

Міністерство освіти і науки України
Західноукраїнський національний університет
Факультет соціально - гуманітарний
Кафедра психології та соціальної роботи

ІННОВАЦІЙНІ ПІДХОДИ ДО СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З МОЛОДДЮ В
УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ СУСПІЛЬСТВА

Спеціальність 231 Соціальна робота

Виконала студентка
групи СРм-21
Лащук М.М.

підпис

Науковий керівник:
к.е.н., доцент
Миколіук С.М

підпис

Кваліфікаційну роботу
допущено до захисту
«__» _____ 20__ р.
Завідувачкафедри

підпис

Тернопіль – 2025

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ПІДХОДІВ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ З МОЛОДДЮ	6
1.1. Категорійно-понятійний апарат дослідження цифровізації та соціальної роботи з молоддю	6
1.2. Аналіз наукових підходів до вивчення інновацій у соціальній роботі	11
1.3. Соціально-психологічні особливості сучасної молоді в умовах цифрових трансформацій	17
Висновки до розділу 1	21
РОЗДІЛ 2. ІННОВАЦІЙНІ ФОРМИ ТА МЕТОДИ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З МОЛОДДЮ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ.....	24
2.1. Цифрові платформи та онлайн-сервіси у практиці соціальної роботи	24
2.2. Методика використання соціальних мереж, чат-ботів і мобільних застосунків у роботі з молоддю	26
2.3. Ризики та етичні виклики цифрової взаємодії в соціальній роботі	30
Висновки до розділу 2	33
РОЗДІЛ 3. ПРАКТИЧНА РЕАЛІЗАЦІЯ ІННОВАЦІЙНИХ ПІДХОДІВ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ З МОЛОДДЮ	35
3.1. Досвід упровадження цифрових інструментів у соціальну роботу з молоддю: вітчизняні та зарубіжні практики	35
3.2. Вивчення потреб і очікувань молоді в цифровому форматі соціальної підтримки	39
3.3. Пропозиції щодо удосконалення цифрових підходів у соціальній роботі з молоддю	46
Висновки до розділу 3	49
ВИСНОВКИ	51
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	53
ДОДАТКИ.....	58

ВСТУП

Актуальність теми. У сучасному світі цифрові технології виступають одним із ключових чинників трансформації всіх сфер суспільного життя, включаючи соціальну роботу. Активне впровадження цифрових інструментів і платформ створює нові можливості для надання соціальних послуг, водночас ставлячи нові вимоги до професійної підготовки фахівців соціальної сфери. Особливої актуальності ця проблема набуває у роботі з молоддю, яка є найбільш динамічною соціальною групою, що швидко адаптується до цифрових змін і очікує від соціальних служб більш гнучких та інноваційних форм взаємодії.

Молодь не лише активно користується цифровими сервісами, а й стає творцем контенту, ініціатором соціальних змін у цифровому середовищі. Це потребує від фахівців соціальної роботи перегляду традиційних моделей комунікації, підтримки й супроводу. Усе більшої значущості набувають цифрові навички, вміння працювати з віртуальними спільнотами, застосовувати соціальні мережі, мобільні додатки, чат-боти й онлайн-консультування як інструменти соціальної роботи. З'являються нові напрями, такі як «дистанційний кейс-менеджмент» чи «цифрове наставництво».

У цьому контексті виникає потреба перегляду традиційних підходів до організації соціальної роботи з молоддю. Це стосується не лише технологічного забезпечення, а й розробки нових методик, здатних забезпечити ефективну цифрову комунікацію, дотримання етичних норм у віртуальному просторі, а також врахування ризиків, пов'язаних із цифровою нерівністю, онлайн-залежністю та інформаційною безпекою. Змінюється й сам запит молоді на соціальні послуги – зростає очікування персоналізованої, оперативної, конфіденційної допомоги у зручному цифровому форматі.

Дослідники зараз звертають увагу на важливість інтеграції цифрових технологій у соціальну сферу. Так, О. Білецький досліджує виклики та перспективи цифровізації соціальної роботи, зокрема у сфері комунікацій і

збирання даних про клієнтів[5]. В. Логвиненко та В. Грицанюк акцентують увагу на потребі адаптації фахової підготовки до умов цифрової трансформації суспільства[21]. Своєю чергою, І. Ясточкіна наголошує на важливості інноваційних соціальних технологій у роботі з молоддю, включаючи гейміфікацію, мобільні сервіси та соціальні платформи [40]. Ж. Петрочко аналізує ефективність використання чат-ботів як інструменту супроводу вразливих сімей[29].

Обрана тема є актуальною тому, що цифрова трансформація є незворотним процесом, що охоплює всі сфери життя молоді, включаючи освіту, дозвілля, комунікацію та отримання соціальної підтримки. Соціальна робота має відповідати цим змінам, залишаючись ефективною та доступною. Вибір теми дослідження продиктований прагненням поглибити розуміння того, як цифрові інструменти можуть сприяти більш результативній роботі з молоддю, допомагати адаптувати соціальні сервіси до нових викликів і підвищувати рівень соціального залучення. Саме це обумовлює наукову та практичну значущість дослідження інтеграції цифрових технологій у соціальну роботу з молодим поколінням.

Об'єктом дослідження є процес соціальної роботи з молоддю в умовах цифрової трансформації суспільства.

Предмет дослідження: інноваційні підходи, форми та методи соціальної роботи з молоддю, що реалізуються з використанням цифрових технологій, онлайн-платформ і комунікаційних інструментів.

Мета дослідження: теоретично обґрунтувати та практично розкрити інноваційні підходи до соціальної роботи з молоддю в умовах цифровізації суспільства, визначити ефективні напрями використання цифрових технологій для підвищення якості соціальної підтримки, комунікації та залучення молоді.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати теоретичні підходи до розуміння сутності цифровізації суспільства та її впливу на соціальну роботу з молоддю;

2. Уточнити категорійно-понятійний апарат дослідження, зокрема поняття «інновації в соціальній роботі», «цифрові технології», «соціальна підтримка молоді в онлайн-просторі»;

3. Дослідити інноваційні форми, методи й технології соціальної роботи з молоддю, що базуються на використанні цифрових платформ, мобільних застосунків та соціальних мереж;

4. Висвітлити практичний досвід упровадження цифрових інструментів у соціальну роботу з молоддю у вітчизняному та зарубіжному контекстах;

5. Розробити пропозиції та рекомендації щодо вдосконалення цифрових підходів у соціальній роботі з молоддю, з урахуванням етичних викликів і ризиків цифрової взаємодії.

Методи дослідження: теоретичний аналіз наукових джерел, порівняльний аналіз, систематизація, узагальнення, експертні інтерв'ю.

Наукова новизна дослідження визначається обґрунтуванням ефективності інноваційних цифрових підходів у соціальній роботі з молоддю та систематизацією цифрових практик, які можуть бути інтегровані в діяльність соціальних служб.

Практична значимість дослідження проявляється у можливості застосування його результатів у роботі соціальних працівників, педагогів, співробітників молодіжних центрів та неурядових організацій. Розроблені рекомендації можуть бути впроваджені як у системі формальної освіти, так і в рамках неформальних ініціатив.

Структура роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальна кількість сторінок у роботі - 61, кількість використаних джерел – 43позиції, таблиць –5, рисунків – 6.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ПІДХОДІВ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ З МОЛОДДЮ

1.1. Категорійно-понятійний апарат дослідження цифровізації та соціальної роботи з молоддю

У сучасному суспільстві цифровізація стала невід'ємною складовою багатьох сфер життя, зокрема й соціальної роботи з молоддю. Інформаційні технології трансформують способи взаємодії соціальних працівників із клієнтами, відкриваючи нові можливості для надання послуг та підтримки. У цьому контексті виникає потреба в чіткому визначенні та аналізі ключових понять, що стосуються цифровізації та соціальної роботи з молоддю. Розуміння категорійно-понятійного апарату є основою для ефективного впровадження інноваційних підходів у цій сфері.

Поняття «соціальна робота з молоддю» включає здійснення різних заходів, метою яких є підтримка, розвиток і соціалізація молодих людей у різних соціальних контекстах. За словами І. Білецької, соціальна робота з молоддю передбачає системне врахування соціально-педагогічних чинників, які безпосередньо впливають на процес адаптації та інтеграції студентської молоді у соціальне середовище [4, с. 112]. Важливим аспектом є формування у молоді ціннісних орієнтацій, які визначають їх поведінку та життєві пріоритети. Окрім цього, соціальна робота стимулює розвиток соціальних навичок, необхідних для ефективної взаємодії з різними соціальними групами. Значна увага приділяється підтримці молоді в процесі адаптації до нових умов, що включає як освітній, так і побутовий аспекти. Завдяки цьому соціальні працівники сприяють формуванню позитивної самооцінки та активної громадянської позиції. Отже, соціальна робота з молоддю є комплексним процесом, що охоплює різні рівні впливу на особистість і її соціальне середовище.

Цифровізація, як процес активного впровадження цифрових технологій у всі сфери життєдіяльності, суттєво змінює підходи у соціальній роботі. О.

Білецький підкреслює, що інтеграція цифрових інструментів створює умови для надання соціальних послуг, зокрема через онлайн-консультації, відеозв'язок, мобільні додатки та інші інноваційні платформи [5]. Це дозволяє значно розширити доступ до підтримки, особливо для молоді, яка проживає у віддалених або соціально незахищених регіонах. Впровадження цифрових технологій підвищує оперативність реагування соціальних працівників на потреби клієнтів. Водночас це вимагає від фахівців нових компетентностей у сфері інформаційних технологій та комунікації. Окрім технічних аспектів, важливим є збереження людського підходу в цифровому просторі, аби підтримка залишалася персоналізованою і ефективною. Таким чином, цифровізація трансформує соціальну роботу, роблячи її більш гнучкою і доступною.

Інформаційний простір виступає як особливе середовище, в якому відбувається обмін та накопичення знань, ставши важливою складовою сучасної соціальної роботи з молоддю. В. Бочелюк звертає увагу на те, що діджиталізація формує нові умови для когнітивного розвитку молодих людей, змінюючи способи сприйняття, обробки та інтерпретації інформації [6, с. 85]. У зв'язку з цим соціальні працівники повинні адаптувати свої методики комунікації, щоб ефективно взаємодіяти з молоддю у цифровому середовищі. Важливим є розуміння особливостей інформаційного впливу на свідомість і поведінку молодих людей. Це також передбачає розвиток у них критичного мислення та медіаграмотності, які є необхідними для безпечної і свідомої навігації в інформаційному просторі. Сучасна соціальна робота має враховувати зміни у способах комунікації, що виникають під впливом технологій. Отже, інформаційний простір створює нові виклики й можливості для розвитку молоді і професійної діяльності соціальних працівників.

У контексті цифровізації соціальна робота з молоддю зіштовхується з рядом етичних викликів, пов'язаних із захистом даних та конфіденційністю інформації. О. Білецький наголошує на необхідності забезпечення безпеки особистих даних клієнтів, адже використання цифрових інструментів підвищує

ризика їхньої компрометації [5]. Соціальні працівники повинні дотримуватися високих етичних стандартів, що передбачають як захист приватної інформації, так і інформовану згоду клієнтів. Підвищення цифрової грамотності є обов'язковим елементом професійного розвитку фахівців у цій сфері. Також важливо створювати чіткі протоколи роботи з цифровими платформами, що регламентують правила взаємодії і збереження даних. Водночас зростає роль навчання молоді принципам безпечного використання цифрових ресурсів. Етичний аспект цифрової соціальної роботи стає ключовим для підтримання довіри між клієнтами та фахівцями.

Інноваційні підходи у соціальній роботі з молоддю передбачають активне застосування інтерактивних методів навчання, що орієнтовані на формування професійних компетентностей майбутніх працівників соціальної сфери. Г. Васянович і В. Логвиненко відзначають, що інтерактивні методи дозволяють ефективно залучати студентів до процесу навчання, стимулюючи їхню активність, критичне мислення та командну взаємодію [9, с. 88]. Такі методики формують у майбутніх фахівців не лише теоретичні знання, але й допомагає адаптувати студентів до вимог соціальної роботи. Використання інтерактивних технологій допомагає адаптувати навчальний процес до вимог цифрової доби та соціальних змін. Це також сприяє кращому засвоєнню матеріалу і розвитку креативності у студентів. Підготовка майбутніх соціальних працівників із застосуванням інноваційних методів відкриває нові горизонти для застосування сучасних технологій в соціальній роботі. Завдяки цьому соціальна робота стає більш сучасною, динамічною і ефективною.

Цифрова трансформація сучасного суспільства безпосередньо впливає на професійну діяльність соціальних працівників, які змушені опановувати нові технології та адаптувати свої методи роботи. В. Логвиненко та В. Грицанюк наголошують, що інформаційно-комунікаційні технології відкривають широкий спектр можливостей для надання якісних соціальних послуг, роблячи їх більш доступними та оперативними [21, с. 55]. Водночас це накладає додаткові вимоги на фахівців щодо постійного оновлення знань та

удосконалення цифрових навичок. Освоєння сучасних цифрових інструментів є необхідною умовою ефективної соціальної роботи в нових реаліях. Зміни в професійній діяльності вимагають формування компетентностей у сфері електронного документообігу, дистанційного консультування та аналізу даних. Крім того, цифровізація стимулює розвиток дистанційних форм соціальної підтримки, що є особливо актуальним в умовах пандемій та криз. Отже, цифрова трансформація визначає нові перспективи і виклики для професії соціального працівника.

Соціальні інновації є одним із напрямів соціальних послуг, оскільки вони пропонують нові підходи до розв'язання складних соціальних проблем. Інновації включають застосування новітніх технологій, методик і моделей роботи, які підвищують якість соціального обслуговування. Вони сприяють підвищенню рівня соціальної інтеграції молодих людей та формуванню умов для їхнього сталого розвитку. Соціальні інновації допомагають подолати традиційні бар'єри у доступі до послуг і створюють умови для більшої участі молоді у житті громади. Таким чином, розвиток соціальних інновацій є важливою складовою модернізації соціальної роботи [38, с.221].

