

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Західноукраїнський національний університет**  
**Навчально-науковий інститут новітніх освітніх технологій**  
**Кафедра фінансів ім. С.І. Юрія**

**СВОРІНЬ Катерина Сергіївна**

**Особливості застосування цифрових технологій у процесі надання соціальної та психолого-педагогічної допомоги сім'ям внутрішньо переміщених осіб / Features of the use of digital technologies in the process of providing social and psychological and pedagogical assistance to families of internally displaced persons**

спеціальність: 015 039 – Професійна освіта (015.39 Цифрові технології)  
освітньо-професійна програма – Фінансова грамотність

Кваліфікаційна робота

Виконала студентка групи  
ПОСРЗМ-21  
К.С. Сворінь

---

Науковий керівник:  
к.пед.н., доцент  
Е.М. Ященко

Кваліфікаційну роботу  
допущено до захисту

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

Завідувач кафедри

\_\_\_\_\_ **А.І. Крисоватий**

**ТЕРНОПІЛЬ-2025**

## АНОТАЦІЯ

**Сворінь К.С. Особливості застосування цифрових технологій у процесі надання соціальної та психолого-педагогічної допомоги сім'ям внутрішньо переміщених осіб. Рукопис.**

Дослідження на здобуття ступеня вищої освіти «магістр» за спеціальністю 015 39 Професійна освіта (015.39 Цифрові технології), освітньо-професійна програма – Фінансова грамотність. Західноукраїнський національний університет. Тернопіль, 2025. 48 с.

У магістерській роботі вивчені особливості застосування цифрових технологій у процесі надання соціальної та психолого-педагогічної допомоги сім'ям внутрішньо переміщених осіб. Зокрема, досліджено теоретичні засади застосування цифрових технологій у соціальній та психолого-педагогічній допомозі, сформульовано концептуальні аспекти цифровізації послуг внутрішньо-переміщеним особам. Також виділено напрями покращення цифровізації допомоги та проведено практичне дослідження ролі цифрових технологій для допомоги сім'ям внутрішньо переміщених осіб.

## ANNOTATION

**Svorin K.S. Features of the use of digital technologies in the process of providing social and psychological and pedagogical assistance to families of internally displaced persons. Manuscript.**

Research for obtaining the Master's degree in the field of study 015 39 Vocational Education (015.39 Digital Technologies), Educational and Professional Program – Financial Literacy. Western Ukrainian National University. Ternopil, 2025. 48 p.

In the master's thesis studies the features of the application of digital technologies in the process of providing social and psychological and pedagogical assistance to families of internally displaced persons. In particular, the theoretical principles of the application of digital technologies in social and psychological and pedagogical assistance are studied, conceptual aspects of the digitalization of services for internally displaced persons are formulated. Also, directions for improving the digitalization of assistance are identified and a practical study of the role of digital technologies in assisting families of internally displaced persons is conducted.

## ЗМІСТ

|                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| ВСТУП .....                                                          | 3  |
| <br><b>РОЗДІЛ 1</b>                                                  |    |
| <b>ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЗАСТОСУВАННЯ</b>                                |    |
| <b>ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ У СОЦІАЛЬНІЙ</b>                              |    |
| <b>ТА ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГІЧНІЙ ДОПОМОЗІ.....</b>                       |    |
|                                                                      | 6  |
| 1.1. Особливості застосування цифрових технологій в соціономії ..... | 6  |
| 1.2. Проблема цифрової грамотності ВПО .....                         | 12 |
| Висновки до розділу 1 .....                                          | 15 |
| <br><b>РОЗДІЛ 2</b>                                                  |    |
| <b>КОНЦЕПЦІЯ ВПРОВАДЖЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ</b>                          |    |
| <b>ТЕХНОЛОГІЙ У СИСТЕМУ ДОПОМОГИ ВПО.....</b>                        |    |
|                                                                      | 17 |
| 2.1. Концептуальні аспекти цифровізації послуг ВПО .....             | 17 |
| 2.2. Напрями покращення цифровізації допомоги ВПО .....              | 25 |
| Висновки до розділу 2 .....                                          | 29 |
| <br><b>РОЗДІЛ 3</b>                                                  |    |
| <b>ПРАКТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ РОЛІ ЦИФРОВИХ</b>                           |    |
| <b>ТЕХНОЛОГІЙ ДЛЯ ДОПОМОГИ СІМ'ЯМ ВПО .....</b>                      |    |
|                                                                      | 30 |
| Висновки до розділу 3 .....                                          | 40 |
| <br>ВИСНОВКИ .....                                                   | 42 |
| <br>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ .....                                 | 45 |

## ВСТУП

**Актуальність теми дослідження.** У зв'язку економічними негараздами в Україні, що виникли внаслідок ведення повномасштабної оборонної війни, з'явилася значна кількість внутрішньо переміщених осіб (ВПО). Складні соціально-економічні проблеми зачепили мільйони людей, які змушені залишити свої домівки через бойові дії, руйнування інфраструктури та порушення прав і свобод. Переважна більшість ВПО – це жінки, діти, пенсіонери та люди з особливими потребами, які вимушено покинули рідні місця проживання, і нині стають особливо вразливою категорією населення, що потребує комплексної підтримки в багатьох аспектах життя. ВПО зіштовхуються із низкою психологічних, соціальних та економічних проблем, серед яких значне місце займають стресові ситуації, депресії, тривога, відчуття безпорадності, втрати зв'язку з рідними та друзями, труднощі адаптації до нових умов мешкання, пошук гідної роботи та стабільного джерела доходу, а також страх перед майбутнім. Багатьох переселенців супроводжують негативні емоції, що пов'язані з фізичними та психічними травмами, які були отримані внаслідок бойових дій, тотального руйнування житла та інфраструктури. За умов обмеженого доступу до традиційних соціальних та медичних послуг, дефіцит кваліфікованих фахівців та відсутність інфраструктури для підтримки таких осіб в громадах, як їх прихистили, виникає нагальна потреба в організації системної допомоги для ВПО, яка повинна бути ефективною та доступною.

Розвиток цифрових технологій відкриває нові можливості для надання соціальної, психологічної та педагогічної допомоги дистанційно. Інтернет та цифрові платформи дозволяють створювати гнучкі механізми підтримки, що надаються в будь-який час і з будь-якої точки, де є доступ до мережі. За умов нестабільної ситуації, коли переселенці не завжди мають можливість

відвідувати установи, використання цифрових інструментів допомагає оперативно надавати консультації, психологічну допомогу, соціальні послуги та навіть організовувати онлайн-курси для підвищення кваліфікації або здобуття нових навичок. Цифрові сервіси, такі як платформи для подачі заяв на соціальні виплати, онлайн-консультації з психологами, дистанційне навчання, а також мобільні додатки для пошуку роботи або доступу до медичних послуг, забезпечують доступ до необхідних ресурсів.. У такому контексті цифрові сервіси можуть не тільки полегшити адаптацію ВПО, але й сприяти їхній соціальній та економічній реабілітації в умовах глобальних криз і нестабільності.

**Стан дослідження проблеми.** Проблематика підтримки ВПО висвітлена в наукових працях українських та зарубіжних дослідників, однак аспекти цифровізації соціальних та психолого-педагогічних послуг для сімей ВПО залишаються малодослідженими. Наявні праці здебільшого зосереджені на загальній характеристиці цифрових технологій, або окремих формах дистанційної допомоги, що створює потребу в комплексному аналізі та практичному осмисленні цього питання (див. [1-35]).

**Об’єктом дослідження** є процес надання соціальної та психолого-педагогічної допомоги сім’ям внутрішньо переміщених осіб; **предметом** – особливості використання цифрових технологій у процесі надання соціальної та психолого-педагогічної допомоги сім’ям ВПО.

**Мета дослідження:** теоретично обґрунтувати та визначити особливості застосування цифрових технологій у наданні соціальної та психолого-педагогічної допомоги сім’ям внутрішньо переміщених осіб з урахуванням сучасних викликів.

#### **Завдання дослідження:**

- 1) дослідити теоретичні засади застосування цифрових технологій у соціальній та психолого-педагогічній допомозі;
- 2) сформулювати концептуальні аспекти цифровізації послуг ВПО;

- 3) означити напрями покращення цифровізації допомоги ВПО;
- 4) провести практичне дослідження ролі цифрових технологій для допомоги сім'ям ВПО.

**Методи дослідження:** теоретичні: аналіз, синтез, узагальнення, систематизація наукових джерел; емпіричні: анкетування, інтерв'ювання, спостереження, аналіз кейсів; методи кількісної та якісної обробки даних.

**Наукова новизна дослідження.** Уточнено поняття та структурні компоненти цифрової допомоги сім'ям ВПО; виявлено особливості її реалізації в умовах воєнного стану; запропоновано авторську класифікацію цифрових інструментів, що можуть бути використані у соціальній та психолого-педагогічній практиці.

**Теоретичне значення дослідження** полягає у поглибленні наукових уявлень про потенціал цифрових технологій у контексті психолого-педагогічної та соціальної допомоги, а також у розширенні теоретичної бази знань про підтримку сімей ВПО в умовах цифровізації соціальної сфери.

**Практичне значення дослідження.** Результати дослідження можуть бути використані соціальними працівниками, психологами, педагогами, а також працівниками державних і недержавних структур, що надають допомогу ВПО, з метою оптимізації дистанційних форм підтримки та підвищення ефективності надання послуг із застосуванням цифрових технологій.

**Структура магістерського дослідження.** Робота складається з вступу, трьох розділів з висновками до кожного, загальних висновків, списку опрацьованої літератури з 35 джерел. Загальний обсяг дослідження становить 48 сторінок, основний текст містить 42 сторінки формату А4. За результатами підготовлена дві публікації у вигляді тез доповіді.

## **РОЗДІЛ 1**

### **ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЗАСТОСУВАННЯ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ У СОЦІАЛЬНІЙ ТА ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГІЧНІЙ ДОПОМОЗІ**

#### **1.1. Особливості застосування цифрових технологій в соціомії**

В Україні через збройну агресію багато людей стали жертвами вимушеного переселення. Внутрішньо переміщені особи (ВПО) – це люди, які через бойові дії, окупацію територій чи інші небезпеки були змушені залишити свої домівки та шукати притулку в інших регіонах країни. Серед них є не лише самі переміщені особи, а й їхні родини, зокрема діти, жінки, літні люди та особи з інвалідністю. Допомога таким сім'ям є надзвичайно важливою в умовах війни, адже вона включає як соціальну, так і психолого-педагогічну складові.

