

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ ТА НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ В. Н. КАРАЗІНА**

СОЦІОЛОГІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Кафедра соціології управління та соціальної роботи

**Пояснювальна записка
до бакалаврської роботи
на тему
«КРИЗОВІ КОМУНІКАЦІЇ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ»**

Виконала: студентка 4 курсу групи СР –
45 першого (бакалаврського) рівня освіти
спеціальності 231 Соціальна робота
Карчова О. Ю.

Керівник: Плахова О. М., кандидат
соціологічних наук, доцент, доцент закладу
вищої освіти кафедри соціології управління
та соціальної роботи

Рецензент: Рущенко І. П., доктор
соціологічних наук, професор, професор
кафедри прикладної соціології та соціальних
комунікацій ХНУ імені В.Н. Каразіна.

Харків – 2023

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО – МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ КРИЗОВИХ КОМУНІКАЦІЙ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ	6
1.1 Поняття кризи та кризової комунікації в соціальній роботі	6
1.2 Фактори та види криз	8
1.3 Комунікація під час кризи	11
Висновки до розділу 1	16
РОЗДІЛ 2. КРИЗОВІ КОМУНІКАЦІЇ В ПРАКТИЦІ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ	18
2.1 Методи та технології соціальної роботи під час кризової комунікації	18
2.2 Сучасний стан кризової комунікації в соціальній роботі в Україні	25
Висновки до розділу 2	28
РОЗДІЛ 3. АНТИКРИЗОВІ КОМУНІКАЦІЇ ЯК МЕХАНІЗМ НЕДОПУЩЕННЯ КРИЗОВИХ СИТУАЦІЙ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ	30
3.1 Антикризова комунікація як технологія соціальної роботи	30
3.2 Порівняльний аналіз кризових та антикризових комунікацій	33
3.3 Інтерв'ю з представниками організації щодо кризової комунікації під час кризових ситуацій	34
Висновки до розділу 3	37
ВИСНОВКИ	39
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	42
ДОДАТОК А	47

ВСТУП

Комунікація – це спосіб спілкування між людьми. Але насправді, цей процес дуже складний. Процес комунікації – це формування комунікативної спільноти, яка характеризується відносинами єдності, взаємодії, взаєморозуміння, обміну взаємодією тощо. Комунікація надає мотивацію діям, допомагає зорієнтуватися в складній ситуації, знайти необхідні ресурси.

Без спілкування неможливо уявити будь-яку сферу життя людини. Не дарма соціальна робота вважається однією з найбільш комунікаційних професій, адже вона пронизана різними видами комунікацій: соціальною, психологічною, інтелектуальною та духовною. Першим джерелом взаємодії соціального працівника та клієнта є комунікація. Ефективність соціальної роботи в значній мірі пов'язана з пошуком та актуалізацією комунікативних ресурсів. В будь-яких кризових ситуаціях значно зростає потреба у своєчасній, повній та достовірній інформації. Якщо її не вистачає або вона неточна, то виникають фейки, які створюють панічні настрої, можуть значно ускладнювати роботу соціальних установ та навіть спричиняти шкоду здоров'ю населення.

Тема кризової комунікації в соціальній роботі є дуже актуальною, оскільки соціальні працівники надають допомогу з вразливими групами населення, які можуть потрапляти у різні кризові ситуації.

Кризова комунікація є ключовим елементом управління кризовими ситуаціями, що виникають у соціальній роботі. Вона допомагає соціальним працівникам ефективно спілкуватися з клієнтами, родинами та іншими зацікавленими сторонами у надзвичайних ситуаціях, таких як сімейні кризи, насильство, злочини проти дітей, стихійні лиха, війни та інші небезпечні ситуації.

Доцільно розробляти стратегії кризової комунікації в соціальній роботі з метою вдосконалення роботи соціальних працівників, підвищення рівня спілкування з громадськістю та максимального забезпечення безпеки для клієнтів.

Зважаючи на те, що соціальна робота спрямована на допомогу та підтримку людей, які потребують особливої уваги, кризова комунікація в цій сфері є необхідною. Соціальні працівники здійснюють роботу з різними категоріями людей, такими як діти, підлітки, дорослі, люди похилого віку, люди з інвалідністю та інші вразливі групи.

У кризових ситуаціях, які можуть виникати у зв'язку з сімейними конфліктами, насильством, або епідеміями, соціальні працівники повинні мати знання та навички ефективної комунікації зі своїми клієнтами, їх родинами та іншими зацікавленими сторонами.

Кризова комунікація також включає в себе ефективне спілкування з громадськістю, оскільки в кризових ситуаціях інформація може поширюватися швидко та ефективно. Соціальні працівники повинні бути здатні реагувати на це, надавати достовірну та корисну інформацію та взаємодіяти з громадськістю у максимально ефективний спосіб.

Отже, тема кризової комунікації в соціальній роботі є дуже важливою і актуальною, тому що вона допомагає забезпечувати безпеку та благополуччя вразливих груп населення, які є основною основним об'єктом соціальної роботи. Тому, соціальні працівники мають вміти брати на себе провідну роль у забезпеченні надходження важливої інформації до громадськості, засобів масової інформації, організацій, що реагують на надзвичайні ситуації, та інших державних установ.

Проблематику кризових комунікацій в дослідженні було використано на основі праць таких науковців як Барило О. Г., Березовська Л.І., Блінов О.А., Гусак О.П., Дзяна Г. О., Єжижанська Т.С., Ісаченко В.О., Кирилюк А.В., Коник

Д., Кравченко О.М., Кухта П.В., Мудрак Л.М, Плахова О.М., Полянничко А.О. Семигіна Т. В. та інші.

Об'єкт роботи – комунікація в соціальній роботі.

Предмет роботи – методи та технології кризової комунікації в соціальній роботі.

Мета бакалаврської роботи – дослідити технології та методи кризової комунікації в сучасних умовах для забезпечення ефективного вирішення проблем клієнтів соціальної роботи.

Згідно поставленої мети були сформульовані такі **задачі роботи**:

- визначити поняття «криза», «комунікація», «кризова комунікація» в соціальній роботі;
- дослідити види та ознаки кризи, комунікацію під час неї;
- з'ясувати основні методи та технології соціальної роботи під час кризової комунікації;
- проаналізувати актуальні кризові комунікації в соціальній роботі;
- здійснити порівняльний аналіз кризову та антикризову комунікацію в соціальній роботі;
- дослідити антикризову комунікацію як технологію соціальної роботи (на основі результатів інтерв'ю з представниками благодійних та громадських організацій).

Методи дослідження – аналіз, синтез, порівняння, аналіз документів.

Емпіричну базу бакалаврської роботи складають результати власного пілотажного соціологічного дослідження, проведеного методом інтерв'ю.

Структура та обсяг роботи. Бакалаврська робота складається зі вступу, трьох розділів, загальних висновків, бібліографічного списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи становить – 46 сторінок. Список використаних джерел містить 38 найменувань.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ КРИЗОВИХ КОМУНІКАЦІЙ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

1.1 Поняття кризи та кризової комунікації в соціальній роботі

«Криза», за етимологічним словником української мови, у перекладі з латинської «crisis» означає рішучий поворот, перелом, переломний момент [12, с. 91]. Криза – це переломний етап функціонування будь-якої системи, коли вона піддається впливу ззовні або зсередини, що потребує від неї якісно нового реагування [37, с. 4].

Аналізуючи природу кризи, більшість дослідників традиційно розглядають її як явище деструктивне, наголошуючи на її можливих негативних наслідках, особливо на небезпеці втрат і потенційній загрозі.

Сама ж природа кризи складається з трьох складових, за якими її можна відрізнити від інших неприємних подій – несподіванка, загроза, відсутність часу реакції. Неприємність не може досягти рівня кризи, якщо вона не виникає несподівано, не представляє серйозного рівня загрози та не викликає недостатнього часу реакції [8, с. 125].

Криза – це надзвичайна подія, яка порушує сформовані системи спілкування суспільства. У кризових ситуаціях необхідно керувати комунікаційними процесами, спрямованими на поширення позицій і позитивних дій суб'єктів соціальної роботи, запобігання поширенню чуток і дезінформації, усунення або мінімізацію наслідків криз.

Політичні, соціальні, економічні, екологічні катастрофи, епідемії, пандемії, військові та збройні конфлікти, стихійні лиха та інші надзвичайні

ситуації можна розглядати як кризи, оскільки вони мають потенційно спричинити непередбачені зміни в суспільстві [13; 24].