Підготовка фахівців для соціальної роботи в громаді вимагає постійного оновлення змісту освіти з урахуванням сучасних викликів і тенденцій. О. Вакуленко та Н. Романова зазначають, що освітні програми повинні передбачати освоєння інноваційних методів, технологій і практик, які дозволяють ефективно реагувати на потреби різних соціальних груп, зокрема молоді [8, с. 139]. Це допомагає покращити якість соціальних послуг і розширити можливості фахівців для роботи в різних соціальних контекстах. Важливо також розвивати у студентів здатність до критичного мислення, аналітики та прийняття рішень в умовах невизначеності. Освітній процес має бути орієнтований на формування професійних компетентностей, адаптованих до цифрової доби та викликів часу. Включення практичних кейсів і стажувань у громадах дозволяє краще підготувати майбутніх соціальних працівників до

реальної діяльності. Отже, сучасна підготовка кадрів у соціальній сфері є комплексною і спрямована на забезпечення високої якості соціальної роботи.

Для більш глибокого розуміння впливу цифровізації на соціальну роботу з молоддю важливо звернутися до наукових джерел, що розкривають дану проблематику. У таблиці 1.1 представлено узагальнення ключових досліджень, які висвітлюють різні аспекти цифрової трансформації та її впливу на молодіжне середовище. Це дозволяє простежити основні наукові підходи та визначити напрями подальшого дослідження.

Таблиця 1.1.

Порівняння досліджень з теми цифровізації та соціальної роботи з
молодю

Автор(и)	Тема дослідження	Основні положення
І. О. Білецька	Соціально-педагогічні чинники соціалізації студентської молоді	Визначення соціально-педагогічних чинників, що впливають на соціалізацію молоді [4, с. 112]
О. П. Білецький	Інтеграція цифрових технологій у соціальну роботу	Аналіз можливостей та викликів цифровізації соціальних послуг [5]
В. Бочелюк	Діджиталізація як фактор формування когнітивної сфери	Вплив цифрового середовища на когнітивний розвиток молоді [6, с. 85]
Г. Васянович, В. Логвиненко	Використання інтерактивних методів навчання в підготовці фахівців із соціальної роботи	Значення інтерактивних методів у підготовці соціальних працівників [9, с. 88]
В. М. Логвиненко, В. В. Грицанюк	Цифрова трансформація суспільства та інформаційно-комунікаційні технології в професійній діяльності фахівців соціальної роботи	Роль ІКТ у професійній діяльності соціальних працівників [21, с. 55]
О. Вакуленко, Н. Романова	Підготовка фахівців до соціальної роботи в громаді: нові виклики та перспективи	Необхідність освоєння інноваційних методів у підготовці фахівців [8, с. 139]

Отже, узагальнюючи вище сказане, цифровізація суттєво трансформує соціальну роботу з молоддю, відкриваючи нові можливості та виклики. Чітке розуміння категорійно-понятійного апарату, що включає поняття соціальної роботи, цифровізації, інформаційного простору та соціальних інновацій, є необхідним для ефективного впровадження інноваційних підходів. Дослідження провідних науковців у цій сфері підкреслюють важливість інтеграції цифрових технологій, покращення цифрової грамотності працівників соціальної сфери та дотримання етичних стандартів. Таким чином, формування сучасної моделі соціальної роботи з молоддю в умовах цифровізації вимагає комплексного підходу, що поєднує теоретичні знання та практичні навички.

1.2. Аналіз наукових підходів до вивчення інновацій у соціальній роботі

Інновації у соціальній роботі є ключовим чинником підвищення ефективності соціальних послуг та адаптації до сучасних викликів суспільства. Науковці приділяють значну увагу дослідженню різноманітних підходів до впровадження інновацій у цій сфері, що дозволяє розширити інструментарій соціальних працівників та підвищити якість надання допомоги. У цьому підрозділі розглянуто основні наукові підходи до вивчення інновацій у соціальній роботі, проаналізовано їхні особливості та внесок окремих дослідників у розвиток цієї тематики.

О. Андрієвська розглядає соціальну роботу з молоддю як один із ключових чинників розвитку громадянського суспільства, що зумовлює потребу в інноваційних підходах [1, с. 19]. Дослідниця наголошує на важливості модернізації методів соціальної роботи відповідно до змін у суспільстві та зростаючих потреб молоді. Застосування новітніх технологій розглядається як необхідність для досягнення ефективної комунікації між соціальними працівниками та молодими людьми. Інноваційні підходи сприяють формуванню активної громадянської позиції у молоді, що є основою

демократичного розвитку. Особлива увага приділяється створенню умов для самореалізації та підвищення рівня соціальної відповідальності молодих людей. Соціальні працівники мають бути гнучкими та відкритими до змін, що дозволить їм ефективніше реалізовувати свої професійні завдання. Таким чином, інновації в соціальній роботі є не лише засобом оновлення, а й способом наближення молоді до активної участі в житті суспільства.

У своєму дослідженні Е. Баразгова акцентує увагу на тому, що в умовах кризових ситуацій соціальна робота з молоддю потребує особливого підходу, орієнтованого на психологічну підтримку [2, с. 45]. Вона підкреслює, що традиційні методи часто не відповідають сучасним потребам, для цього необхідно впроваджувати інноваційні рішення. До таких рішень належать методики, що дозволяють ефективно працювати з молодими людьми, які переживають кризу чи перебувають у складних життєвих обставинах. Дослідниця вважає, що інноваційні технології, особливо ті, які базуються на інтерактивних та цифрових засобах, можуть значно покращити ефективність допомоги. Це сприяє не лише подоланню кризових станів, але й загальному підвищенню адаптивності молоді до змін. Соціальна робота в умовах нестабільності вимагає від фахівців високого рівня професійної гнучкості та готовності до оновлення практик.

Т. Барановська зосереджується на впливі цифрових технологій на соціалізаційні процеси та психічне здоров'я молоді, вказуючи на подвійний характер цього впливу [3, с. 50]. З одного боку, сучасні технології надають нові можливості для комунікації, самовираження та доступу до інформації. З іншого боку, вони можуть призводити до ізоляції, тривожності та зниження якості міжособистісної взаємодії. Дослідниця підкреслює важливість грамотного застосування сучасних технологій у соціальній роботі з молоддю. Інноваційні підходи мають враховувати як позитивні, так і негативні моменти цифрових технологій. Соціальні працівники повинні мати належний рівень цифрової грамотності та бути здатними адаптувати інноваційні методи до потреб молоді.

Тільки за таких умов можливо забезпечити ефективну соціалізацію й водночас зберегти психічне здоров'я молодих людей.

У своїй монографії І. Білецька висвітлює соціально-педагогічні чинники, що впливають на процес соціалізації студентської молоді, наголошуючи на потребі інтеграції інноваційних методик в освітнє середовище [4, с. 284]. Вона підкреслює, що використання інновацій у навчальному процесі дозволяє формувати у студентів здатність до критичного мислення та соціальної відповідальності. Такий підхід сприяє не лише розвитку особистості, а й створенню активного громадянина. Інновації допомагають краще зрозуміти потреби молоді та надати їм відповідні засоби для самореалізації. Освітній процес повинен бути динамічним і відкритим до нових технологій та методик. Застосування сучасних інструментів у соціальній роботі зі студентською молоддю підвищує рівень залучення та мотивації. Таким чином, інноваційні підходи в освітньому контексті стають ключем до формування активної соціально орієнтованої особистості.

На думку О. Білецького процес інтеграції цифрових технологій у сферу соціальної роботи, вказуючи як на її потенційні переваги, так і на супутні труднощі [5]. Він зазначає, що цифровізація може підвищити ефективність надання соціальних послуг, зокрема для найбільш вразливих груп населення. Однак, впровадження таких технологій потребує від соціальних працівників нових знань та навичок. Зростає потреба у спеціальній підготовці кадрів, здатних працювати з цифровими платформами та онлайн-сервісами. Білецький також акцентує на ризиках, пов'язаних із цифровою нерівністю, що може посилити соціальну вразливість окремих груп молоді. Попри це, діджиталізація відкриває широкі можливості для модернізації соціальної сфери. Інновації у вигляді цифрових технологій стають невід'ємним елементом сучасної професійної діяльності у соціальній сфері.

В. Бочелюк розглядає діджиталізацію як вагомий чинник, що впливає на когнітивну сферу особистості, зокрема на процеси мислення, сприйняття та поведінки. Він наголошує, що цифрові технології не лише змінюють спосіб

отримання інформації, але й трансформують саму структуру пізнавальної діяльності. Це має враховуватися при розробці програм соціальної підтримки, особливо для молоді, яка зростає в умовах інформаційного перенасичення. В. Бочелюк підкреслює важливість використання інноваційних методик, які б сприяли розвитку критичного мислення та інформаційної гігієни. Соціальні працівники повинні мати глибоке розуміння впливу цифрових медіа на психіку клієнтів. Успішна інноваційна діяльність у соціальній сфері залежить від здатності інтегрувати знання про когнітивні зміни у практичну роботу. Тому цифрова трансформація соціальної роботи вимагає не лише технічної підготовки, а й когнітивно-психологічної обізнаності[6, с.81].

У своїй роботі О. Буковська звертає увагу на те, що інноваційні підходи у соціальній роботі повинні мати просоціальну спрямованість і сприяти розвитку емпатійного мислення та соціальної відповідальності. Вона вважає, що соціальна робота не може бути ефективною без формування в клієнтів позитивних соціальних установок. Інновації в цій сфері мають включати інтерактивні практики, що орієнтовані на міжособистісну взаємодію, співпереживання та моральний розвиток. Важливим завданням соціального працівника є створення умов для внутрішньої мотивації клієнта до змін і соціальної інтеграції. Новітні методики, які поєднують елементи психології, педагогіки та технологій, сприяють цілісному розвитку особистості. Такі підходи особливо важливі у роботі з молоддю, яка знаходиться у процесі формування цінностей та життєвих орієнтирів. Тому інновації виступають дієвим інструментом підтримки просоціальної поведінки та соціального залучення[7, с. 120].

Дослідження проблеми, пов'язані з цифровою залежністю, яка стає дедалі актуальнішою в контексті соціальних змін та розвитку інформаційного суспільства займалася О. Мельник. Вона зазначає, що надмірне використання цифрових технологій негативно впливає на психічне здоров'я молоді, викликаючи тривожність, депресію та розлади уваги. Тому в соціальній роботі необхідно застосовувати інноваційні програми, спрямовані на профілактику

цифрової залежності. Ефективна соціальна підтримка має ґрунтуватися на поєднанні психологічної допомоги та медіаграмотності. Мельник підкреслює потребу в інтеграції таких програм у загальну систему соціального захисту молоді. Це дозволяє зменшити ризики та забезпечити більш гармонійний розвиток особистості. Комплексний підхід до впровадження інновацій у соціальну роботу стає можливістю зберегти психічне здоров'я молодих людей в умовах цифрової епохи[8, с. 139].

Інновації в соціальній роботі є ключовим фактором підвищення її ефективності, адаптації до сучасних викликів і потреб різних категорій населення, зокрема молоді. У вітчизняній та зарубіжній науковій літературі представлено різні підходи до розуміння та впровадження інновацій у сферу соціальної роботи. У таблиці 1.2. систематизовано основні наукові підходи до вивчення інновацій у соціальній роботі, що дозволяє окреслити різноманітність поглядів і орієнтирів для подальших досліджень.

Таблиця 1.2.

Порівняльний аналіз наукових підходів до вивчення інновацій

Підхід	Сутність підходу	Автори, що досліджували підхід
Технологічний	Розглядає інновації як сукупність новітніх методів, форм і технологій у роботі з різними соціальними групами	О. Андрієвська, Е. Баразгова, О. Білецький
Компетентнісний	Акцент на розвитку інноваційної компетентності соціального працівника як передумови ефективної діяльності	О. Буковська, І. Білецька
Соціально-педагогічний	Інновації пов'язуються з оновленням змісту, методів і організаційних форм соціального виховання	І. Білецька, О. Буковська
Теоретико-модельний	Запропоновано концептуальні моделі інноваційної соціальної роботи, орієнтовані на активну участь клієнтів у процесі допомоги	Т. Барановська, В. Бочелюк
Критичний	Інновації розглядаються через призму критики традиційної практики, з урахуванням соціальної справедливості та рівності	О. Мельник, О. Білецький

Аналіз таблиці 1.2 свідчить про багатогранність наукових підходів до вивчення інновацій у сфері соціальної роботи. Кожен із них розкриває інновації з певної точки зору, що дозволяє охопити як теоретичні, так і практичні аспекти цього явища. Зокрема, технологічний підхід фокусується на застосуванні сучасних форм, методів і технологій у роботі з клієнтами різних категорій, що робить соціальні послуги більш ефективними та гнучкими у відповідь на потреби суспільства.

Компетентнісний підхід підкреслює важливість формування професійної інноваційної готовності соціального працівника. У центрі уваги тут – особистісні якості, можливість креативно мислити, гнучкість та самоосвіта, що є ключовими для впровадження нових практик у соціальну роботу. Це дозволяє підвищити якість надання соціальних послуг через розвиток кадрового потенціалу.

Соціально-педагогічний підхід пов'язує інновації з модернізацією змісту та форм соціального виховання, акцентуючи на просвітницьких, адаптаційних і соціалізаційних функціях соціальної роботи. Він орієнтований на виховання та підтримку клієнтів у важких життєвих ситуаціях, через оновлення педагогічного інструментарію.

