МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

КАФЕДРА ФІЛОСОФІЇ, ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

Кваліфікаційна робота бакалавра

ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТУВАННЯ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ З ПІДЛІТКАМИ

Виконав: студент 4-го курсу,
групи 6.2312-ср
спеціальності 231 «Соціальна робота»
освітньо-професійної програми
«Соціальна робота»
Д.В. Степаненко

Керівник: доцент кафедри соціології, доцент,
к.філос.н. Сорокіна О.С.

Рецензент: завідувач кафедри філософії,
публічного управління та соціальної роботи,
професор, д.філос.н. Бутченко Т.І.

Запоріжжя – 2026

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціології та управління
Кафедра філософії, публічного управління та соціальної роботи
Рівень вищої освіти бакалавр
Спеціальність 231 «Соціальна робота»
Освітньо-професійна програма «Соціальна робота»

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи
_____Т.І.Бутченко
«____»_____2026 року

З А В Д А Н Н Я

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТУ
Степаненко Денису Володимировичу
(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи «Онлайн консультування підлітків»
керівник роботи Сорокіна Олександра Сергіївна, к.соц.н., доцент,
(прізвище, ім'я, по-батькові, науковий ступінь, вчене звання)
затверджені наказом ЗНУ від «12» грудня 2025 року № 1795-с

2. Строк подання студентом роботи 09 червня 2026 року

3. Вихідні дані до роботи: Єгорова-Луценко Т. П. Цифровізація системи надання соціальних послуг в Україні. *Право та інноваційне суспільство*, 2020. № 1 (14). С. 80–85; Суліцький В., Швед О. Консультування в соціальній роботі : навчально-методичний посібник. Київ : Видавничий дім «Вініченко», 2023. 240 с; Нечерда В. Б., Кириченко В. І. Підлітки уразливих категорій: типологія і особливості виховання в умовах закладів загальної середньої освіти : методичний посібник. Кропивницький, 2019. 134 с.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) 1. Проаналізувати історію становлення та розвиток дистанційних форм консультування у соціальній сфері. 2. Уточнити зміст основних понять дослідження: «онлайн-консультування», «соціальна робота», «підлітки», «дистанційна соціальна допомога». 3. Визначити принципи та методи дослідження онлайн-консультування у соціальній роботі з підлітками. 4. Виокремити вікові особливості підлітків як клієнтів соціальної роботи та специфіку їхнього консультування. 5. Проаналізувати форми та методи онлайн-консультування у соціальній роботі з підлітками на основі міжнародного та вітчизняного досвіду. 6. З'ясувати професійно-етичні аспекти та особливості встановлення контакту з підлітками у практиці дистанційної соціальної роботи. 7. Дослідити існуючий стан та практики проведення онлайн-консультування підлітків на прикладі ГО «Teenergizer» та ГО «Інсайт». 8. Визначити шляхи

оптимізації та напрями вдосконалення технології онлайн-консультування у соціальній роботі з підлітками.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)
З таблиці

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Сорокіна О.С., доцент кафедри соціології	02.02.2026	02.02.2026
Розділ 2	Сорокіна О.С., доцент кафедри соціології	11.03.2026	11.03.2026
Розділ 3	Сорокіна О.С., доцент кафедри соціології	03.04.2026	03.04.2026

7. Дата видачі завдання 20 січня 2026 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір теми кваліфікаційної роботи	Листопад – грудень 2025	*виконано*
2.	Бібліографічний пошук	Січень – лютий 2026	*виконано*
3.	Розробка основних положень роботи	Січень – лютий 2026	*виконано*
4.	І розділ	Лютий – березень 2026	*виконано*
5.	ІІ розділ	Березень – квітень 2026	*виконано*
6.	ІІІ розділ	Квітень – травень 2026	*виконано*
7.	Систематизація висновків	Травень 2026	*виконано*
8.	Нормоконтроль	Травень – червень 2026	*виконано*

Студент _____ Д.В. Степаненко

Керівник роботи _____ О.С. Сорокіна

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ І.С. Цапліна

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота складається з 71 сторінки, 52 позицій у списку літератури, 3 таблиць.

ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТУВАННЯ, СОЦІАЛЬНА РОБОТА, ПІДЛІТКИ, ДИСТАНЦІЙНА СОЦІАЛЬНА ДОПОМОГА

Мета дослідження: проаналізувати особливості онлайн-консультування у соціальній роботі з підлітками та визначити шляхи оптимізації та вдосконалення цієї технології.