Соціальна допомога сім'ям ВПО полягає у забезпеченні базових потреб таких родин, що можуть бути порушені через втрату житла, роботи та інших ресурсів. Вона передбачає надання матеріальної підтримки, послуг з працевлаштування, реєстрації та інтеграції в нових громадах, а також надання медичних послуг, психосоціальної підтримки та допомоги у відновленні нормального життєвого циклу. Це головне включає державні програми підтримки, зокрема, допомогу на період пошуку роботи, компенсацію витрат на житло та надання тимчасового прихистку. В сучасних умовах важливою складовою є також використання цифрових технологій для полегшення процесу отримання допомоги, адже ВПО часто зіштовхуються із проблемами доступу до ресурсів через відсутність фізичної документації чи через довгу процедуру подання заявок на допомогу.

Психолого-педагогічна допомога родинам ВПО виявляється у формах, що забезпечують емоційну стабільність та психологічну адаптацію в нових умовах. Цей напрямок є не менш важливим, ніж соціальний, оскільки переміщення з рідних місць завжди супроводжується стресом, тривожністю, депресією та іншими психічними розладами. Особливо важливою є підтримка дітей, які переживають втрату дому та звичних соціальних зв'язків. Психологічна допомога полягає у наданні консультацій, терапевтичних заходів, а також у проведенні групових тренінгів та курсів з подолання стресових ситуацій. Психологи та педагоги допомагають родинам справлятися з травмами, адаптуватися до нових умов життя та навчати методам саморегуляції й підтримки психологічної стабільності. У цьому контексті важливо застосовувати і інноваційні методи допомоги, зокрема дистанційне консультування за допомогою онлайн-платформ, що дозволяє людям отримувати психологічну допомогу, не покидаючи своє тимчасове житло. Особливо це стосується жінок та дітей, які в умовах нестабільності часто переживають психічні розлади.

Один з найважливіших напрямів допомоги – це організація доступу до медичних послуг, зокрема реабілітації, лікування та психотерапії. Багато переміщених осіб страждають від фізичних травм або переживають посттравматичний стресовий розлад. Соціальні працівники повинні забезпечити їх доступом до цих послуг, співпрацюючи з медичними установами. У рамках напрямку інтеграції важливою є робота з місцевими органами влади та громадськими організаціями для того, щоб допомогти ВПО адаптуватися до нового середовища. Це включає підтримку на рівні поселення, сприяння пошуку роботи, навчання та допомога в організації побуту. Цифровізація соціальних послуг, віддалене консультування, онлайн-сервіси для подачі заявок на допомогу є важливим елементом, що спрощує процес взаємодії ВПО з органами влади та соціальними службами. Це дозволяє не лише економити час, але й підвищує доступність допомоги.



Психологічна підтримка через індивідуальне та групове консультування. Основним напрямом є проведення індивідуальних та групових консультацій, орієнтованих на подолання стресу, тривоги, депресії та інших наслідків вимушеного переміщення. Особливо важливо працювати з дітьми та підлітками, оскільки зміна середовища має великий вплив на їхній розвиток та психо-емоційний стан. Розвиток психологічної стійкості через тренінги та спеціальні програми. Психологічні тренінги та курси, що розвивають стійкість до стресу, є важливими для підтримки родин у кризових ситуаціях. Важливо навчити переміщених осіб та їхні родини використовувати власні ресурси для адаптації в новому середовищі, допомогти їм відновити внутрішню гармонію та стабільність. Оскільки багатьом дітям ВПО часто доводиться змінювати навчальні заклади, важливо забезпечити підтримку їхнього освітнього процесу. Цей напрям включає допомогу в організації дистанційного навчання, розвитку соціальних навичок у новому колективі, а також допомогу в соціалізації[7; 23].

Сучасний підхід до надання соціальної та психолого-педагогічної допомоги сім'ям внутрішньо переміщених осіб потребує комплексного і інтегрованого підходу. Важливими складовими є підтримка їхніх базових потреб, інтеграція в нові громади та створення умов для психо-емоційної стабільності. Враховуючи специфіку вимушеного переміщення та екстремальні умови, важливо застосовувати новітні підходи та технології для забезпечення ефективної допомоги, що буде сприяти відновленню нормального функціонування цих родин у нових соціальних умовах.

Внутрішньо переміщені особи (ВПО) – це важлива соціальна група, що виникла в Україні у зв'язку з військовим конфліктом на сході країни та анексією Криму. ВПО стикаються з численними труднощами: втратою житла, роботи, соціальних зв'язків та безпекою. У таких умовах традиційні методи допомоги, навіть у поєднанні з державними програмами, можуть виявитися недостатніми для задоволення їхніх потреб. У цьому контексті особливе значення набувають цифрові інструменти та сервіси, які відкривають нові

можливості для надання соціальної, психолого-педагогічної допомоги та забезпечення доступу до необхідних послуг.

Цифрові технології стали важливим інструментом для соціальних працівників, які працюють з ВПО. Вони дозволяють спростити комунікацію, підвищити доступність послуг і скоротити час, необхідний для отримання допомоги. Одним з основних напрямів є використання онлайн-платформ для подачі заявок на соціальні виплати та компенсації. Наприклад, платформи, які забезпечують подачу заявок на допомогу для внутрішньо переміщених осіб, дають можливість швидко обробляти великі потоки інформації та надавати допомогу без необхідності фізичного відвідування різних організацій чи установ. Одним із таких інструментів є система реєстрації ВПО через портали державних послуг, зокрема «Дія», яка дає змогу подавати заяви на допомогу через інтернет, що значно полегшує процес для тих, хто живе в тимчасових умовах і не має можливості часто відвідувати органи влади. Такі сервіси дозволяють ВПО отримати доступ до державної допомоги, компенсацій, пільг без зайвих бюрократичних перепон. Крім цього, цифрові сервіси забезпечують доступ до важливої інформації про права ВПО, доступні соціальні програми, правові консультації. Вебсайти громадських організацій та урядових порталів також надають можливість ознайомитися з актуальною інформацією, що дозволяє людям швидко реагувати на зміни в умовах отримання допомоги та реєстрації.

Цифрові інструменти мають важливе значення не тільки для соціальної допомоги, але й для психолого-педагогічної підтримки внутрішньо переміщених осіб. Зміна середовища та втрату звичних умов життя супроводжують важкі психологічні стани, зокрема стрес, тривожність, депресія. Тому важливою є наявність доступу до психологічних консультацій та онлайн-сервісів підтримки, які дозволяють людині отримати професійну допомогу дистанційно, не виходячи з дому. Онлайн-платформи для психологічних консультацій, зокрема спеціалізовані сервіси для ВПО, дають можливість

отримати необхідну підтримку навіть тим особам, які фізично не можуть відвідати психолога або не мають можливості через перевантаження системи охорони здоров'я. Ці сервіси забезпечують доступ до індивідуальних та групових сесій, а також до навчальних матеріалів, що допомагають справлятися з емоційними проблемами в кризовій ситуації. Іншою важливою складовою є застосування онлайн-курсів та програм, які сприяють розвитку соціальних навичок та психологічної стійкості серед ВПО. Такі програми можуть включати тренінги на тему стресової адаптації, розвитку емоційного інтелекту, управління тривогою. Педагогічна складова цих програм також спрямована на підтримку освіти дітей і підлітків ВПО, що допомагає їм адаптуватися в новому освітньому середовищі[2; 11; 18; 22; 31; 35].

Цифрові інструменти також відіграють ключову роль у процесі інтеграції ВПО в нові громади. Платформи для пошуку житла, роботи, медичних послуг та соціальних контактів допомагають переселенцям швидко знайти місце для тимчасового чи постійного проживання, а також налагодити соціальні зв'язки в новому регіоні. Платформи працевлаштування та освітні сервіси для дорослих і дітей дозволяють знизити рівень безробіття серед ВПО та підвищити їхню соціальну мобільність. Наприклад, онлайн-курси з професійного розвитку, здобуття нових навичок, підвищення кваліфікації є важливим кроком на шляху до економічної стабільності переселенців. Водночас освітні сервіси для дітей, що включають можливість навчання на відстані, дають змогу зберегти стабільність їхнього розвитку в умовах переміщення.

Зважаючи на специфічні потреби внутрішньо переміщених осіб, цифрові сервіси повинні також враховувати аспект безпеки. ВПО часто стикаються з проблемами втрати документів, доступу до своїх прав та безпеки. Використання криптографії та інших технологій для зберігання та обміну даними на платформі дає можливість зберігати важливу інформацію в електронному вигляді, що знижує ризик втрати документів у разі екстрених ситуацій. Цифрові інструменти та сервіси в роботі з внутрішньо переміщеними

особами є необхідним елементом сучасної системи соціальної та психолого-педагогічної підтримки. Вони дають можливість полегшити доступ до важливих послуг, покращити якість надання допомоги, а також створити умови для більш швидкої та ефективної адаптації переселенців у нових умовах. В умовах війни та постійної нестабільності, що спостерігаються в Україні, цифрові технології стають важливим інструментом для забезпечення прав і потреб ВПО, допомагаючи їм відновити не лише фізичну, а й емоційну стабільність.

Освітня сфера є однією з найбільш інноваційних і відкритих до застосування цифрових технологій. Інтеграція цифрових технологій в освіту зумовлена потребою в адаптації до нових викликів, таких як глобалізація, інтернаціоналізація освіти, розвиток дистанційного навчання та підтримка інклюзивного підходу до навчання. Теорія конструктивізму є основою для використання цифрових технологій в освітньому процесі. Конструктивізм стверджує, що навчання – це активний процес, у якому учні самі конструюють свої знання через взаємодію з навколишнім середовищем. Цифрові технології, зокрема інтерактивні платформи, онлайн-курси, відеоуроки та симуляції, дозволяють створювати гнучкі й адаптивні освітні середовища, що підтримують індивідуальне навчання, сприяють розвитку критичного мислення та проблемного навчання. Ще одним важливим підходом є підхід соціального конструктивізму, який акцентує на соціальних аспектах навчання. У цьому випадку цифрові технології виступають як засоби для стимулювання співпраці між учнями, викладачами та іншими учасниками освітнього процесу. Вебінари, відеоконференції, платформи для групових проєктів дозволяють створювати колаборативне середовище, де студенти можуть взаємодіяти, обмінюватися ідеями, працювати над спільними завданнями, що сприяє глибшому розумінню матеріалу[3; 9; 14; 19; 22; 33; 34].