Теоретико-модельний підхід зосереджений на розробці концептуальних основ і моделей інноваційної діяльності. У цьому контексті інновації вбачаються як системні зміни, що включають активне залучення клієнтів до процесу допомоги, партнерські відносини між ними та фахівцями, що підсилює суб'єктність отримувачів послуг.

Критичний підхід вирізняється особливою увагою до питань соціальної справедливості, нерівності та дискримінації. Він ставить під сумнів усталені практики соціальної роботи, спонукаючи до пошуку альтернатив, що відповідають принципам рівності, поваги до людської гідності й прав людини.

Аналіз наукових підходів до вивчення інновацій у соціальній роботі свідчить про багатогранність та комплексність цієї тематики. Дослідники

акцентують увагу на необхідності впровадження інноваційних методик та технологій для підвищення ефективності соціальних послуг та адаптації до сучасних викликів. Інновації у соціальній роботі охоплюють різні аспекти, включаючи цифровізацію, психосоціальну підтримку, розвиток громадянської активності та профілактику негативних явищ. Таким чином, впровадження інновацій є ключовим чинником розвитку соціальної роботи та підвищення її ефективності у сучасному суспільстві.

1.3. Соціально-психологічні особливості сучасної молоді в умовах цифрових трансформацій

У сучасному світі цифрові трансформації відіграють важливу роль у повсякденному житті, особливо для молоді. Інтеграція цифрових технологій у всі сфери діяльності молодого покоління зумовлює суттєві зміни в їхньому соціальному та психологічному розвитку. Ці зміни проявляються у формуванні нових моделей поведінки, комунікації та самореалізації. З одного боку, цифрове середовище відкриває широкі можливості для самовираження та доступу до інформації, з іншого – створює ризики, пов'язані з психологічною залежністю та соціальною ізоляцією. У цьому контексті актуальним є дослідження соціально-психологічних особливостей молоді в умовах цифрових трансформацій.

Цифрові технології значно впливають на процес соціалізації молоді, змінюючи традиційні форми взаємодії та комунікації. Молоді люди мають можливість встановлювати та підтримувати зв'язки з однолітками через соціальні мережі, що сприяє формуванню їхньої соціальної ідентичності. Проте, надмірне використання цифрових засобів комунікації може призводити до зниження якості міжособистісних стосунків у реальному житті [34, с.341]. Віртуальна взаємодія не завжди забезпечує емоційну підтримку, необхідну для повноцінного розвитку особистості. Крім того, постійне перебування в онлайн-

середовищі може зменшувати мотивацію до участі в офлайн-активностях. Таким чином, цифрові технології мають як позитивні, так і негативні наслідки для соціалізації молоді. Необхідно розробляти стратегії, які б сприяли гармонійному поєднанню онлайн та офлайн взаємодій у житті молодих людей [33, с.232].

Сучасні дослідження засвідчують, що професіоналізм у соціально-психологічній роботі (СПР) тісно пов'язаний із глибоким розумінням соціальних процесів та особливостей молодіжного середовища. Як наголошують Фурман О. та Шафранський В., схильність до взаємодії з людьми має фундаментальне значення у формуванні фахового покликання, оскільки саме через комунікацію реалізується основна місія допомоги та підтримки. У цьому контексті одним із головних принципів соціально-психологічної діяльності є прийняття особистості такою, якою вона є, без упереджень і дискримінаційних практик, що особливо важливо для роботи з молоддю, яка переживає складний період соціалізації в умовах цифрових трансформацій[37, с.22].

У цифрову епоху молодь активно занурена у віртуальні комунікативні простори, де формуються нові соціальні ролі та психологічні потреби. Це зумовлює необхідність врахування не лише індивідуально-психологічних чи соціально-демографічних характеристик, а й специфіки цифрової поведінки: рівня онлайн-активності, залученості до соціальних мереж, уміння критично сприймати інформацію. Фурман О. і Шафранський В. підкреслюють, що соціально-психологічна допомога має бути зорієнтована на гнучке реагування на ці чинники, адже саме вони визначають реальні потреби молодої людини у підтримці[37, с.22].

У науковій літературі простежується кілька стратегій впливу, які можуть бути адаптовані до роботи з молоддю в сучасних умовах. Перші дві ґрунтуються переважно на інформаційному підході й монологічному стилі взаємодії, що може виявлятися у формі односторонніх повідомлень, поширюваних через цифрові канали. Проте для молодіжної аудиторії більш

продуктивною виявляється розвивальна стратегія, оскільки вона узгоджується з гуманістичним підходом і передбачає діалогічний стиль спілкування, орієнтований на розвиток особистісного потенціалу [37, с.23].

Психологічний стан молоді в умовах цифрових трансформацій зазнає суттєвих змін. Постійний доступ до інформації та необхідність швидкого реагування на повідомлення можуть викликати тривожність та емоційне виснаження. Крім того, порівняння себе з іншими користувачами в соціальних мережах часто призводить до зниження самооцінки та розвитку депресивних станів [27, с.58]. Зростає рівень стресу серед молоді, пов'язаного з цифровим перевантаженням. Також спостерігається зниження концентрації уваги та порушення сну через надмірне використання гаджетів перед сном. Ці фактори мають негативний вплив на загальне психічне здоров'я молодих людей [27, с.60]. Отже, важливо впроваджувати програми психологічної підтримки, які допомагають у формуванні здорових цифрових звичок.

Цифрова ідентичність перетворюється на ключовий чинник самосприйняття молоді в сучасному суспільстві. Профілі в соціальних мережах, блоги та інші онлайн-ресурси дозволяють молодим людям виражати свою індивідуальність та отримувати зворотний зв'язок від аудиторії. Це сприяє розвитку навичок самопрезентації та комунікації [25, с.79]. Однак, надмірна залежність від віртуального визнання може призводити до створення викривленого образу себе. Молодь часто прагне відповідати ідеалізованим стандартам, що представлені в онлайн-просторі, що може викликати внутрішній конфлікт. Крім того, існує ризик втрати приватності та виникнення кібербулінгу. Тому важливо навчати молодь критично оцінювати інформацію та розвивати навички цифрової грамотності [24, с.66].

Цифрова залежність стає все більш поширеною проблемою серед молоді. Постійне використання смартфонів, комп'ютерів та інших гаджетів може призводити до формування залежності, що проявляється у вигляді нав'язливого бажання бути онлайн. Це впливає на здатність молодих людей зосереджуватися, виконувати повсякденні обов'язки та підтримувати реальні

соціальні зв'язки [10, с.23].Цифрова залежність може спричиняти порушення сну, зниження академічної успішності та погіршення фізичного здоров'я. Це також може соціальну ізоляцію та депресію. Важливо впроваджувати профілактичні заходи, спрямовані на зменшення часу, проведеного в онлайн-середовищі. Також необхідно розвивати альтернативні форми дозвілля, які б сприяли активному та здоровому способу життя молоді [10, с.24].

Цифрові технології впливають на когнітивні процеси молоді, змінюючи способи обробки інформації та прийняття рішень. Швидкий доступ до великого обсягу даних сприяє розвитку навичок багатозадачності, але водночас може знижувати глибину аналізу та критичне мислення. Молодь звикає до поверхневого перегляду інформації, що впливає на здатність до тривалого зосередження [24, с.68]. Крім того, надмірне використання цифрових пристроїв може призводити до зниження пам'яті та концентрації уваги. Дослідження вказують на необхідність розвитку когнітивної гнучкості та адаптивності в умовах інформаційного перевантаження. Тому важливо реалізовувати освітні програми, які б сприяли розвитку критичного мислення та навичок ефективного управління інформацією. Це дозволить молоді краще усвідомлено діяти в цифровому середовищі та здійснювати свідомий вибір [24, с.69].

Освіта відіграє ключову роль у підготовці молоді до життя в умовах цифрових трансформацій. Сучасні заклади освіти мусять адаптувати свої програми до нових реалій, впроваджуючи курси з цифрової грамотності та безпеки. Це сприятиме формуванню у молоді навичок критичного мислення, аналізу інформації та відповідального використання технологій. Крім того, важливо розвивати емоційний інтелект та соціальні навички, які допоможуть молодим людям ефективно взаємодіяти в цифровому середовищі [39, с.246]. Освітні програми повинні також включати теми, пов'язані з етикою використання інформаційних технологій. Таким чином, освіта стає інструментом, який допомагає молоді адаптуватися до змін та використовувати сучасні технології для свого розвитку. Необхідно забезпечити доступність таких програм для всіх верств молодого населення.

Соціальна робота з молоддю в умовах цифрових трансформацій набуває нових форм і напрямів діяльності. Соціальні працівники повинні володіти цифровими навичками та розумінням онлайн-культури молоді, аби ефективно взаємодіяти з нею. Все частіше використовуються цифрові платформи для проведення консультувань, просвітницької роботи та організації груп підтримки [34, с.341]. Потрібно звернути увагу на питанням кібербезпеки, протидії кібербулінгу та формуванню стійкості до дезінформації. Також соціальна робота має сприяти зниженню ризиків цифрової залежності та ізоляції. Актуальними є проєкти, що орієнтовані на розвиток здорового стилю життя, медіаграмотності, цифрового волонтерства. В умовах цифрового суспільства соціальні працівники стають важливими провідниками молоді у безпечному й усвідомленому використанні цифрових технологій [34, с.341].

Таким чином, цифрові трансформації суттєво впливають на соціально-психологічні особливості сучасної молоді, формуючи нові форми соціальної взаємодії, ідентичності та поведінки. З одного боку, технології розширюють можливості для самореалізації, комунікації та навчання. З іншого боку – породжують нові виклики, такі як цифрова залежність, тривожність, соціальна ізоляція та зниження когнітивної концентрації. Важливу роль у процесі адаптації молоді до цифрового середовища відіграють освіта та соціальна робота. Тому необхідно розробляти й реалізовувати комплексні програми підтримки, які б сприяли формуванню здорових цифрових практик, розвитку цифрової компетентності та збереженню психічного здоров'я молодого покоління.

Висновки до розділу 1

У першому розділі кваліфікаційної роботи було розглянуто теоретико-методологічні основи дослідження інноваційних підходів у соціальній роботі з молоддю, що дозволило сформулювати системне уявлення про сучасні

трансформації в цій галузі. Проаналізовано ключові поняття, пов'язані з цифровізацією, інноваціями та соціальною роботою, що дозволило конкретизувати дослідницьке поле та визначити методологічну рамку подальшого аналізу. Окрему увагу було приділено термінам «інновації», «соціальна робота», «цифрова трансформація», «молодь», які є опорними для розкриття тематики дослідження. Категорійно-понятійний апарат став базою для узгодженого теоретичного аналізу та порівняння різних наукових підходів до теми.

Поглиблений аналіз наукових підходів до вивчення інновацій у соціальній роботі засвідчив наявність кількох провідних концепцій, кожна з яких висвітлює окремих аспект інноваційного процесу. Серед них – технологічний, компетентнісний, соціально-педагогічний, теоретико-модельний та критичний підходи. Їхнє поєднання дає змогу розглядати інновації не лише як технічне оновлення практики, а як глибокий процес трансформації ролі соціального працівника, взаємин із клієнтами та стратегій взаємодії у зміненому соціальному контексті. Завдяки роботам вітчизняних і зарубіжних авторів окреслено теоретичні та методологічні засади модернізації соціальної роботи в умовах діджиталізації.

Особливу увагу у цьому розділі приділено аналізу сучасної молоді як специфічної соціально-психологічної групи, чутливої до цифрових трансформацій. Установлено, що молодь – це не лише цільова група соціальної роботи, а й активний учасник цифрової культури, яка формує нові поведінкові стратегії, способи комунікації та очікування від соціальних послуг. Визначено ключові риси молодіжного середовища: динамічність, висока адаптивність, залежність від цифрових медіа, схильність до емоційних коливань і водночас прагнення до самовираження та соціального визнання.

У результаті аналізу з'ясовано, що цифровізація кардинально змінює середовище соціальної взаємодії та вимагає нових професійних підходів до роботи з молоддю. Соціальні працівники, з одного боку, мають використовувати цифрові технології як інструмент взаємодії та підтримки, а з

іншого – бути обізнаними щодо ризиків, які супроводжують діджиталізацію (цифрова залежність, онлайн-булінг, дефіцит міжособистісної емпатії). Отже, виникає потреба у балансі між технологічною інноваційністю та гуманістичним підходом у роботі з молоддю.

Також у розділі підкреслено, що ефективна соціальна робота з молоддю в умовах цифрових змін повинна базуватися на міждисциплінарному підході. Поєднання знань із психології, соціології, педагогіки та інформаційних технологій створює основу для розробки гнучких і чутливих до контексту методик. Особливої актуальності набуває питання професійної підготовки фахівців, які здатні не лише використовувати цифрові засоби, але й критично їх осмислювати, адаптуючи до реальних потреб молодіжного середовища.

Отже, у розділі 1 виконано завдання – теоретично обґрунтував потребу інновацій у соціальній роботі з молоддю в умовах цифрових трансформацій, висвітлив відповідні наукові підходи та дав характеристику соціально-психологічним особливостям сучасної молоді. Ці положення стали фундаментом для подальшого аналізу практичних аспектів впровадження інноваційних технологій у соціальну роботу, що буде розкрито у наступних розділах дослідження.

РОЗДІЛ 2. ІННОВАЦІЙНІ ФОРМИ ТА МЕТОДИ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З МОЛОДДЮ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ

2.1. Цифрові платформи та онлайн-сервіси у практиці соціальної роботи

У сучасних умовах цифрової трансформації суспільства соціальна робота зазнає глибоких змін. Зокрема, зростає роль цифрових платформ та онлайн-сервісів як засобів організації комунікації, надання послуг, здійснення моніторингу та аналізу потреб клієнтів. У роботі з молоддю, яка є найбільш цифровою активною соціальною групою, ефективне використання цифрових інструментів стає необхідною умовою реалізації інноваційної соціальної політики. Саме цифрові технології дозволяють зменшити бар'єри у доступі до допомоги, особливо в умовах ізоляції, кризи або складних життєвих ситуацій.