Об'єкт дослідження: соціальна робота з підлітками в умовах цифровізації соціальних послуг.

Предмет дослідження: онлайн-консультування як сучасна технологія соціальної роботи з підлітками.

Методи дослідження: аналіз, синтез, порівняння, узагальнення, систематизацію, історичний метод, контент-аналіз відкритих матеріалів організацій та кейс-аналіз практик онлайн-консультування.

Гіпотеза: полягає в тому, що дистанційні форми соціальної допомоги є більш адаптивними до потреб підлітків у кризові періоди, оскільки вони знижують психологічні бар'єри (сором, страх оцінки) завдяки забезпеченню високого ступеня приватності та контролю клієнта над процесом спілкування.

Висновки: 1. Адаптивність та доступність: Онлайн-консультування є ефективною технологією соціальної роботи, що мінімізує психологічні бар'єри підлітків (сором, страх оцінки) завдяки забезпеченню високого ступеня приватності та анонімності

2. Багаторівнева сервісна модель: Найбільш результативною для підліткової аудиторії є модель, що поєднує швидкий низькопороговий вхід у допомогу («рівний-рівному») із подальшим професійним спеціалізованим супроводом для складних випадків.

SUMMARY

Bachelor’s qualification paper: 71 pages, 3 tables, 52 references.

Keywords: ONLINE COUNSELLING, SOCIAL WORK, ADOLESCENTS, REMOTE SOCIAL SUPPORT, DIGITAL SOCIAL SERVICES

The aim of the research is to analyze the features of online counseling in social work with adolescents and to determine ways to optimize and improve this technology.

The object of the study is social work with adolescents in the context of the digitalization of social services.

The subject of the study is online counseling as a modern technology of social work with adolescents. *Research methods:* analysis, synthesis, comparison, generalization, systematization, the historical method, content analysis of organizations' open materials, and case analysis of online counseling practices.

The hypothesis of the study states that remote forms of social assistance are more adaptive to the needs of adolescents during crisis periods as they reduce psychological barriers (shame, fear of evaluation) by providing a high degree of privacy and client control over the communication process.

Conclusions: 1. Adaptability and Accessibility: Online counseling is an effective social work technology that minimizes adolescents' psychological barriers (shame, fear of evaluation) by ensuring a high level of privacy and anonymity.

2. Multi-level Service Model: The most effective model for the adolescent audience is one that combines quick low-threshold entry into support ("peer-to-peer") with subsequent professional specialized assistance for complex cases.

3. Professional Quality Requirements: The effectiveness of digital support depends on the implementation of clear case routing, adherence to ethical safeguarding standards, and mandatory supervisory support for counselors.

ЗМІСТ

ВСТУП 3
РОЗДІЛ 1. МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТУВАННЯ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ З ПІДЛІТКАМИ 7
1.1. Історія становлення та розвиток дистанційних форм консультування у соціальній сфері 7
1.2. Уточнення основних понять дослідження: «онлайн-консультування», «соціальна робота» «підлітки», «дистанційна соціальна допомога» 15
1.3. Принципи та методи дослідження онлайн-консультування у соціальній роботі з підлітками 20
РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТУВАННЯ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ З ПІДЛІТКАМИ 28
2.1. Вікові особливості підлітків як клієнтів соціальної роботи та специфіка їхнього консультування 28
2.2. Форми та методи онлайн-консультування у соціальній роботі з підлітками: аналіз міжнародного та вітчизняного досвіду 32
2.3. Професійно-етичні аспекти та особливості встановлення контакту з підлітками у практиці дистанційної соціальної роботи 39
РОЗДІЛ 3. ПРАКСЕОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТУВАННЯ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ З ПІДЛІТКАМИ 46
3.1. Аналіз існуючого стану та практик проведення онлайн консультування підлітків на прикладі ГО «Teenergizer» та ГО «Інсайт» 46
3.2. Шляхи оптимізації та напрями вдосконалення технології онлайн консультування у соціальній роботі з підлітками. 52
ВИСНОВКИ 61
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ 65
ДОДАТКИ 72

ВСТУП

Актуальність дослідження. Сучасний етап розвитку українського суспільства характеризується одночасним впливом кількох потужних чинників – цифровізації соціальних послуг, наслідків війни, вимушеного переміщення населення, зростання психоемоційного навантаження на дітей та підлітків, а також обмеженого доступу до очної допомоги в окремих громадах. У таких умовах особливої ваги набуває пошук ефективних, доступних і безпечних форм соціальної роботи з підлітками, які відповідали б як викликам сучасності, так і віковим особливостям цієї категорії клієнтів. Однією з таких форм є онлайн-консультування, що дедалі активніше впроваджується у практику соціальної допомоги та розглядається як важливий інструмент підтримки підлітків у ситуаціях соціальної вразливості, емоційного напруження, кризового переживання чи обмеженого доступу до офлайн-послуг.

