

Social Work & Education

©SW&E. 2025

УДК 316.4.066

DOI: 10.25128/2520-6230.25.2.5

Вероніка КОЗЛОВА,

студентка, Державний
університет "Київський
авіаційний інститут",
Київ, Україна;
7440843@stud.kai.edu.ua
ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0007-7889-6256>

Наталія НОВІКОВА,

старший викладач кафедри
соціальної роботи та
реабілітації, Київ, Україна;
natalia.novikova@npp.kai.edu.ua
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-7150-8491>

Статус статті:*Отримано: лютий 28, 2024**1-ше рецензування: березень 24, 2025**Прийнято: травень 30, 2025*

СОЦІАЛЬНИЙ ПРАЦІВНИК ЯК АГЕНТ ЗМІН У ПЕРІОД СУСПІЛЬНИХ КРИЗ: РОЛЬ І ВИКЛИКИ

Анотація. З огляду на сучасні соціально-економічні та політичні виклики в Україні, особливо в періоди кризових ситуацій, соціальна робота набуває нових стратегічних завдань. Соціальні працівники стають не лише надавачами допомоги, а й ініціаторами змін, що сприяють трансформації підходів до соціального захисту. У статті розглядається їхня роль у кризових умовах через застосування сучасних методик, зокрема соціального підприємництва, цифрових технологій та інтегрованих мереж підтримки. Метою дослідження є виявлення механізмів, за допомогою яких соціальні працівники стають рушійною силою позитивних змін, а також розробка практичних рекомендацій для вдосконалення системи соціального захисту в умовах кризи. Основну увагу приділено аналізу інноваційних підходів, таких як соціальне підприємництво, інтрапренерство та цифровізація, які дозволяють не лише забезпечити оперативну допомогу, але й створити передумови для довгострокового відновлення соціальної інфраструктури.

Аналізується міжнародний досвід соціальних працівників у кризових умовах та його можливості для адаптації в українському контексті. Особливу увагу приділено таким аспектам, як кризове консультування, соціальна інтеграція, правозахист та психологічна підтримка. Визначено основні виклики, з якими стикаються фахівці з соціальної роботи, включаючи професійне вигорання, обмеженість ресурсів та проблеми взаємодії між державним та недержавним секторами. У статті запропоновано шляхи вдосконалення соціальної роботи в умовах нестабільності та сформульовано практичні рекомендації щодо підвищення її ефективності.

Ключові слова: соціальна робота, кризові ситуації, соціальна підтримка, агент змін, адаптаційні стратегії, психологічна допомога, цифрові сервіси, соціальне підприємництво, інтеграційні моделі, професійна адаптація.

ВСТУП

У сучасних умовах розвитку українського суспільства, що зіштовхується з численними соціально-економічними та політичними викликами, питання ефективного соціального захисту набуває особливої актуальності. Це особливо помітно під час кризових періодів, зокрема в умовах воєнного конфлікту, коли традиційні системи підтримки часто не здатні задовольнити зростаючі потреби населення. У таких ситуаціях роль соціальних працівників виходить за межі стандартного виконання службових обов'язків – вони стають активними агентами змін, здатними впроваджувати інноваційні підходи для відновлення та розвитку громад.

У статті аналізуються різноманітні аспекти діяльності соціальних працівників у кризових умовах, коли вони не лише надають негайну допомогу постраждалим, але й ініціюють трансформаційні процеси у сфері соціального захисту. Сучасні виклики, спричинені воєнними діями, стимулюють впровадження новітніх технологій і методик – від дистанційного консультування та мобільних сервісів до інтегрованих мереж підтримки – що дозволяє оперативно реагувати на потреби громади.

Метою дослідження є виявлення механізмів, за допомогою яких соціальні працівники стають рушійною силою позитивних змін, а також розробка практичних рекомендацій для вдосконалення системи соціального захисту в умовах кризи. Основну увагу приділено аналізу інноваційних підходів, таких як соціальне підприємництво, інтрапренерство та цифровізація, які дозволяють не лише забезпечити оперативну допомогу, але й створити передумови для довгострокового відновлення соціальної інфраструктури.