Кризовою комунікацією називають взаємозв'язок місцевої влади та громади: членами громади, громадськими активістами та іншими групами – до, під час та після кризових ситуацій. Її необхідність полягає не тільки в тому, що кризова комунікація здатна пом'якшити або навіть усунути наслідки кризи, а ще й те, що може сформувати позитивну репутацію для організації, ніж вона до була до кризи [17, с. 8].

Кризову комунікацію також визначають як обмін інформацією між організаціями, органами влади, засобами масової інформації та іншими зацікавленими особами та групами до, під час і після кризи. Організації та органи місцевої влади поширюють інформацію про кризу серед громадськості через засоби масової інформації.

Під кризовим спілкуванням розуміють взаємодію між учасниками комунікації, які є рівноправними носіями певного сенсу, а між комунікантами встановлюються «суб'єкт-суб'єктні» відносини. В результаті, відбувається формування адаптивного потенціалу, який дає можливість зробити прогнози, виявити та оцінити ризики (політичні, економічні, екологічні тощо), формуючи план та стратегії для вирішення проблем.

В соціальній роботі кризову комунікацію розуміють як дії, які ведуть до конкретної комунікативної стратегії. Тобто, така серія дій передбачає визначення можливої аудиторії, на яку буде розповсюджуватись комунікації та які очікують інформації про подальші дії (клієнти, лідери громадських організацій, волонтери тощо). На цьому етапі важливо визначити основну інформацію, яку необхідно донести до кожної конкретної аудиторії, визначити в який спосіб донести інформації та в якій послідовності. Комунікація може відбуватися через особисті або групові зустрічі, телефон, електронну пошту, обмін миттєвими повідомленнями та соціальні мережі, листівки, брошури та

газетні оголошення. Одним із комунікаційних пріоритетів є відкриття спеціальної служби кризового інформування «гарячої лінії», на яку можна звернутись для отримання необхідної інформації [22; 24].

1.2 Фактори та види криз

Кризу слід розглядати як поворотний момент в інституційному розвитку, який відкриває простір для нового витку змін. Вони не тільки відображають протиріччя функції та розвитку, але й можуть виникати в процесі функціонування. Крім того, кризи не обов'язково мають бути руйнівними – вони можуть мати різний ступінь тяжкості.

Розрізняють такі види криз за класифікаціями:

За масштабами прояву:

- загальні кризи – охоплюють всю систему;
- локальні – охоплюють лише її частину;

За проблематикою:

- макрокризи – масштабної проблематики й обсягів;
- мікрокризи охоплюють лише окрему проблему чи невелику їх групу (мікрокриза здатна викликати ланцюгову реакцію поширитися на всю систему та призвести до макрокризи);

За причиною виникнення:

- природні;
- політичні;
- фінансові;

- економічні;
- суспільні;
- екологічні.

За структурою відносин у соціально-економічній системі й диференціації проблематики її розвитку виділяють окремі групи:

- економічних;
- соціальних;
- організаційних;
- психологічних;
- технологічних та інших криз.

Політична криза – різке загострене протиріччя в різноманітних відносинах і взаємодії соціальної системи, організацій та груп, осіб в політичній сфері. Політична криза, як явище, сприяє зміні структури та системи політичних інститутів, політичного панування та панування, певних соціально-політичних інститутів суспільства [14, с. 41].

Ідеологічна криза – криза в реалізації інтересів усіх соціальних верств, яка зачіпає всі сторони суспільного розвитку і в кінцевому підсумку переростає в економічну кризу. Її характеризують також як руйнацію принципів, засад, моралі, зростання злочинності.

Соціальна криза – форма прояву суперечностей в суспільстві через порушення суспільно прийнятої поведінки членів суспільства, соціальними групами, інститутами. Проявами соціальної кризи є збільшення конфліктів та / або загострення існуючих, формування в групах критичного сприйняття певної суспільної ситуації з бажанням її змінити, яка може супроводжуватись протестами [19].

Політичні кризи тісно пов'язані з економічними, соціальними та психологічними кризами. Оскільки криза національного рівня має великий

вплив на суспільство, що призводить до відчуття невизначеності, паніки, страху перед майбутнім, незадоволеності роботою, правової незахищеності та втрати часу для особистого розвитку.

Існує також **технологічна криза**. Вони виникли як криза нового технологічного мислення в той час, коли нові технології були гостро потрібні. Це може бути криза технічної несумісності продукції, криза відмови від нових технологічних рішень тощо. Ця криза виглядає як криза технічного прогресу.

Структурна криза – це порушення закону пропорційного розвитку суспільного виробництва.

Павло Кухта рекомендує поділяти кризи на **передбачувані** (звичайні) і **несподівані**. Як визначає сам дослідник «...передбачувані кризи виникають як стадія розвитку системи. Вони передбачувані, тому що вони викликані об'єктивними причинами і є природою соціально-економічних систем. Несподівані кризи (викликані суб'єктивними причинами) – це, наприклад, помилки управління, наслідок катастрофічних природних явищ, економічної залежності тощо. Бувають і явні кризи – вони відбуваються явно і легко виявляються, і є приховані – і саме цим визначається небезпека таких криз» [20].

Зовнішні причини кризи пов'язані з тенденціями та стратегіями розвитку, а також розвитком світової економіки, конкуренцією та внутрішньо політичною ситуацією.

Внутрішні причини кризи пов'язані з ризиками стратегій, внутрішніми конфліктами, недоліками в організації, недосконалістю менеджменту, інноваційної та інвестиційної політики.

Наслідки кризи поділяють на можливі позитивні й негативні, а саме:

- оновлення, оздоровлення, перебудова соціально-економічної системи або її руйнування, виникнення нової кризи;
- загострення або послаблення кризи;

- різкі зміни в системі – довгострокові, короткострокові, якісні, кількісні зміни (або разом);
- незворотні або зворотні зміни.

Тому наслідками кризи можуть бути одужання або руйнування системи, розв’язання накопичених протиріч, виникнення нових криз. Вихід із кризи не завжди має позитивні наслідки. Не можна виключати переходу до нової, ще глибшої та тривалішої кризи, як ланцюгова реакція. Зберегти кризову ситуацію можна на значний час (зазвичай це зумовлено якимись політичними мотивами). Тому прийняття антикризових рішень надзвичайно важливо для керівників будь-якого рівня [22, с. 23].

1.3 Комунікація під час кризи.

Комунікація під час кризи має свої особливості, оскільки в таких ситуаціях люди сприймають, обробляють і приймають рішення на основі інформації інакше, ніж у повсякденні. Тому, традиційні способи спілкування з громадами можуть бути неефективними під час кризи. Варто зазначити, що в кризових ситуаціях порушуються та з’являються нові комунікаційні зв’язки та інформаційні потоки. Потрібна актуальна інформація щодо змісту, ефективності та обсягу.

Умови розвитку комунікації в кризових ситуаціях дещо змінилися, оскільки спостерігається наступне:

- наслідки поведінки стають неконтрольованими;
- різке зменшення контрольованих параметрів;
- зсув у бік базових потреб (шкала А. Маслоу);

- зміна інформаційних каналів та зростання їхньої ролі;
- зростання значення інформації та інтерпретації подій;
- зростання значення інформації та інтерпретації подій неформальними каналами ніж формальними [1].

Комунікація під час кризи, в незалежності від факторів, видів, причин криз загалом передбачає загалом наступні етапи:

- **Перший етап – передбачення можливих кризових ситуацій:**
 - розпізнавання потенційної загрози;
 - спостереження за можливих найбільш ризикових місць утворення кризової ситуації;
 - розробка різних «сценаріїв», шляхів розгортання кризи.
- **Другий етап – підготовка:**
 - розробка плану реагування на кризову ситуацію;
 - підготовка антикризової кампанії/команди;
 - визначення та формулювання основної інформації.
- **Третій етап – реагування:**
 - швидке та ефективне реагування на кризову ситуацію;
 - заявити та стати надійним оперативним джерелом інформації;
 - протидіяти та стримувати потік чуток, пліток та дезінформації;
- **Четвертий «Післякризовий» етап:**
 - оцінка програми кризової комунікації;
 - внесення (за потреби) змін до організаційної структури [17, с. 10].

Кризова комунікація в соціальній роботі – це важлива частина роботи соціального працівника, яка стосується спілкування з людьми в кризових ситуаціях. Це може бути пов'язано зі смертю близької людини, насильством, злочинами, надзвичайними ситуаціями, негативними наслідками природних катаклізмів, пандемією, військовими та збройними конфліктами тощо.

