котрі здійснювалися з вразливими категоріями населення і мали ефективність. Серед відповідей були наступні назви заходів: «Соціальна адаптація ветеранів та членів їх сімей», «День Здоров'я в різних громадах», «Профілактика емоційного та фізичного здоров'я дітей та батьків ВПО», програма «Мобільний центр життєстійкості».

Деяко різнилися відповіді на питання «Чи проводяться на базі вашої організації тренінги і семінари для працівників соціальних служб?». 63,6 % респондентів вибрали варіант відповіді «Так, регулярно», 27,3 % – «Інколи», 9,1 % заперечили проведення подібних заходів. Абсолютна більшість опитаних (90,9 %) також підтвердили постійну співпрацю з іншими організаціями задля запозичення досвіду роботи у сфері використання інноваційних методів роботи.

Стосовно бар'єрів, з якими стикаються працівники БФ «Рокада» 90,9 % опитаних назвали «Брак фінансування», ще один фахівець назвав «опір з боку колег та керівництва».

Оскільки робота працівників установи сфокусована на вразливих категоріях населення, вона передбачає адаптацію конкретних методик до окремих специфічних груп громадян. З цього виплили питання «Як ви адаптуєте свої програми для різних вразливих груп населення з урахуванням їхніх специфічних потреб?». Більшість респондентів (63,6 %) дали відповідь «Індивідуальний підхід до клієнта та його потреб», 27,3 % вказали «використання різних форматів роботи (онлайн, офлайн)», 9,1 % відзначили, що залучають спеціалістів – фахівців з інших установ.

З метою визначення наявності стратегії і бачення розвитку організації також було задане питання «Які інноваційні рішення ви би хотіли запровадити

в майбутньому?». Серед названих заходів (питання було відкритого типу) названі такі: «Онлайн-платформи для спільнот», «Запровадження СЕТА» (Програма СЕТА – це програма психологічної підтримки людей, які зазнали наслідків військового конфлікту в Україні та переживають сильний стрес), «Розробка програми щодо збереження ментального здоров'я працівників соціальної сфери», «Програма дистанційної психосоціальної підтримки для вразливих верств населення» (це, на думку респондента, надасть людям з обмеженими можливостями доступ до навчання цифрових навичок та технологій, що допоможе їм інтегруватися, навчатися та можливість працевлаштуватися онлайн), «Тренінг комунікативних навичок». Аналіз відповідей на питання щодо впровадження інноваційних рішень у майбутньому демонструє стратегічний підхід організації до розвитку соціальних послуг. Запровадження онлайн-платформ для спільнот свідчить про прагнення покращити комунікацію та підтримку серед клієнтів, забезпечуючи доступ до ресурсів та взаємодії в онлайн-просторі. Інтеграція програми СЕТА, яка є сертифікованою програмою психологічної допомоги, орієнтованою на потреби ветеранів та членів їхніх родин, підкреслює прагнення організації надати професійну психологічну підтримку постраждалим від військового конфлікту. Розробка програми збереження ментального здоров'я працівників соціальної сфери вказує на усвідомлення важливості підтримки самих фахівців, що є запорукою ефективності надання послуг. Програма дистанційної психосоціальної підтримки для вразливих верств населення, яка надасть людям з обмеженими можливостями доступ до навчання цифрових навичок та технологій, свідчить про прагнення забезпечити рівний доступ до соціальних послуг для всіх верств населення. Тренінги з комунікативних навичок вказують на орієнтацію на підвищення професіоналізму працівників, що сприятиме покращенню якості взаємодії з клієнтами. Загалом, ці ініціативи відображають стратегічне бачення організації щодо інтеграції сучасних технологій та підходів у соціальну роботу, спрямовані на покращення якості життя вразливих категорій населення та підтримку працівників соціальної сфери.

Висновки до 2 розділу

Отже, маємо відзначити, що сучасні виклики, з якими стикається українське суспільство, зокрема повномасштабна війна, масові переміщення населення, економічна нестабільність, втрата близьких, житла та роботи, стали потужним імпульсом до переосмислення підходів у соціальній політиці та практиці соціальної роботи. У цих умовах зростає потреба в нових ефективних моделях соціального супроводу, орієнтованих не лише на базову підтримку, а й на довготривале відновлення функціонального та психоемоційного стану людини.