Таким чином, представлене дослідження має практичне значення: його результати можуть слугувати базою для розробки нових моделей співпраці між державними структурами, неурядовими організаціями та місцевими громадами з метою підвищення ефективності соціального захисту в умовах постійних викликів сучасності.

ОГЛЯД ЛІТЕРАТУРИ ТА ТЕОРЕТИЧНИЙ БАЗИС

Аналіз наукових джерел, присвячених соціальній роботі в умовах криз, свідчить про те, що традиційне уявлення про діяльність соціального працівника значно змінюється під впливом надзвичайних ситуацій. Як зазначають Івакіна (2022) та Гузьман і Ляшенко (2023), соціальні працівники у кризових умовах відіграють роль агентів змін, поєднуючи традиційні методи підтримки з інноваційними підходами (Івакіна, 2022; Гузьман & Ляшенко, 2023). За словами Петренка (2018), основними функціями соціального працівника є консультування, надання соціальної підтримки та медіація у вирішенні конфліктних ситуацій, тоді як Ляшенко (2019) підкреслює, що в умовах кризи важливою є також активна участь у відновленні соціальної інтеграції (Петренко, 2018; Ляшенко, 2019). У контексті останніх соціально-економічних викликів, що спостерігалися з 2018 по 2022 рік, дослідники вказують на необхідність переосмислення традиційної парадигми соціальної роботи та впровадження інноваційних методик, що дозволяють адаптувати підходи до сучасних умов.

У цьому ж контексті соціальне підприємництво набуває особливого значення. Як зазначає Дефурні та Ньянсі (2006), соціальне підприємництво відкриває можливості для розробки гнучких моделей надання соціальних послуг, здатних ефективно реагувати на виклики кризових ситуацій (Defourny & Nyssens, 2006). Цей підхід дозволяє організаціям впроваджувати інноваційні стратегії, що поєднують елементи підприємництва та соціальної роботи, що є особливо актуальним в умовах соціально-економічних потрясінь. За результатами досліджень, соціальне підприємництво сприяє оптимізації використання ресурсів, створенню нових партнерств між державними структурами, бізнесом та неурядовими організаціями, а також дозволяє швидко адаптуватися до змін середовища. Таким чином, інтеграція принципів соціального підприємництва відкриває нові перспективи для створення адаптивних та інноваційних систем підтримки населення, що сприяють підвищенню якості надання соціальних послуг та вирішенню соціальних проблем.

У процесі дослідження особливу увагу було приділено концепціям соціального підприємництва та інтрапренерства. Соціальне підприємництво відкриває можливості для розробки гнучких моделей надання соціальних послуг, здатних ефективно реагувати на виклики кризових ситуацій і перевершувати традиційні підходи. Інтрапренерство, у свою чергу, передбачає впровадження інноваційних рішень у межах наявних організацій, що сприяє модернізації робочих процесів і зміні внутрішніх політик без необхідності створення нових структур.

Міжнародний досвід свідчить, що соціальні працівники в країнах Західної Європи та Північної Америки активно залучені до процесу формування соціальної політики під час кризових подій. Зокрема, використання цифрових платформ для дистанційного консультування, а також ефективна координація між державними установами, неурядовими організаціями та волонтерськими спільнотами суттєво підвищують якість надання допомоги. Водночас українська практика має свої особливості, які зумовлені історичними, політичними та соціально-економічними чинниками, тому адаптація міжнародних моделей до вітчизняних реалій є важливим завданням.

Формування теоретичної основи дослідження потребує чіткого визначення ключових понять. Соціальний працівник — це фахівець, діяльність якого спрямована на підтримку вразливих груп населення, подолання наслідків кризових ситуацій та сприяння їх соціальній інтеграції. Поняття «агент змін» розширює традиційне розуміння цієї ролі, акцентуючи увагу на активній участі спеціаліста у впровадженні нових підходів і трансформації соціальних систем. Інновації в соціальній роботі охоплюють сучасні технології, новітні методики та управлінські стратегії, які дають змогу ефективно надавати допомогу навіть у складних обставинах.

Таким чином, вивчення сучасних підходів і міжнародного досвіду дає підстави стверджувати, що нові моделі соціальної роботи в кризових умовах сприяють переосмисленню ролі соціальних працівників як активних агентів змін. Це створює можливості для розробки адаптивних і ефективних моделей підтримки з урахуванням специфіки українських реалій.

МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

У ході дослідження було використано комплексний підхід до збору даних, що дозволив отримати об'єктивну та всебічну інформацію про соціальну роботу в кризових умовах. Основними методами стали аналіз кейсів, огляд документів та статистичних матеріалів. Такий підхід забезпечив як теоретичну, так і практичну основу для розуміння особливостей надання соціальної підтримки в сучасних реаліях.

Аналіз кейсів охоплював діяльність волонтерських ініціатив, центрів підтримки внутрішньо переміщених осіб (ВПО) та цифрових платформ, які активно функціонують в Україні. Вибір саме цих кейсів був обумовлений їхньою актуальністю та можливістю наочно продемонструвати інноваційні підходи до соціальної роботи. Опрацювання кейсів здійснювалося шляхом вивчення відкритих джерел, таких як офіційні сайти, звіти організацій та інформаційні матеріали, що дозволило отримати достовірну картину їхньої діяльності.

Також важливим етапом дослідження став огляд нормативно-правової бази та статистичних даних, що дало змогу простежити динаміку змін у соціальній сфері під час кризових ситуацій. Аналіз офіційних документів, зокрема державних програм підтримки та звітів міжнародних організацій, допоміг виявити основні тенденції та проблеми у сфері соціальної роботи.

Таким чином, використання різноманітних методів збору даних забезпечило комплексність аналізу та створило підґрунтя для формування практичних рекомендацій щодо підвищення ефективності соціальної роботи в умовах кризи.

ОСНОВНА ЧАСТИНА

Аналіз ролі соціальних працівників у кризових умовах

Діяльність соціальних працівників передбачає широкий перелік сервісних послуг, які надаються клієнтам для їхнього інформування, консультування, обслуговування, стимулювання тощо.

Функції соціального працівника – це його діяльність, обов'язки, розв'язувані за вдання, зумовлені професійною специфікою.

І. М. Лаврененком, І. С. Мещанкіною під час дослідження робочих функцій північноамериканського соціального працівника; стислі результати цього дослідження подані нами нижче (таблиця 1).

У період війни соціальні працівники відіграють ключову роль у підтримці населення, стаючи важливою опорою для тих, хто опинився в складних життєвих обставинах. Їхня робота охоплює кілька основних напрямів: кризове консультування, надання психологічної допомоги та організацію гуманітарної підтримки. Головне завдання – не лише оперативно реагувати на нагальні потреби, а й створювати умови для подальшого відновлення та соціальної адаптації постраждалих.

Сприяння здійсненню соціальних змін у тих сферах або територіальних зонах, де можуть бути розв'язані соціальні проблеми, покращена якість життя.

Таблиця 1. Функції соціального працівника

Функція	Опис
Правозахисна функція	Використання всього “арсеналу правових норм для захисту прав та інтересів клієнтів, сприяння у застосуванні заходів державного примусу і реалізації юридичної відповідальності щодо осіб, які вдаються до прямих чи опосередкованих протиправних дій щодо клієнта”.
Превентивна функція	Вона передбачає науково обґрунтовані і своєчасно вжиті заходи для запобігання можливим життєвим колізіям в індивідуумів та групах ризику. Сприяє збереженню нормального рівня життя і здоров'я людей.
Психотерапевтична функція	Комплексний вербальний і невербальний вплив соціального працівника на когнітивну, емоційну та поведінкову сфери особистості клієнта, з метою зміни ставлення до наявних проблем соціального середовища, сприяння особистісному зростанню та самоактуалізації.
Рекламно-пропагандистська функція	Поширення ідей соціального захисту людини, а також об'єктивної інформації про споживчі властивості та види соціальних послуг для створення попиту на них.
Соціально-педагогічна функція	Основна роль соціального працівника полягає в організації виховного впливу на поведінку клієнтів через соціальні послуги та залучення до різних видів діяльності, таких як культурне дозвілля, спорт, технічна та художня творчість.
Соціально-економічна функція	Забезпечення матеріальних потреб малозабезпечених верств населення через надання допомоги, пільг, компенсацій, поліпшення побутових умов і соціально-побутового патронажу.