Комунікація в кризових ситуаціях має бути ефективною та спрямованою на допомогу людям, які переживають кризу. Соціальний працівник має вміти співчувати з людьми, що переживають кризу, та бути готовим слухати їх індивідуальні потреби та бажання.

Основні якості соціального працівника, який необхідно мати для ефективної кризової комунікації:

- **співчуття та емпатія** – соціальний працівник має проявляти інтерес до людей, які переживають кризу, та бути готовим допомогти;
- **прийняття** – важливо прийняти людину такою, якою вона є, і допомогти їй знайти шляхи подолання кризи;
- **відкритість та чесність** – соціальний працівник має бути відкритим та чесним у своїй комунікації з людьми, які переживають кризу;
- **професіоналізм** – фахівець повинен мати достатній досвід та знання, щоб надавати ефективну допомогу людям у кризових ситуаціях.
- **гнучкість** – соціальний працівник має бути гнучким та пристосовуватись до потреб індивідуальних клієнтів важливим аспектом кризової комунікації в соціальній роботі є підтримка після кризового періоду.

Базові знання кризових комунікацій. Знати:

- основні принципи управління репутаційними ризиками;
- види та джерела криз;
- особливості комунікацій в умовах кризових ситуацій;
- основні визначення та інструменти кризового менеджменту.

Вміти:

- вибирати конкретні комунікаційні технології залежно від виду та джерела кризи;
- розробляти комунікаційну стратегію;
- щодо виходу з кризи;

- щодо захисту репутації структури та її керівництва.

Володіти:

- навичками роботи в екстремальних ситуаціях;
- технологіями новинного менеджменту;
- навичками підготовки керівника до публічних виступів в умовах кризи;
- технологіями практичної реалізації антикризової програми.

В соціальній роботі з початком кризової ситуації необхідно зробити наступні дії:

- зайняти чітку позицію;
- привернути якомога більше прихильників та третіх сил;
- організувати присутність більш впливовіших людей (наприклад, керівників організацій)
- централізувати комунікації, контролювати отримання та розповсюдження інформації;
- налагодити співпрацю зі ЗМІ;
- планувати післякризову стратегію;
- здійснювати моніторинг ситуації та коректування дій.

До основних чинників успіху при розв'язанні кризи зазвичай відносять:

- наявність плану кризової комунікації;
- формування команди спеціалістів-кризовиків;
- ефективність роботи із ЗМІ;
- стиль поведінки керівництва владної структури («закритість» або «відвертість» реакцій).

Як відомо, соціальні працівники – це суб'єкти соціальної політики, які в кризових ситуаціях виступають між владою та суспільством. Задля якісної та ефективної кризової комунікації, існують **3 правила комунікації під час кризи**:

Правило кризової комунікації № 1. Надання швидкої, оперативної інформації. Найголовнішим в цьому правилі є те, щоб представники органів влади ставали першоджерелом інформації, аби заспокоїти людей, створити довіру до себе і не допустити розповсюдження інформації (частіше недостовірної) із сумнівних джерел. Сучасні комунікаційні технології роблять неможливими намагання сховати інформацію. Тим більше, якщо ця інформація цікавить велику кількість людей. Не виключенням є співпраця із ЗМІ.

Правило кризової комунікації № 2. Важливий критерій результативності кризової комунікації — як її сприймають кризові аудиторії. Важливо, щоб інформація була якомога зрозумілішою для суспільства, без використання складної термінології тощо.

Правило кризової комунікації № 3. Необхідно зосередитись на аудиторії. Під час кризової ситуації важливо не тримати людей в емоційній напрузі. Потрібно надавати важливу для них і саме в цей момент часу інформацію — поради, застереження, правила поведінки, необхідні адреси та телефони [27].

В соціальній роботі кризова комунікація відбувається в межах двох комплексних підходах: орієнтованого на розвиток та гуманітарного. Перший направлений на розвиток людини / суспільства, залучення ресурсів для посилення резилієнс, включаючи матеріальні, фізичні, соціальні та психологічні аспекти. Резилієнс – здатність, ресурсний потенціал окремих осіб, сімей і груп відносно добре долати складні ситуації [29, с. 90].

Другий підхід орієнтований на задоволення базових потреб, для захисту постраждалих від кризових ситуацій людей, організації та надання гуманітарної допомоги [Там само, с. 23].

Порядок пріоритетів, коли мова йде про кризову комунікацію:

1. люди;
2. навколишнє середовище;
3. майно;
4. гроші.

План комунікацій під час кризи досить простий:

1. визначити основні цілі;
2. визначити цільові аудиторії;
3. вибрати канали комунікацій;
4. розробити ключові повідомлення.

Після того, як кризова ситуація пройшла, людина може продовжувати переживати негативні наслідки, такі як тривожність, депресія або посттравматичний стресовий розлад. Соціальний працівник повинен бути готовим продовжувати спілкування з клієнтом та надавати йому підтримку і допомогу в подоланні наслідків кризової ситуації.

Узагалі, успішна кризова комунікація в соціальній роботі залежить від багатьох факторів, включаючи здатність соціального працівника спілкуватись з людьми, адаптуватись до змін, володіння вміннями слухати та розуміти індивідуальні потреби клієнта, виявлення емпатії, готовності до дії тощо [27].

Висновки до розділу 1

Для досягнення ефективної кризової комунікації в соціальній роботі, необхідно мати добру комунікативну підготовку та знати, як правильно

реагувати на кризову ситуацію, яка може виникнути в будь-який момент. Необхідно знати, як вести діалог зі сторонами, які залучені до процесу, як зберігати спокій та довіру в цій ситуації, а також як ефективно організувати процес спілкування та допомоги.

Крім того, важливо мати план дій на випадок кризової ситуації, який повинен бути розроблений заздалегідь та включати в себе кроки, які необхідно вжити у разі виникнення кризової ситуації. Такий план допоможе соціальним працівникам швидко та ефективно відреагувати на ситуацію та допомогти клієнту вирішити проблему.

Важливо пам'ятати, що комунікація в кризових ситуаціях може як запобігти поширенню, мобілізувати допомогу, зменшувати негативні наслідки, поширювати паніку, посилювати міфи та дезінформацію, так і спровокувати конфлікти в суспільстві.

РОЗДІЛ 2. КРИЗОВІ КОМУНІКАЦІЇ В ПРАКТИЦІ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

2.1 Методи та технології соціальної роботи під час кризової комунікації

Кризові комунікаційні у контексті трансформації України проблеми соціальної роботи та соціальної допомоги як професії представлені досить суворі методи соціальної роботи.

По-перше, складність полягає в об'єднанні різноманітних форм та напрямів соціальної роботи та соціальної допомоги в єдину систему, здатну до ефективних змін, систему, що адаптується до прогресивного розвитку суспільства та забезпечує формування соціальних умов, вигідних для особистості в цілому.

По-друге, в наданні алгоритму наукового застосування методів соціальної роботи та соціальної допомоги.

По-третє, у визначенні найкращих шляхів та засобів вирішення соціальних проблем, ознайомленні фахівців з інноваційними техніками комунікаційної практики соціальної роботи тощо [33].

Комунікаційна діяльність у сфері соціальної роботи в Україні регулюється великою кількістю законодавчих та нормативних актів:

- Закон України «Про інформацію»;
- Закон України «Про звернення громадян»;
- Закон України «Про захист персональних даних»;

- Закон України «Про доступ до публічної інформації»;
- Закон України «Про друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні»;
- Закон України «Про інформаційне агентство»;
- Закон України «Про порядок інформування про діяльність органів державної влади України та органів місцевого самоврядування шляхом масової інформації»;
- Постанова Кабінету Міністрів України «Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики» тощо [16, с. 10].

До того ж, соціальні працівники можуть проводити комунікацію із клієнтами під час кризи екстрено. Наприклад, надавати консультацію чи інші соціальні послуги, відповідно зміні порядку надання соціальних послуг, представленому у Постанові Кабінету Міністрів України «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях» [28].

Методи та прийоми соціальної роботи – це методи та засоби, за допомогою яких соціальні працівники надають підтримку та допомогу людям, які опинилися у складній життєвій ситуації. Ці методи та технології допомагають забезпечити соціальну підтримку, підвищити якість життя та забезпечити дотримання прав людини.

