

Отже, підсумовуючи, можемо констатувати, що електронний архів виступає не лише технологічною інновацією, а фундаментальним інструментом підвищення ефективності управління документацією у соціальній роботі. Його системне впровадження безпосередньо оптимізує процеси кейс-менеджменту, сприятиме подоланню бюрократичної перевантаженості фахівців, забезпечить безперервність та високу якість соціального супроводу, а також зведе до мінімуму ризики втрати чутливої інформації. Проте успішна реалізація управлінського потенціалу цього інструменту вимагає комплексного підходу, який охоплює забезпечення установ відповідним програмним забезпеченням, впровадження надійних протоколів безпеки та системне підвищення правової і цифрової грамотності самих соціальних працівників.

Список використаних джерел

1. Вакулич С., Марковець О. Електронний архів як засіб швидкого доступу до управлінської інформації. *Information, communication, society* (ics-2020) 21-23 may 2020, Chynadiyovo, Ukraine. С. 121-122. URL: <https://ena.lpnu.ua/bitstreams/8baa8e22-82b0-49ad-bd22-2d37127887d4/download>
2. Марковець О.В. Організація електронного архіву документів органу місцевої влади. *Теоретичні і прикладні аспекти інформаційної, бібліотечної та архівної справи*. (Лис 2024), С. 43-52. DOI: <https://doi.org/10.31558/2786-8915.2024.1.4>
3. Стрілець Н. Особливості зберігання електронних документів в архівних фондах. *Вісник Харківської державної академії культури: збірник наукових праць*. Харків: ХДАК. 2010. № 29. С. 91–105.
4. Про затвердження Положення про Єдину інформаційну систему соціальної сфери: Постанова Кабінету Міністрів України від 14 квітня 2021 року № 404. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/404-2021-%D0%BF#Text>
5. Філіппова Л. Цифрові архіви в сучасному суспільстві: термінологічний та змістовий аспект. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2018. № 2. С. 6–11. URL: <https://journals.uran.ua/bdi/issue/view/9080>
6. Gardner W. The electronic archive: scientific publishing for the 1990s. *SAGE journals*. Volume 1. Issue 6. 1990. 333-341. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1467-9280.1990.tb00233.x>

Юрій Дума

*здобувач третього освітньо-наукового рівня вищої освіти
Український державний університет
імені Михайла Драгоманова
м. Київ*

**ВИКОРИСТАННЯ БАГАТОКАНАЛЬНОЇ КОМУНІКАЦІЇ У РОБОТІ
ЦЕНТРІВ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ**

Автор акцентує увагу на характеристиці та особливостях використання центрами соціальних служб багатоканальної комунікації. Здійснено аналіз основних каналів взаємодії з отримувачами соціальних послуг. Охарактеризовано можливості використання комунікаційних каналів для різних категорій населення та підвищення доступності соціальних послуг. Проаналізовано можливості використання багатоканальної комунікації у процесі роботи та надання соціальних послуг. Визначено перспективи та проблеми використання цифрових каналів у діяльності соціальних служб.

Ключові слова: *багатоканальна комунікація, центри соціальних служб, соціальні послуги, комунікаційні канали, цифрові технології, соціальна робота, інформування населення.*

Аспекти цифровізації та розвитку цифрових технологій, а також цифровізація системи надання соціальних послуг впливають на зміну основних підходів щодо організації соціальної роботи та надання соціальних послуг населенню. Діяльність соціальних служб орієнтована на підтримку незахищених категорій населення, а саме дітей, молоді, осіб з інвалідністю, учасників бойових дій та їх сімей, сімей з числа ВПО, осіб, які перебувають у СЖО тощо. Тому ефективність їх діяльності значною мірою залежить від системи комунікації та наскільки ефективно вона налагоджена між фахівцями соціальної сфери та отримувачами соціальних послуг.

Традиційні форми комунікації у сучасних умовах, а саме телефонний зв'язок, особистий візит на сьогодні доповнюються різними цифровими інструментами, серед яких найпопулярнішими є: соціальні мережі, електронна пошта, вейбсайти, онлайн-платформи, месенджери. Відповідно їх використання дає можливість розширити можливості взаємодії між фахівцями та отримувачами послуг, оперативно реагувати на потреби і запити отримувачів послуг та підвищити доступність до соціальних послуг.

Все вище сказане свідчить про необхідність поєднання каналів комунікації та про необхідність використання багатоканальної комунікації в діяльності центрів соціальних служб.

Не зважаючи на значне і системне використання центрами соціальних служб багатоканальної комунікації даний напрям потребує удосконалення та наукового обґрунтування.

Використання комунікаційних каналів у соціальній роботі здійснюється для налагодження ефективної взаємодії між надавачами та

отримувачами соціальних послуг. Використання комунікаційних каналів та багатоканальна комунікація дозволяє побудувати роботу та врахувати при наданні соціальних послуг індивідуальні потреби отримувачів послуг, їх рівень цифрової грамотності та можливості доступу до інформації.

У діяльності центрів соціальних служб основними каналами комунікації виступають: особисте консультування, що забезпечує безпосередній контакт між соціальним працівником і клієнтом та дозволяє комплексно оцінити його потреби; телефонний зв'язок, який дає можливість швидко отримати консультацію або попередню інформацію щодо соціальних послуг; електронна пошта, що використовується для обміну документами, надання інформаційних матеріалів та підтримки комунікації з клієнтами; офіційні вебсайти установ, де розміщується актуальна інформація про соціальні послуги, порядок їх отримання та контакти фахівців; соціальні мережі та месенджери, які дозволяють оперативно інформувати населення, проводити онлайн-консультування та підтримувати зворотний зв'язок [5, с.44].