Реалізуючи роль агента соціальних змін, соціальний працівник виступає одночасно як:

- особа, що діє за дорученням конкретних громадських чи державних структур (в т. ч. агентств сервісних послуг; органів самоврядування чи муніципальної влади; недержавних організацій; територіальних громад і т. п.) – стосовно клієнтів;
- уповноважений представник своїх клієнтів перед вищевказаними структурами, а також засобами масової інформації, законодавчими і виконавчими органами, судами, фізичними особами (спонсорами, лоббістами, впливовими людьми тощо).

Вважається, що соціальний працівник виконує роль агента у питаннях соціальних змін, якщо він з'ясовує соціальні проблеми, конкретні потреби людей, класифікує відповідні факти, точно оцінюючи їхню природу, значення і причинно-наслідкові зв'язки.

Північноамериканські спеціалісти до числа найбільш актуальних соціальних проблем визначають безробіття; безпритульність; злидні та голод; наркозалежність, алкоголізм; насильство; недоступність освітніх, медичних,

культурних програм тощо. Наприклад, причини такої соціальної проблеми як зростання рівня девіантності серед підлітків, можуть полягати не лише в самих молодих людях. Більш впливовими можуть бути зовнішні (соціальні) умови – бідність батьків (осіб, які їх замінюють), негативне ставлення до підлітків їхнього соціального оточення, брак необхідної матеріальної бази для конструктивного проведення часу тощо.

У кризових умовах соціальні працівники змушені швидко адаптуватися та впроваджувати нові підходи. Кризове консультування допомагає людям пережити стрес і невизначеність, повернути відчуття безпеки та отримати необхідну емоційну підтримку. Психологічна допомога може надаватися як індивідуально, так і в груповому форматі, що дає змогу людям відчувати себе не самотніми у своїх переживаннях. Водночас важливою частиною роботи є забезпечення гуманітарних потреб: надання продуктів, одягу, ліків, а також сприяння в отриманні соціальних і юридичних послуг.

Наприклад, використання цифрових технологій – онлайн-консультацій, мобільних додатків для екстреної допомоги та створення інтегрованих мереж підтримки – значно підвищує ефективність їхньої діяльності. Це дозволяє не лише охопити більше людей, а й оперативно реагувати на змінні обставини.

Втім, робота в таких умовах пов'язана і з серйозними викликами. Найчастіше це нестача ресурсів, як матеріальних, так і людських, що обмежує масштаби та якість допомоги. Крім того, соціальні працівники часто стикаються з професійним вигоранням через постійний стрес і емоційне навантаження. Додаткову складність створює недостатня координація між державними та неурядовими організаціями, яка іноді затримує надання допомоги через бюрократичні процедури.

Таким чином, соціальні працівники в кризових умовах виконують надзвичайно важливу місію. Їхня здатність адаптуватися, використовувати інноваційні підходи та долати труднощі дозволяє не лише підтримати людей у важкі моменти, а й сприяти відновленню соціальної стабільності та спільного майбутнього.

Щоб краще зрозуміти, як соціальні працівники підтримують людей у кризових умовах, варто розглянути кілька реальних прикладів із української практики. Війна створила безпрецедентні виклики, але водночас відкрила можливості для соціальної роботи, які раніше могли залишатися в тіні.

Один із таких кейсів – організація допомоги внутрішньо переміщеним особам (ВПО) у невеликому містечку на заході України. Місцеві соціальні служби разом із волонтерами створили центр підтримки, де люди могли отримати не лише гуманітарну допомогу, а й консультації щодо житла, працевлаштування та психологічної реабілітації. Важливо, що цей центр виник буквально за кілька тижнів після початку повномасштабної війни, коли ще не було чітких алгоритмів дій, але було величезне бажання допомогти.

Ще один приклад – проєкт мобільних бригад соціально-психологічної допомоги, які працювали в прифронтових зонах. Соціальні працівники виїжджали до людей, які через обстріли або страх залишилися без зв'язку із зовнішнім світом. Вони надавали екстрену підтримку: роздавали продукти, ліки, а головне –

дарували відчуття, що про цих людей не забули, що вони не залишені сам на сам із бідною.