Переваги цифрових платформ полягають у доступності, масштабованості, персоналізації послуг та інтерактивності. Водночас дослідники наголошують на необхідності критичного підходу до їх впровадження, зокрема врахування питань цифрової нерівності, конфіденційності даних, а також психологічних ризиків, пов'язаних з перенасиченням інформацією [3, с. 51; 10, с. 24].

Однією з популярних платформ є Coursera – міжнародний освітній онлайн-ресурс, що пропонує курси з цифрових навичок, психології, соціології та соціальної роботи. Вона дозволяє майбутнім соціальним працівникам і клієнтам розвивати компетенції самостійно й безкоштовно (або за мінімальну плату) [41]. Перевагами Coursera є гнучкий графік, інтерактивність і доступ до контенту провідних університетів. Недоліком вважається недостатній рівень індивідуалізованого супроводу, що важливо при роботі з вразливими групами.

Чат-боти соціальної підтримки, зокрема український проєкт «Дитина не сама», створений у співпраці з UNICEF, дають змогу автоматизувати першу психологічну допомогу, швидко надавати інформацію про алгоритм дій у кризових ситуаціях [29, с. 63]. Такий формат знижує емоційне навантаження на фахівців та забезпечує оперативність реагування. Водночас головним

обмеженням чат-ботів є відсутність емоційної гнучкості й необхідність контролю за коректністю відповідей [5].

Соціальні мережі (Facebook, Instagram, TikTok) також використовуються соціальними працівниками як канали інформування, просвітництва та організації молодіжних ініціатив. Наприклад, через Facebook організувати групи підтримки, проводити онлайн-консультації, транслювати події [23, с.156]. Проте постійна присутність у соціальних мережах може спричинити розвиток цифрової залежності, особливо серед молоді [24, с. 66].

Платформи для відеозв'язку, як-от Zoom чи GoogleMeet, стали важливим інструментом дистанційної соціальної роботи. Їх активно використовують для проведення онлайн-тренінгів, супервізій, груп самопомоги [6, с. 89]. Основна перевага – можливість зберігати контакт із клієнтами під час обмежень (наприклад, карантину). Проте важливо враховувати технічні бар'єри а також втрату частини невербальної комунікації.

Цифрова платформа Tilda або аналогічні конструктори сайтів дають можливість соціальним службам створювати прості у використанні вебсайти чи інформаційні портали, адаптовані під молодіжну аудиторію. Завдяки їм презентувати послуги, створити інтерактивний календар подій або забезпечити зворотний зв'язок. Головна складність – потреба у базових технічних знаннях персоналу [5].

З метою порівняльного аналізу цифрових інструментів у соціальній роботі з молоддю подано таблицю 2.1., у якій відображено функціональне призначення, переваги та недоліки кожної платформи з урахуванням потреб соціальної практики.

Порівняльна характеристика цифрових платформ у соціальній роботі з
молоддю

Назва платформи	Призначення	Переваги	Недоліки
Coursera	Онлайн-освіта та розвиток компетентностей	Доступність, якість, самостійне навчання	Відсутність персонального супроводу
Чат-бот «Дитина не сама»	Психологічна допомога, кризова підтримка	Оперативність, доступність 24/7	Відсутність емоційної гнучкості
Facebook/Instagram	Інформування, мобілізація молоді	Візуальна привабливість, охоплення аудиторії	Ризик цифрової залежності
Zoom / GoogleMeet	Онлайн-зустрічі, тренінги, групи підтримки	Інтерактивність, ефективність у кризовий період	Технічні бар'єри, обмеження невербальної комунікації
Tilda	Створення сайтів і платформ для інформування	Простота, можливість інтерактиву	Потреба в базових навичках вебдизайну

Таким чином, цифрові платформи та онлайн-сервіси поступово трансформують зміст і форми соціальної роботи з молоддю. Вони відкривають нові можливості для адресної допомоги, просвітництва, організації соціальної активності, проте одночасно формують нові виклики. Використання таких сервісів потребує від соціального працівника не лише технічних навичок, але й етичної відповідальності, критичного мислення та здатності до постійного навчання. Науковці наголошують на потребі інтеграції цифрової компетентності у підготовку фахівців соціальної сфери. У цьому контексті цифровізація має бути не самоціллю, а засобом підвищення якості соціальних послуг і розширення можливостей молоді в умовах сучасних викликів.

2.2. Методика використання соціальних мереж, чат-ботів і мобільних застосунків у роботі з молоддю

Інтенсивна цифровізація сучасного суспільства докорінно змінює механізми соціальної взаємодії, зокрема в роботі з молоддю. Соціальні мережі, чат-боти та мобільні застосунки стали потужними інструментами для комунікації, інформування, психологічної підтримки та надання соціальних послуг. Адаптація цих ресурсів до практики соціальної роботи дозволяє суттєво розширити можливості фахівців щодо оперативного реагування, профілактичної діяльності та індивідуальної підтримки клієнтів молодіжного віку. Саме тому аналіз та систематизація переваг, обмежень і функціонального потенціалу цифрових платформ набуває особливої актуальності в межах сучасної соціальної роботи.

Соціальні мережі сьогодні є наймасовішими каналами комунікації серед молоді, що робить їх особливо привабливими для соціальних працівників у реалізації освітніх, профілактичних та підтримувальних функцій. Платформи на кшталт Facebook забезпечують створення онлайн-спільнот, у яких користувачі можуть отримати моральну підтримку, поділитися досвідом, взяти участь в обговореннях проблем соціального характеру. Практика створення закритих груп підтримки дозволяє зберігати конфіденційність, а також формувати безпечне середовище для вразливих категорій молоді – зокрема осіб, що пережили насильство, мають психоемоційні труднощі чи перебувають у стані соціального виключення.

Instagram, орієнтований на візуальний контент, відкриває широкі можливості для поширення інфографіки, відеопорад, мотиваційних історій і соціальної реклами, спрямованої на нормалізацію звернення по допомогу. TikTok, завдяки формату коротких відео, стає ефективним засобом просвітництва серед молоді, яка має обмежений обсяг уваги. Його використовують для поширення інформації про такі явища, як булінг, психічне здоров'я, права підлітків, екологічна свідомість. Однак, окрім переваг, ці платформи несуть ризики: це дезінформація, кібербулінг, формування залежності від соціального схвалення (через кількість лайків, коментарів), а також психологічний тиск через ідеалізовані образи у стрічках [3, с. 52].

Серед новітніх цифрових рішень, що активно використовуються у соціальній роботі з молоддю, варто виокремити чат-боти – автоматизовані інтерфейси для первинної взаємодії з користувачем. Їх головна перевага – анонімність, цілодобова доступність і оперативність. Наприклад, український чат-бот «Дитина не сама», створений за підтримки UNICEF, надає чіткий алгоритм дій для дітей, які стали свідками або жертвами насильства (Рис2.1.). Сервіс містить перелік актуальних контактів служб захисту, відповіді на поширені запитання, а також короткі поради з психологічної підтримки [29, с. 64].

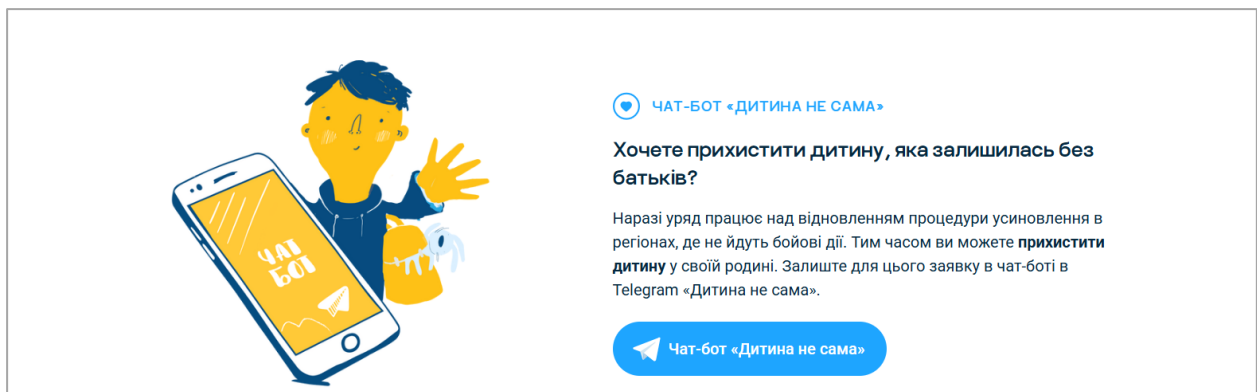


Рис.2.1. Чат-бот «Дитина не сама»

Примітка. Сформовано за даними [29].

Чат-боти не потребують залучення працівника в кожному окремому випадку, що дозволяє суттєво зменшити навантаження на фахівців, особливо у кризових ситуаціях. Крім того, цей інструмент зручно інтегрується у мобільні застосунки, месенджери та вебпортали. Однак чат-боти мають і певні недоліки. Основний – це відсутність емоційної чутливості, яка є важливою в роботі з травмованими клієнтами. Також складні або нестандартні запити чат-бот не завжди здатен опрацювати адекватно. У таких випадках виникає ризик некоректних порад або невчасного перенаправлення до фахівця [5].

Сучасні мобільні застосунки все частіше стають альтернативним джерелом психоемоційної підтримки для молоді, яка прагне отримувати допомогу у зручному форматі. Один із прикладів – застосунок Replika, який

функціонує як віртуальний друг, що імітує підтримуючу бесіду за допомогою штучного інтелекту. Він корисний для осіб, що перебувають у стані самотності, мають труднощі з комунікацією або не готові до звернення до «живого» фахівця. Replika допомагає знизити рівень тривожності, сприяє емоційному розвантаженню, пропонуючи діалоги у стилі підтримки без осуду [6, с. 92]. (Рис.2.2.)

Replika: My AI Friend

Luka, Inc

Покупки через додаток

4,2★
Відгуки: 509 тис.

10 млн+
Завантаження

12+
Від 12 років

Установити

Надсилати

Додати в список бажань



Цей додаток недоступний для всіх ваших пристроїв

Цим контентом можна ділитися з учасниками сімейної групи. [Докладніше про Сімейну бібліотеку.](#)

Рис.2.2. Застосунок Replika

Примітка. Сформовано за даними [6].

Інший інструмент –Mindly, орієнтований на візуалізацію і структурування думок. Він дозволяє організовувати внутрішній монолог, планувати дії, фіксувати емоційні реакції. Така практика виявляється надзвичайно корисною для молоді з підвищеним рівнем тривоги, ПТСР або складністю у формулюванні своїх переживань.

Ще один приклад –BetterHelp, що забезпечує дистанційний доступ до ліцензованих психологів і терапевтів. Через підписку користувач отримує змогу призначити онлайн-сесію, вести листування чи дзвінки з фахівцем, що особливо важливо для мешканців віддалених населених пунктів або молоді, яка хоче зберегти конфіденційність звернення. Однак і тут існують проблеми. Наприклад, висока вартість підписки, залежність від стабільного інтернет-з'єднання, а також ймовірна складність у верифікації компетентності фахівця для користувача, який не має досвіду в такій взаємодії.

Методика використання соціальних мереж, чат-ботів і мобільних застосунків у соціальній роботі з молоддю дозволяє суттєво підвищити якість і

доступність послуг у цифрову епоху. Соціальні мережі є каналами масового охоплення та інтерактивної просвіти, чат-боти – ефективним інструментом первинної допомоги, а мобільні застосунки – засобами психоемоційної підтримки та саморозвитку. Водночас, для забезпечення ефективності їх застосування соціальні працівники мають володіти цифровою грамотністю, дотримуватись етичних принципів та адаптувати методики до індивідуальних потреб клієнтів. Інтеграція цифрових інструментів у професійну діяльність має спиратися на баланс між технічними можливостями й гуманістичними цінностями професії

2.3. Ризики та етичні виклики цифрової взаємодії в соціальній роботі

У контексті цифровізації соціальної роботи з молоддю виникає безліч потенційних ризиків, які потребують уважного аналізу з етичної точки зору. Цифрові канали взаємодії – соціальні мережі, чат-боти, онлайн-платформи – створюють сприятливе середовище для більш швидкого доступу до допомоги, проте знижують рівень контролю над захистом конфіденційної інформації. Цифровий формат порушує усталений раніше баланс між професійною дистанцією та особистісними ресурсами соціального працівника. Саме тому необхідно системно досліджувати такі виклики, а також формувати стандарти безпечного застосування технологій у професійній практиці.

Цифрові технології істотно ускладнюють збереження приватності даних клієнтів. СМС, чат-боти, відеодзвінки – усе це уразливе середовище, що піддається сторонньому доступу при недостатньому рівні безпеки. Використання кваліфікованих платформ з шифруванням – обов'язкова вимога міжнародних стандартів (наприклад, HIPAA, NASW). Крім того, варто суворо регламентувати доступ до історії звернень, зберігання даних та інформувати клієнтів про можливі ризики – таким чином формується справжня згода на обробку інформації.

Забезпечення дійсної інформованої згоди в цифровому просторі стає складнішим сценарієм: молоді користувачі можуть не усвідомлювати ризики, або натискають «прийняти» не уважно. Це особливо важливо, коли йдеться про підлітків або людей з обмеженими психологічними можливостями або правовим статусом. Тому соціальні працівники повинні забезпечити прозоре інформування про всі аспекти цифрової взаємодії і забезпечити можливості для зворотного зв'язку.