Методи соціальної роботи включають, наприклад, консультування, психологічну підтримку, соціальне планування, соціальну активізацію, комунікацію та ЗМІ, роботу з групами та індивідуальний коучинг.

Методи соціальної роботи можуть включати використання комп'ютерних програм та Інтернет-технологій для забезпечення ефективнішої та швидшої обробки даних, зберігання інформації та взаємодії з клієнтами. Комунікаційні технології можуть здійснюватися через особисті або групові зустрічі, телефонні

дзвінки, електронні листи, месенджери та соціальні медіа, листівки, брошури та газетні оголошення. Методи та технології допомагають соціальним працівникам ефективніше виконувати свої завдання та надавати людям якісну та швидку допомогу [24, с. 35].

Не нехтуючи технологіями, які можна використовувати під час кризової комунікації варто зазначити, що основні комунікаційні технології будуть основою для налагодження комунікації в соціальній роботі під час кризи – соціальні бібліотеки, соціальні акції, соціальна реклама, кризова інтервенція, дебрифінг, соціальні мережі та Інтернет-технології.

Соціальна бібліотека як технологія професійної комунікації в соціальній роботі мають на меті підвищити освіту громадян щодо конкретних груп людей з метою усунення стереотипів і подолання соціальної стигми. Соціальний працівник виступає в ролі посередника між суспільством та маргіналізованими групами.

Соціальна акція – організована акція громадськості з метою привернення уваги до соціальної проблеми. Це може приймати форму вистав, анімаційних, дозвіллевих заходів, соціальної допомоги (наприклад, розповсюдження рекламних матеріалів і сувенірів у громадських місцях), невеликих демонстрацій тощо. Зазвичай це супроводжується широким розголосом у ЗМІ.

Соціальна реклама, як засіб впливу на суспільну свідомість, спрямована на зміну поведінки людей та їх ставлення до соціальної проблеми. В основі соціальної реклами лежить самородок меседжа – повідомлення, зміст якого впливає на повсякденне сприйняття, подане у специфічний спосіб, у тому числі художньо (сюжети, малюнки, афоризми), щоб глядач емоційно пережив рекламне повідомлення. Емоційне забарвлення повідомлення підвищує сприйняття трансльованого повідомлення [25].

Актуальним використанням соціальної реклами як технології кризової комунікації в соціальній роботі виступає реклама щодо:

- пропаганди законів та їх дотриманням;
- підтримки волонтерських рухів;
- сприяння соціального захисту на населення;
- запобігання злочинності;
- профілактичних заходів в різних сферах життя суспільства;
- підвищення національного духу та позитивного світогляду [32, с. 60].

Кризова інтервенція – невідкладна перша психологічна допомога, спрямована на відновлення людини до адаптивного рівня функціонування, попередження психопатології та зменшення негативних наслідків травмуючої події. Мета втручання полягає не стільки в тому, щоб вирішити проблему, скільки в тому, щоб зробити роботу можливою, тому що багато проблем, які виникають під час кризи, неможливо вирішити відразу [23].

Досить часто, кризову інтервенцію ототожнюють з **кризовим втручанням** – термінове втручання в кризову ситуацію з метою негайного усунення або мінімізації наслідків такої ситуації, надання допомоги та підтримки, спрямованої на її подолання [9].

Дебрифінг – це психоосвітній метод групового обговорення під керівництвом навчених професіоналів, який являє собою спеціально організоване групове обговорення, покликане допомогти учасникам кризової ситуації впоратися з психологічними наслідками кризи, а також розвинути необхідні навички для подолання кризи. Дебрифінг відноситься до заходів екстреної психологічної допомоги. Воно відбувається якнайшвидше після події, тобто через години або дні після трагедії [36].

Однією із технологій-особливостей кризової комунікації в соціальній роботі є використання **соціальних мереж**. Як уже було сказано вище, для

успішності кризової комунікації, також необхідно спілкуватися з цільовою аудиторією в соціальних мережах. Зростання соціальних мереж також мало прямий вплив на управління кризою і, звичайно, на кризову комунікацію. Якщо донедавна було поняття «золота година», період, протягом якого організація, в умовах кризових ситуацій має змогу проаналізувати ситуацію і підготуватися до спілкування з аудиторією, то зараз все дуже змінилося. «Золота година» нині скорочена до 15 хвилин – стільки часу експерти витрачають часу в організації на аналіз ситуації та підготовки відповідей [27].

Соціальні мережі першими реагують на кризи. У цьому випадку люди знайомляться з новою інформацією майже в реальному часі, створюючи відчуття перебування в центрі подій. Суспільство звертається до соціальних мереж за поясненнями «людською» мовою того, що відбувається, а також за ідеями та історіями реальних людей, яких вони знають. Проте соціальні мережі допомагають людям зрозуміти історію розвитку кризи.

У соціальних мережах під час кризи фахівцям із соціальної роботи потрібно:

- спілкуватися з учасниками спільноти на зручній платформі;
- постійно стежити за розмовами в соціальних мережах;
- бути прозорими та надавати людям достатньо інформації;
- регулярно оновлювати власні сторінки в соціальних мережах;
- підтримувати людей, підбадьорювати їх;
- бути наділеним емпатією і співчуттям.

Тому основним джерелом оприлюднення оперативної інформації можуть бути соціальні мережі, адже звідти оперативну інформацію черпають не тільки суспільство, криза яка його торкнулась, а навіть журналісти. Інформація має бути адресною, тобто закріплена за конкретною цільовою аудиторією всередині спільноти або справити реальний вплив [10, с. 18-19].

Важливими аспектами використання **інформаційно-комунікаційних технологій** у професійній діяльності соціальних працівників є управління та обробка ділової документації, електронний документообіг; реалізація та планування діяльності; підтримка та консультування людей, які перебувають у скрутному становищі, створення інформаційних баз даних клієнтів тощо.

Інтернет став важливим інструментом ділового спілкування у професійній діяльності соціальних працівників. У зв'язку з цим актуальним є створення спеціалізованих Інтернет-ресурсів, спрямованих на вирішення соціальних проблем національного рівня.

Для повноцінного професійного спілкування соціальні працівники повинні:

- швидко та якісно здійснювати пошук необхідних даних в електронних базах даних;
- надавати допомогу та консультації з використанням інформаційних ресурсів мережі Інтернет;
- оприлюднювати інформацію про перелік послуг, які надають працівники соціальних служб;
- підтримувати зв'язок з клієнтами та їх сім'ями;
- інформувати про проведення різноманітних заходів та акцій;
- публікувати інформацію про відеосюжети та фотозвіти діяльності соціальної служби;
- вдосконалюватися професійно, створювати сайти, блоги, інформаційні сторінки тощо [3].

До переваг онлайн технологій, які використовують під час комунікації в соціальній роботі, можна віднести:

- економічна вигода;
- одночасне охоплення великої аудиторії користувачів;

- швидке розповсюдження інформації;
- підтримання двостороннього діалогу з цільовою аудиторією [30, с. 120].

У кризовій комунікації соціальні працівники можуть застосовувати різні методи та техніки соціальної роботи для підтримки та допомоги тим, хто постраждав від кризових ситуацій. Деякі з цих методів і технік можуть включати:

- ***підхід до кризового втручання:*** це підхід, який дозволяє соціальним працівникам надавати екстрену підтримку людям, які переживають кризову ситуацію;
- ***когнітивно-поведінковий підхід:*** цей підхід має на меті допомогти людям змінити шкідливі когнітивні та поведінкові моделі;
- ***технології онлайн-підтримки:*** ці технології можуть включати онлайн-консультування, чат-ботів та інші онлайн-інструменти, які дозволяють соціальним працівникам надавати підтримку віддалено;
- ***групова робота:*** цей підхід корисний для тих, хто переживає кризу з іншими. Групова робота допомагає жертвам відчути підтримку та співчуття інших членів групи та розробити стратегії подолання.
- ***соціальна активація:*** цей підхід розроблений, щоб допомогти людям почуватися важливими та ефективними в суспільстві. Це може дозволити їм краще вирішувати кризові ситуації та приймати кращі рішення;
- ***технології підтримки медіа:*** ці технології дозволяють соціальним працівникам надавати підтримку через засоби масової інформації, такі як телебачення, радіо та Інтернет [34].