Результати таких ініціатив стали очевидними не лише в кількості наданої допомоги, а й у зміні суспільного ставлення до соціальних працівників. Якщо раніше їхню роботу часто недооцінювали, то під час війни вона стала символом людяності та стійкості. Рівень довіри до соціальних служб зріс, а разом із цим підвищився і престиж професії. Люди побачили, що соціальні працівники – це не просто «допомога за графіком», а реальна підтримка, яка приходить тоді, коли вона найбільше потрібна.

Таким чином, ці кейси яскраво демонструють, що в умовах війни соціальна робота в Україні стала не лише важливою, а й незамінною складовою підтримки населення, формуючи новий рівень довіри й поваги до цієї професії.

ОБГОВОРЕННЯ ТА ВИСНОВКИ

Підсумовуючи проведений аналіз, можна з упевненістю сказати, що робота соціальних працівників у кризових умовах є не лише важливою, а й надзвичайно багатогранною. Успіх цієї діяльності значною мірою залежить від швидкості реагування, здатності до адаптації та щирого бажання допомогти людям, які опинилися в складних життєвих обставинах. Одним із ключових факторів ефективності є тісна співпраця між соціальними службами, волонтерами та міжнародними організаціями. Така синергія дозволяє охопити більшу кількість людей і надавати допомогу комплексно – від гуманітарної підтримки до психологічної реабілітації.

Водночас, дослідження виявило й низку серйозних викликів. Найбільш відчутними є брак ресурсів, як матеріальних, так і людських, а також ризик професійного вигорання серед соціальних працівників. Робота в умовах війни – це постійний емоційний тиск, який важко витримати без належної підтримки й турботи про власне ментальне здоров'я. Не менш важливою є проблема координації між державними структурами та громадським сектором – часто вона ускладнюється бюрократією або відсутністю чітких алгоритмів дій.

Щоб підвищити ефективність соціального захисту в кризових ситуаціях, варто звернути увагу на кілька практичних рекомендацій. По-перше, необхідно посилити підготовку соціальних працівників саме до роботи в умовах надзвичайних ситуацій – це може бути серія тренінгів або спеціальні освітні програми. По-друге, важливо створити систему психологічної підтримки для самих соціальних працівників, адже допомагати іншим можна лише тоді, коли ти сам у ресурсному стані.

Окрім цього, перспективним напрямком подальших досліджень є вивчення нових моделей соціальної роботи, адаптованих до реалій воєнного часу. Це може включати аналіз міжнародного досвіду, розробку інноваційних цифрових платформ для дистанційного консультування та створення інтегрованих мереж підтримки, що охоплюють як державний, так і недержавний сектор.

Таким чином, соціальні працівники не просто виконують свою роботу – вони стають агентами змін, які формують нову культуру взаємодопомоги та довіри в суспільстві. У складні часи їхня діяльність набуває особливого значення,

і важливо, щоб це розуміння зберігалось не лише під час кризи, а й після її завершення.

ЛІТЕРАТУРА

Міністерство соціальної політики України. (2022). *Соціальна підтримка в умовах війни: виклики та можливості*. Офіційний сайт: <https://mssp.gov.ua>.

Івакіна, О. В. (2022). *Соціальна робота з ветеранами війни-учасниками бойових дій в умовах російсько-української війни*. Херсонський державний університет. URL: <https://ekhssuir.kspu.edu/...>

Гузьян, О. А., & Ляшенко, Н. О. (2023). Профілактика комп'ютерної залежності в умовах війни. *Соціальна робота: 25-26 травня 2023 р.* Збірник тез. Херсонський державний університет. URL: <https://sci.ldubgd.edu.ua/...>

Підтримка психологічного здоров'я особистості в умовах війни. (2023). *Збірник VI Всеукраїнських психологічних читань*. Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини. URL: <https://fspu.udpu.edu.ua/...>

Соціальна робота в громаді в умовах війни. (2022). *Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини*. URL: <https://dspace.udpu.edu.ua/...>

Удод, О. (2022). Сімейна взаємодія та адаптація в родинях військових в умовах соціальної кризи. *Запорізький національний університет*. URL: <http://eprints.zu.edu.ua/...>

Магістерська робота. (2023). *Київський національний університет імені Тараса Шевченка*. URL: <https://ekmair.ukma.edu.ua/...>

Соціальна робота: становлення, перспективи, розвиток. (2024). *Львівський державний університет безпеки життєдіяльності*. URL: <https://sci.ldubgd.edu.ua/...>