Особливу увагу в останні роки приділяється застосуванню цифрових інструментів у контексті інклюзивної освіти. Підхід інклюзії полягає в тому,

щоб створювати умови для навчання всіх дітей, незалежно від їхніх фізичних чи когнітивних особливостей. У цьому контексті цифрові технології стають потужним інструментом для створення адаптивних і доступних навчальних середовищ. Онлайн-курси, ресурси з субтитрами, використання допоміжних технологій для учнів з обмеженими можливостями – все це сприяє рівному доступу до освіти для всіх категорій.

## **1.2. Проблема цифрової грамотності ВПО**

Соціальна сфера є однією з найбільш чутливих до впливу цифрових технологій, адже вона безпосередньо пов'язана з людиною та її потребами. Використання цифрових інструментів у соціальній роботі дозволяє значно підвищити ефективність надання послуг, доступність соціальної допомоги та покращити взаємодію з клієнтами. Однак цей процес має ґрунтуватися на теоретичних засадах, які забезпечують баланс між технологічними можливостями та людськими потребами. Один із таких підходів – підхід гуманізації соціальної роботи. Гуманістична теорія соціальної роботи вказує на важливість врахування індивідуальних потреб та контексту кожної особи. У цьому контексті цифрові технології повинні використовуватися як засіб для полегшення доступу до послуг, але не як заміна живого спілкування. Наприклад, онлайн-консультації, платформи для подачі заявок на допомогу чи дистанційне навчання можуть бути важливими елементами підтримки соціальних груп, зокрема малозабезпечених та ВПО. Однак важливо не забувати про те, що технології повинні бути доступні всім, незалежно від рівня цифрової грамотності, фізичних обмежень або місця проживання.

Другим важливим підходом є соціально-економічний підхід, який зосереджений на тому, як цифрові технології можуть полегшити доступ до соціальних послуг для найбільш вразливих верств населення. В цьому контексті

розвиток соціальних онлайн-платформ дозволяє знизити бар'єри, які раніше обмежували доступ до допомоги, особливо для тих, хто живе в віддалених регіонах чи має обмежені можливості через фізичні чи соціальні фактори.

Окремим теоретичним аспектом є розвиток інформаційної культури та цифрової грамотності. Сучасний освітній процес неможливий без формування у студентів навичок роботи з інформацією, вміння ефективно використовувати цифрові інструменти для навчання та професійної діяльності. Теорія цифрової грамотності включає в себе не лише технічні навички користування комп'ютерами та інтернетом, а й здатність критично оцінювати інформацію, аналізувати джерела та відповідально використовувати цифрові ресурси.

Цифрова трансформація сьогодні є одним із ключових рушіїв глобального економічного зростання. Вона охоплює масштабні соціально-економічні зміни, що відбуваються під впливом розвитку інформаційно-комунікаційних технологій. Цифрові інструменти суттєво змінюють роль людини в економіці: вона виступає не лише як споживач, але і як виробник, оператор і активний учасник створення цифрових товарів, послуг та інтелектуальних продуктів. Обсяги переданої інформації та кількість цифрових транзакцій постійно зростають, що ускладнює інформаційну взаємодію між громадянами, підприємствами, державними та місцевими структурами. Водночас виникає нагальна потреба в забезпеченні надійного захисту прав та інтересів ВПО у цифровому середовищі, зокрема під час виробництва й споживання цифрових товарів та послуг [7; 16; 34].

У цьому контексті особливої актуальності набуває питання формування достатнього рівня цифрової грамотності населення, що тимчасово переміщене із зони війни. Якщо традиційно грамотність розглядалася як володіння письмом і читанням рідною мовою, то сьогодні цифрова грамотність охоплює ширший спектр компетенцій. Це не лише вміння користуватися технікою чи програмним забезпеченням, а й здатність шукати, аналізувати та критично оцінювати

інформацію, розуміти її вплив, ефективно комунікувати в цифровому середовищі та безпечно взаємодіяти в інтернет-просторі.

Цифрова грамотність також передбачає знання етичних норм та правил поведінки в цифровому середовищі, а також розуміння цифрових прав і механізмів їх захисту [1; 8; 12; 16; 19; 23; 27; 31; 33].

Прикладом ефективної державної ініціативи є проєкт «Цифрова грамотність для ВПО». Онлайн-сервіс демонструє вагомі результати в підвищенні цифрової обізнаності населення. Метою проєкту є оцінка та підвищення цифрової грамотності шляхом дистанційного навчання за допомогою спеціалізованих освітніх ресурсів порталу «Електронна просвіта». Унікальною особливістю є індивідуальний підхід до кожного користувача – навчальні матеріали формуються відповідно до наявних знань, умінь та досвіду ВПО. По завершенню навчання учасники отримують сертифікати, що підтверджують рівень їхньої цифрової компетентності. Вони опановують необхідні навички для вирішення складних завдань у цифровому середовищі, зокрема щодо захисту персональних даних, безпечного користування соціальними мережами та Інтернетом. ВПО активно користуються цифровими сервісами, що створює потребу в постійному вдосконаленні освітньої діяльності, моніторингу рівня цифрової грамотності та посиленні захисту цифрових прав громадян.

Показниками підвищення цифрової грамотності населення є:

- 1) частка населення, що використовує цифрові технології у професійній діяльності та повсякденному житті;
- 2) кількість осіб, які мають доступ до цифрових ресурсів та здатні ефективно ними користуватися;
- 3) обізнаність громадян щодо своїх цифрових прав і механізмів їх захисту;
- 4) вміння населення оцінювати ризики та загрози, пов'язані з цифровим середовищем;

5) охоплення навчальними програмами з цифрової грамотності.

Очікувані результати державної політики у сфері цифрової грамотності ВПО поєднують:

- зростання продуктивності праці;
- покращення якості державних послуг;
- підвищення рівня цифрової безпеки;
- ефективне управління соціально-економічним розвитком регіонів;
- підвищення якості життя громадян та зміцнення національного потенціалу.

Однак розвиток цифрової грамотності має і зворотний бік. Серед негативних наслідків – зростання цифрового безробіття серед ВПО, які не мають належного рівня цифрових навичок, відчують труднощі адаптації економіки й суспільства до нових викликів, поява нових моделей поведінки споживачів та виробників, а також дефіцит кваліфікованих кадрів у галузі цифрових технологій.

## **Висновки до розділу 1**

У сучасному світі цифрові технології стали невід’ємною частиною нашого життя, проникаючи практично в усі сфери діяльності. Вони змінюють не лише побутові аспекти, але й визначають характер роботи в соціальній та освітній сферах. Використання цифрових технологій у цих сферах стає не просто модним трендом, а необхідністю для адаптації до швидко змінюваного середовища. Теоретичні підходи до їх впровадження базуються на ряді основних концепцій, що визначають сутність, мету та можливості цих технологій для розвитку соціальної і освітньої діяльності. Використання цифрових технологій у соціальній та освітній сферах відкриває безліч можливостей для покращення якості надання послуг і навчання. Теоретичні



підходи до їх застосування демонструють, що важливим є не лише технологічний аспект, але й соціально-гуманістичні цінності, які повинні лежати в основі впровадження цих технологій. Підхід гуманізації, конструктивізм, соціальний конструктивізм та інклюзивність повинні бути враховані при розробці та впровадженні цифрових інструментів у ці сфери. У майбутньому цифрові технології можуть стати важливим фактором для створення більш доступних, ефективних та рівних умов для навчання та соціального розвитку.

## **РОЗДІЛ 2**

### **КОНЦЕПЦІЯ ВПРОВАДЖЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У СИСТЕМУ ДОПОМОГИ ВПО**

#### **2.1. Концептуальні аспекти цифровізації послуг ВПО**

У контексті воєнного стану питання захисту прав людини і допомоги ВПО набуло особливої актуальності. Цифрові технології стали важливим інструментом у зреалізації цього, сприяючи створенню онлайн-платформ для надання допомоги, впровадженню єдиних реєстрів постраждалих, а також забезпеченню доступу до соціальних та освітніх сервісів. Разом із тим, широке використання цифрових засобів супроводжується низкою серйозних викликів. Зокрема, це ризики для конфіденційності персональних даних, обмеження інтернет-доступу в регіонах із бойовими діями, а також загроза масових кібератак.

Актуальність дослідження зумовлена потребою узгодження цифрових практик з міжнародними стандартами у сфері прав людини, забезпеченням надійної кібербезпеки та ефективної роботи цифрових платформ за кризових умов. Важливість цієї теми також зумовлена необхідністю інтегрувати сучасні технології у систему соціального, правового та освітнього забезпечення під час подальшої повоєнної відбудови. Розширення нормативного регулювання у сфері цифрових сервісів і розробка дієвих механізмів їхнього використання сприятимуть посиленню захисту громадян навіть за умов війни.

У період дії воєнного стану цифрові інструменти стали важливим каналом доступу до критично необхідних послуг, зокрема соціальної, правової

та психолого-педагогічної допомоги. Серед ключових напрямів застосування цифрових рішень можна відзначити створення державних реєстрів, що централізують облік внутрішньо переміщених осіб та інших постраждалих від війни. Це, зокрема, Єдина інформаційна база даних про ВПО; мобільний застосунок і платформа «Дія», яка слугує не лише інструментом надання послуг, а й засобом збору інформації, розподілу соціальних виплат, фіксації збитків; платформа «ЄВідновлення», що дозволяє громадянам подавати заяви на компенсацію за пошкоджене або зруйноване житло в онлайн-форматі.

Значним кроком у сфері правового захисту стало ухвалення Закону України «Про облік інформації про шкоду, завдану особистим немайновим правам фізичних осіб внаслідок збройної агресії російської федерації проти України» (№ 10256) від 20 листопада 2024 року. Закон передбачає створення спеціального державного реєстру постраждалих, що забезпечить облік осіб, яким було завдано шкоди, організацію обміну інформацією між державними структурами та фіксацію витрат на допомогу цим громадянам. Також важливим є впровадження мобільних додатків для правової підтримки, як-от застосунок Warcrimes для фіксації воєнних злочинів, юридичні порадики для ВПО, чат-боти типу OpenDataBot тощо. Такі цифрові сервіси забезпечують громадянам можливість звернутися за консультацією, отримати інформацію про свої права та способи їх захисту[3; 6; 15; 19; 25].