Кризова комунікація є важливою частиною соціальної роботи, що забезпечує комунікацію між усіма сторонами у кризовій ситуації, включаючи потерпілих, родичів, громадськість, правоохоронні органи, органи влади та інші важливі сторони. Деякі методи соціальної роботи, які використовуються в кризовій комунікації, включають:

- **планування та координація:** соціальні працівники можуть допомогти спланувати та координувати дії під час кризи, щоб забезпечити ефективне та швидке реагування на події;
- **зв'язок між жертвами:** соціальні працівники можуть налагодити зв'язки з жертвами, щоб забезпечити їх безпеку та благополуччя. Це може включати надання психологічної підтримки та пояснення доступних ресурсів і послуг;
- **підтримка громадськості:** соціальні працівники можуть допомогти забезпечити надійну інформацію про кризові ситуації, відповісти на запитання громадськості та допомогти в управлінні комунікаціями.
- **співпраця з владою та іншими ключовими учасниками:** соціальні працівники можуть співпрацювати з владою, правоохоронними органами та іншими ключовими учасниками, щоб забезпечити ефективну та скоординовану відповідь на кризу [17].

2.2 Сучасний стан кризової комунікації в соціальній роботі в Україні

На жаль, питання кризової комунікації в соціальній роботі є дуже актуальним в Україні. Працівники соціальних служб не вміють адекватно реагувати на кризові ситуації, не вміють правильно спілкуватися з людьми в стресових ситуаціях, не знають основ психології та не вміють надати ефективну допомогу, коли вони повинні допомогти. людей, які опинилися в складних життєвих обставинах.

Також часто виникає проблема недостатньої інформації про соціальні служби, які можуть допомогти в кризових ситуаціях. Багато людей не знають, які їхні права, які служби доступні для допомоги та як з ними зв'язатися.

Крім того, у соціальній роботі часто виникають ситуації, коли соціальні працівники стикаються з важкими клієнтами, які можуть бути агресивними або недовірливими. У таких ситуаціях важливо розвивати навички спілкування з цими людьми, щоб уникнути ескалації та забезпечити безпеку всіх присутніх.

Виділено чотири рівні соціальної роботи громади у воєнний час: соціальна робота органів місцевого самоврядування, соціальна робота на рівні територіальних громад, соціальна робота на рівні установ соціальної сфери, соціальна робота на рівні мешканців громади.

Отже, на кожному рівні будь-яка послуга, допомога та підтримка здійснюється через взаємодію соціального працівника з громадою – через спілкування. Зараз, під час воєнного стану, спілкування з постраждалими від війни в соціальній роботі можна сприймати як кризу, оскільки вимагає швидкого реагування та ефективних результатів.

Для інформаційної підтримки у соціальних мережах створено групи для інформування мешканців про повітряні тривоги, потреби в продуктах харчування, розселення біженців та інші види допомоги, звернення до всіх небайдужих у знак солідарності, піклування про незахищених верств населення, участь у благодійних акціях, щоб зібрати запаси та їжу для людей, які живуть у скрутному становищі.

Завдання громади – мобілізувати всі сили, всі ресурси, включно з партнерами, щоб допомогти якомога більшій кількості людей, надати їм всебічну допомогу [18].

Інформаційну обізнаність у кризових ситуаціях можна підвищити за рахунок використання «вертолітного» зв'язку та різноманітних каналів зв'язку, що передають управлінську інформацію. Повідомлення та сигнали зворотного зв'язку одночасно націлені на різні групи одержувачів з різними рівнями

когнітивної складності. Тобто використання «вертолітного» зв'язку в громадському управлінні допоможе подолати неформальні інституційні бар'єри та дисфункцій, оперативність передачі та сприйняття інформації в умовах невизначеності, пов'язаної з виникненням різних кризових ситуацій [31].

Яскравим прикладом побудови кризової комунікації є боротьба з пандемією коронавірусної хвороби. Під час боротьби з пандемією країна мобілізувала всі доступні засоби зв'язку, постійно інформуючи громадськість для запобігання можливому психологічному тиску в суспільстві. Без довіри та безпосередньої участі громадян з відповідальною поведінкою, зменшення швидкості і географічного поширення цієї епідемії було б дуже важко.

Тому, важливо, щоб важлива інформація, яку надають представники органів виконавчої влади, відповідали мові населення, стилю залучення уваги та були ефективними, переконливими, що дійсно всі заходи спрямовані на збереження безпеки, життя та здоров'я громадян.

Іншим актуальним прикладом встановлення кризової комунікації є повідомлення протистояння в українському суспільстві ворожої дезінформація, маніпуляції та фейків. Фейк – це підробка, фальшивка, яка навмисно розповсюджується для того, щоб дезінформувати аудиторію [21].

Безпосередньо, повномасштабне вторгнення Росії на територію України є відкритим і невинуватим актом агресії проти України, яка триває у всіх напрямках і в усіх аспектах. Окрім збройної, ще ведеться інформаційна війна, яка теж впливає на суспільство. Відповідно до цього, зростає потреба у підтримці інформаційного фронту. Своєчасне та достовірне інформування громадян про хід війни, підвищення рівня грамотності в соціальних мережах, уміння споживати та поширювати інформації усвідомлено, грамотно та збалансовано є найважливішими напрямками, де потрібна ефективна робота, щоб уникнути маніпулювання інформацією і людьми, які ідентифікують фейкові новини, розміщують пост правду та дезінформацію.

Отже, наявність працездатності та надійності під час кризи може мати життєве важливе значення. Планування, підготовка та наявність плану комунікацій у кризових ситуаціях забезпечує успіх операцій під час кризи. Робота з внутрішньою та зовнішньою аудиторією та ЗМІ – складне завдання. Більшим резонансом ніж криза, може бути відсутність контролю і керування повідомленнями. Такі наслідки можуть підірвати суспільну довіру, що не дозволить виконати завдання і негативно вплинуть на органи реагування кризової ситуації. Тому можна відзначити, що кожна криза є унікальною та повністю дослідженою і практично застосувати це на практиці неможливо, особливо з такими швидкими змінами у зовнішньому середовищі [11].

Пандемія, викликана поширенням коронавірусу, сколихнула весь світ, загострила соціальні проблеми (безробіття, сімейні конфлікти тощо), змінила звичні моделі соціальної взаємодії. У часи соціальних хвилювань і невизначеності роль соціальної роботи як соціальної практики та професійної діяльності стає все більш важливою в усьому світі.

До основних функцій соціальних працівників додано так звану «пандемічну» функцію, зокрема:

- науково-інформаційна (проведення інформаційних кампаній про громадську безпеку під час пандемії);
- навчання адаптації (адаптація до дистанційного надання соціальних послуг та допомоги) спостереження (відстеження та підрахунок розповсюдження коронавірусу для забезпечення безпеки співробітників і громад);
- профілактика (ведення обліку вразливих сімей та осіб, моніторинг надання ними основних послуг, запобігання домашньому насильству, надання дистанційної психологічної допомоги) тощо [25].

Висновки до розділу 2

Отже, в Україні є проблеми з кризовою комунікацією в соціальній роботі, і ця проблема потребує більшої уваги та підтримки з боку влади та громадських організацій. Необхідно покращувати навички працівників соціальних служб у кризовій комунікації, забезпечувати доступ до інформації про соціальні служби та права громадян, а також забезпечувати безпеку для працівників.

Проблема кризової комунікації в соціальній роботі в Україні може мати серйозні наслідки для людей, які потребують допомоги, але не можуть отримати її через недосконалість системи. Недостатня якість комунікації може призвести до неправильної діагностики проблеми, надання непотрібної допомоги або навіть до загрози життю та здоров'ю людей.

Для того, щоб вирішити цю проблему, необхідно розробити ефективну систему навчання та підтримки працівників соціальних служб, а також забезпечити їм необхідні інструменти та ресурси для ефективної роботи з клієнтами. Також важливо забезпечувати взаємодію між різними соціальними службами та залучати до співпраці експертів з психології та інших відповідних галузей.

РОЗДІЛ 3. АНТИКРИЗОВІ КОМУНІКАЦІЇ ЯК МЕХАНІЗМ НЕДОПУЩЕННЯ КРИЗОВИХ СИТУАЦІЙ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

3.1 Антикризова комунікація як технологія соціальної роботи

Актуальність антикризових комунікацій в соціальній роботі зумовлена зростанням значення зв'язків з громадськістю як фактору розвитку соціально відповідальних організацій та суб'єктів соціальної політики.