Число громадян, які потребують системної соціально-психологічної допомоги, зросло в рази, і ця динаміка має стійкий характер. Це обумовлено як індивідуальними травмами (психологічними, соціальними, економічними), так і колективними наслідками війни, що відображаються на цілому поколінні. На цьому тлі в Україні з'являється та активно розвивається мережа нових організацій, ініціатив, мобільних сервісів, які працюють переважно за підтримки міжнародних донорів та фондів.

Завдяки адаптації міжнародного досвіду, запровадженню цифрових інструментів, мультидисциплінарному підходу та гнучкості реагування на потреби клієнтів, ці структури демонструють нову якість соціальних послуг. Їхня діяльність спрямована не лише на кризову інтервенцію, а й на формування нової культури взаємодії між соціальним працівником і клієнтом, заснованої на повазі до людської гідності, активізації внутрішніх ресурсів людини та її середовища.

Фактично, ми можемо стверджувати, що інноваційна соціальна робота поступово стає невід'ємною складовою повоєнного відновлення України. Відбудова інфраструктури – критично важлива, але без відновлення ментального здоров'я, соціальної згуртованості, почуття безпеки та перспективи – жодна держава не зможе забезпечити стійкий розвиток.

Таким чином, інновації в соціальній роботі – це не тимчасове рішення, а стратегічна інвестиція в людський капітал, що визначатиме майбутнє українського суспільства в післявоєнний період. Це поле для міжсекторальної співпраці, для нових форм взаємодії громадянського суспільства і держави, і, без сумніву, одна з ключових тем для подальших досліджень і розвитку професійної практики.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило комплексно розглянути сутність, значення та практичне застосування інноваційних технологій у сфері соціальної роботи з вразливими категоріями населення. За підсумками аналітичної та емпіричної частин можна зробити наступні висновки.

Соціальні інновації ми визначаємо як свідомо організовані нововведення або нові явища в практиці соціальної роботи, що формуються на певному етапі розвитку суспільства з метою вирішення актуальних соціальних проблем та покращення добробуту громадян.

Інновації у соціальній роботі є необхідною умовою для підвищення її результативності, особливо в умовах сучасних викликів, пов'язаних із війною, внутрішньою міграцією, психологічною та соціальною вразливістю окремих груп. Вони охоплюють не лише технічні рішення, а й методологічні, управлінські та організаційні зміни.

Загалом сучасні інноваційні технології в соціальній роботі стають потужним інструментом для вирішення складних соціальних проблем, сприяючи більш швидкому реагуванню на потреби населення та забезпечуючи високий рівень надання соціальних послуг. Впровадження новітніх технологій та адаптація інноваційних моделей дозволяє соціальним службам бути гнучкими та ефективними в умовах динамічних змін, що є надзвичайно важливим для сучасного суспільства.

У процесі теоретичного аналізу виявлено, що ключовими напрямками інновацій є цифровізація послуг, використання кейс-менеджменту, запровадження інтегрованих соціальних сервісів, розвиток дистанційних форм взаємодії, застосування інструментів моніторингу та оцінювання ефективності надання допомоги.

Внутрішні та зовнішні чинники (рівень кваліфікації соціальних працівників, наявність ресурсів, політична воля, підтримка з боку місцевих

громад і держави) суттєво впливають на можливість впровадження інновацій. Нерівномірність розвитку територій та інституційна слабкість залишаються бар'єрами.

На основі аналізу практичного досвіду соціальних служб, зокрема Чернівецького представництва БФ «Рокада», доведено, що локальні інноваційні ініціативи можуть ефективно доповнювати державні програми, посилюючи індивідуалізований підхід і забезпечуючи більш оперативне реагування на потреби клієнтів.

Особливо актуальним є розвиток інновацій у роботі з ветеранами, внутрішньо переміщеними особами та їхніми родинами, адже ці категорії часто перебувають у стані гострої соціально-психологічної кризи й потребують мультидисциплінарної підтримки.