Підлітковий вік є складним і динамічним періодом розвитку особистості, який супроводжується віковими кризами, трансформацією самосвідомості, підвищеною емоційною чутливістю, потребою в автономії, прийнятті, підтримці та належності до значущої групи. Саме в цей період посилюється вплив різних соціальних середовищ – сім'ї, однолітків, освітнього простору, громади, цифрових комунікацій. У сучасних умовах онлайн-простір став не лише середовищем соціалізації підлітків, а й каналом отримання інформації, психологічної підтримки, соціального консультування та кризового реагування. Це зумовлює потребу в науковому осмисленні сутності онлайн-консультування, його можливостей, обмежень, професійно-етичних вимог та практичних перспектив використання в соціальній роботі з підлітками.

Особливої актуальності проблема набуває у зв'язку з тим, що значна частина підлітків сьогодні перебуває в умовах підвищеної вразливості. Ідеться про підлітків із досвідом травми, внутрішньо переміщених осіб, підлітків, які живуть у складних життєвих обставинах, переживають соціальну ізоляцію, дефіцит підтримки, дискримінацію або труднощі самоприйняття. Для цих

категорій своєчасний доступ до соціальної допомоги є особливо важливим, однак традиційні очні форми підтримки не завжди є стабільно доступними. У такій ситуації онлайн-консультування постає як перспективна форма соціальної допомоги, що дає змогу розширити доступ до послуг, знизити бар'єри звернення по підтримку та забезпечити більш гнучку взаємодію між підлітком і фахівцем.

Аналіз наукових джерел свідчить, що окремі аспекти підліткового розвитку, формування ідентичності, соціалізації молоді, соціальної роботи в цифровому середовищі та дистанційної підтримки вже були предметом наукового осмислення. Особливості підліткового розвитку, емоційної сфери й ідентичності висвітлено у працях Т. Рагелєне [39] та С. Браньє [25; 26]. У вітчизняному науковому полі питання соціальної роботи з дітьми та молоддю, соціалізуючої ролі громади та соціальних послуг розкрито в працях О. Безпалько [1], а проблематику підлітків уразливих категорій – у роботах В. Нечерди та В. Кириченко [13]. Водночас аспекти онлайн-звернення молоді по допомогу, дистанційної підтримки та цифрової трансформації соціальної роботи досліджують К. Преторіус, Д. Чемберс і Д. Койл [38], Л. Фішер-Ґроте та співавтори [30], Ф. Рімер [41], Ф. Мішна та співавтори [35], Д. Річардс і Н. Віґано [42], а також Т. Генлі [33]. Проте проблема онлайн-консультування саме в системі соціальної роботи з підлітками в умовах цифровізації, війни та обмеженого доступу до офлайн-допомоги ще не отримала достатнього комплексного висвітлення, що й зумовлює наукову та практичну значущість обраної теми.

Проблемна ситуація полягає в тому, що в існуючій практиці соціальної роботи в Україні технологія онлайн-консультування підлітків ще не набула системного та методологічно обґрунтованого характеру. Незважаючи на наявність окремих успішних ініціатив у недержавному секторі, відсутність єдиних стандартів дистанційної допомоги, спеціалізованої підготовки кадрів та чітких етичних протоколів суттєво знижує потенційну ефективність підтримки цієї категорії громадян. У багатьох випадках цифрові запити підлітків залишаються поза увагою державних служб, а надання допомоги онлайн часто

носить стихійний та ситуативний характер. Це вимагає наукового переосмислення ролі дистанційних форм роботи у системі соціального захисту та розробки науково обґрунтованих підходів до реалізації онлайн-консультування як адаптивного інструменту підтримки підлітків у сучасному цифровому середовищі.

Об'єкт дослідження: соціальна робота з підлітками в умовах цифровізації соціальних послуг.