В сучасних умовах інформатизації суспільних відносин, впровадження інформаційно-комунікаційних технологій, завдяки яким миттєво розповсюджуються повідомлення про кризові ситуації, соціальний працівник має вміти організувати зовнішню комунікацію, в тому числі із засобами масової інформації, державними органами, партнерами та клієнтами, мінімізуючи ризик втрати репутації та довіри громадян.

Іноді, інформаційні технології самі стають джерелом кризи. Іноколи буває так, що кризова ситуація виходить з-під контролю, тому зростає значення антикризових комунікацій як складової антикризового управління в соціальній роботі. Також в сучасних умовах, соціальному працівнику необхідно орієнтуватися в інформаційних війнах, розпізнавати інформаційні операції, вміти розробляти та ефективно застосовувати антикризові комунікаційні інструменти [38].

Антикризову комунікацію в соціальній роботі варто розглядати як систему заходів діагностування, запобігання, розв'язання та подолання кризових ситуацій, їх причин на різних рівнях. Мета антикризової комунікації – впровадження антикризових технологій для реагування на зміни в зовнішньому

середовищі. Зміни можуть стосуватись різних сфер життя громадян – економічне, соціальне, політичне, екологічне, міжнародне.

Антикризова комунікація в соціальній роботі, це не тільки як спілкування перед виникненням кризової ситуації, а ще як план, який складається з таких антикризових функцій як:

- планування вирішення кризової ситуації;
- організація виконання плану;
- мотивація;
- аналіз (загроз внутрішніх и зовнішніх криз);
- контроль (моніторинг) [6, с. 43-52].

Антикризова комунікація в соціальній роботі – це процес взаємодії між соціальним працівником і клієнтами з метою запобігання та вирішення кризових ситуацій. Вона має на меті зниження конфліктів, покращення взаєморозуміння і забезпечення ефективного спілкування.

Основні цілі антикризової комунікації включають зменшення ризику виникнення конфліктів, сприяння встановленню стабільності в житті людей, підвищення самооцінки та ресурсів для подолання кризових ситуацій.

Як і будь-яка технологія соціальної роботи, антикризова комунікація зосереджена на кількох принципах і стратегіях для взаємодії з людьми, які потрапили в кризову ситуацію або перебувають у стані стресу.

- емпатія;
- активне слухання;
- чіткість і доступність інформації;
- співпраця;
- контроль емоцій [26].

Антикризова комунікація є важливою технологією соціальної роботи, спрямованою на управління кризовими ситуаціями і врегулювання конфліктів.

Вона забезпечує ефективний обмін інформацією та взаємодію між соціальними працівниками та їх клієнтами в умовах стресу, невизначеності або кризових ситуацій.

Як вже згадувалось, у роботі соціального працівника під час антикризової комунікації використовується для роботи з різними групами населення, такими як сім'ї, діти, підлітки, люди похилого віку, безробітні та інші. Наприклад, під час кризової ситуації, такої як війна або збройний конфлікт, соціальний працівник може застосовувати антикризові комунікаційні техніки, щоб допомогти постраждалим особам знайти транспорт для евакуації, житло, працевлаштування, освітянські заклади для дітей, загалом надання різних консультацій та послуг клієнтам для відновлення нормального життя [17].

На жаль, в Україні відсутні науково обґрунтовані антикризові процедури, які можна використовувати під час кризи, майже відсутнє практичне застосування в соціальній роботі. Але загалом, концепцією антикризової комунікації і в подальшому антикризового управління можна назвати фундаментом таких завдань як:

- визначення набір підпроцесів спостереження, пройти певне виявлення ознак, локалізувати кризові явища, запобігти кризовим ситуаціям, визначити характеристики та реалізувати форми;
- визначення методики спостереження, виявляти за певними ознаками, локалізувати кризові явища, запобігати кризовим ситуаціям;
- формування комплексу стандартних ситуацій, у яких можливе спостереження, виявлення за певними ознаками, локалізація кризових явищ, попередження кризових ситуацій;
- визначення ресурси та їх резерви для моніторингу, виявлення за певними ознаками, локалізації кризових явищ, попередження кризових ситуацій, а в разі їх виникнення – подолання;

- визначення показників стабільності діяльності системи, які слід відрізняти від стагнації [15, с. 14-15].

3.2 Порівняльний аналіз кризових та антикризових комунікацій

На основі вивчення питань щодо кризової комунікації в соціальній роботі, можна зробити порівняльний аналіз щодо кризової та антикризової комунікації.

Кризова комунікація та антикризова комунікація – два різні підходи в соціальній роботі, які використовуються для управління та реагування на кризові ситуації, але мають різні цілі та підходи. Серед відмінностей можна назвати:

Мета:

- Основна мета кризової комунікації полягає в оперативному інформуванні та управлінні інформацією під час кризи. Це може включати швидке поширення важливої інформації, роз'яснення ситуації, надання інструкцій та дотримання протоколів безпеки.
- Головна мета антикризової комунікації полягає в зменшенні негативних наслідків кризової ситуації для людей і груп. Це орієнтовано на підтримку, сприяння встановленню стабільності та психологічному благополуччю людей, які переживають кризу.

Підхід:

- Кризова комунікація часто характеризується швидким та ефективним поширенням інформації, управлінням панікою, контролем ситуації та забезпеченням безпеки людей.
- Антикризова комунікація вимагає співчуття, розуміння та емпатії, а також активного слухання та встановлення довірливих стосунків з клієнтами.

Антикризова комунікація спрямована на надання підтримки, стимулювання ресурсів і можливостей для подолання кризової ситуації.

Часовий аспект:

- Кризова комунікація: це активно застосовується під час невідкладних кризових ситуацій, коли потрібно швидко реагувати та діяти.
- Антикризова комунікація: це може бути використано як на етапі попередження кризових ситуацій, так і після їх виникнення для подолання наслідків та підтримки клієнтів у процесі відновлення [22; 26].

Обидва підходи є важливими в соціальній роботі і можуть використовуватися в поєднанні один з одним, залежно від конкретної ситуації та потреб клієнтів.

3.3 Інтерв'ю з представниками організації про кризову комунікації під час надзвичайних (кризових) ситуацій

Для написання практичного розділу було проведено інтерв'ю з представниками громадських та благодійних фондів. Зупинились на таких організаціях для того, щоб показати, що в соціальній роботі під час кризової ситуації проводять не лише представники влади (соціальні служби), а й недержавні організації. Для інтерв'ю було обрано 5 організацій:

- **Благодійний фонд «Нескорена Україна 2022».** Мета фонду – допомогти сім'ям, які були змушені покинути свої домівки, а також військовим, що обороняють державу; допомагають адресними посилками (харчування,

гігієна, медикаменти, одяг) в різні міста України Також військовим – продукти та медикаменти [4];

- **Благодійний фонд «Обійми мене».** Допомагають стареньким які постраждали від насилля, або потрапили в важкі життєві обставини; допомагають дитячим будинкам та інтернатам, дитячим будинкам сімейного типу; допомагають з купівлею коштовних ліків, або спец харчування беззахисним групам населення та нужденним [5];

- **Благодійна організація «Благодійний фонд «Від Людини до Людини»».** Надають адресну допомогу тим, хто цього потребує. Організують гуманітарну та медичну допомогу, соціально-психологічну підтримку та реабілітацію, допомогу з профорієнтації та пошуку роботи, фахові юридичні консультації, допомогу з відновлення документів, фіксації пошкоджень тощо. Під час воєнного стану допомагають вивезти тварин з гарячих точок, організують та надають транспорт для отримання гуманітарної і військової допомоги, надають транспорт для військових, надають гуманітарну допомогу на місцях по всій території України відповідно до заявок на допомогу, які отримує організація як для цивільних людей, так і для військовослужбовців, в тому числі для добровільних військових угруповань [3];

- **Громадська організація «Територія успіху».** У м. Кропивницькому, на базі якої працює приймальня Української Гельсинської Спілки з прав людини. Документує події в усіх регіонах України, які пов'язані з геноцидом, злочинами проти людяності, воєнні злочини [7];

- **Українська благодійна неприбуткова організація «Фонд Східна Європа (ФСЄ)».** В рамках діяльності фонду було організовано програму «Разом ми – Шелтер». Вона реалізується Фондом Східна Європа за підтримки Гуманітарного Фонду для України та спрямована на підвищення спроможності українських громадських організацій, які надають життєво важливі послуги людям, які постраждали від війни. Окремим напрямком роботи була психологічна підтримка. Для цього Фонд залучив шість профільних організацій

в різних областях України, які загалом змогли надати професійну допомогу майже 1 900 українцям.