Моніторинг результатів інноваційної діяльності, аналіз успішних кейсів і зворотного зв'язку від клієнтів мають стати обов'язковими складовими системи соціальної роботи для забезпечення її адаптивності та ефективності.

Маємо констатувати, що на сучасному етапі інновації в соціальній роботі – це не тимчасове рішення, а стратегічна інвестиція в людський капітал, що визначатиме майбутнє українського суспільства в післявоєнний період. Це поле для міжсекторальної співпраці, для нових форм взаємодії громадянського суспільства і держави, і, без сумніву, одна з ключових тем для подальших досліджень і розвитку професійної практики.

На основі аналізу результатів роботи можемо сформулювати рекомендації для подальшої оптимізації в процесі імплементації інноваційних практик в діяльності працівників соціальної сфери, а саме:

- запровадити системну підтримку інноваційних практик на державному та місцевому рівнях, включаючи нормативне регулювання, фінансування експериментальних проєктів, створення платформ для обміну досвідом між соціальними службами та неурядовими організаціями;
- підвищувати рівень цифрової грамотності соціальних працівників, удосконалювати їхню підготовку через введення навчальних модулів з

цифрових технологій, інноваційного менеджменту, роботи з кризовими групами в освітніх програмах ЗВО;

- стимулювати розробку та впровадження мобільних застосунків, електронних реєстрів, чат-ботів, інтегрованих інформаційних систем, що дозволять автоматизувати частину процесів, зробити послуги доступнішими, а документообіг - прозорішим;

- розширювати практику кейс-менеджменту та створення мультидисциплінарних команд, що працюють над індивідуальними планами допомоги ветеранам, ВПО, родинам загиблих та іншим вразливим категоріям;

- посилити міжвідомчу взаємодію між органами соціального захисту, охорони здоров'я, освіти, служби зайнятості, громадськими організаціями та місцевими громадами для ефективної реалізації комплексних інноваційних рішень;

- використовувати досвід успішних практик, зокрема діяльність БФ «Рокада», як модель для масштабування в інших регіонах України з урахуванням специфіки локальних потреб;

- регулярно проводити оцінку ефективності інноваційних рішень через опитування клієнтів, аналіз результатів, зворотний зв'язок від фахівців, з метою постійного вдосконалення практик.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Постанова Кабінету Міністрів України від 19 червня 2023 року № 652. «Про реалізацію експериментального проекту щодо запровадження інституту помічника ветерана в системі переходу від військової служби до цивільного життя». [Електронний ресурс]. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/652-2023-%D0%BF#Text>;
2. Постанова кабінету міністрів України №881 від 2 серпня 2024 року «Деякі питання забезпечення діяльності фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб». [Електронний ресурс]. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/881-2024-%D0%BF#Text>;
3. Професійний стандарт «Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб» (затвердженого та введеного в дію наказом Міністерства у справах ветеранів від 31.12.2024 № 508);
4. “Рівний з рівним”: Вже 439 кандидатів у помічники ветеранів долучилися до проєкту Мінветеранів [Електронний ресурс]. URL: <https://mva.gov.ua/prescenter/category/86-novini/rivnij-z-rivnim-vzhe-439-kandidativ-u-pomichniki-veteraniv-doluchilisya-do-proyektu-minveteraniv>;
5. Білецький О.П. Інтеграція цифрових технологій у соціальну роботу: виклики та перспективи. Публічне управління та соціальна робота. 2024. №1. С.38-42. [Електронний ресурс]. URL: <https://journal.ldubgd.edu.ua/index.php/soc/article/view/2806/2692>;
6. Буй Ю.В. Особливості поширення соціальних інновацій у соціально-економічних системах в умовах сталого (збалансованого розвитку). Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія Міжнародні економічні відносини та світове господарство. 2019. Вип.25. Ч.1. С.35-38;
7. Горемікіна Ю.В. Інноваційні практики соціальної роботи з вразливими групами населення в Україні. Демографія та соціальна економіка.