Завдяки державним цифровим сервісам і платформам забезпечується ефективна взаємодія населення з органами влади, доступ до публічних послуг і координація матеріальної допомоги. Таким чином, формується єдина цифрова інфраструктура, яка сприяє підвищенню прозорості, ефективності та підзвітності у процесах відновлення. Це значно знижує бар'єри у доступі до прав і свобод навіть за умов збройного конфлікту. Однак, реалізація прав людини в цифровому довкіллі період війни зіштовхується із низкою серйозних перешкод. Значні пошкодження критичної інфраструктури, зокрема в регіонах активних бойових дій, обмежують доступ до інтернету, що унеможливорює або

ускладнює використання цифрових платформ. Це особливо впливає на жителів тимчасово окупованих територій, ВПО та соціально вразливі категорії населення: людей похилого віку, осіб з інвалідністю, мешканців сільської місцевості. Крім того, нерівномірність у доступі до цифрових технологій, зумовлена як технічними, так і соціально-економічними чинниками, а також створює додаткові бар'єри у забезпеченні прав людини. Окремої уваги потребує захист персональних даних – електронні реєстри, що містять конфіденційну інформацію про постраждалих, ВПО та отримувачів допомоги, є об'єктом кібератак з боку агресора[3; 7; 21].

Відсутність комплексного нормативного забезпечення використання цифрових технологій для доступу до правової, психолого-педагогічної та соціальної допомоги, а також для захисту персональних даних, ускладнює їхнє ефективне застосування. До того ж, інформаційний простір перетворюється на поле бою – з поширенням дезінформації, зламами державних ресурсів і спробами підірвати довіру до інституцій. Розв'язання цих проблем потребує системного підходу: удосконалення законодавства, впровадження сучасних засобів кіберзахисту, розширення доступності цифрових сервісів і зменшення цифрової нерівності.

Отже, в Україні є міцна основа для подальшого розвитку цифрових рішень у сфері надання соціальної та психолого-педагогічної допомоги ВПО. Проте важливим завданням залишається вдосконалення нормативної бази з урахуванням міжнародних стандартів. Першочерговими напрямками є створення уніфікованих стандартів захисту персональних даних у воєнний час, впровадження міжнародного досвіду кіберзахисту та посилення взаємодії між державними структурами й міжнародними партнерами для ефективного забезпечення цифрових прав громадян, які тимчасово є внутрішньо переміщеними особами.

Концепція впровадження інформаційних технологій у систему соціального захисту ґрунтується на створенні єдиної цифрової інформаційної

екосистеми, що функціонує на основі оновлених державних реєстрів. Такий підхід сприяє реалізації дистанційного формату надання послуг, мінімізує можливості для проявів корупції, забезпечує алгоритмізацію процедур отримання довідок і соціальних послуг, знижує рівень ручного втручання в процеси, ймовірність помилок і затримок у виплатах, а також гарантує ефективну взаємодію між різними державними та фінансовими установами. Ключовим інформаційним елементом цієї системи постає Єдиний соціальний реєстр.

Архітектура системи має мікросервісний характер та відзначається гнучкістю, що дозволяє швидко адаптувати її до нових умов. Зокрема, пріоритетність розгортання окремих модулів була змінена у відповідь на виклики, зумовлені повномасштабним вторгненням. У зв'язку з цим було реалізовано нові сервіси: надання допомоги внутрішньо переміщеним особам, подача заяв на усиновлення через електронний портал, а також інтеграцію з платформою «ЄДопомога» для розподілу міжнародної фінансової підтримки. Завдяки взаємодії Єдиної інформаційної системи соціальної сфери (ЄІССС) з платформою «Дія», цифрові послуги доступні громадянам у режимі 24/7. Автоматизація діяльності працівників соціальної сфери дає змогу зосередити більше уваги на потребах людей, які звертаються за допомогою.

Незважаючи на те, що основний принцип функціонування інформаційної екосистеми передбачає багаторазове використання метаданих та обробленої інформації з мінімальним дублюванням і високим рівнем захисту персональних даних, система також дотримується людиноцентричного підходу. Це дозволяє адаптувати обробку інформації під індивідуальні потреби користувачів. ЄІССС забезпечує широке інформаційне співставлення з іншими державними ресурсами, що сприяє зменшенню кількості запитуваних документів, верифікації даних і підвищенню ефективності обробки інформації.

Єдиний соціальний реєстр (ЄСР) містить детальну інформацію про соціальний статус осіб, їхнє право на соціальну підтримку, обсяг призначеної та

фактично наданої допомоги. Всі процеси в межах системи здійснюються відповідно до уніфікованих технологічних стандартів. Соціальні виплати проводяться централізовано в автоматичному режимі, що забезпечує прозорість та оперативність процедур. ЄІССС також надає можливість коригування налаштувань у відповідності до змін нормативно-правової бази, здійснення реінжинірингу процесів, перевірки наявності дублювань у поданих документах і процедур, а також автоматичної верифікації інформації. Повне впровадження системи дає змогу централізовано та оперативно контролювати діяльність органів соціального захисту на національному, регіональному та місцевому рівнях, забезпечуючи при цьому доступ ВПО до послуг без прив'язки до їхнього місцезнаходження[4; 15; 25; 29].

У структуру ЄІССС входить понад 35 підсистем, які використовують дані з реєстрів отримувачів і надавачів соціальних послуг, а також Єдиного соціального реєстру. Завдяки єдиній технологічній платформі створено інтегроване інформаційне середовище, до якого входять такі ключові компоненти (рис. 2.1). Основні завдання автоматизованої системи соціального захисту полягають у підтримці всіх технологічних операцій, пов'язаних із соціальними послугами в Україні. Це забезпечує швидке та зручне формування інформації та/або можливість оформлення та отримання державних допомог, компенсацій, інформації про соціальні послуги, визначення пільг на пенсійне страхування, включаючи накопичувальну частину, а також виплати гуманітарної допомоги. Крім того, система охоплює процедури соціального захисту для внутрішньо переміщених осіб, малозабезпечених сімей, осіб з інвалідністю та інших категорій. Технічні рішення базуються на технологіях корпорації Oracle, при цьому система використовує сертифіковані засоби захисту інформації. Процеси автоматизації поділяються на такі категорії: 1) збір персональних даних; 2) обробка, верифікація та підтримка актуальності інформації; 3) обмін даними; 4) формування аналітичних даних; 5) підготовка

результативних документів, презентацій та іншої публічної та особистої інформації.

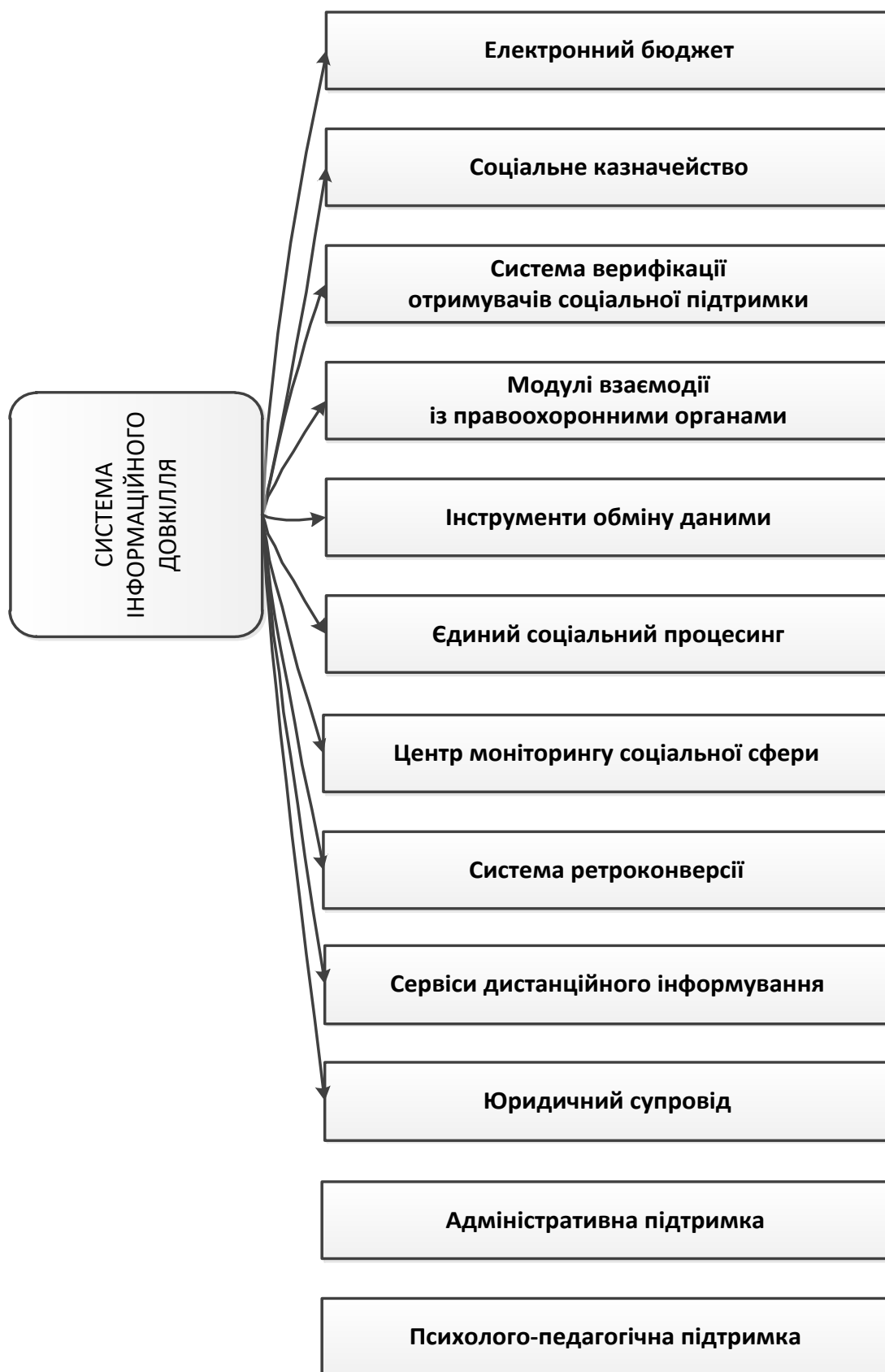


Рис. 2.1. Компоненти інтегрованого інформаційного довкілля для надання послуг ВПО



Серед підсистем ЄІСС виділяються програмно-апаратні комплекси для управління процесами надання послуг у сервісних центрах. Вони дозволяють автоматизувати рутинні операції та структурувати запити користувачів соціальних послуг. Наприклад, підсистема «Електронна черга» забезпечує управління чергою та розподіл потоку відвідувачів серед доступних фахівців за часом. Призначення цієї системи – ефективне управління чергами та їх розподіл.