За їх статистикою, понад 11 мільйонів українців користуються їхніми електронними послугами. Також, вони проводять часто зустрічі з обговоренням актуальних питань суспільства [35].

Результати інтерв'ю:

На запитання *«Які методи кризової комунікації Ви використовуєте в своїй роботі?»* було надано такі відповіді:

- 2 організації у своїй діяльності визначили дозвіллеві заходи для дітей та їх батьків, 3 організації – надають перевагу соціальній рекламі, 4 організації – кризове втручання (надання соціально-психологічної підтримки, реабілітації, евакуації з гарячих точок);

На запитання *«Які кризові ситуації Вам доводиться вирішувати найчастіше останнім часом?»* було надано наступні відповіді:

- 2 організація частіше стикаються з організацією транспорту та отриманням гуманітарної військової допомоги, 3 організації – облаштування прихистків для внутрішньо переміщених осіб, усі 5 – організація та надання гуманітарної допомоги, ліків;

На основі відповідей на запитання *«Які проблеми виникають найчастіше під час кризової комунікації?»* був зроблений такий висновок основних проблем під час кризової комунікації – що основними проблемами, з якими стикнулись представники організацій – це професійне та емоційне вигорання. Це можна охарактеризувати тим, що кількість отримувачів перевищує кількість надавачів послуг. До того ж, люди можуть бути зневірені, що вони отримають допомогу, розповсюдження фейків та чуток теж має свій відбиток на діяльності.

Відповідаючи на питання про те *«Як впливає кризова комунікація на вирішення проблем клієнтів в даний час?»*, увага була зосереджена саме на комунікації, оскільки фахівці наголошували на інформації, достовірній, своєчасній, хто і як швидко її надає, які алгоритми надання інформації під час кризової ситуації, які наслідки кризової комунікації тощо.

«Які технології кризової комунікації найбільш затребувані під час війни?» - було поставлено питання і серед технологій, які частіше використовують спеціалісти під час воєнного стану, основними були названі співпраця з різними суб'єктами на різних рівнях соціальної роботи, супервізія та надання інформаційних консультацій населенню.

Висновки до розділу 3

Вивчення антикризових комунікацій спрямовано на прийняття обґрунтованих рішень та гнучких дій в умовах швидкоплинних змінюваних ситуацій, формування морально-вольових якостей та критичного мислення фахівця соціальної роботи.

На результатах проведення інтерв'ю з представниками благодійних та громадських організацій, було продемонстровано, що антикризова комунікація є важливим інструментом для надання підтримки, зменшення стресу та сприяння відновленню людей у складних життєвих ситуаціях. За допомогою антикризової комунікації соціальний працівник може розвинути ефективне спілкування з клієнтами, налагодити зв'язок з громадкістю, навчитись культурі співпраці, навчитись бути гнучким та адаптуватись до різних обставин, набути навички психологічної підтримки клієнтів соціальної роботи, надавати інформаційну підтримку, налагодити професійні зв'язки з іншими суб'єктами соціальної роботи, розвинути навички стратегічної комунікації та управління.

Загальновідомо, що соціальна робота є важливою складовою підтримки та захисту прав людей, а кризова комунікація в цій сфері є важливим інструментом для досягнення цих цілей. Тому потрібно віддати більше уваги покращенню стану кризової комунікації в соціальній роботі в Україні, щоб забезпечити ефективну та безпечну допомогу людям у складних життєвих ситуаціях.

ВИСНОВКИ

На основі проведення аналізу поняття «криза» та «кризова комунікація» в соціальній роботі, було вивчено, що «криза» – ситуації або події, що характеризуються серйозними проблемами, загрозами або несподіваними змінами. Кризи викликають великий стрес і потребують негайного реагування для зменшення їхнього впливу і відновлення нормального стану.

«Кризова комунікація» в соціальній роботі – це термін, який розуміють як форму комунікації, яка виникає під час кризових ситуацій або в умовах кризи. Вона включає в себе обмін інформацією, спілкування та взаємодію між соціальними працівниками, клієнтами, колегами, громадськістю та іншими зацікавленими сторонами з метою ефективного управління кризовою ситуацією.

Кризи поділяють за масштабами прояву, проблематикою, причиною виникнення, структурою відносин у соціально-економічній системі. Кризи можуть бути різних видів (політична, ідеологічна, соціальна, психологічна, технологічна, технологічна, структурна) і мати різні причини, такі як економічні кризи, природні лиха, конфлікти, технологічні аварії, епідемії, терористичні акти, політичні кризи тощо. Вони можуть мати широкий спектр наслідків, таких як людські жертви, економічні збитки, соціальні розколи, зміни у суспільному ладі та структурі, погіршення якості життя тощо.

Комунікація під час кризи в соціальній роботі формується внаслідок умов розвитку комунікації в кризових ситуаціях, складається з 4 етапів, кожен з яких має в собі низку завдань, базових знань, навичок, чинників та правих комунікацій, порядку пріоритетів та плану.

Це важлива частина роботи соціального працівника, оскільки вона потребує від нього мати основні якості, які необхідні для надання швидкої а

ефективної інформації людям, які потребують допомоги в кризовій ситуації: емпатія, співчуття, відкритість, гнучкість, професіоналізм, чесність тощо.

Кризова комунікація – це особлива методика соціальної роботи, яка спрямована на ефективне спілкування та взаємодію з людьми в умовах кризи. Вона використовується соціальними працівниками для розв’язання проблем, заспокоєння, підтримки та відновлення стабільності в кризових ситуаціях.

Вивчення методів та технологій кризової комунікації в соціальній роботі є надзвичайно важливим, оскільки ефективна комунікація грає ключову роль у подоланні кризових ситуацій та наданні підтримки тим, хто знаходиться в складних життєвих обставинах.

Враховуючи велику кількість методів та технологій соціальної роботи, під час кризової комунікації соціальний працівник може використовувати такі технології: соціальна бібліотека, соціальна акція, соціальна реклама, кризова інтервенція, кризове втручання, дебрифінг, соціальні мережі, Інтернет-технології.

Кризова комунікація в Україні в останній час стала дуже актуальною. Яскравими прикладами можна назвати пандемію коронавірусної інфекції та широкомасштабне вторгнення Росії на територію України. Такі трагічні події відобразились не тільки в наданні послуг на допомоги, а в самій комунікації з клієнтами. Все перейшло в дистанційний формат. Такі зміни не тільки вплинули на сам процес надання допомоги, а й її змінило.

Прийнявши до різких змін, соціальні працівники розширюють свій спектр як професіоналів, додаючи до своїх основних форм роботи, нові – он-лайн-технології; використання і розповсюдження актуальної інформації для різних груп населення, месенджери, соціальні мережі, встановлення ще більших зв’язків з волонтерським рухом, пересічними небайдужими до чужої біди громадянами; моніторинг та розпізнавання інформації з різних джерел, в тому числі фейків тощо.

Антикризова комунікація в соціальній роботі є важливою технологією, спрямованою на ефективне управління кризовими ситуаціями і зменшення їхнього впливу на людей та спільноти. Ця комунікаційна стратегія передбачає використання спеціальних підходів та інструментів для забезпечення ефективного обміну інформацією, спілкування та співпраці під час кризових ситуацій.

Кризова комунікація і антикризова комунікація в соціальній роботі є двома різними підходами, використовуваними для взаємодії з людьми в ситуаціях кризи. Основна мета обох підходів полягає у підтримці осіб у складних життєвих обставинах, але їхні підходи та стратегії варіюються.