Багатофункціональна комунікація та її використання у діяльності центрів соціальних служб дозволяє підвищити рівень доступності соціальних послуг, дає можливість отримувачам послуг обирати зручні для них способи взаємодії. Як свідчить практика молодь звертається до використання та взаємодії через соціальні мережі та месенджери, тоді як люди зрілого віку надають перевагу особистому або телефонному спілкуванню.

Багатофункціональна комунікація має свої переваги, адже дає можливість доступно та оперативно поширювати інформацію про види підтримки, державні ініціативи та соціальні програми. Таке використання є актуальним в умовах виникнення кризових ситуацій, надзвичайних подій, коли швидкість донесення інформації до населення має велике значення [1].

Також використання широкого спектру комунікаційних каналів дозволяє покращити координацію та міждисциплінарну взаємодію між органами місцевого самоврядування, соціальними установами та громадськими організаціями. Така взаємодія дозволяє комплексно підійти до вирішення соціальних проблем на місцевому та регіональному рівнях.

Незважаючи на перспективи та ефективність використання багатоканальної комунікації, даний процес супроводжується наявністю певних викликів. Такими викликами є недостатній рівень цифрової компетентності окремих отримувачів послуг, обмежений доступ до цифрових комунікацій в деяких громадах та потреба підготовки фахівців

соціальної сфери до використання сучасних цифрових комунікаційних технологій. Також важливим питанням при використанні цифрових комунікаційних каналів є захист персональних даних отримувачів послуг [2].

Все вище сказане дає можливість стверджувати про необхідність впровадження у діяльності центрів соціальних служб комплексного підходу щодо організації комунікаційної діяльності, можливості поєднання використання як традиційних, так і цифрових каналів, розроблення чітких стандартів комунікації та підвищення цифрової грамотності, як фахівців соціальної сфери, так і отримувачів.

Отже, використання багатоканальної комунікації є важливим чинником підвищення ефективності діяльності центрів соціальних служб. Поєднання різних комунікаційних каналів дозволяє забезпечити більш широкий доступ населення до соціальних послуг, покращити інформування громадян та підвищити оперативність взаємодії між фахівцями соціальної сфери та отримувачами послуг.

Багатоканальна комунікація сприяє розвитку сучасних підходів до організації соціальної роботи, розширює можливості надання консультацій, соціального супроводу та інформаційної підтримки. Водночас ефективність її використання залежить від рівня цифрової компетентності працівників соціальної сфери, технічних ресурсів установ та доступності цифрових технологій для населення.

Перспективи подальших наукових досліджень пов'язані з розробленням моделей ефективної комунікаційної взаємодії у соціальній сфері, вивченням практичного досвіду використання цифрових платформ у роботі соціальних служб, а також створенням методичних рекомендацій щодо впровадження багатоканальної комунікації у діяльність соціальних установ.

Список використаних джерел

1. Гриценко Г. (2024) Цифровізація соціальних послуг: проблеми можливостей та компетенцій. *Актуальні проблеми права: теорія і практика*. №1(47), 2024.
2. Кравченко О.О., Салата Н.Т., Гедзик А.А. (2024). Підготовка майбутніх соціальних працівників до використання інформаційно-комунікаційних технологій у професійній діяльності. *Педагогічна Академія: наукові записки*. №5.
3. Повалій Т. Л. Соціальне партнерство та професійні комунікації в роботі менеджера соціокультурної діяльності : навчальний посібник / Т. Л. Повалій, О. П. Бойко. Суми : Сумський державний університет, 2021. 241 с.

4. Сочко Н., Салата Н. (2022). Цифровізація соціальних послуг: навчально-методичний довідник. МОН України, Уманський держ. пед. ун-ті мені Павла Тичини. Київ. Компринт, 2022. 163 с.

5. Mikheieva, O., Duma, Y. (2025). The Use of Communication Channels in the Administrative and Professional Activities of Social Service Centers. *Revista Administração Em Diálogo - RAD*, 27(SI), 43–61.

Загребельна Вікторія,
*здобувач магістерського рівня вищої освіти
спеціальності І 10 Соціальна робота та консультування,
Тернопільський національний педагогічний
університет імені Володимира Гнатюка*

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНА АДАПТАЦІЯ ВЕТЕРАНІВ ЧЕРЕЗ НЕФОРМАЛЬНІ ПРОСТОРИ ПІДТРИМКИ

У статті досліджується процес соціально-психологічної адаптації ветеранів та основні труднощі повернення до цивільного життя. Обґрунтовується роль неформальних просторів підтримки у процесі реінтеграції ветеранів. Визначено, що такі простори впливають на формування відчуття безпеки, приналежності до спільноти та зниженню рівня психологічного стресу. Узагальнено, що їх діяльність є важливим доповненням державних програм і сприяє успішній соціально-психологічній адаптації.

Ключові слова: *ветерани, соціально-психологічна адаптація, неформальні простори підтримки, ветеранські хаби, реінтеграція, посттравматичний стресовий розлад, соціальна підтримка.*

У контексті тривалої збройної агресії Росії проти України гостро постає питання соціально-психологічної адаптації людей, що потерпають від струсів війни, зокрема військових які стоять на шляху повернення до цивільного життя. Цей процес супроводжується низкою викликів, що включають в себе психологічну та соціальну сферу. Понад 3 млн. ветеранів змушені адаптуватись до нових умов, відновлювати соціальні ролі, переосмислювати власний досвід та налагоджувати взаємодію з оточенням. Соціально- психологічна адаптація стає надзвичайно важливою, оскільки ветерани стикаються з ПТСР, ізоляцію та іншими труднощами в цивільному середовищі. Неформальні простори підтримки (ветеранські хаби, ветеранське ком'юніті, громадські організації) мають важливу роль у підтримці в процесі реінтеграції та доповнюють існуючі