2020. №3 (41). С.91-113. [Електронний ресурс]. URL: <https://dse.org.ua/arhcrive/41/6.pdf>;

8. Гуцол Д., Якимова Н. Оцінювання ефективності соціального впливу як ключового інструменту управління соціальними підприємствами. //EMPIRIO. 2025. Т.2. Вип.1. С.102-115. [Електронний ресурс]. URL: <file:///C:/Users/Oleg/Downloads/323011-%D0%A2%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82%20%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%96-748692-1-10-20250215.pdf>;

9. Дослідження підходів до надання публічних послуг для ветеранів: тенденції державної політики, перелік та моделі надання послуг через ЦНАП. 2024 рік. PROSTO Дослідження підходів до надання публічних послуг для ветеранів, 2024р. [Електронний ресурс]. URL: https://prosto.in.ua/documents/823/PROSTO_Study_Services%20for%20Veterans_Jan%202024.pdf;

10. Єременко В. Сучасні підходи до впровадження інтегрованих соціальних послуг на рівні громад. К.: UNICEF. 2023. 9 с.;

11. Жуковська В.М. Соціальний розвиток організації: потенціал, управління, інновації: монографія. К: нац. Торг.-екон.ун-т., 2018. 352 с.;

12. Забарна Е.М., Ваннік К.О. Інновації в соціальній сфері організації: сутність, види, відмінні характеристики. Ефективна економіка. 2014. №9. [Електронний ресурс]. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=3312>;

13. Каркач А., Семигіна Т. Цифрові компетентності соціальних працівників як передумова готовності до навчання літніх людей. Path of Science. 2021. Вип. 7(5). С. 5008-5018. [Електронний ресурс]. URL: <https://ildc.org.ua/kurs-pidvyshhennya-kvalifikatsiyi-osnovy-sotsialnoyi-roboty-z-sim-yamy-ta-ditmy>;

14. Коваленкова А. Теоретичний аналіз проблеми визначення складної життєвої ситуації та її характерні особливості. Науковий часопис НПУ ім. М.Драгоманова. Вип. 21 (66). 2023. С.26-37;

15. Кримчак Л.Ю. Цифрові технології як інструмент у діяльності соціальних служб // [Електронний ресурс]. URL: <file:///C:/Users/Oleg/Downloads/us%D1%8110-01-010.pdf>;

16. Курс підвищення кваліфікації «Основи соціальної роботи з сім'ями та дітьми». Міжнародна громадська організація «Міжнародний центр розвитку і лідерства». [Електронний ресурс]. URL: <https://ildc.org.ua/kurs-pidvyshhennya-kvalifikatsiyi-osnovy-sotsialnoyi-roboty-z-sim-yamy-ta-ditmy/>;

17. Курси підвищення кваліфікації для соціальних працівників. // Національна соціальна сервісна служба України. Офіційний веб-сайт. [Електронний ресурс]. URL: <https://nssu.gov.ua/news/kursy-dlia-pidvyshchennia-kvalifikatsii-sotsialnykh-pratsivnykiv>;

18. Лєскова Л.Ф. Використання інноваційних технологій у соціальній роботі: проблеми та шляхи вирішення. [Електронний ресурс]. URL: <https://ir.stu.cn.ua/bitstream/handle/123456789/11022/%D0%9B%D1%94%D1%81%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D0%B0%20%D0%9B.%20%D0%92%D0%B8%D0%BA%D0%BE%D1%80%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F%20%D1%96%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D0%B2.%20%D1%82%D0%B5%D1%85%D0%BD%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D1%96%D0%B9.pdf?sequence=1&isAllowed=y>;

19. Лях Т., Спірина Т., Рогожинська В. Принципи міждисциплінарної взаємодії у соціальній роботі. Актуальні питання гуманітарних наук. 2020. Вип.27. Т.3. С.224-228;

20. Методичні рекомендації щодо організації роботи помічників ветерана в громаді та взаємодії з заінтересованими суб'єктами. К., 2024. 60 с. [Електронний ресурс]. URL: <https://mva.gov.ua/storage/app/sites/1/%D0%9C%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%87%D0%BD%D1%96%20%D1%80%D0%B5%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%97/rekomendatsii-web-3.pdf>