Кожен фахівець працює в автоматизованому робочому місці (АРМ) працівника сервісного центру. Також функціонує єдина система документообігу, що автоматизує всі етапи життєвого циклу електронних документів, здійснює їх моніторинг і контроль.

Важливим елементом є система ретроконверсії, яка відповідає за переведення архівів паперових документів в електронний формат у великих обсягах. Системи та підсистеми сервісних центрів виконують такі функції: 1) забезпечення соціальної підтримки понад 2 млн внутрішньо переміщених осіб (ВПО) через онлайн-платформи та сервісні центри; 2) цифровізація соціальних послуг і підтримки; 3) створення єдиного реєстру надавачів соціальних послуг, що дозволяє обслуговувати громадян через портал «Дія», а також подавати заяви на усиновлення та верифікацію персональних даних; 4) використання Єдиного соціального реєстру для верифікації даних і формування списків на виплати для понад 4 млн осіб, які подали заявки через платформу «єДопомога»; 5) підтвердження статусу осіб з інвалідністю за допомогою інформаційних систем Міністерства соціальної політики та Пенсійного фонду[6; 11; 15; 21; 24].

Централізований банк даних щодо осіб з інвалідністю автоматизує процеси реєстрації та обслуговування цієї категорії осіб, забезпечуючи створення індивідуальних програм реабілітації та забезпечення технічними засобами. Електронна система для осіб з інвалідністю (<https://ek-cbi.msp.gov.ua/>)

дозволяє виконувати процедури надання соціальних послуг, доступ до інформації та формування запитів на відповіді.

Цифровізація та оптимізація інформаційних потоків, впровадження електронних послуг через спеціальні портали та платформу «Дія» дозволяють здійснювати запити дистанційно, автоматично перевіряти дані та формувати документи, включаючи виплати. Всі ці кроки сприяють формуванню ефективного середовища для надання державних соціальних послуг. Цифровізація рутинних процесів соціальних працівників дозволяє звільнити їх час для більш активної комунікації з тими, хто потребує соціальної підтримки та захисту. Соціальні працівники отримують навчання з основних модулів інформаційної системи, що включає детальні інструкції щодо виконання процедур та операцій.

Рівень цифрової грамотності соціальних працівників свідчить про необхідність системного і цілеспрямованого навчання, яке повинне охоплювати інформатичну, комп'ютерну, медіа та технологічну грамотність. Це дозволить працівникам ефективно обробляти та оцінювати інформацію, передавати дані, працювати з цифровими середовищами та гаджетами. Медіаграмотність є особливо важливою для перевірки та роз'яснення інформації. Для кожного соціального працівника або групи за напрямом доцільно розробити програму комплексної цифрової грамотності, що включатиме перевірку знань та навичок виконання цифрових алгоритмів надання послуг, онлайн-консультацій, роботи в особистих кабінетах і допомоги користувачам. Програма повинна бути підтримана тренінгами та тестами для контролю рівня знань. Оцінка ефективності системи має базуватися на порівнянні часу, зручності, кількості нових цифрових послуг і рівня цифрових компетенцій користувачів.

## **2.2. Напрями покращення цифровізації допомоги ВПО**

Традиційна модель психолого-педагогічної і соціальної роботи базується переважно на особистому контакті між фахівцем і клієнтом. Основними формами такої взаємодії є соціальний супровід, індивідуальні консультації, групова підтримка, соціальна адвокація та координація допомоги через мережу соціальних служб. Однак із розвитком цифрових технологій виникає необхідність модернізації цих підходів шляхом впровадження інноваційних технологічних рішень. Глобальне поширення інформаційних технологій спричинило значні зміни в багатьох сферах життя, зокрема і в соціальній роботі. Інтернет, мобільні застосунки, штучний інтелект та віртуальна реальність відкривають нові можливості для підвищення доступності, оперативності та якості соціальних послуг. Водночас впровадження цифрових рішень супроводжується низкою викликів, які необхідно подолати для ефективної інтеграції цифровізації в соціальну сферу.

Нині цифрові технології стали важливою складовою соціальної роботи, забезпечуючи доступ до онлайн-консультацій, платформ підтримки та професійного розвитку соціальних працівників. Інновації, як-от мобільні застосунки для моніторингу психоемоційного стану, віртуальні групи підтримки та цифрові бази даних, значно змінили підходи до надання допомоги. Серед головних бар'єрів цифровізації психолого-педагогічної і соціальної роботи з ВПО – низький рівень цифрової грамотності серед як соціальних працівників, так і їхніх клієнтів. Часто фахівці не володіють необхідними навичками для користування новими інструментами, а клієнти, особливо з вразливих категорій населення, можуть мати обмежений доступ до технологій (рис. 2.2).



Рис. 2.2. Напрями покращення цифровізації допомоги сім'ям ВПО

Особливої уваги потребує захист персональних даних, адже соціальна робота тісно пов'язана з конфіденційною інформацією. Застосування онлайн-платформ та мобільних сервісів потребує впровадження ефективних засобів кібербезпеки для уникнення витоків даних або порушення приватності. Оцифрування соціальних послуг змінює професійні практики психологів, педагогів і соціальних працівників, що може викликати спротив або труднощі з адаптацією до нових форматів роботи. Крім того, цифрові рішення

не завжди здатні повноцінно замінити особисту комунікацію, яка є ключовою в соціальній роботі.

У цьому контексті актуальним є розгляд перспектив використання цифрових інструментів у процесі надання допомоги ВПО (рис. 2.3).

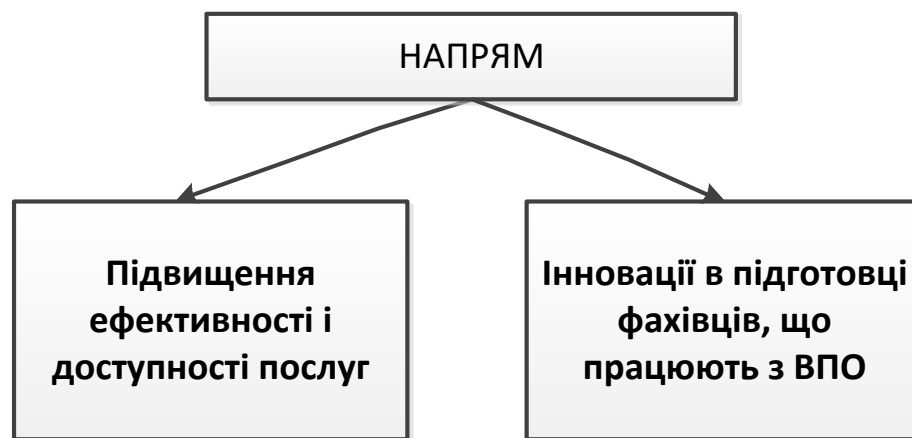


Рис. 2.3. Напрями використання цифрових інструментів для допомоги сім'ям ВПО

1. Підвищення ефективності та доступності послуг. В Україні, як і в багатьох країнах світу, активно впроваджуються цифрові інновації у соціальну політику. Онлайн-платформи дозволяють громадянам дистанційно отримувати широкий спектр послуг – від подачі заяв до оформлення субсидій чи соціальних статусів, без потреби фізично відвідувати установи. Застосування сучасних інформаційно-комунікаційних технологій дає змогу скоротити час обробки запитів, полегшити комунікацію і зробити соціальну допомогу більш доступною. Мобільні додатки та онлайн-консультації дозволяють оперативно реагувати на потреби клієнтів, зокрема тих, хто проживає у віддалених регіонах або має обмежену мобільність. Цифровізація таким чином не лише оптимізує роботу соціальних служб, а й розширює охоплення послуг.

2. Інновації в освіті та підвищенні кваліфікації фахівців, що комунікують з ВПО. Цифрова трансформація змінює не лише саму практику соціальної роботи, а й підходи до підготовки фахівців. Від сучасних соціальних працівників очікується не лише вміння користуватись цифровими інструментами, але й здатність самостійно створювати інформаційні продукти. Це потребує оновлення змісту освіти й впровадження випереджального навчання, що готує фахівця до викликів цифрового суспільства. Онлайн-курси, вебінари, симуляції віртуальних ситуацій, мікронавчання – усе це дозволяє забезпечити безперервний професійний розвиток, навіть за умов обмеженого часу. Для тих, хто здобував освіту до цифрової епохи, ефективним рішенням є проведення тренінгів з використання цифрових інструментів у практичній діяльності.

Також все більшої популярності набувають платформи електронного навчання та змішані формати (поєднання онлайн та офлайн-методів), що дозволяють адаптувати здобуті знання до реальних професійних ситуацій. Наприклад, глобальні ресурси, як Coursera чи Udemu, надають доступ до актуальних курсів для підвищення кваліфікації в різних напрямках соціальної роботи. Мікронавчання – ще один ефективний формат для швидкого освоєння нових знань у щоденній роботі, що особливо актуально для перевантажених працівників. Крім того, VR та AR технології дають змогу моделювати реальні ситуації взаємодії з клієнтами, підвищуючи як практичні навички, так і емоційну готовність до складних викликів. Поширюється також практика створення професійних спільнот – онлайн-груп, де соціальні працівники можуть обмінюватися досвідом, радитися щодо складних кейсів, отримувати підтримку та ділитися знаннями. Це сприяє як професійному зростанню, так і формуванню колективної бази знань у галузі.

## **Висновки до розділу 2**

Для ефективної цифровізації соціальної та психолого-педагогічної допомоги необхідна інституційна підтримка. Це передбачає створення централізованих платформ, розвиток міжвідомчої взаємодії, впровадження системи підготовки та підвищення кваліфікації фахівців із акцентом на цифрові компетентності. Успішна реалізація цифрових практик також потребує створення спеціальних інформаційних продуктів, адаптованих під потреби ВПО-сімей, а також залучення до процесу громадських організацій і міжнародних партнерів. Цифровізація відкриває нові горизонти для психолого-педагогічної та соціальної роботи з ВПО, роблячи послуги доступнішими, ефективнішими та зорієнтованими на індивідуальні потреби клієнтів. Проте цей процес потребує належної підготовки соціальних працівників, високого рівня цифрової грамотності, дотримання етичних норм і забезпечення захисту персональних даних. Для повноцінного впровадження цифрових інструментів необхідно подолати як технічні, так і організаційні бар'єри, а також забезпечити сталість професійного розвитку. Подальші наукові розвідки мають зосередитися на комплексному аналізі ефективності цифрових рішень, етичних викликів, безпеки даних, а також на розробці адаптивних моделей цифрової трансформації традиційних соціальних практик.