У цифровому середовищі межі професіоналізму легко стираються – клієнти можуть додавати у друзі, краще розбираються у приватних деталях життя соціального працівника. Соціальні мережі дозволяють занадто легко порушити «однобічні» професійні контакти. Потребу встановлення чітких правил взаємодії, відмежування особистого від робочого, підкреслюють всі сучасні етичні кодекси.

Соціальний працівник, що використовує цифрові рішення, повинен володіти технічними навичками та розуміти алгоритми, які він застосовує, а також наскільки вони об'єктивні та безпечні. Низький рівень цифрової грамотності здатен спричинити невірне трактування даних або порушення конфіденційності. Розробники та інституції освітньої сфери мають впроваджувати програми з ІКТ-компетентності та цифрової етики [8, с. 93].

Використання автоматизованих систем (наприклад, для оцінювання ризиків або виділення відповідей ботами) є джерелом потенційної дискримінації. Автоматичне прийняття рішень без урахування індивідуального контексту підвищує ризик невірного трактування даних і потенційної шкоди клієнту. Етичний підхід вимагає надання можливості «апеляції» щодо алгоритмічних рішень та залучення людини до процесу аналізу.

Цифровий підхід може спричинити новий поділ у суспільстві: не всі мають доступ до інтернету, пристроїв чи знання користування ними. Це створює «цифровий бар'єр» для певних груп молоді. Потреба урізноманітнення способів доступу – офлайн-механізмів, навчання та забезпечення інфраструктури – компенсує ці виклики.

Нижче наведено порівняльний аналіз основних ризиків і етичних бар'єрів при використанні цифрових інструментів у соціальній роботі з молоддю.

Таблиця 2.2.

Ризики й етичні виклики цифрової взаємодії

Чинник	Ризик	Етичний виклик
Безпека даних	Витік інформації з-за недосконалих форм зв'язку	Необхідність шифрування, контроль доступу
Інформована згода	Недостатня обізнаність користувачів	Забезпечення зрозумілого consent-процесу
Професійні межі	Перехід у приватну зону працівника	Встановлення і дотримання чітких кордонів
Цифрові компетенції	Некомпетентне використання інструментів	Підвищення ІКТ-грамотності соціальних працівників
Автоматизація	Нерівність, помилки в алгоритмах	Забезпечення доступу до «живого» втручання
Доступність	Потенційна цифрова нерівність	Розробка офлайн-опцій і навчальних ресурсів

Результати аналізу показують, що цифрова взаємодія може значно розширити потенціал соціальної роботи з молоддю, але водночас ставить перед фахівцями нові й комплексні етичні виклики. Для зменшення ризиків необхідно впроваджувати стандарти безпеки даних, надійних механізмів інформованої згоди, чітких інструкцій щодо професійної дистанції та ІКТ-компетентності. Зокрема, регулювання алгоритмів, які приймають рішення, має забезпечувати справедливість і прозорість. У результаті – цифрова соціальна робота може служити важливим інструментом, якщо поєднувати технологічний розвиток з гуманістичними та етичними цінностями професії.

Висновки до розділу 2

У ході аналізу інноваційних форм і методів соціальної роботи з молоддю в умовах цифровізації було встановлено, що цифрові інструменти дедалі глибше інтегруються у професійну практику фахівців. Вони не лише оптимізують комунікацію та розширюють доступ до соціальних послуг, а й трансформують зміст взаємодії з клієнтами, особливо з молодіжною аудиторією, яка є найбільш активним користувачем цифрових технологій. Використання платформ на кшталт Coursera, Zoom, Tilda, чат-ботів і мобільних застосунків відкриває нові горизонти в реалізації профілактичної, інформаційної, психосоціальної та навчальної функцій соціальної роботи.

Разом із тим дослідження показало, що застосування цифрових засобів неминує супроводжується низкою ризиків і викликів. Зокрема, це загрози конфіденційності персональних даних, ризики маніпуляції та емоційного вигорання, втрати професійної дистанції, цифрової залежності. Соціальні мережі, месенджери й мобільні застосунки хоч і забезпечують швидкий зв'язок і широку аудиторію охоплення, проте потребують ретельного етичного регулювання. Саме тому цифрова грамотність і цифрова етика мають стати обов'язковими компонентами професійної підготовки соціальних працівників.

Особливу увагу потрібно звернути на методику використання конкретних платформ: кожна з них має свої функціональні особливості, сильні сторони й обмеження. Наприклад, чат-боти є ефективними у ситуаціях, що потребують миттєвої реакції, проте не здатні повноцінно замінити живе спілкування. Мобільні застосунки сприяють розвитку емоційного інтелекту, однак доступ до них може бути обмеженим у деяких соціальних груп. Це свідчить про необхідність адаптації цифрових інструментів до конкретних цільових аудиторій.

Важливо також усвідомлювати, що цифрова взаємодія вимагає перегляду традиційних підходів до соціальної підтримки. У зв'язку з цим потрібні нові етичні стандарти, що регулюють питання конфіденційності, згоди, безпечного

збереження даних і забезпечення справедливого доступу до онлайн-послуг. Запровадження протоколів цифрової взаємодії та рекомендацій для соціальних служб є невід'ємною умовою безпечного впровадження інновацій у практику. Цифровізація є не лише технологічним, а насамперед ціннісним викликом для сучасної соціальної роботи. Її ефективність визначається не лише технічними параметрами інструментів, а здатністю соціального працівника адаптувати ці інструменти до потреб конкретного клієнта, зберігаючи гуманістичні принципи, повагу до особистості та етичну відповідальність.

Таким чином, інноваційна соціальна робота в умовах цифровізації передбачає гнучке поєднання технологічних рішень із традиційними формами підтримки. Це вимагає міждисциплінарного підходу, безперервного підвищення кваліфікації фахівців та інтеграції етичних стандартів цифрової взаємодії на всіх рівнях соціального обслуговування. Тільки так можливо забезпечити дійсно якісну, доступну та ефективну допомогу молоді в умовах швидкоплинного цифрового світу.

РОЗДІЛ 3. ПРАКТИЧНА РЕАЛІЗАЦІЯ ІННОВАЦІЙНИХ ПІДХОДІВ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ З МОЛОДДЮ

3.1. Досвід упровадження цифрових інструментів у соціальну роботу з молоддю: вітчизняні та зарубіжні практики

У сучасних умовах цифрової трансформації соціальна робота з молоддю зазнає суттєвих змін, що обумовлено активним упровадженням інноваційних цифрових технологій. Використання онлайн-сервісів, мобільних застосунків, соціальних мереж, чат-ботів та платформ дистанційної комунікації створює нові можливості для охоплення молодіжної аудиторії, оперативного реагування на потреби, а також підвищення ефективності соціальних послуг.

Зарубіжні та вітчизняні практики доводять, що цифрові інструменти сприяють формуванню гнучкої, доступної та персоналізованої соціальної допомоги. Водночас цифровізація соціальної роботи ставить перед фахівцями нові виклики – від необхідності цифрової грамотності до дотримання етичних стандартів онлайн-взаємодії. Тому аналіз наявного досвіду та практик застосування цифрових технологій у соціальній роботі з молоддю є важливою складовою наукового пошуку та вдосконалення професійної підготовки фахівців. Особливу увагу варто приділити узагальненню напрацювань українських ініціатив та їх порівнянню із зарубіжними підходами. Це дозволить визначити ефективні моделі цифрового супроводу молоді в умовах сучасних суспільних викликів.

В Україні одним із перших прикладів цифрового інструменту у сфері соціальної роботи з молоддю став чат-бот «Дитина не сама», створений для допомоги дітям, які зазнають насильства [29, с. 63]. Цей сервіс забезпечує доступ до психологічної підтримки, актуальних контактів та алгоритмів дій у кризових ситуаціях. За своєю суттю, бот виконує функцію первинного консультування в цифровому середовищі та є доступним для кожного користувача 24/7. Його анонімність дозволяє уникнути бар'єрів стигматизації,

які часто виникають при зверненні за допомогою. За даними Ж. Петрочко, впровадження цього інструменту значно підвищило рівень звернень з боку підлітків [29, с. 65]. Успіх української практики свідчить про доцільність масштабування подібних сервісів на інші категорії вразливої молоді. Водночас ефективність такого інструменту залежить від технічної стабільності та постійного оновлення баз даних.

У міжнародному контексті активно застосовуються цифрові платформи, орієнтовані на емоційну підтримку молоді, такі як Headspace, BetterHelp, Talkspace. Вони пропонують інтерфейсні рішення для онлайн-терапії, трекінгу психоемоційного стану та саморефлексії [3, с. 54]. Наприклад, платформа BetterHelp надає доступ до ліцензованих терапевтів через мобільний застосунок, що дозволяє забезпечити індивідуалізований підхід до клієнта. Такі практики успішно впроваджуються у США, Канаді, Німеччині, де держава частково покриває витрати на цифрові консультації. На думку І.Герасимової, ці сервіси знижують бар'єр звернення по допомогу, особливо серед чоловічої молоді, схильної до емоційної замкненості [10, с. 24]. При цьому залишається актуальним питання етичного захисту даних та якості надання допомоги. Зарубіжний досвід демонструє потребу в стандартизації цифрових інтервенцій у сфері соціальної роботи.

Соціальні мережі – є важливими у соціалізації молоді. Вони використовуються не лише для комунікації, але й як середовище для просвітницької та профілактичної діяльності [3, с. 52]. Facebook, Instagram, TikTok і YouTube стали інструментами реалізації кампаній з тем психічного здоров'я, булінгу, гендерної рівності та протидії насильству. Як зазначає Т.Барановська, короткі відеоформати TikTok і сторіс в Instagram сприяють швидкому поширенню соціально важливого контенту серед молоді [3, с. 53]. У межах міжнародних практик успішними є приклади участі інфлюенсерів у цифрових кампаніях, що значно підвищує рівень довіри до повідомлення. Проте така форма роботи потребує ретельної модерації та перевірки достовірності інформації. Поширення дезінформації або романтизації

ризикованих моделей поведінки є загрозою в умовах необмеженого доступу до контенту.

У вітчизняному контексті також активно впроваджуються цифрові платформи, зокрема в рамках муніципальних програм соціального супроводу. Наприклад, у деяких містах України створено портали соціальної підтримки, які інтегрують доступ до консультацій, реєстру послуг, календарів подій і систем онлайн-звернень [5]. Ці сервіси створюють умови для інклюзивної взаємодії та оптимізації процедур отримання допомоги. Як підкреслює О.Білецький, цифрова трансформація сприяє підвищенню прозорості та довіри до системи соціального захисту [5]. Успішність таких ініціатив залежить від професійної підготовки фахівців, які мають поєднувати знання в галузі соціальної роботи з цифровими компетентностями. Важливим залишається питання рівного доступу до інтернету, що є викликом для молоді з віддалених регіонів.

В міжнародних ініціативах акцентується увага на розвитку цифрових платформ для групової взаємодії та самоорганізації молоді. Онлайн-форуми, дискорд-спільноти, спеціалізовані телеграм-канали використовуються як середовище для емоційної підтримки, обміну досвідом, а також мобілізації молодіжного активізму [27, с. 56]. У європейських країнах, зокрема Фінляндії та Данії, такі ресурси інтегровані в освітні платформи, що дозволяє здійснювати комплексну підтримку молоді в умовах навчання. Європейські практики ґрунтуються на принципах цифрового гуманізму, що передбачає етику, прозорість і залучення молоді до розробки сервісів [27, с. 59]. У контексті України важливим кроком може стати впровадження партисипативного підходу до створення цифрових інструментів, адаптованих до специфіки цільової групи. Досвід зарубіжних країн свідчить про ефективність молодіжного залучення у процеси цифрового дизайну соціальних програм.

Впровадження цифрових інструментів у соціальну роботу має ґрунтуватися на системному підході, який охоплює рівні політики, освіти,

практики і досліджень [21, с. 55]. Успішність цифрових інновацій залежить від підтримки на рівні державних стратегій, таких як Стратегія цифрової трансформації соціальної сфери України [35].

Водночас важливо забезпечити належну підготовку фахівців соціальної сфери, зокрема через оновлення навчальних програм, які включають курси цифрової етики, медіаграмотності та інформаційної безпеки [8, с. 139]. Як зазначають Л. Логвиненко і В. Грицанюк, інтеграція ІКТ у професійну діяльність соціальних працівників дозволяє розширити їхні можливості реагування на соціальні виклики [21, с. 56]. Важливим компонентом залишається також постійний моніторинг ефективності цифрових рішень. Лише завдяки поєднанню технічної інфраструктури, інституційної підтримки та професійної підготовки можливе сталий розвиток цифрової соціальної роботи.

Отже, аналіз вітчизняних та зарубіжних практик свідчить про поступову, але невідворотну трансформацію соціальної роботи з молоддю під впливом цифрових технологій. Використання чат-ботів, мобільних застосунків, соціальних мереж, онлайн-платформ створює можливості для ширшого охоплення, оперативної допомоги та індивідуального підходу. Водночас ефективність таких інструментів залежить від контексту їх використання, рівня цифрових компетенцій фахівців і доступності технологій для молоді. Український досвід, представлений у практиках чат-ботів та муніципальних платформ, демонструє значний потенціал до масштабування й адаптації зарубіжних рішень. Стратегічною умовою подальшого розвитку є підтримка на державному рівні, інтеграція цифрової компетентності в освітні програми і формування етичних стандартів онлайн-взаємодії. Таким чином, цифровізація соціальної роботи відкриває нові горизонти, які мають бути наповнені гуманістичними цінностями, безпечністю і доступністю для кожної молодої людини.

3.2. Вивчення потреб і очікувань молоді в цифровому форматі соціальної підтримки

Для оцінки мотивів, потреб та особливостей сприйняття цифрових інструментів у соціальній роботі було організовано соціологічне опитування серед молоді віком від 16 до 20 років. Загальна кількість опитуваних склала 20 осіб, які були відібрані випадковим чином без спеціальних обмежень за соціально-демографічними характеристиками. Опитування проводилося упродовж вересня 2025 року шляхом онлайн-анкетування, що дало змогу забезпечити зручність для учасників та оперативність збору даних. Для дослідження було використано анкету авторської розробки, створену спеціально для даної теми, що дозволило зосередитися на питаннях, безпосередньо пов'язаних із використанням цифрових підходів у соціальній роботі з молоддю.