21. Мультидисциплінарна команда – інноваційний підхід надання соціальних послуг. [Електронний ресурс]. URL: https://avdvca.gov.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=4079:multydystsyplinarna-komanda-inovatsiynyy-pidkhod-nadannya-sotsialnykh-posluh&catid=47&Itemid=189;
22. Мультидисциплінарна команда. [Електронний ресурс]. URL: <https://opishnya-gromada.gov.ua/multidisciplinarna-komanda-09-22-01-12-07-2023/>;
23. Невтомні допомагати: як мобільна бригада працює з ВПО. [Електронний ресурс]. URL: <https://www.healthright.org.ua/news-by-hr/nevtomni-dopomagati-yak-mobilna-brigada-pracyuye-z-vpo/>;
24. Онлайн навчальний курс «Кейс-менеджмент у соціальній роботі». Департамент соціального захисту населення Полтавської ОВА. [Електронний ресурс]. URL: <https://www.poda.gov.ua/news/203078>;
25. Персоналізована медицина: нові підходи до психічного здоров'я від Олега Чабана. [Електронний ресурс]. URL: <https://uabm.org/personalizovana-medyczyna-novi-pidhody-do-psyhichnogo-zdorovya-vid-olega-chabana/>;
26. Підбірка онлайн платформ для самоосвіти //Портал управління знаннями. Офіційний веб-сайт. [Електронний ресурс]. URL: <https://pdp.nacs.gov.ua/>;
27. Повальчук Д.В., Тесленко В.В. Використання цифрових технологій у практиці соціального працівника із людьми похилого віку. К: КПІ імені І.Сікорського. [Електронний ресурс]. URL: <https://ela.kpi.ua/server/api/core/bitstreams/34df6468-81e0-4e9a-9262-a2dcb239c236/content>;
28. Повідайчик О., Жиленко Р. Методи досліджень у соціальній роботі: навчальний посібник. Ужгород: видавництво ПП «АУТДОРШАРК», 2018. 164 с.;
29. Помічник ветерана: дорожня карта для громад, кандидатів та родин Захисників та Захисниць. [Електронний ресурс]. URL:

<https://kharkivoda.gov.ua/oblasna-derzhavna-administratsiya/struktura-administratsiyi/strukturni-pidrozdzili/3286/3303/3503/123866>;

30. Попович В.М. Принцип людиноцентризму в соціальній роботі: мотиваційні фактори професійної діяльності соціальних працівників. Нова парадигма. 2012. Вип.113. С.186-195. [Електронний ресурс]. URL: http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP_meta&C21COM=S&2_S21P03=FILA=&2_S21STR=Nopa_2012_113_23;

31. Савельчук І. Підготовка соціальних працівників в інноваційному освітньому середовищі університету : монографія. Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2019. 375, [1] с. ISBN 978-966-485-256-9;

32. Сачук Ю., Федорович І., Мойса Б., Ганущак Ю., Несходовський І., Бетлій О. Соціальні політики щодо ветеранів, людей з інвалідністю та пенсіонерів. [Електронний ресурс]. URL: <https://uareforms.org/pages/new-page-657>;

33. Семигіна Т. Он-лайн технології у практичній соціальній роботі //Комп'ютерні технології та Інтернет в інформаційному суспільстві. [Електронний ресурс]. URL: https://www.researchgate.net/profile/Tetyana-Semigina/publication/310246985_On-lajn_tehnologii_u_prakticnij_socialnij_roboti_On-line_technology_in_social_work_practice/links/582ac9db08ae102f071fdf56/On-lajn-tehnologii-u-practicnij-socialnij-roboti-On-line-technology-in-social-work-practice.pdf;

34. Спірина Т., Бодня А. Кейс-менеджмент у роботі з вразливими групами населення //Humanitas. – 2023. – Вип.2. – С.146-150. [Електронний ресурс]. URL: <http://journals.vnu.volyn.ua/index.php/humanitas/article/view/1181/1097>;

35. Спірина Т., Бодня А. Кейс-менеджмент у роботі з вразливими групами населення. Humanitas. 2023. Вип.2. С.146-150. [Електронний ресурс]. URL: <http://journals.vnu.volyn.ua/index.php/humanitas/article/view/1181/1097>;