### **РОЗДІЛ 3**

## **ПРАКТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ РОЛІ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ ДЛЯ ДОПОМОГИ СІМ'ЯМ ВПО**

Глобальне використання цифрових технологій стимулює розробку та впровадження нових цифрових методів у соціальній та психолого-педагогічній допомозі сім'ям ВПО. Цифрові інновації стають не лише джерелом розширення прав та можливостей, а й інформаційним ресурсом, що дозволяє скоротити дистанцію між потребами ВПО та освітніми, психологічними інституціями, закладами соціальної роботи. Інформаційні та комунікаційні технології (ІКТ) стають визначальним вектором розвитку соціального і економічного життя людей. На сучасному етапі у світовій практиці освіти, психології і соціальної роботи фахівцями робляться кроки з впровадження та використання цифрових технологій, а також зі створення нової галузі дослідження для вдосконалення практичної діяльності. Комунікація та взаємодія між професіоналами все частіше здійснюються через інформаційні системи, що робить ці системи частиною діяльності та прийняття рішень у повсякденній практиці надання допомоги ВПО в Україні.

Цифрові технології стають формуючим чинником розуміння реальності - та створення власної індивідуальності особистості. У суспільстві ВПО є однією з найуразливіших соціальних груп у контексті соціальної роботи, що вимагає від фахівців високих професійних компетенцій. Багато в чому це визначено причинами, що підвищують її соціальний виняток. Використання цифрових технологій у роботі визначається характером професійної діяльності, основою якої є соціальні права клієнта чи користувача. З огляду на це виникає спокуса



зайняти відсторонену чи недовірливу позицію щодо технології та підозрювати її в ослабленні фаху. Звертається увага на існування людського чинника у професійній діяльності, де додаток ІКТ інтерпретується як створення нової психосоціальної ситуації, що породжує перетворення та соціальні зміни. Наявність «цифрового розриву» між використанням нових технологій ВПО у своєму повсякденному житті та обмеженими цифровими компетенціями фахівців освітніх закладів, психологічних і соціальних служб сприймається професіоналами як нерівність можливостей, що рішуче впливає на ступінь соціальної інтеграції чи виключення у процесі соціальної інтервенції. Водночас використання цифрових інновацій стає елементом модернізації системи соціального обслуговування населення.

Сучасна практика роботи з ВПО включає широкий спектр цифрових та технологічних опцій, включаючи велику кількість інструментів з доставки послуг клієнтам, наприклад метод онлайн-консультування – сучасної практики європейської психологічної і соціальної роботи. Особам, які борються з депресією, різними видами залежностей, конфліктами в сім'ї та партнерських відносинах, тривогою, розладами харчової поведінки, особистісними та іншими проблемами психічного здоров'я, доступні електронні платформи соціальних і психологічних установ, що транслюють консультаційні послуги клінічних психологів і соціальних працівників із застосуванням онлайн-чату. Наступним поширеним способом роботи з ВПО є гейміфікація. Збільшується кількість випадків застосування гейміфікації як методу інтеграції ігрового простору з реальним соціальним середовищем для вивчення специфічної поведінки переселенців. Системи винагороди та розпізнавання у віртуальній реальності у формі сигналізуючих значків, що позначають позитивну загальноприйнятну поведінку, сприяють її актуалізації у реальному соціальному довіллі. Дослідження показали ефективність ігрофікації в лікуванні депресії [2; 8; 16; 21], токсикоманії та профілактики насильства серед населення. Кібертерапія як форма цифрової роботи з ВПО пропонує індивідуальні та групові

консультаційні послуги клієнтам, використовуючи тривимірний віртуальний світ, в якому клієнти та практики взаємодіють один з одним візуально за допомогою аватарів, а не реальних фотографій або живих зображень.

Дослідники зазначають, що цифрові інновації повинні сприйматися не тільки як продукти та платформи, які систематично зазнають оновлень. Існує необхідність інтеграції цих продуктів в систему освіти, психологічного та соціального обслуговування для досягнення цілей допомоги ВПО. Різні технології можна використовувати іншими методами, котрим раніше не призначалися. Мобільні технології, соціальні мережі, робототехніка, ігри, гейміфікація є інструментами фахівців з інтервенції в соціальні проблеми ВПО, їх зміну та розуміння.

З метою оцінки застосування цифрових технологій у допомозі ВПО було застосовано метод *casestudy* щодо цифрових процесів, що включає описову та аналітичну стратегію. З метою розгляду одночасно унікальності та типовості процесу цифровізації дослідження включало три етапи, кожен з яких вирізняється цілями, завданнями і стратегією збору матеріалів. На першому етапі існувала завдання опису загального контексту використання інформаційно-комунікативних технологій надавачами послуг ВПО. Основними методами збору даних стали метод напівструктурованого експертного інтерв'ю з керівниками та співробітниками із використанням вибірки на основі суб'єктивного судження, а також збір даних із документів та засобів масової інформації. З другого етапу збиралася інформація у кількох організаціях із застосуванням етнографічного методу. Заключний етап містив систематизацію отриманих даних та підготовку матеріалів дослідження. Критеріями відбору організацій стали наявність у цільових клієнтських групах ВПО як споживача психологічної чи соціальної послуги, а також застосування у роботі організації цифрових методів. Вибір експертів здійснювався за такими критеріями: формальний статус (керівники організацій), готовність до спілкування, неупередженість.

Першим етапом обробки якісних (експертних) інтерв'ю сталорозшифрування запису бесіди – створення письмового протоколу. Обробка якісних інтерв'ю являла собою контент-аналіз, що передбачає виділення в аналізованому матеріалі категорій, що групують дані, і приписування частин тексту, що представляють ці категорії, відповідних міток (коротких позначень). Якісний контент-аналіз транскриптів інтерв'ю здійснювався за допомогою словника списку кодів. Список кодів виготовлений та має інструментальний характер. Словник містив п'ять категорій: «включення молоді до цифрової соціальної роботи», «чинники обмежень застосування ІКТ у соціальній роботі», «ризики впровадження ІКТ», «ефективність застосування цифрових методів», «форми цифрової соціальної роботи з ВПО».

З метою поглиблення отриманих результатів у лютому-березні 2025 року нами було проведено чотири фокус-групи із ВПО – споживачами соціально-психологічних послуг віком від 19 до 68 років. Загальна вибірка склала 40 осіб, по 10 у кожній фокус-групі. Основні тематичні блоки питань були присвячені формам цифрової соціальної роботи з ВПО, можливостям та обмеженням застосування інформаційних технологій у психологічній і соціальній допомозі, ступеню включеності ВПОу цифрову соціальну роботу, оцінці ефективності використання інформаційних технологій, ризикам впровадження цифрових технологій у соціальну та психолого-педагогічну роботу. Далі подаємо опис кожного тематичного блоку.

*Форми цифрової соціальної роботи із ВПО.* Ключова форма цифрової соціальної роботи – презентація соціальних послуг з використанням вебсайту, який одночасно функціонує як майданчик для фандрайзингу з підключенням електронної платіжної системи. Веб-платформа сприяє транслюванню прозорості діяльності організації, оскільки відбувається оприлюднення щорічного фінансового звіту про роботу установи. Іншим елементом використання інформаційних технологій у роботі можна назвати онлайн-платформи (Facebook, Instagram тощо). Абсолютно всі досліджувані ВПО мають власні

сторінки у соціальних мережах, які застосовуються для спілкування з клієнтами, залучення волонтерів, публікації інформаційного новинного, репутаційного та освітнього (корисна інформація та ресурси для клієнтів) контенту.

*Обмеження застосування інформаційних технологій у роботі.* Дефіцит кадрів з проєктними компетенціями у сфері цифрової соціальної роботи. Фахівці висловилися про невисокий рівень підготовки ІТ-технологій у рамках системи навчання фахівців. Специфіка діяльності вимагає приділяти основну увагу психологічній та правовій підготовці, оскільки механізми надання соціальних послуг більшою мірою мають очний консультаційний характер: Формування сектору найчастіше відбувається силами молодих активних людей із високим рівнем цифрової грамотності, проте не завжди достатнім для розвитку інноваційних проєктів. Проте недержавний сектор соціального обслуговування через гнучкість організаційної системи має можливість включати до штату співробітників на вимогу своєї проєктної діяльності, у тому числі фахівців сфери інформаційних технологій.

*Обмеження коштів на розробку цифрових сервісів та програмного забезпечення.* У рамках цільової спрямованості статутної діяльності соціально орієнтованих некомерційних організацій особливості фінансового забезпечення характеризуються відсутністю самоокупності та цільовим витрачанням коштів, що часто обмежує розробку та тестування нових цифрових сервісів, які б відповідали цілям та завданням організації. До того ж створення, впровадження та обслуговування інноваційного ІТ-проєкту делегується сторонньою організацією за відповідну, як правило, значну грошову винагороду. З цієї причини, що часто мають значні фінансові ресурси.

*Інфраструктурні обмеження.* У багатьох закладах відсутня виробничо-технологічна база для розвитку цифрової соціально-психологічної та психолого-педагогічної роботи. Крім того, інформаційна недоступність одержувачів соціальних послуг перешкоджає доступу до організацій, які

надають допомогу. Досліджувані організації заявили про відсутність інфраструктурних можливостей (недоступність технічних засобів або їх несучасність, нестабільний інтернет-зв'язок) для транслявання цифрового досвіду.

*Ступінь включеності ВПО до цифрової соціальної та психолого-педагогічної роботи.* У результаті дослідження було виявлено високу схильність до участі ВПО у соціально корисній діяльності через створення та працевлаштування. Основні причини – організаційна гнучкість організацій та найшвидше впровадження інноваційних технологій. ВПО активно включається до цього сектору, оскільки існуючі послуги державної соціальної та психолого-педагогічної допомоги різним цільовим групам жорстко стандартизовані, високобар'єрні і не завжди готові до технологічних інновацій, а великою мірою націлені на очну роботу з отримувачем послуги. Включеність ВПО до цифрової роботи здійснюється у трьох вимірах: творець цифрового проєкту, реалізатор (волонтер, найманий працівник) технологічної інновації та споживач цифрової послуги. Щодо ролі ВПО як реалізатора цифрового проєкту, деякі керівники відзначають падіння волонтерської активності, насамперед пов'язуючи це зі збільшенням кількості робіт, які потребують добровольців.