В якості методу емпіричного дослідження для написання 3 розділу роботи було обрано інтерв'ю. Для інтерв'ю було опитано 5 організацій, які активно ведуть свою діяльність, особливо з початком широкомасштабного вторгнення. Було задано 5 питань, які безпосередньо стосувались кризової комунікації, з якими проблемами вони стикнулись, які найактуальніші технології, які вони користуються тощо. На основі відповідей було зроблений висновок, що головними проблемами кризової комунікації в їх організаціях – це емоційне та професійне вигорання, нехватка спеціалістів, надмірні очікування клієнтів тощо. А ось головними методами кризової комунікації назвали кризове втручання (інтервенцію) та соціальну рекламу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Барило О. Г. Інформація як складова системи державного управління у надзвичайних ситуаціях. *Інвестиції: практика та досвід*, 2011. № 2. С. 76–78
2. Березовська Л. Особливості підготовки майбутніх соціальних працівників до професійного спілкування. *Соціальна педагогіка і соціальна робота: виклики сьогодення* : збірник наукових праць за матеріалами III всеукраїнської науково- 421 практичної конференції з міжнародною участю. Тернопіль : Вектор, 2015. С. 5-9.
3. Благодійна організація «Благодійний фонд «Від Людини до Людини»». Офіційний веб-сайт. URL: <https://from-person-to-person.com> .
4. Благодійний фонд «Нескорена Україна 2022». Офіційна сторінка у FaceBook. URL: <https://www.facebook.com/unbroken.ukraine/> .
5. Благодійний фонд «Обійми мене». Офіційний веб-сайт. URL: <https://fundhug.me> .
6. Гобела В. В., Живко З. Б., Леськів Г. З., Мельник С. І. Управління кризовими ситуаціями: навч. посіб. / Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2022. 228 с.
7. Громадська організація «Територія успіху». Офіційний веб-сайт. URL: <https://www.teritoriy.org.ua> .
8. Гусак О. П. Криза та кризовий менеджмент у сфері паблік рилешнз: конкретизація понять / За заг. ред. О. П. Гусак. *Інформація і право*, 2011. № 3. С. 124-127. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Infpr_2011_3_19 .
9. Державний стандарт соціальної послуги кризового та екстреного втручання: Наказ Мінсоцполітики від 01.07.2016 № 716. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0990-16#Text> (дата звернення: 23.05.2023).

10. Дзяна Г. О. Управління комунікаціями в умовах криз / за ред. Г. О. Дзяна, Р. Б. Дзяний. *Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права*, 2022. Вип. 2. С. 13-21.
11. Дзяна Г. О., Дзяний Р. Б. Комунікативні аспекти успішного розвитку територіальних громад. *Проблеми розвитку публічного управління в Україні : матеріали науково-практичної конференції за міжнародною участю (11–12 квітня 2019 року)* / за наук. ред. чл.-кор. НАН України В. С. Загорського, доц. А. В. Ліпенцева. Львів: ЛРІДУ НАДУ, 2019. С. 30–33.
12. Етимологічний словник української мови : в 7 т. / За заг. ред. О.С. Мельничук .Т. 3. Київ : Наук. думка, 1989. 552 с.
13. Єжижанська Т. С. Корпоративні комунікації в умовах кризи. *Масова комунікація: історія, сьогодення, перспективи: науково-практичний журнал* / За заг. ред. С. І. Кравченко; упоряд. М. А. Рожило. Луцьк : Волинський національний університет ім. Лесі Українки, 2012. № 1 (1). С. 5–10. URL: <http://evnuir.vnu.edu.ua/handle/123456789/8585> (дата звернення 01.04.2023).
14. Завгородня Ю. В. Політичний конфлікт та політична криза: теоретичний аналіз. *Актуальні проблеми політики*, 2016. № 57. С. 38-48.
15. Зубарева М. А. Прикладні антикризові PR-технології: навч. посіб. / Острого: Національний університет «Острозька академія», 2014. 162 с.
16. Ісаченко В. Механізми управління системою комунікативної діяльності в соціальній роботі. *Соціальна робота та соціальна освіта*, 2020. Вип. 2 (5). С. 5-11.
17. Коник Д. Практичний посібник «Довіра громади: кризові комунікації органів місцевого самоврядування»: навч. посіб. / «Партнерство для розвитку міст», 2020. 70 с.
18. Кравченко О. Соціальна робота в громаді в умовах війни. *Zeszyty Naukowe Collegium Witelona* Вип. 42 (1). 2022. С. 63-69. DOI: 10.5604/01.3001.0015.8922 URL: <https://zn.pwsz.legnica.edu.pl/resources/html/article/details?id=230197&language=ru>

19. Криза соціальна. Енциклопедія Сучасної України / за ред. І. М. Дзюба, А. І. Жуковський, М. Г. Железняк та ін. Київ : Інститут енциклопедичних досліджень НАН України, 2014. URL: <https://esu.com.ua/article-965>
20. Кухта П.В. Кризи, їх причини та наслідки / За заг. ред. П.В. Кухта / *Ефективна економіка*, 2012. № 10. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=1439>
21. Мудра І. Поняття «фейк» та його види у ЗМІ. *Теле- та радіожурналістика*, 2016. Вип. 15. С. 184–188.
22. Мудрак Л. Комунікація і криза як громадам протистояти викликам і успішно діяти в період кризи. посіб. / За заг. ред. Л. Мудрак, 2020. 110 с.
23. Мульована Л. І. Кризова інтервенція стресових та постстресових розладів в учасників бойових дій. *Значимість психології в сучасному суспільстві: матер.міжнар.наук.-практ. конф.,м. Львів, 7-8 трав. 2015 р. Львів, 2015. С. 55-58.*
24. Плахова О. М. Кризова комунікація в соціальній роботі в умовах війни. «*SOCIOПРОСТІР: міждисциплінарний збірник наукових праць з соціології та соціальної роботи*», 2022. № 12. С. 33-38.
25. Плахова О. М., Карчова О. Ю. Особливості комунікації в соціальній роботі в період пандемії COVID-19. «*SOCIOПРОСТІР: міждисциплінарний збірник наукових праць з соціології та соціальної роботи*», 2021. № 11. С. 11-17.
26. Практичний посібник для працівників комунікаційних структур в органах влади: навч. посіб. у 2-х ч.; Ч. 2, 2016. URL: <https://imi.org.ua/advice/praktichniy-posibnik-dlya-pratsivnikov-komunikatsiynih-struktur-v-organah-vladi-chastina-2-i2363> (дата звернення: 03.04.2023).
27. Практичний посібник для працівників комунікаційних структур в органах влади: навч. посіб. / за заг. ред. З. Казанжи, Л. Романюк. Київ: 2016. 112 с.
28. Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях : Постанова Кабінету Міністрів

України від 7 травня 2022 № 560 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/560-2022-п#Text> (дата звернення: 21.05.2023).

29. Психосоціальна підтримка в умовах надзвичайних ситуацій: підхід резилієнс : навч.-метод. посіб. Автор.-упоряд.: Н. Гусак, В. Чернобровкіна, В. Чернобровкін, А. Максименко, С. Богданов, О. Бойко. / За заг. ред. Н. Гусак. Київ : НаУКМА, 2017. 92 с.

30. Семигіна Т. Он-лайн технології у практичній соціальній роботі «Інтернет-освіта-наука-2016», Десята міжнар. наук.-практ.конф. ІОН-2016, 11-14 жовтня, 2016 : Зб. праць. Вінниця : ВНТУ, 2016. С. 119-121.

31. Скорук О. П. Кризові комунікації під час пандемії COVID-19. *Збірник наукових праць ЧДТУ. Серія : Економічні науки*, 2021. Вип. 59. С. 118–123.

32. Соціальна реклама: технології та тенденції розвитку в Україні / за ред. О. А. Блінов, Є. О. Іванова / *Соціальна робота в Україні: теорія і практика: Науково-методичний журнал*. Київ, 2014. Вип. №3-4. С. 55-61.

33. Технології соціальної роботи і соціальної допомоги в умовах трансформаційного періоду: навч.-метод. посіб. / за заг. ред. А. О. Поляничко, А. В. Кирилюк. Суми : ФОП Цьома, 2020. 336 с.

34. Технології соціально-педагогічної роботи в зарубіжних країнах : навч. посіб. / за заг. ред. С. О. Кубіцький. 3-те вид. доп. і перероб., Київ : Міленіум, 2015. 300 с.

35. Українська благодійна неприбуткова організація «Фонд Східна Європа (ФСЄ)». Офіційний веб-сайт. URL: <https://eef.org.ua/pro-nas/> .

36. Хуртенко, О. Дебрифінг як метод соціально-психологічної реабілітації учасників воєнних дій. *Вісник Національного університету оборони України*, 2015. № 3 (46). С. 333-337.

37. Чернявський А.Д. Антикризове управління підприємством: навч. посіб. Київ: МАУП, 2006. 256с.

38. Яресько К. В. Підготовка студентів до здійснення антикризових комунікацій в сфері бізнесу та державного сектору / за заг. ред. К. В. Яресько

Економічний розвиток і спадщина Семена Кузнеця : міжнар. науково-практ. конф., 30-31 трав. 2019 р.: тези допов. Харків: ДІСА ПЛЮС, 2019. С. 425-426.