36. Стратегічне планування інтеграції ВПО у громади. [Електронний ресурс]. URL: https://hromady.org/wp-content/uploads/2025/04/100425_%D0%92%D0%B5%D0%B1%D1%96%D0%BD%D0%B0%D1%80;

37. Туболець І.І. Інноваційні соціальні проекти як концептуальний інструмент вирішення соціальних проблем Інвестиції: практика і досвід. 2024. №12. С.124-129;

38. У Корюківці запрацювала мультидисциплінарна команда: хто може скористатися послугою. [Електронний ресурс]. URL.: <https://koryukivka-rada.gov.ua/2024/11/%D1%83-%D0%BA%D0%BE%D1%80%D1%8E%D0%BA%D1%96%D0%B2%D1%86%D1%96-%D0%B7%D0%B0%D0%BF%D1%80%D0%B0%D1%86%D1%8E%D0%B2%D0%B0%D0%BB%D0%B0-%D0%BC%D1%83%D0%BB%D1%8C%D1%82%D0%B8%D0%B4%D0%B8%D1%81%D1%86%D0%B8/>;

39. Уряд виділив 2,9 млрд грн на підготовку помічників ветеранів. До кінця року планують підготувати до 3000 таких спеціалістів [Електронний ресурс]. URL:<https://www.ukrinform.ua/rubric-society/3897763-do-kinca-roku-v-ukraini-pidgotuut-do-3000-pomicnikiv-veteraniv-smigal.html>;

40. Центр ветеранського розвитку відкрито при ЧНУ імені Ю.Федьковича [Електронний ресурс]. URL: <https://www.chnu.edu.ua/universytet/pry-universyteti/tsentr-veteranskoho-rozvytku/>;

41. Шевчук О.В. Соціальний супровід військовослужбовців Збройних Сил України та членів їх сімей: практичні аспекти діяльності посадових осіб військових частин, територіальних центрів комплектування та соціальної підтримки: методичний посібник. Київ.: НДЦГПЗС України, 2023. 130 с.;

42. Шинкарук В.Д., Пєша І.В., Сопівник І.В., Галайдюк В.В., Кошук О.Б. Моніторинг і оцінка у соціальній роботі: навчальний посібник. К.: «Компринт», 2022. 360 с.;

43. Романюк К.Л., Шманько О.В. Інновації у діяльності працівників соціальної сфери під час роботи з вразливими категоріями населення //Матеріали XLVIII Міжнародної науково-практичної конференції «Interaction of Art and Science: Creative Approaches in Research». Женева, Швейцарія, 20-22 листопада 2024 року. С.232-235. Електронний ресурс. Режим доступу: <https://isu-conference.com/arkhiv/interaction-of-art-and-science-creative-approaches-in-research/>

44. Романюк К.Л., Шманько О.В. Інноваційні практики у соціальній роботі з сім'ями щодо формування відповідального батьківства. IV науково-методичний онлайн-семінар з міжнародною участю «Відповідальне батьківство XXI століття». ДЗ «Луганський національний університет імені Тараса Шевченка», 25 вересня 2024 року. <https://luguniv.edu.ua/?p=123013>

45. Що таке SWOT - аналіз у соціальній роботі. [Електронний ресурс]. URL: <https://kair.prosto.cx.ua/maysternist/shho-take-swot-analiz-u-socialniy-roboti.html>;

46. Яценко Г.П. Особливості впровадження соціальних інновацій в різних сферах суспільного життя. Актуальні проблеми психології. Зб.наук.праць інституту психології імені Г.С.Костюка НАПН України. 2020. Вип7. [Електронний ресурс]. URL: <http://www.apppsychology.org.ua/data/jrn/v7/i31/39.pdf>;