*Оцінка ефективності цифрової роботи.* Дослідження показало, що система оцінки ефективності цифрової роботи включає використання сервісів для аналізу поведінки користувачів сайтів та додатків, а також постановку суб'єктивної гіпотези на основі кількісних даних, отриманих за допомогою інформаційних сервісів. Найбільш поширена інформаційна платформа для аналізу цифрових даних, що застосовується різними організаціями, – це Google Analytics. Сервіс використовується для оцінки охоплення та конверсії у соціальних мережах. Google Analytics надає інформацію про те, як користувачі знаходять сайт організації та взаємодіють із ним. Уявлення про те, який інформаційний ресурс дає найбільший інтернет-трафік на сайт, дає можливість

просування своєї організації через рекламу на конкретних маркетингових каналах.

Крім того, важливо зрозуміти, як ефективно встановлювати комунікацію з клієнтами, благодійниками та волонтерським рухом, не просто досліджуючи категорії активності користувачів, такі як вираз схвалення – т.зв.*like*, перегляди та пожертвування, а осмислено вивчаючи патерни поведінки, застосовуючи маркетингові технології. Головна складність для сервісних НКО є суб'єктивною інтерпретацією: Google Analytics дозволяє лише зрозуміти, як функціонує система і що необхідно переформатувати в контекстному просуванні. Нині в повному обсязі інформаційні проєкти мають чіткий механізм системи оцінки цифрових даних, здатний інтерпретувати кількісні показали соціальну ефективність діяльності організації.

Доступність ІКТ та соціальних мереж породжує нові потенційні етичні проблеми для фахівців. У ході експертних інтерв'ю фахівці виділили ризик порушення професійних кордонів під час взаємодії з клієнтами. Конфлікти інтересів виникають, коли соціальні працівники отримують запити від нинішніх та колишніх клієнтів із проханням бути «друзями» у соціальних мережах, що сприяє розмиванню кордонів та загрозі конфіденційності клієнтів.

На завершення нами сформульовані рекомендації щодо удосконалення практики застосування цифрових інструментів у роботі з сім'ями внутрішньо переміщених осіб. Вони охоплюють як стратегічні, так і практичні аспекти, з урахуванням поточних викликів, потенціалу цифровізації та специфіки потреб цієї категорії населення (рис. 3.1).

1. Підвищення цифрової компетентності фахівців соціальної сфери та освітньо-психологічного супроводу. Одним із ключових напрямів удосконалення практики є систематичне підвищення кваліфікації соціальних працівників, психологів, педагогів та інших фахівців, які працюють із сім'ями ВПО, у сфері цифрових технологій. Доцільно розробити цільові навчальні програми з акцентом на використання онлайн-платформ, мобільних

застосунків, інструментів візуалізації даних, дистанційного консультування тощо. Особливої уваги потребують навички цифрової етики, конфіденційності та безпеки в цифровому довкіллі. Доцільним буде створення сертифікованих курсів, інтерактивних модулів і тренінгів, доступних у дистанційному форматі, які дозволять фахівцям самостійно планувати навчання, не перериваючи основну діяльність. Також важливо налагодити системи наставництва або «цифрових кураторів» – досвідчених фахівців, які допомагатимуть іншим освоювати нові інструменти.



Рис. 3.1. Рекомендації щодо удосконалення практики застосування цифрових інструментів у роботі з сім'ями ВПО

2. Забезпечення цифрової інклюзії для сімей ВПО. Сім'ї внутрішньо переміщених осіб нерідко мають обмежений доступ до технологій: відсутність комп'ютерів, смартфонів або стабільного інтернету, низький рівень цифрової грамотності, мовні бар'єри тощо. Для подолання цифрової нерівності необхідно: 1) створювати безпечні цифрові хаби (у соціальних центрах, школах, бібліотеках), де ВПО можуть користуватися технікою та отримувати консультації; 2) проводити практичні тренінги для батьків та дітей з основ цифрової безпеки та використання онлайн-сервісів; 3) розробляти та впроваджувати адаптовані мобільні додатки з простим інтерфейсом, доступні на декількох мовах; 4) забезпечити технічну підтримку у вигляді гарячих ліній, чат-ботів чи волонтерських програм допомоги. Особливу увагу варто приділити вразливим категоріям – людям похилого віку, особам з інвалідністю, багатодітним родинам – через індивідуальний підхід до організації цифрової підтримки.

3. Розробка та впровадження єдиної національної платформи для супроводу ВПО. Однією з ефективних рекомендацій є створення багатофункціональної цифрової платформи, яка б об'єднувала в собі різні сервіси для ВПО: реєстрацію, онлайн-консультації, базу даних соціальних послуг, освітні та психологічні ресурси. Така платформа має стати точкою входу до всієї системи допомоги: з можливістю зворотного зв'язку, звернення до фахівців, перегляду статусу заявок тощо. Інтеграція цієї платформи з іншими державними та муніципальними системами (наприклад, «Дія», ЄІССС, платформи закладів освіти) дозволить уникнути дублювання інформації та спростить координацію між органами влади й установами. Важливо, щоб платформа забезпечувала високу ступінь захисту персональних даних і мала зрозумілий інтерфейс.



4. Розвиток цифрових форм міжвідомчої взаємодії. Удосконалення практики потребує тісної взаємодії між установами соціального захисту, освіти, охорони здоров'я, громадськими та волонтерськими організаціями. Це можливо через запровадження електронного документообігу, спільного доступу до даних про потреби сімей ВПО, хмарних систем обліку звернень і маршрутів надання послуг. Використання CRM-систем у соціальній роботі, наприклад, дозволить фіксувати динаміку роботи з кожною родиною, формувати звіти й вчасно реагувати на зміни ситуації. Електронна координація зменшує бюрократичне навантаження та підвищує прозорість дій кожної установи.

5. Активне залучення інноваційних технологій. Поряд із базовими цифровими засобами важливо інтегрувати інноваційні рішення: штучний інтелект, системи автоматичного аналізу запитів, віртуальні помічники, віртуальну та доповнену реальність у психокорекційній та освітній роботі. Наприклад, VR-тренажери можуть використовуватись для зниження тривожності у дітей чи адаптації до нових умов. Чат-боти з елементами AI можуть стати першою лінією підтримки – автоматично надавати відповіді на запитання, допомагати з реєстрацією послуг або перенаправляти до фахівців. Водночас слід уникати повної автоматизації гуманітарного супроводу – ці інструменти мають доповнювати, а не заміняти людське спілкування.

6. Моніторинг та оцінка ефективності цифрових практик. Удосконалення цифрової практики має супроводжуватися системною оцінкою її результативності. Необхідно впроваджувати індикатори якості цифрових послуг: рівень задоволеності клієнтів, своєчасність реагування, частка охоплених родин тощо. Аналітика допоможе визначати успішні практики, виявляти прогалини, адаптувати підходи до конкретних цільових груп. Рекомендується регулярно проводити опитування серед ВПО щодо досвіду користування цифровими сервісами, організовувати зворотний зв'язок, збирати рекомендації самих клієнтів щодо вдосконалення системи.

7. Створення нормативно-правової бази для цифрової роботи з ВПО. На рівні державної політики необхідно створити чіткі нормативні засади для функціонування цифрових інструментів у соціальній сфері. Це включає регулювання обробки персональних даних, ліцензування онлайн-консультацій, стандарти якості надання послуг у дистанційному форматі. Така база дозволить легітимізувати цифрову взаємодію, підвищить довіру до онлайн-послуг і убезпечить як клієнтів, так і фахівців.

Таким чином, удосконалення практики застосування цифрових технологій у роботі з сім'ями ВПО має здійснюватися системно: через розвиток людського капіталу, технічної інфраструктури, інституційної взаємодії та нормативної бази. За умов динамічних соціальних змін цифрові інструменти можуть стати не лише допоміжним засобом, а й каталізатором глибокої трансформації системи підтримки внутрішньо переміщених осіб.

### **Висновки до розділу 3**

Вплив цифрових технологій та інструментів на інститути соціальної та психолого-педагогічної роботи торкається різних аспектів професій. Учені відзначають як позитивний ефект застосування цифрових технологій у роботі з ВПО, так і негативний характер цифровізації, пов'язані з появою різних соціальних ризиків. Емпіричне дослідження продемонструвало низку обмежень застосування цифрових технологій допомоги ВПО. Результати дослідження показали високий рівень включеності ВПО до цифрової роботи. В існуючих умовах необхідна міжсекторна і міжнаукова взаємодія, залучення сфери соціального підприємництва до участі в розробці цифрових соціальних проєктів, створення освітніх платформ і курсів для співробітників соціальних та психолого-педагогічних організацій, взаємодія з ІТ-фахівцями (семінари,

конференції, форуми) з метою впровадження сучасних цифрових технологій у соціальну та психолого-педагогічну сферу.

Нами виявлено основні обмеження застосування цифрових технологій у роботі з ВПО: нестача кадрів із проєктними компетенціями у сфері цифрової роботи, інфраструктурні обмеження, відсутність коштів на розробку цифрових сервісів та програмного забезпечення. Тож ключовими завданнями успішного впровадження цифрових технологій у допомозі сім'ям ВПО є необхідність міжнаукової та міжсекторної взаємодії, залучення сфери соціального підприємництва до участі у розробці цифрових соціальних проєктів щодо роботи з ВПО, організація професійної підготовки фахівців соціальної та психолого-педагогічної сфери щодо вдалої реалізації технологічних інновацій.

## ВИСНОВКИ

1. Цифрові технології поступово стають невід'ємною складовою сучасної системи надання соціальних та психолого-педагогічних послуг, особливо у контексті допомоги сім'ям внутрішньо переміщених осіб. За умов вимушеного переселення, обмеженого доступу до традиційних сервісів і частих змін місця проживання, цифрові інструменти забезпечують гнучкість, мобільність і безперервність підтримки. Онлайн-консультації, мобільні застосунки, чат-боти та віртуальні групи підтримки дозволяють надавати допомогу незалежно від місцезнаходження клієнтів, охоплюючи навіть найвіддаленіші регіони. Такі формати значно підвищують оперативність реагування на індивідуальні потреби сімей ВПО. Особливо важливою є роль цифрових технологій у сфері психологічної підтримки. Використання спеціалізованих платформ для моніторингу психоемоційного стану, онлайн-анкет і тестів дозволяє своєчасно виявляти ознаки стресу, тривоги або емоційного виснаження. Віртуальні групи підтримки допомагають долати соціальну ізоляцію, сприяють відчуттю приналежності та взаєморозуміння серед осіб, які пережили подібний досвід. Разом із цим цифрові інструменти дозволяють фахівцям створювати та постійно оновлювати індивідуальні плани допомоги, базуючись на актуальних потребах клієнтів.