Анкета складалася з 10 питань – закритих, напіввідкритих і відкритих, що дозволяло зібрати як кількісні, так і якісні дані. Опитування мало на меті визначити обізнаність і досвід використання цифрових сервісів, а також побажання та бар'єри молоді щодо їх застосування. Дослідження проводилося протягом двох тижнів, зібрано всі відповіді анонімно – ідентифікатори не використовувалися. Анкета охоплювала теми: знайомство з сервісами, формат підтримки, приводи звернення, очікувані функції, частота використання, майданчики та побажання до покращень (Додаток А).

Таблиця 3.1.

Результати опитування

Питання	Варіант	Кількість
Чи знаєте про цифрові сервіси підтримки?	Так	12
	Ні	3
	Чув/ла, але не користувався –	5

	користувалася	
Якими вже користувалися?	Telegram-боти	7
	Мобільні застосунки	4
	Соцмережі	10
	Онлайн-консультації	3
	Не користувався/-лась	2

Продовж. табл. 3.1

Найзручніша форма?	Анонімний бот	8
	Консультація в месенджері	6
	Відеозв'язок	4
	Застосунок з вправами	2
	Не знаю	0
Проблеми (до 3 варіантів):	Стрес/тривожність	14
	Конфлікти	9
	Булінг/насильство	5
	Проблеми в навчанні	8
	Самотність/мотивація	12
Наскільки важлива анонімність?	Дуже важлива	13
	Швидше важлива	5
	Не має значення	2
	Неважлива	0
Які функції очікуєте?	Швидка відповідь	15
	Консультація фахівця	11
	Рекомендації	10
	Інформаційні матеріали	8
	Форум/група	7
	Інше	2
Чи вважаєте цифрову підтримку ефективною?	Так, повністю	4
	Дуже, здебільшого	9

	Частково	6
	Лише як додаткова	1
	Неефективна	0
Як часто готові звертатися?	У нагальній потребі	12
	Раз на тиждень	4
	Щодня	1

Продовж. табл. 3.1

	Не планую	3
	Важко сказати	0
Які платформи використовуєте для комунікації?	Telegram	14
	Instagram	12
	Facebook	4
	TikTok	11
	Інше	1

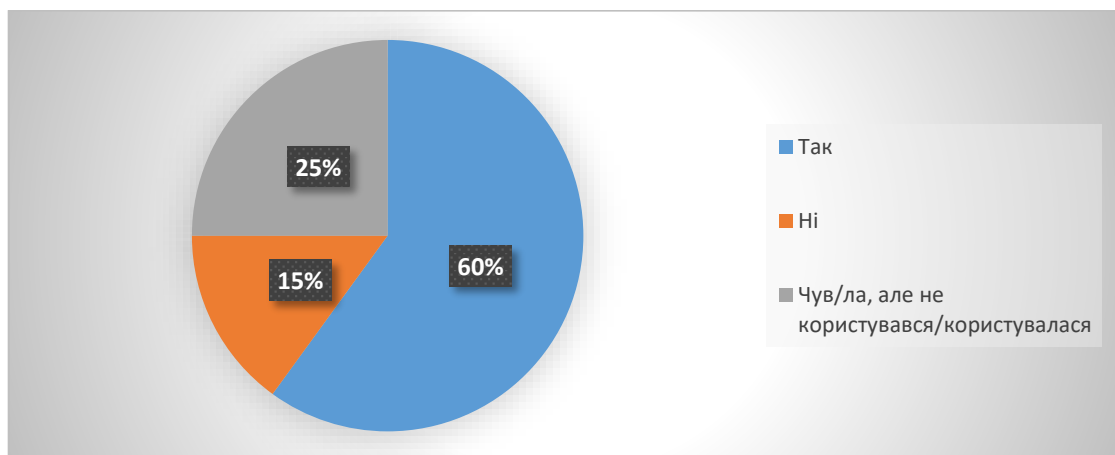


Рис.3.1. Чи знаєте про цифрові сервіси підтримки?

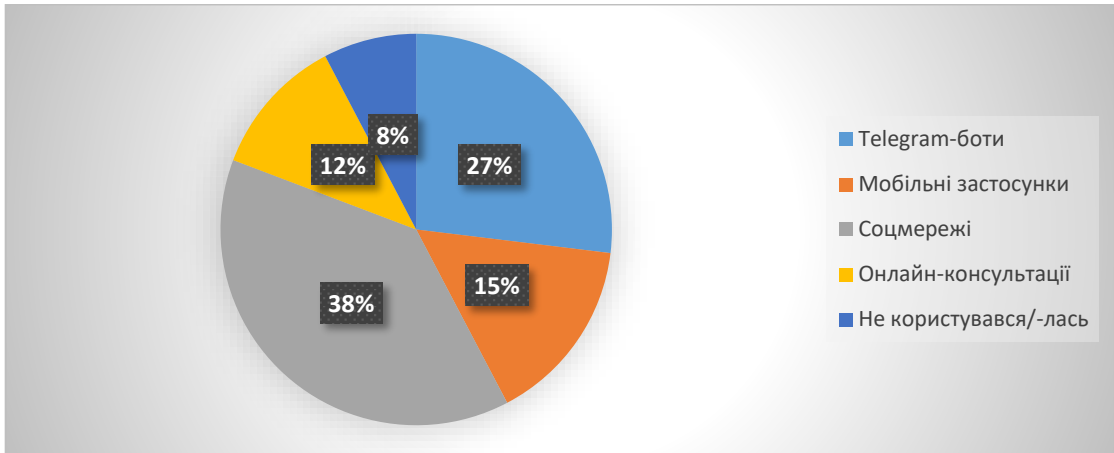


Рис.3.2. Якими вже користувалися?

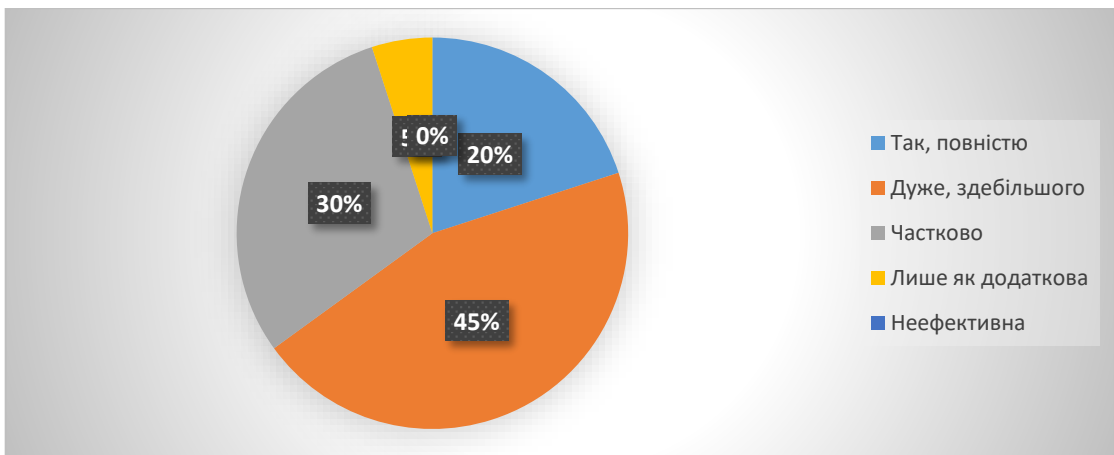


Рис.3.3. Чи вважаєте цифрову підтримку ефективною?

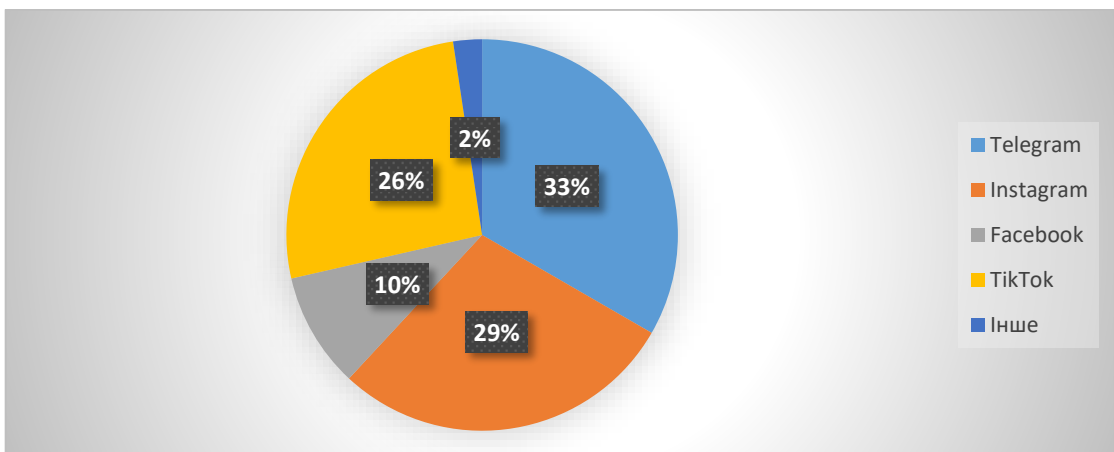


Рис. 3.4. Які платформи використовуєте для комунікації?

Одержані результати опитування свідчать про високий рівень обізнаності молоді щодо цифрових сервісів підтримки. Так, 60 % респондентів зазначили, що добре знайомі з подібними інструментами, ще 25 % чули про них, але не користувалися. Отже, загальний рівень інформованості сягає 85 %, що є доволі високим показником. Це вказує на сприятливий ґрунт для подальшого впровадження та популяризації цифрових рішень у сфері соціальної підтримки молоді. Отже, молодіжна аудиторія вже має початкове розуміння існуючих цифрових можливостей, тож важливо акцентувати подальші комунікаційні зусилля саме на практичних аспектах користування.

Щодо фактичного користування цифровими формами підтримки, то найчастіше респонденти вказували соціальні мережі – 50 % опитаних використовували саме їх. Друге місце за популярністю зайняли Telegram-боти, які використовували 35 %. Мобільні застосунки були згадані 20 % респондентів, а онлайн-консультації з фахівцем – лише 15 %. Лише 10 % учасників взагалі не мали досвіду використання жодного з інструментів цифрової підтримки. Такий розподіл демонструє, що більшість молоді вже залучена до цифрового середовища, а отже – готова сприймати та адаптувати нові форми соціального супроводу. Водночас, низький відсоток використання консультацій із фахівцями може свідчити про брак доступності або недостатню довіру до таких форматів.

Важливим аспектом є формат, у якому молоді люди надають перевагу отриманню підтримки. Найбільш прийнятним варіантом для 40 % став анонімний чат-бот, тоді як 30 % вважають зручнішою форму консультації в месенджері. Відеоформат, попри свою інтерактивність, отримав лише 20 % симпатій, а мобільні застосунки – лише 10 %. Така картина вказує на те, що молодь цінує простоту, швидкість та конфіденційність взаємодії. Умова анонімності дозволяє знизити бар'єри при зверненні по допомогу, особливо в ситуаціях, які мають емоційно напружений характер або пов'язані з психологічними труднощами. Тому оптимальною моделлю цифрової підтримки є поєднання бот-сервісів із функцією ескалації до живого фахівця.

Проблеми, які спонукають молодь звертатися за допомогою, переважно мають психологічне підгрунтя. Найчастіше респонденти згадували тривожність і стрес – 70 % відповідей. Другою за частотою стала проблема самотності – 60 %. Конфлікти у соціальному середовищі стали причиною звернень для 45 %, а труднощі в навчанні – для 40 %. Проблеми, пов'язані з булінгом або насильством, зазначили 25 % учасників. Ці дані підтверджують актуальність емоційно-психологічної підтримки для молоді, яка часто переживає життєві виклики без достатньої системної допомоги. З огляду на це, цифрові інструменти повинні бути зорієнтовані не лише на інформування, а й на формування довіри й емоційного контакту.

Ще одним важливим елементом є ставлення молоді до анонімності як передумови користування цифровими сервісами. Аж 65 % респондентів заявили, що ця умова є для них критично важливою, і ще 25 % – що вона скоріше важлива. Також молодь чітко сформулювала свої очікування від цифрових інструментів: 75 % обрали швидку відповідь як найважливішу функцію, 55 % – можливість отримати консультацію фахівця, 50 % – наявність практичних рекомендацій. Інформаційні матеріали та групи підтримки цікавлять 40 % і 35 % відповідно. Це вказує на потребу створення багатофункціональних платформ, які б поєднували інформування, підтримку і безпосередню комунікацію в кризовий момент.

У питанні сприйняття ефективності цифрової підтримки 65 % респондентів зазначили, що вона є ефективною повністю або переважно. Лише 5 % вважають її суто додатковим ресурсом. Це свідчить про достатній рівень довіри до цифрових сервісів і відкритість до подальшого їх застосування. Водночас, домінування таких форматів, як анонімний чат або консультації в месенджерах, демонструє запит на «живу» взаємодію в цифровому просторі – бажано з фахівцем, здатним проявити емпатію. Тож подальший розвиток цифрових рішень має враховувати не лише технологічний аспект, а й людський компонент.

Згідно з результатами, 60 % респондентів готові звертатися по цифрову підтримку саме в кризових ситуаціях, 20 % – періодично, а щоденне використання є характерним лише для 5 % учасників. Це демонструє, що основна функція таких сервісів – кризове реагування, проте існує простір і для розвитку регулярних форматів взаємодії – наприклад, щоденних вправ чи рекомендацій. Зокрема, в розділі відкритих відповідей було вказано на необхідність таких сервісів, які поєднують автоматичні функції з можливістю «живого» зв'язку. Найчастіше респонденти згадували потребу в «швидкому чаті з фахівцем, який доступний у будь-який час», або в «мотиваційних повідомленнях і практичних вправах щодня».