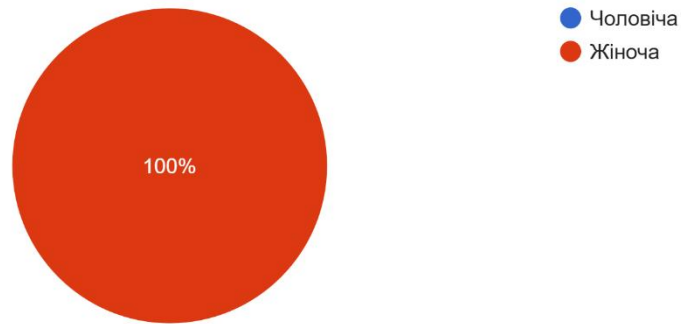
47. Community Needs Assessment Guide with Examples. [Електронний ресурс]. URL: <https://www.rosterfy.com/blog/community-needs-assessment-guide-with-examples>.

ДОДАТКИ

Додаток А. Результати опитування працівників БФ «Рокада»

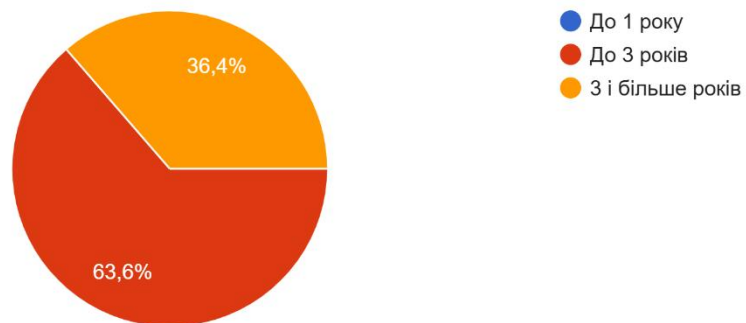
Вкажіть вашу стать

11 відповідей



Скільки часу працюєте у соціальній сфері?

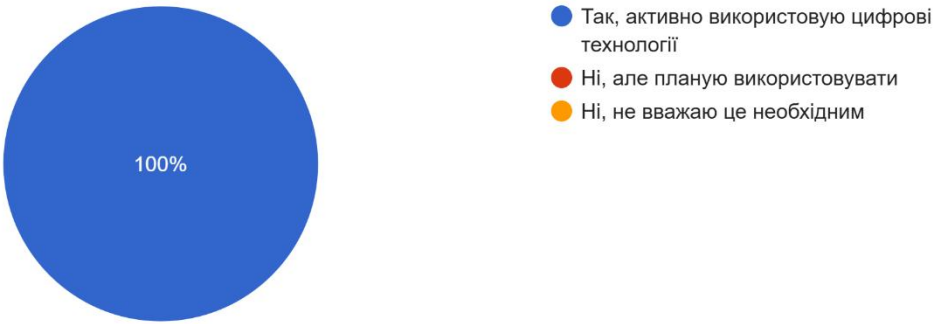
11 відповідей



Додаток А. Продовження

Чи є у вас досвід використання цифрових платформ для комунікації з клієнтами?

11 відповідей

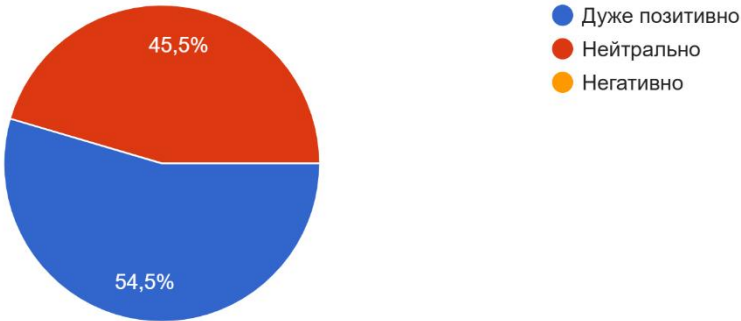


Які інноваційні методи ви використовуєте у своїй роботі з вразливими групами населення?