2. Цифровізація також відкриває нові можливості в сфері освіти, особливо для дітей із сімей ВПО. Завдяки онлайн-ресурсам та платформам дистанційного навчання діти можуть продовжувати навчання незалежно від умов проживання. Віртуальні освітні середовища сприяють адаптації до нових шкільних колективів, а інтеграція гейміфікованих елементів підвищує рівень залучення та мотивації учнів. Освітні онлайн-курси й вебінари є корисними і для самих соціальних працівників та педагогів, які отримують змогу підвищувати

кваліфікацію без відриву від роботи. Водночас впровадження цифрових рішень супроводжується низкою викликів. Однією з основних перешкод є недостатній рівень цифрової грамотності як серед клієнтів, так і серед фахівців. Частина внутрішньо переміщених осіб, зокрема літні люди чи особи з обмеженими можливостями, не мають навичок або доступу до цифрових технологій. Це ускладнює комунікацію з фахівцями, обмежує можливість отримання послуг онлайн та посилює соціальну ізоляцію. Так само деякі фахівці, особливо ті, хто отримував освіту до активного впровадження ІКТ, не завжди орієнтуються в широкому спектрі сучасних технологічних рішень. Крім того, важливо враховувати інфраструктурні обмеження, такі як відсутність стабільного інтернет-зв'язку в окремих регіонах або брак технічного забезпечення у клієнтів. Питання безпеки й конфіденційності даних також залишаються актуальними, адже соціальна робота часто передбачає обробку чутливої персональної інформації. Використання цифрових платформ вимагає дотримання високих стандартів захисту даних, що потребує відповідної технічної бази та нормативного регулювання.

3. Для ефективної цифровізації соціальної та психолого-педагогічної допомоги необхідна інституційна підтримка. Це передбачає створення централізованих платформ, розвиток міжвідомчої взаємодії, впровадження системи підготовки та підвищення кваліфікації фахівців із акцентом на цифрові компетентності. Успішна реалізація цифрових практик також потребує створення спеціальних інформаційних продуктів, адаптованих під потреби ВПО-сімей, а також залучення до процесу громадських організацій і міжнародних партнерів. Іноземний досвід доводить ефективність цифрових інновацій у кризових умовах, однак адаптація таких рішень до українського контексту потребує ґрунтовного аналізу. Важливим напрямом розвитку є створення спільнот практики, які функціонують у цифровому середовищі, сприяючи обміну досвідом, постійному професійному розвитку та взаємопідтримці фахівців. Актуальним також є розвиток мікронавчання як

формату, що дозволяє соціальним працівникам швидко отримувати прикладні знання та навички без тривалого відриву від роботи. Таким чином, цифрові технології відкривають нові горизонти для модернізації системи допомоги ВПО. Їх ефективне використання здатне значно підвищити доступність, швидкість реагування та якість соціальних і психолого-педагогічних послуг. Водночас успішна інтеграція цифрових рішень потребує комплексного підходу, що взаємопоєднує розвиток цифрової грамотності, удосконалення інфраструктури, дотримання етичних стандартів та дотримання інформаційної безпеки.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Александров К. О. Технології соціальної роботи з сім'ями внутрішньо переміщених осіб. Дніпро, 2023. 124 с.
2. Біскуп М., Волинець Н. Психологічні заходи підвищення стресостійкості внутрішньо переміщених осіб. *Grail of Science*. 2024. С. 88–95.
3. Брецько І. І., Щербан Т., Ямчук Т. Ю. Сучасні технології психологічної допомоги внутрішньо переміщеним особам. *Науковий вісник Мукачівського державного університету*. Серія «Педагогіка та психологія». 2023. Т. 9, № 4. С. 112–119.
4. Васянович Г., Логвиненко В. Використання інтерактивних методів навчання в процесі підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи. *Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання в підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми*. 2023. Т 68. С. 85-93.
5. Гавриш О. Г. Діджиталізація в соціальній роботі – потреби та виклики спеціалістів з соціальної роботи в Німеччині. *Технології електронного навчання*. 2021. Т. 5. С. 79–83.
6. Галієва О. М., Кудінова М. С., Павленко А. І. Соціальна та соціально-психологічна робота з внутрішньо переміщеними особами. *Стратегічні орієнтири освіти та реабілітації в умовах воєнного стану: Зб. наук праць*. 2023. С. 447–449.
7. Горбенко В. О. Особливості соціальної підтримки внутрішньо переміщених осіб. *Збірка наукових праць факультету соціальної та психологічної освіти УДПУ*. 2023. С. 112–118.
8. Грень Л. М., Чеботарьов М. К. Адаптація внутрішньо переміщених осіб. Інформаційні технології. *Наука, техніка, технологія, освіта, здоров'я*. 2024. С. 1122.

9. Григоренко І. С. Дистанційні форми соціально-психологічної допомоги сім'ям внутрішньо переміщених осіб. Київ, 2023. 196 с.
10. Гузенюк Є. С. Адаптація внутрішньо переміщених осіб в Україні в умовах воєнного стану. Кропивницький, 2023. 144 с.
11. Даниленко Г. М., Ісакова М. Ю. Динаміка психологічного стану внутрішньо переміщених дітей шкільного віку та підлітків. Харків: ХДМУ, 2024. 153 с.
12. Каркач А., Семигіна Т. Цифрові компетентності соціальних працівників як передумова готовності до навчання літніх людей Traectoria Nauki - Path of Science. 2021. Vol. 7. No 5 .С 505-518.
13. Катрич В. М., Шапошникова І. В. Світовий досвід технологій соціальної роботи з інвалідами збройних сил та перспективи його реалізації в Україні. *Проблеми сучасних трансформацій*. Серія: економіка та управління. 2024. С. 7–15.
14. Ковальчик С. Психологічний супровід та підтримка внутрішньо переміщених осіб з метою пошуку внутрішнього ресурсу. Львів: ЛДУВС. 2024. 62 с.
15. Ковальчук О. В. Використання цифрових технологій у соціальній роботі з сім'ями внутрішньо переміщених осіб. *Вісник КНУ імені Тараса Шевченка*. Соціальна робота. 2022. № 3(5). С. 45–50.
16. Ковальчук О. В. Інноваційні підходи до надання соціальних послуг в умовах цифровізації. *Соціальні технології*. 2019. № 82. С. 134–140.
17. Ковбаса Л., Петровська К. В. Соціальна робота з внутрішньо переміщеними особами. *Соціально-освітні домінанти підготовки фахівців*. 2023. С. 201–207.
18. Ландік К., Фуштей О. Проблеми адаптації внутрішньо переміщених осіб в умовах воєнного часу. *Наукові записки ВДПУ*. Серія: Педагогіка і психологія. 2024. Вип. 78. С. 47–51.



19. Логвиненко В.М., Грицанюк В.В. Цифрова трансформація суспільства та інформаційно-комунікаційні технології в професійній діяльності фахівців соціальної роботи: сучасні виклики. *Науковий часопис національного педагогічного університету ім. М.П. Драгоманова*. Серія 5. Педагогічні науки: реалії та перспективи. 2022. Вип. 87. С. 53-57.

20. Макар М. М., Шапошникова І. В. Інноваційні соціальні технології у роботі з учасниками бойових дій. *Проблеми сучасних трансформацій*. Серія: педагогіка та психологія. 2024. С. 3–9.

21. Міхановська Н. Г., Даниленко Г. М. Психоемоційний стан дітей ВПО. *Медична психологія*. 2023. № 4. С. 30–38.

22. Михеєва О., Середа В. Сучасні українські ВПО. Причини, стратегії переселення, проблеми адаптації. Хмельницький: ХНУ, 2022. 94 с.

23. Огнева О. О. Психологічна самодопомога в контексті війни. Київ: Університет «КРОК». 2024. С. 78–85.

24. Петренко С. Інформаційно-цифрові технології соціально-психологічної підтримки у віддаленому доступі. *Соціальна робота та соціальна освіта*. 2023. № 2(11). С. 125–131.

25. Попова А. С. Цифрові технології в соціальній роботі. Львів, 2023. 128 с.

26. Савич І. Соціальна робота з ВПО в Україні. Чернівці: Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича. 2023. 96 с.

27. Фуштей О. Проблеми адаптації ВПО в умовах воєнного часу. *Наукові записки ВДПУ*. Серія: Педагогіка і психологія. 2024. Вип. 78. С. 47–51.

28. Цюприк А.Я. Формування інтегральної компетентності соціального працівника в умовах цифрового суспільства. Публічне управління та соціальна робота. 2023. № 2. С. 64-68.

29. Якимчук І. ВПО і цифровізація: візії сьогодення. Дрогобич, 2023. 74 с.

30. Castells M. *The Rise of the Network Society*. Blackwell. 2009. URL: <https://memotef.web.uniroma1.it/sites/default/files>.

31. Healy K. Doing Critical Social Work: Transforming Practices for Social Justice. Australian Social Work. 2020. URL: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/0312407X.2018.1521305>.
32. Jones, L., Walters, R. Designing Microlearning Instruction for Professional Development Through a Competency Based Approach. TechTrends. 2020. URL: <https://link.springer.com/article/10.1007/s11528-019-00449-4#Abs1>
33. Mishna, F., Milne, E. An International Study Examining Social Workers' Use of Information and Communication Technology. The British Journal of Social Work. URL: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8083293/> 2021.
34. Van Dijk J. The Network Society. Sage. Journal of media and communication research. 2012. URL: [https://www.researchgate.net/publication/298428268\\_Jan\\_Van\\_Dijk\\_The\\_Network\\_Society\\_London\\_Sage\\_Publications\\_2012#fullTextFileContent](https://www.researchgate.net/publication/298428268_Jan_Van_Dijk_The_Network_Society_London_Sage_Publications_2012#fullTextFileContent).
35. Wenger, E., Trayner, B.. Introduction to communities of practice: A brief overview of the concept and its uses. 2015. URL: <https://www.wenger-trayner.com/introduction-to-communities-of-practice>.