Останній блок результатів стосується комунікаційних платформ, які молодь використовує найбільше. Telegram очолив список із 70 % користувачів, на другому місці – Instagram (60 %), а TikTok посів третє місце з 55 %. Facebook, натомість, був згаданий лише 20 % учасників. Це підтверджує, що найбільше шансів на ефективне впровадження інновацій мають ті цифрові сервіси, які інтегруються у звичне медіаполе молоді – тобто саме в Telegram, Instagram та TikTok. Створення ботів, сторінок, відеоконтенту та push-нагадувань на цих платформах дозволить охопити широку аудиторію й забезпечити оперативну підтримку в комфортному для молоді середовищі.

Якщо потрібно, я можу також оформити ці дані як аналітичну записку, інфографіку, або допомогти створити слайд для презентації.

Проведене дослідження показало, що цифрові інструменти мають суттєвий потенціал у сфері соціальної підтримки молоді. Молодь активно користується соціальними мережами, віддаючи перевагу анонімним і швидким інтерфейсам – чат-ботам та месенджерам. Потреби, що підштовхують до використання – емоційний дискомфорт, кризи, конфлікти й самотність. Водночас високий рівень довіри до цифрових сервісів супроводжується запитом на інтеграцію живого фахівця, прямий доступ до психолога в кризових випадках. Також зазначено, що платформи мають бути інтуїтивно зрозумілими, інтегрованими з популярними каналами комунікації (Telegram, Instagram,

TikTok). Отже, для ефективної цифрової соціальної роботи варто органічно поєднувати автоматизований попередній контакт із можливістю персоналізованої підтримки, при цьому забезпечивши анонімність, швидкість та доступність у знайомих середовищах.

3.3. Пропозиції щодо удосконалення цифрових підходів у соціальній роботі з молоддю

У сучасному суспільстві цифрові технології стали невід'ємною складовою щоденного життя молоді. Це відкриває нові можливості для соціальної роботи, особливо в напрямку підтримки психоемоційного стану, інформування, надання допомоги у кризових ситуаціях. Разом із тим результати опитування молоді щодо використання цифрових сервісів у сфері соціальної підтримки засвідчують як значний інтерес, так і наявність бар'єрів, зокрема – недовіри до застосунків, обмеженої функціональності сервісів, нестачі живого спілкування. Це вимагає оновлення практичних підходів, удосконалення інструментів і запровадження нових форматів цифрової взаємодії з молоддю.

1. Розробка мультифункціонального цифрового простору підтримки

У зв'язку з високим рівнем популярності месенджерів серед молоді (особливо Telegram– 70 %) та актуальністю швидкого реагування (65 % респондентів), постає необхідність створення комплексного цифрового сервісу. Цей сервіс має функціонувати як цифровий хаб, що поєднує кілька рівнів підтримки: анонімний чат-бот із первинними порадами, опція запису на онлайн-консультацію з фахівцем, інтерактивна бібліотека із перевіреним контентом, віртуальний щоденник емоцій та стану, а також щоденні мотиваційні підказки. Така платформа орієнтується на індивідуальні потреби користувачів, забезпечити підтримку не лише в моменті кризи, а й працювати на довгострокове зміцнення психологічного добробуту.

2. Інтеграція можливості «живого спілкування» з фахівцем у чат-ботах

Хоча чат-боти демонструють високу ефективність у початковому реагуванні, молодь часто шукає можливість поговорити з реальною людиною у складних ситуаціях. Відповідно до дослідження, 40 % молодих людей обрали б саме анонімний чат-бот, однак у відкритих відповідях акцентували потребу в доступі до фахівця. Тому одним з ключових удосконалень цифрової системи є впровадження функції «ескалації» – коли бот пропонує перейти до консультації з психологом чи соціальним працівником у реальному часі. Важливо забезпечити цілодобову доступність такої опції, оскільки кризові ситуації не мають фіксованого графіка.

3. Створення адаптованих контентних блоків відповідно до запитів молоді

Аналітика результатів опитування вказує, що найбільш поширеними причинами звернень є стрес (70 %), самотність (60 %), конфлікти (45 %). Отже, цифрові сервіси мають містити контентні модулі, орієнтовані саме на ці теми. Наприклад, блок «Антистрес» може включати техніки дихання, відео-інструкції зі зняття напруги, практики усвідомлення (майндфулнес); блок «Самотність» – інтерактивні завдання зі зміцнення самооцінки, соціального зв'язку, щоденник позитивного мислення; блок «Конфлікти» – сценарії реагування, вправи на емпатію, алгоритми медіації. Такий структурований підхід дозволяє зробити сервіс персоналізованим і гнучким у застосуванні.

4. Використання гейміфікації та щоденних мікровзаємодій

Одним з ефективних механізмів залучення молоді до цифрової взаємодії є гейміфікація – застосування ігрових принципів у неігровому контексті. Запровадження щоденних завдань на кшталт «зроби одну добру справу», «відміть свій настрій», «пройди тест на самопочуття» з подальшим нарахуванням «балів» або віртуальних відзнак допоможе підвищити залученість і регулярність користування сервісами. Такий підхід особливо ефективний у роботі з молоддю віком 13–25 років, яка позитивно реагує на короткі, емоційно привабливі та інтерактивні формати.

5. Підвищення цифрової грамотності соціальних працівників

Ефективне функціонування цифрових підходів у соціальній роботі неможливе без належного рівня підготовки фахівців. Багато соціальних працівників не мають необхідних навичок роботи з онлайн-платформами, створення контенту, використання етичних принципів у цифровій комунікації. Тому доцільно впровадити модулі професійного розвитку, що охоплюють теми цифрової етики, конфіденційності, комунікації в месенджерах, роботи з чат-ботами, а також кризового реагування в онлайн-середовищі. У такий спосіб забезпечується професіоналізація цифрової взаємодії, що підвищить довіру молоді до сервісів.

6. Створення партнерських ініціатив з платформами, популярними серед молоді

Telegram, Instagram і TikTok – три найбільш використовувані цифрові середовища серед молоді (70 %, 60 % і 55 % відповідно). Цей факт свідчить про доцільність активної комунікації соціальних служб саме через ці канали. Можливі напрями – створення офіційних акаунтів і каналів, трансляція ефірів із соціальними працівниками, щотижневі інтерактиви з молоддю, просування через інфлюенсерів. Важливо при цьому зберігати баланс між інформативністю і візуальною привабливістю, а також забезпечувати модерування й відповіді на звернення.

Підсумовуючи, цифрові підходи в соціальній роботі з молоддю мають величезний потенціал, але вимагають подальшого розвитку з урахуванням запитів цільової аудиторії, технологічних можливостей і етичних норм. На основі результатів дослідження сформульовано низку конкретних пропозицій, серед яких ключовими є створення універсальної цифрової платформи підтримки, впровадження функції живого спілкування, адаптація контенту під актуальні потреби, гейміфікація, підвищення компетентностей фахівців і комунікація через популярні соціальні мережі. Втілення цих пропозицій дозволить зробити соціальну підтримку молоді більш ефективною, доступною та динамічною у цифрову епоху.

Висновки до розділу 3

У ході дослідження цифрових підходів у соціальній роботі з молоддю було виявлено, що цифровізація соціальних послуг є не лише актуальним трендом, а й реальним інструментом підвищення ефективності взаємодії з молодіжною аудиторією. Зарубіжний і вітчизняний досвід свідчить про суттєве розширення інструментального арсеналу соціального працівника завдяки онлайн-технологіям. Зокрема, впровадження чат-ботів, мобільних застосунків і соціальних мереж дозволяє охоплювати більшу кількість молоді, надаючи підтримку у зручному для них форматі та в межах звичних цифрових середовищ.

Дослідження українських ініціатив, таких як чат-бот «Дитина не сама» та муніципальні платформи соціальної підтримки, демонструє перспективність розвитку вітчизняної цифрової інфраструктури у соціальній сфері. Ці сервіси сприяють зниженню бар'єру звернення по допомогу, а також дозволяють оперативно реагувати на потреби вразливої молоді. Зарубіжні платформи, на зразок BetterHelp чи Headspace, натомість показують високий рівень організації цифрової психологічної підтримки та можливості персоналізації, що має стати орієнтиром для подальших українських розробок.

Проведене соціологічне дослідження виявило високий рівень обізнаності молоді щодо цифрових сервісів соціальної підтримки, а також готовність користуватися ними у кризових ситуаціях. Особливу цінність для молоді мають анонімність, швидкість реагування, простота у використанні та можливість консультації з фахівцем. Найпоширенішими причинами звернень є емоційна напруга, самотність і конфлікти. Це вказує на потребу в розробці багатофункціональних інструментів, які б поєднували технічну ефективність із емоційною підтримкою.

На підставі зібраної інформації було запропоновано низку практичних рішень щодо вдосконалення цифрових підходів у соціальній роботі з молоддю. Зокрема, йдеться про створення універсальної платформи підтримки,

впровадження функції живої консультації, персоналізованих контентних блоків, гейміфікаційних елементів, а також професійної перепідготовки фахівців. Не менш важливим є стратегічне використання таких платформ, як Telegram, Instagram та TikTok, які вже стали невід'ємною частиною молодіжної комунікації.

Ключовим висновком є те, що ефективна цифрова соціальна підтримка можлива лише за умов міждисциплінарного підходу, що охоплює технічний, освітній, етичний та соціальний компоненти. Необхідно посилити підтримку таких ініціатив на рівні державної політики, інтегрувати цифрову компетентність у навчальні програми для фахівців, а також забезпечити рівний доступ до цифрових послуг для молоді в усіх регіонах країни. Окрему увагу слід приділити питанням кібербезпеки, конфіденційності та етики у цифровій взаємодії.

Отже, цифровізація соціальної роботи з молоддю відкриває нові горизонти – вона дозволяє не лише реагувати на сучасні виклики, а й запобігати багатьом проблемам завдяки постійній, доступній та чутливій до потреб взаємодії. Для досягнення сталих результатів важливо не тільки застосовувати інновації, а й здійснювати регулярний моніторинг їх ефективності, залучати саму молодь до розробки сервісів, а також зберігати людяність, емпатію та довіру як базові принципи цифрової підтримки.

ВИСНОВКИ

На основі проведеного теоретичного аналізу, емпіричного вивчення потреб молоді та узагальнення практичних кейсів вітчизняного й міжнародного досвіду, розглянуто ефективні напрями цифрових трансформацій у сфері соціальної підтримки. Результати засвідчили як високий потенціал цифрових інструментів, так і необхідність їх адаптації до специфіки молодіжної аудиторії, особливо з урахуванням етичних вимог і технологічної доступності.

На основі опрацювання наукових джерел сформовано бачення цих понять як взаємопов'язаних категорій, що відображають як зміст професійної діяльності, так і особливості її трансформації під впливом цифрових технологій. Уточнено, що інноваційні підходи в цифровому середовищі полягають у поєднанні гуманістичних принципів соціальної роботи з можливостями інформаційно-комунікаційних технологій.

Проаналізовано концепції цифрової трансформації, цифрового гуманізму та соціального інжинірингу. Визначено, що ефективність упровадження інновацій залежить від інтеграції міждисциплінарних знань, участі молоді в розробці сервісів та системного моніторингу впроваджених змін. Уточнено роль соціального працівника як медіатора між молоддю та цифровими сервісами.

Виокремлено основні потреби: визнання, конфіденційність, швидка підтримка, а також високу чутливість до теми емоційного здоров'я. Встановлено, що цифрові канали мають перевагу перед традиційними формами комунікації завдяки своїй доступності, гнучкості та неформальному стилю взаємодії. Аналіз дав змогу виявити найбільш релевантні формати допомоги для представників молодіжної аудиторії.

Опрацьовано цифрові інструменти, які використовуються в соціальній роботі з молоддю: чат-боти, мобільні застосунки, соціальні мережі, онлайн-платформи. Проведено порівняльний аналіз платформ (у таблиці), охарактеризовано їх переваги та недоліки. Визначено, що найбільш

ефективними є сервіси, які поєднують автоматизовані функції з можливістю живого спілкування. Зокрема, платформи на кшталт Telegram-ботів чи Instagram-кампаній виявилися найбільш популярними серед молоді.

Виявлено ключові виклики: збереження анонімності, безпека персональних даних, етичність використання інформації та ризик дезінформації. Запропоновано дотримання принципів цифрової етики, зокрема прозорості, відповідальності, інформованої згоди, що дозволить мінімізувати негативні наслідки цифрових втручань у соціальну сферу.

Узагальнено досвід України та зарубіжних країн щодо впровадження цифрових практик у соціальну роботу. Досліджено приклади платформ Headspace, BetterHelp, муніципальних сервісів в Україні та молодіжних онлайн-спільнот у Європі. На основі порівняння визначено, що український досвід демонструє позитивні результати, однак потребує подальшого розширення, інституційної підтримки та нормативної бази. Особливу увагу слід звернути на підготовку соціальних працівників до роботи в цифровому середовищі.

Сформульовано конкретні пропозиції щодо вдосконалення цифрових підходів. На основі результатів емпіричного дослідження серед молоді розроблено рекомендації щодо створення мультифункціональної платформи, впровадження функції живого спілкування, адаптації контенту, гейміфікації та підвищення цифрової грамотності фахівців. Запропоновано активну взаємодію з платформами Telegram, Instagram та TikTok як найбільш ефективними каналами залучення молоді до соціальних сервісів.