Полтавець, В. (ред.). (2022). *Соціальна робота в Україні: перші кроки*. Національний університет «Києво-Могилянська академія». URL: <https://ekmair.ukma.edu.ua/...>

SOCIAL WORKER AS AN AGENT OF CHANGE IN TIMES OF SOCIAL CRISES: ROLE AND CHALLENGES

Veronika KOZLOVA, student, Kyiv Aviation Institute State University, Kyiv, Ukraine; 7440843@stud.kai.edu.ua

Natalia NOVIKOVA, Senior Lecturer, Department of Social Work and Rehabilitation, Kyiv, Ukraine;

Abstract. *Given the current socio-economic and political challenges in Ukraine, especially during periods of crisis, social work acquires new strategic tasks. Social workers become not only providers of assistance, but also initiators of changes that contribute to the transformation of approaches to social protection. The article examines their role in crisis conditions through the application of modern methods, in particular social entrepreneurship, digital technologies and integrated support networks. The aim of the study is to identify mechanisms by which social workers become a driving force for positive changes, as well as to develop practical recommendations for improving the social protection system in times of crisis. The main attention is paid to the analysis of innovative approaches, such as social entrepreneurship, intrapreneurship and digitalization, which allow not only to provide operational assistance, but also to create the prerequisites for the long-term restoration of social infrastructure. The international experience of social workers in crisis conditions and its possibilities for adaptation in the Ukrainian context are analyzed. Particular attention is paid to such aspects as crisis counseling, social integration, human rights protection and psychological support. The main challenges faced by social work professionals are identified, including professional burnout, limited resources and problems of interaction between the state and non-state sectors. The article suggests ways to improve social work in conditions of instability and formulates practical recommendations for increasing its effectiveness.*

Keywords: social work, crisis situations, social support, agent of change, adaptation strategies, psychological assistance, digital services, social entrepreneurship, integration models, professional adaptation.

References

Ministry of Social Policy of Ukraine. (2022). Social support in wartime: challenges and opportunities. Official website: <https://msp.gov.ua>. <https://ekmair.ukma.edu.ua/...> [in Ukrainian].

Ivakina, O. V. (2022). Social work with war veterans-participants in hostilities in the conditions of the Russian-Ukrainian war. Kherson State University. URL: <https://ekhssuir.kspu.edu/...> <https://ekmair.ukma.edu.ua/...> [in Ukrainian].

Guzman, O. A., & Lyashenko, N. O. (2023). Prevention of computer addiction in wartime. Social work: May 25-26, 2023. Collection of abstracts. Kherson State University. URL: <https://sci.ldubgd.edu.ua/...> <https://ekmair.ukma.edu.ua/...> [in Ukrainian].

Supporting the psychological health of the individual in wartime. (2023). Collection of the VI All-Ukrainian Psychological Readings. Pavlo Tychyna Uman State Pedagogical University. URL: <https://fspou.edu.ua/...> <https://ekmair.ukma.edu.ua/...> [in Ukrainian].

Social work in the community in times of war. (2022). Pavlo Tychyna Uman State Pedagogical University. URL: <https://dspace.udpu.edu.ua/...> <https://ekmair.ukma.edu.ua/...> [in Ukrainian].

Udod, O. (2022). Family interaction and adaptation in military families in times of social crisis. Zaporizhia National University. URL: <http://eprints.zu.edu.ua/...> <https://ekmair.ukma.edu.ua/...> [in Ukrainian].

Master's thesis. (2023). Taras Shevchenko National University of Kyiv. URL: <https://ekmair.ukma.edu.ua/...> <https://ekmair.ukma.edu.ua/...> [in Ukrainian].

Social work: formation, prospects, development. (2024). Lviv State University of Life Safety. URL: <https://sci.ldubgd.edu.ua/...> <https://ekmair.ukma.edu.ua/...> [in Ukrainian].

Poltavets, V. (ed.). (2022). Social work in Ukraine: first steps. National University of Kyiv-Mohyla Academy. URL: <https://ekmair.ukma.edu.ua/...> [in Ukrainian].

Article history:

Received: February 28, 2025

1st Revision: March 24, 2025

Accepted: May 30, 2025