

УДК 005:364-78

## ІННОВАЦІЙНІ ПІДХОДИ ДО МЕНЕДЖМЕНТУ ЦЕНТРУ ПСИХОСОЦІАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ У ГРОМАДІ

### **Захарчук Р.**

магістр права, магістр психології, аспірант,  
Київський університет права Національної академії наук України, м. Київ, Україна  
ORCID: 0009-0003-1725-8032

### **Хорватова О. О.**

кандидат юридичних наук, доцент, докторант Національного юридичного університету імені Ярослава Мудрого, м.Харків, Україна

### **Скуловець О.**

магістр психології, директор, комунальний заклад «Сарненський районний центр психосоціальної підтримки Життя» м. Сарни, Україна

Сарненська об'єднана територіальна громада розташована у Рівненській області та характеризується високим навантаженням на соціальні та медичні послуги через демографічні зміни, відтік молоді та прибуття внутрішньо переміщених осіб у зв'язку з воєнними діями. У таких умовах постає потреба у створенні ефективної системи психосоціальної підтримки, здатної забезпечити комплексний супровід ветеранів, членів їхніх сімей та уразливих верств населення, соціальну інтеграцію та адаптацію.

Сарненський Центр психосоціальної підтримки “Життя” (ЦПСП), створений у 2023 році, став відповіддю на ці виклики. Команда Центру складається з психологів, менеджера, психіатра, фізичного терапевта та за потреби залучається юрист на громадських засадах. Центр налагодив партнерство з лікарнями, ветеранськими організаціями, органами місцевого самоврядування, освітніми закладами та волонтерськими ініціативами. Таке партнерство дозволяє реалізовувати мультидисциплінарний підхід до надання послуг, що охоплюють психологічну, соціальну, правову допомогу, фізичну реабілітацію, а також роботу з ветеранами та родинами з невизначеною втратою.

Особливості соціального та воєнного контексту громади формують унікальні потреби та виклики: високий рівень психологічного стресу, потреба у швидкому реагуванні на кризові ситуації та забезпечення сталості підтримки. Ці фактори створюють необхідність впровадження сучасних управлінських моделей та інноваційних практик для підвищення ефективності Центру.

Взаємодія з ветеранами здійснюється через прямі контакти з територіальними центрами комплектування (ТЦК), ветеранськими організаціями, медичними установами та командирами підрозділів. У Центрі застосовуються різні формати підтримки: групові та індивідуальні консультації, тренінги, творчі та спортивні активності. Важливим елементом є залучення ветеранів як партнерів і фасилітаторів груп, що сприяє підвищенню соціальної активності та довіри до Центру.

Основні труднощі роботи полягають у високому рівні недовіри, емоційній виснаженості учасників та обмеженості ресурсів. Їх подолано завдяки формуванню довіри через стабільний графік роботи, поступове залучення ветеранів до активностей та системну комунікацію з родинами.

Психологічна робота з ветеранами включає кризове консультування, техніки grounding, дихальні практики, тілесну стабілізацію, травма-фокусовану терапію та елементи EMDR. Фокус робиться на адаптації до цивільного життя, роботі з тривогою, ПТСР та проблемами сімейних стосунків. Для підвищення кваліфікації спеціалістів Центру застосовуються навчальні програми з психологічної першої допомоги та роботи з травмою і невизначеною втратою.

Інноваційні підходи до менеджменту. Управлінські підходи ЦПСП ґрунтуються на принципах інноваційного менеджменту та ефективного використання ресурсів, характерних для сучасного бізнесу і соціального підприємництва. Центр використовує модель мультидисциплінарної команди, де кожен фахівець має чіткі ролі та функції, а менеджер координує взаємодію, контролює якість послуг та впроваджує інноваційні практики.

Особливу увагу приділено гнучкості кадрового підходу та взаємозамінності спеціалістів: постійне навчання методикам психосоціальної підтримки та підвищення професійної майстерності дозволяє співробітникам швидко адаптуватися до змін у навантаженні та потребах клієнтів. Такий підхід забезпечує неперервність надання послуг навіть у випадку тимчасової відсутності фахівця, а також сприяє формуванню атмосфери колегіальності та взаємопідтримки в команді.

Для оптимізації процесів застосовуються системи документації та цифрові інструменти обліку клієнтів, що дозволяє швидко оцінювати потреби та динаміку результатів. Упроваджено механізми зворотного зв'язку (feedback loop) із постійним моніторингом задоволеності ветеранів та родин, що дозволяє оперативно коригувати програми та ресурси.

Особливе значення має залучення клієнтів як активних партнерів процесу, що відповідає принципам клієнтоорієнтованого бізнесу та сучасного управління проектами. Центр інтегрує практики стратегічного партнерства та кооперації з місцевими установами, органами влади та волонтерами, що відображає сучасні моделі екосистемного управління. Внутрішньоорганізаційна комунікація та налагоджені процеси координації дозволяють ефективно реалізовувати проекти та залучати фінансування як з місцевого бюджету, так і від донорських фондів.

Інноваційні менеджерські підходи включають також: планування ресурсів за принципами Lean Management, використання елементів agile-координації команд, проведення регулярних оцінок результативності та системи наставництва та навчання персоналу. Такий комплекс заходів забезпечує стійкість Центру, підвищує здатність адаптуватися до динамічних соціальних викликів та створює умови для сталого розвитку й інтеграції у громаду.