Таким чином, здійснене дослідження доводить, що цифрова трансформація – не лише технічна модернізація, а й ціннісна переорієнтація соціальної роботи, яка вимагає нових компетентностей, інструментів і підходів. Розроблені рекомендації можуть бути основою для вдосконалення практики соціального супроводу молоді у цифрову епоху, а також слугувати методичною базою для професійної підготовки майбутніх фахівців.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андрієвська О. М. Соціальна робота з молоддю як важливий інструмент розвитку громадянського суспільства. *Соціологічні студії*. 2020. №7. С. 19–22.
2. Баразгова Е. С. Соціально-психологічні аспекти роботи з молоддю в кризових ситуаціях. *Вісник Харківського національного університету*. 2019. № 7. С. 45-48.
3. Барановська Т. П. Вплив цифрових технологій на соціалізацію та психічне здоров'я молоді. *Психологічна наука і практика*. 2018. № 3. С. 50–56.
4. Білецька І. О. Соціально-педагогічні чинники соціалізації студентської молоді : монографія. Київ : Видавництво НПУ імені М. П. Драгоманова, 2017. 284 с.
5. Білецький О.П. Інтеграція цифрових технологій у соціальну роботу: виклики та перспективи. URL: https://www.researchgate.net/publication/387714466_integracia_cifrovih_tehnologij_u_socialnu_robotu_vikliki_ta_perspektivi(дата звернення: 19.06.2025)
6. Бочелюк В. Діджиталізація як фактор формування когнітивної сфери. *Вісник ХНПУ імені Г.С. Сковороди. Психологія*. № 62. С. 81–107.
7. Буковська О.О. Просоціальна спрямованість та поведінка особистості. *Актуальні проблеми психології. Збірник наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка. Екологічна психологія*. 2019. № 47. С. 120–129.
8. Вакуленко О., Романова Н. Підготовка фахівців до соціальної роботи в громаді: нові виклики та перспективи. *Інноваційні методи та технології підготовки фахівців соціальної сфери: тези доповідей Міжнародної науково-практичної конференції (м.Київ, 22 березня 2023 р.)*. Національний авіаційний університет. К.: НАУ, 2023. 139с.
9. Васянович Г., Логвиненко В. Використання інтерактивних методів навчання в процесі під-готовки 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
10. Герасимова І. П., Сидоренко А. І. Цифрова залежність: причини, прояви та наслідки в соціальному середовищі. *Вісник соціальних наук.* 2019. № 8. С. 22–27.
11. Гірняк А.Н. Психологічний аналіз і систематика стилів освітньої взаємодії. *Психологія і суспільство*, (№ 1-2), Липень. 2018, С. 18-26.
12. Головатий М. Ф. Молодіжна політика в Україні: проблеми. *Укр. Наук. Дослід. Ін-т проблем молоді.* Київ: Наукова думка, 2021. С. 6-10
13. Грищенко, С. В., Кримська, К. А. Особливості соціальної роботи з молоддю в сучасній Україні. *Організація освітнього середовища: матеріали Всеукр. наук.-практ. конф., м. Запоріжжя, 24 жовт. 2024 р. Запоріжжя, 2024.* С. 94.
14. Денисюк О.М. Актуальні питання соціальної роботи : навч. посіб.. Київ, Ужгород : РІК-У, 2023. 424 с.
15. Жосан Г. С. Стан розвитку діджиталізації в Україні. *Економічний аналіз.* 2020. Т. 30, № 1, ч. 2. С. 44–52.
16. Коломієць О. Г., Демиденко Т. М. Соціальні проекти як інструмент впровадження інновацій у соціальній роботі. *Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: «Педагогіка. Соціальна робота».* 2023. №. 2 (53). С. 61-66.
17. Коляда Н., Левченко Н. Технології соціальної роботи: навчальний посібник. Умань: Візаві, 2018. 337 с.
18. Лєскова Л.Ф. Використання інноваційних технологій у соціальній роботі: проблеми та шляхи їх вирішення URL: <http://ir.stu.cn.ua/bitstream/handle/123456789/11022.pdf> (дата звернення: 19.06.2025)
19. Литвино О. В. Психологічні аспекти соціалізації молоді в сучасному суспільстві. *Психологічна наука і освіта.* 2020. № 1. С. 14–20.

20. Литвиненко С. А. Психологічні особливості впливу відеоігор на підлітків: навчально-методичний посібник. Харків : ХНУ, 2018. 204 с.
21. Логвиненко В. М., Грицанюк В. В. Цифрова трансформація суспільства та інформаційно-комунікаційні технології в професійній діяльності фахівців соціальної роботи: сучасні виклики. *Збірник наукових праць. Серія 5. Педагогічні науки: реалії та перспективи. Науковий часопис. Національний педагогічний університет ім. М. П. Драгоманова. 2022. Вип. 87. С. 53–57.*
22. Лукашевич М.П. Особливості соціалізації української молоді в сучасних умовах. *Теорія і практика управління соціальними системами: філософія, психологія, педагогіка, соціологія. 2019. № 4. С. 34–36.*
23. Мельник В. П. Онлайн-спільноти як фактор соціалізації сучасної молоді: метод. Львів : ЛНУ, 2019. 156 с.
24. Мельник О. В. Соціальні наслідки цифрової залежності в контексті сучасних соціальних змін. *Соціологія: теорія, методи, маркетинг. 2020. № 11. С. 65–71*
25. Мельник С. П. Соціалізація молоді в умовах цифрових трансформацій: фактори та наслідки. *Економіка та суспільство. 2022. № 16. С. 77–84.*
26. Мельник С. П. Роль соціальної активності у процесі соціалізації молоді. *Молодіжна наука. 2022. № 2. С. 22–28.*
27. Нікітенко В. Європейські практики цифрового гуманізму у контексті глобальних викликів. *HumanitiesStudies. 2024. №. 18 (95). С. 52-64.*
28. Овод Ю. Інноваційні технології у соціальній роботі. *Збірник наукових праць Національної академії Державної прикордонної служби України. Серія: Педагогічні науки. 2016. №3. С.175–184.*
29. Петрочко Ж. В. Інновації соціальної роботи щодо забезпечення права дитини на сім'ю: супровід сімей із чат-ботом «Дитина не сама». *Ввічливість. Humanitas. 2023. №. 3. С. 62-69.*

30. Попович А. Структура і зміст курсу «інновації у соціальній роботі» (з досвіду викладання). *Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: «Педагогіка. Соціальна робота»*. 2024. Т. 2. №. 55. С. 77-81.
31. Про інноваційну діяльність: Закон України від 04.07.2022 р. № 40-IV. *Відомості Верховної Ради України*. 2002. № 36, ст. 266. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/40-15#Text> (дата звернення: 19.06.2025)
32. Савельчук І. Б., Котікова О. М. Інновації як фактор якісних змін у соціальній роботі та соціальній освіті. *Соціальна робота та соціальна освіта*. 2022. Т. 2. №. 9. С. 289-296.
33. Сидоренко Л. П. Цифрова культура молоді: соціологічний вимір: монографія. Одеса : ОНУ, 2021. 232 с.
34. Слюсарчук Д. Цифрові компетенції молоді та трансформація ринку праці: аналітичний огляд ІТ-професій. *Social Development: Economic and Legal Issues*. 2025. №. 4. С. 341.
35. Стратегія цифрової трансформації соціальної сфери: схвалено Розпорядженням КМУ від 28 жовтня 2020 р. № 1353-р. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1353-2020-%D1%80#n10>
36. Фурман А. В., Гуменюк, О. Є. Психологія Я концепції: Навчальний посібник. *Львів: Новий Світ, 2006*, с. 360.
37. Фурман, О., Шафранський В. Стратегії та парадигми впливу в соціально-психологічній роботі. *Трансформаційні процеси соціально-гуманітарної освіти сучасної України в умовах війни: виклики, проблеми, перспективи*: матеріали II міжнар. наук.-практ. конф., м. Тернопіль, 20-22 червня 2024 р. Тернопіль : ЗУНУ, 2024. С. 22-26.
38. Хлебик С. Р. Етика соціальної роботи: навчально методичний посібник. Ніжин : НДУ ім. М. Гоголя, 2023. 221 с.
39. Цифрові новації в соціальній сфері. URL: https://ibuhgalter.net/ru/news/21591?utm_source=chatgpt.com#google_vignette (дата звернення: 19.06.2025)

40. Ясточкіна І.А. Інноваційні соціальні технології у роботі з дітьми та молоддю. *Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: Педагогіка. Соціальна робота*. 2021. Вип. 2 (49). С.245–248.
41. Coursera. *Globalskillsreport 2024*. URL: <https://www.coursera.org/skills-reports/global> (дата звернення: 19.06.2025)
42. LinkedIn. *Jobsontherise 2025: The 25 fastest-growing jobs in the U.S.* URL: <https://www.linkedin.com/pulse/linkedin-jobs-rise-2025-25-fastest-growing-us-linkedin-news-gryie> (дата звернення: 19.06.2025)
43. World Economic Forum. (2023). *The future of jobs report 2023*. URL: <https://www.weforum.org/publications/the-future-of-jobs-report-2023> (дата звернення: 19.06.2025)

ДОДАТКИ

Додаток А

Анкета для молоді

Тема: Вивчення потреб і очікувань у сфері цифрової соціальної підтримки

1. Чи знаєте Ви про існування цифрових сервісів (чат-ботів, мобільних додатків, онлайн-консультацій), що надають соціальну або психологічну допомогу?

- Так
- Ні
- Щось чув/чула, але не користувався/лась

2. Якими з наведених цифрових платформ Ви користувалися для отримання підтримки чи інформації? (можна обрати кілька варіантів)

- Telegram чат-боти (наприклад, «Дитина не сама»)
- Мобільні застосунки (Replika, Mindly, BetterHelp тощо)
- Соціальні мережі (Instagram, TikTok, Facebook)
- Онлайн-консультації з психологом або соцпрацівником
- Не користувався/лась жодними

3. Яку форму цифрової підтримки Ви вважаєте найбільш зручною для себе?

- Анонімний чат-бот
- Консультація з фахівцем у месенджері
- Відеозв'язок (Zoom, GoogleMeet)
- Мобільний застосунок із порадами та вправами
- Не знаю / Важко відповісти

4. З якими проблемами Ви, на Вашу думку, могли б звернутися до цифрового соціального сервісу? (оберіть до 3 варіантів)

- Стрес, тривожність, паніка
- Конфлікти з батьками або однолітками
- Насильство чи булінг
- Проблеми у навчанні
- Почуття самотності, втрата мотивації

- Інше (вказіть): _____

5. Наскільки для Вас важлива анонімність при зверненні по соціальну або психологічну допомогу онлайн?

- Дуже важлива
- Швидше важлива
- Не має значення
- Швидше неважлива
- Зовсім неважлива

6. Які функції Ви очікуєте від цифрового сервісу соціальної підтримки? (можна обрати кілька варіантів)

- Швидка відповідь на запити
- Можливість отримати консультацію від фахівця
- Рекомендації на щодень (мотивація, планування)
- Інформаційні матеріали (статті, відео)
- Форум або група підтримки
- Інше: _____

7. Чи вважаєте Ви, що цифрова підтримка може бути ефективною альтернативою традиційній особистій зустрічі з фахівцем?

- Так, повністю
- Так, у більшості випадків
- Частково
- Ні, лише як додаткова форма
- Ні, неефективна

8. Як часто Ви готові звертатися до цифрової форми соціальної допомоги, якщо виникає потреба?

- У разі нагальної потреби
- Раз на тиждень
- Щодня
- Взагалі не планую
- Важко сказати

9. Які платформи Ви найчастіше використовуєте для особистої комунікації?

- Telegram
- Instagram
- Facebook
- TikTok
- Інше: _____

10. Поділіться, будь ласка, власною думкою: що могло б зробити цифрову соціальну підтримку більш доступною та привабливою для молоді?

Ваша відповідь: _____

АНОТАЦІЯ

Лашук Марина Михайлівна. Інноваційні підходи до соціальної роботи з молоддю в умовах цифровізації суспільства. – Рукопис.

Дослідження на здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня магістра спеціальністю І10 Соціальна робота та консультування, освітньо-професійна програма «Соціальна робота». – Західноукраїнський національний університет. Соціально-гуманітарний факультет. Тернопіль. 2025.

У кваліфікаційній роботі обґрунтовано теоретичні засади та практичні підходи до здійснення соціальної роботи з молоддю в умовах цифровізації сучасного суспільства. Проаналізовано трансформації соціальної діяльності під впливом інформаційно-комунікаційних технологій. Визначено особливості молоді як цільової групи соціальної підтримки, охарактеризовано можливості використання цифрових інструментів у наданні соціальних послуг. Запропоновано рекомендації щодо вдосконалення професійної діяльності соціальних працівників у цифровому середовищі з метою підвищення ефективності та доступності соціальної підтримки молоді.

Ключові слова: соціальна робота, молодь, цифровізація, інноваційні технології, онлайн-платформи, цифрові інструменти, соціальні мережі, чат-боти, етичні аспекти.

ANNOTATION

Lashchuk Maryna Mykhailivna. Innovative approaches to social work with youth in the context of digitalization of society. – Manuscript.

Research for obtaining the educational and qualification level of master's degree in the specialty I10 "Social work and counseling", educational and professional program "Social work". – Western Ukrainian National University. Faculty of Social and Humanitarian Sciences. Ternopil. 2025.

The qualification paper substantiates the theoretical foundations and practical approaches to social work with youth in the context of digitalization of modern society. Transformations of social activity under the influence of information and communication technologies are analyzed. The study analyzes domestic and foreign experience of implementing digital social work, highlights ethical risks and challenges of digital interaction, and offers recommendations for improving the professional activities of social workers in the digital environment to enhance the effectiveness and accessibility of social support for young people.

Keywords: social work, youth, digitalization, innovative technologies, online platforms, digital tools, social networks, chatbots, ethical aspects.