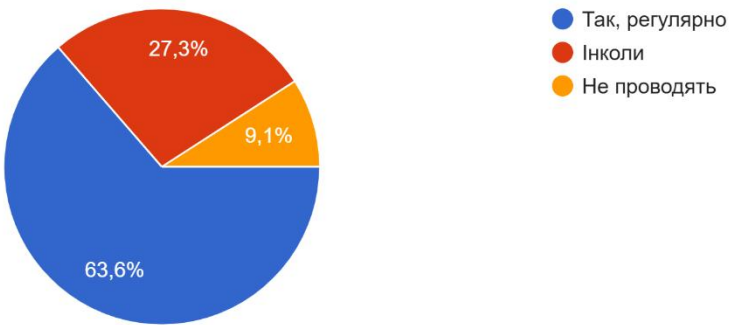
11 відповідей



Як ви оцінюєте ефективність нових технологій або підходів у соціальній роботі?
11 відповідей

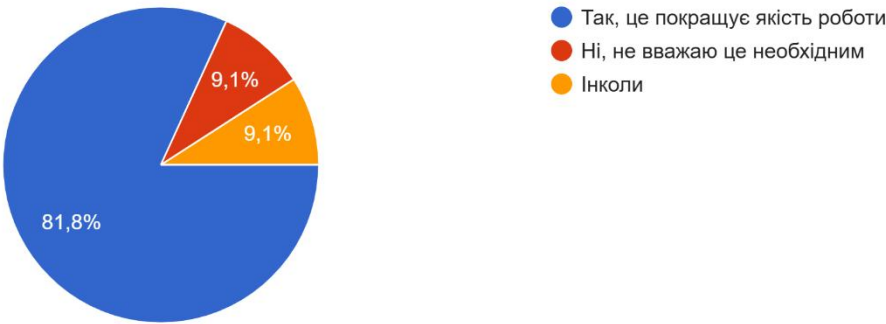


Чи проводяться у вас тренінги або семінари для працівників щодо нових методів роботи?
11 відповідей



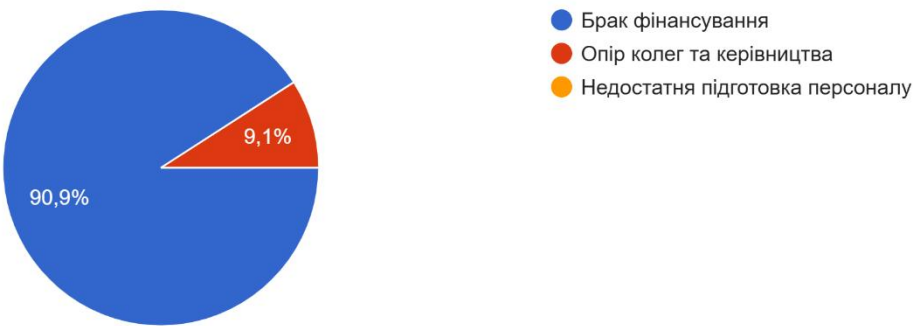
Чи співпрацюєте ви з іншими організаціями або установами для обміном досвідом в інноваціях?

11 відповідей



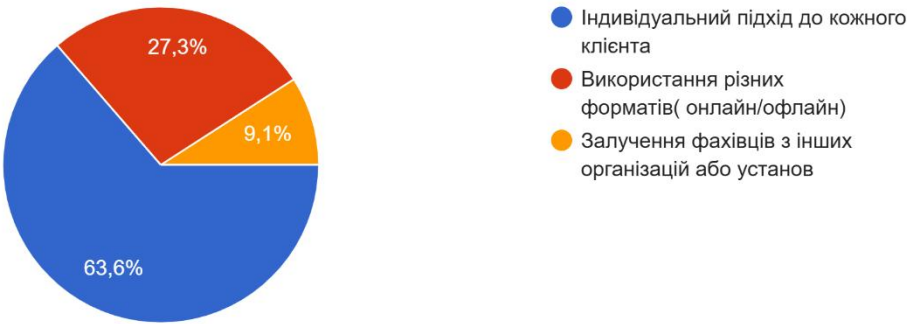
Які бар'єри ви зустрічаєте при впровадженні інновацій у соціальну роботу?

11 відповідей



Як ви адаптуєте свої програми для різних вразливих груп населення з урахуванням їхніх специфічних потреб?

11 відповідей



На вашу думку, які навички та знання є найважливішими для працівників соціальної сфери в умовах швидких змін?

11 відповідей