Досвід Сарненського ЦПСП показує, що ключовими факторами ефективності є довіра та партнерство з ветеранами, системна робота мультидисциплінарної команди, застосування інноваційних підходів до управління ресурсами та активне залучення громади. Ветерани прагнуть бути партнерами, а не лише отримувачами послуг, що підкреслює значення клієнтоорієнтованого та проектно-орієнтованого менеджменту у соціальній сфері.

На основі практичного досвіду можна рекомендувати іншим громадам: впровадження мультидисциплінарних команд; стандартизовану та цифрову систему документації; системну роботу з родинами ветеранів; постійне підвищення кваліфікації персоналу; залучення клієнтів як партнерів у процес надання послуг; інтеграцію принципів екосистемного управління та стратегічного партнерства; розвиток гнучких кадрових моделей та взаємозамінності спеціалістів для підвищення стійкості Центру; налагоджену внутрішньоорганізаційну комунікацію, що сприяє ефективній реалізації проектів і залученню фінансування з різних джерел.

Модель Сарненського ЦПСП демонструє, що інноваційні управлінські практики, адаптовані з бізнес-середовища до соціальної сфери, здатні підвищувати ефективність роботи, стійкість послуг та активізацію громади, що є цінним досвідом для інших об'єднаних територіальних громад.

#### Список використаних джерел

1. Inter-Agency Standing Committee (IASC). Guidelines for Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings [Електронний ресурс] / IASC. Geneva : IASC, 2020. Режим доступу : <https://www.who.int/publications-detail-redirect/iasc-guidelines-for-mental-health-and-psychosocial-support-in-emergency-settings> (дата звернення 06.11.2025).
2. Van der Kolk B. The Body Keeps the Score: Brain, Mind, and Body in the Healing of Trauma / B. Van der Kolk. New York : Viking, 2015. 464 с.

3. Cohen J. A., Mannarino A. P., Deblinger E. Trauma-Focused Cognitive Behavioral Therapy for Children and Adolescents: An Evidence-Based Approach [Електронний ресурс] / J. A. Cohen, A. P. Mannarino, E. Deblinger. *Child and Adolescent Psychiatric Clinics of North America*. 2017. Vol. 26, № 2. Режим доступу : <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27270191> (дата звернення 06.11.2025).
4. Перша психологічна допомога: посібник для тренера [Електронний ресурс] / уклад. за стандартами ВООЗ. Київ: КНУКіМ, 2022. Режим доступу: <https://ekmair.ukma.edu.ua/items/ec94a441-afd8-4cec-8c53-0f23212c80d3> (дата звернення 06.11.2025).
5. Досвід організації Центрив психосоціальної підтримки в громадах України [Електронний ресурс] / Центр психосоціальної підтримки “Життя”. Сарни: 2024.

УДК 658.8:005.591.6](477)

## ІННОВАЦІЙНІ ПІДХОДИ ТА ВИКОРИСТАННЯ МАРКЕТИНГУ В РОБОТІ УКРАЇНСЬКИХ КОМПАНІЙ

**Казимир Я. В.**

спеціаліст вищої категорії, викладач-методист,

Київський професійно-педагогічний фаховий коледж ім. А.Макаренка, м. Київ, Україна

ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-1848-1483>

Реалії глобалізаційних процесів у світовій економіці створюють нові вимоги для забезпечення сталого розвитку бізнесу, особливо для інноваційно-активних компаній, що займаються зовнішньоекономічною діяльністю або мають на меті освоєння нових ринків збуту. Важливість застосування новітніх маркетингових стратегій, як в українських, так і в зарубіжних компаніях, була зумовлена необхідністю переорієнтації бізнесу у відповідності до нових викликів і загроз спровокованих наслідками корона-кризи й процесами активної цифрової трансформації практично в усіх галузях економіки.

Основними факторами, які впливають на процес формування маркетингової стратегії для компаній, що мають на меті вихід на міжнародний ринок, виступають:

- 1) місія, стратегічні цілі та завдання компанії, їх зв'язок з цільовими ринками;
- 2) ресурси компаній, які вона використовує в процесі досягнення поставлених цілей;
- 3) ринкова кон'юнктура, стан конкурентного середовища;
- 4) умови розвитку зовнішнього маркетингового середовища [7].

Одне з головних завдань стратегічного маркетингу – спрямувати підприємство на використання економічних можливостей, які відповідають забезпечують потенціал підприємства усім необхідним для зростання та прибутковості. Процес стратегічного маркетингу включає в себе уточнення місії підприємства, визначення цілей, розроблення стратегії розвитку та створення збалансованого асортименту товарів, що будуть відповідати загальному попиту [3].

Враховуючи наявну нестабільність ринку та неможливість створення точного прогнозу, можна створити повноцінну схему факторів, що визначають стратегічно-організаційний рівень підприємства та впливають на формування й використання маркетингової стратегії. Основними з них є: політика і цілі підприємства, гнучкість виробництва, система фінансування і мотивації, зовнішні інвестиції та планування.[2]

Функціонування компанії на міжнародному ринку перебуває під впливом різноманітних ризиків, серед яких основними є:

- економічні (фінансові, валютні) – пов'язані з витратами на розробку та просування продукції, а також із змінами валютних курсів;
- ринкові – виникають при зміні тенденцій розвитку ринку;