Предмет дослідження: онлайн-консультування як сучасна технологія соціальної роботи з підлітками.

Мета дослідження: проаналізувати особливості онлайн-консультування у соціальній роботі з підлітками та визначити шляхи оптимізації та вдосконалення цієї технології.

Відповідно до поставленої мети визначено такі *завдання дослідження:*

– проаналізувати історію становлення та розвиток дистанційних форм консультування у соціальній сфері;

– уточнити основні поняття дослідження: «онлайн-консультування», «соціальна робота», «підлітки», «дистанційна соціальна допомога»;

– визначити принципи та методи дослідження онлайн-консультування у соціальній роботі з підлітками;

– виокремити вікові особливості підлітків як клієнтів соціальної роботи та специфіку їхнього консультування;

– визначити форми та методи онлайн-консультування у соціальній роботі з підлітками на основі міжнародного та вітчизняного досвіду;

– з'ясувати професійно-етичні аспекти та особливості встановлення контакту з підлітками у практиці дистанційної соціальної роботи;

– дослідити існуючий стан та практику проведення онлайн-консультування підлітків на прикладі ГО «Teenergizer» та ГО «Інсайт»;

– визначити шляхи оптимізації та напрями вдосконалення технології онлайн-консультування у соціальній роботі з підлітками.

Гіпотеза дослідження полягає в тому, що дистанційні форми соціальної допомоги є більш адаптивними до потреб підлітків у кризові періоди, оскільки вони знижують психологічні бар'єри (сором, страх оцінки) завдяки забезпеченню високого ступеня приватності та контролю клієнта над процесом спілкування.

Структура роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел і додатків.

РОЗДІЛ 1
МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТУВАННЯ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ З ПІДЛІТКАМИ

1.1. Історія становлення та розвиток дистанційних форм консультування у соціальній сфері

Історію дистанційних форм консультування у соціальній сфері доцільно розглядати як поступовий перехід від опосередкованої допомоги на відстані до повноцінних цифрових моделей професійної взаємодії. Онлайн-консультування не виникло одразу як завершена технологія соціальної роботи. Його поява стала результатом тривалої еволюції від телефонних служб підтримки, кризових ліній, довідкових і консультаційних сервісів до електронного листування, чат-консультування, відеозв'язку та інтегрованих цифрових платформ.

Передумови онлайн-консультування сформувалися ще в межах телефонно-опосередкованої допомоги. У наративному огляді телефонних ліній підтримки С. Блок і Дж. Лейдон зазначають, що телефонно-опосередкована допомога посідала важливе місце вже в середині XX століття: зокрема, для дослідження суїцидальної превенції Г. Сакс ще у 1964 році використовував матеріали служби телефонної допомоги при психіатричній лікарні [24]. У тому ж огляді показано, що телефонні лінії в галузі здоров'я і благополуччя поступово інституціоналізувалися як окремий сегмент допомоги, у межах якого поєднувалися інформування, емоційна підтримка, консультування, порадництво й перенаправлення. Огляд А. Горнблоу і Д. Морлі, опублікований ще 1986 року, уже трактував телефонне консультування як самостійну форму допомоги, здатну виконувати функції слухання, надання інформації та скерування до інших сервісів [24]. Це дає підстави вважати, що витоки сучасного онлайн-консультування лежать саме у практиках дистанційної підтримки, які спершу розвивалися в телефонному форматі.

Безпосередньо інтернет-опосередковане консультування почало оформлюватися наприкінці XX століття, насамперед у 1990-х роках, коли поширення мережевої комунікації зробило можливими електронне листування, текстовий чат і пізніше відеоконтакт. У наукових оглядах, присвячених розвитку онлайн-консультування, зазначається, що саме з 1990-х років ця форма професійної взаємодії почала активно розвиватися й поступово виокремилася в самостійний напрям дослідження. Зокрема, Д. Річардс і Н. Віґано у критичному огляді літератури показують, що онлайн-консультування охоплює різні форми інтернет-опосередкованої консультативної взаємодії та вже у 2000–2010-х роках стало окремим предметом наукового аналізу з власною проблематикою [42]. Т. Генлі також підкреслює, що дослідження онлайн-консультування і психотерапії мають уже сформовану історію розвитку, а сучасний етап цього напряму слід розглядати як результат поступової еволюції цифрових форм допомоги [33]. Отже, у 1990-х роках відбулося становлення онлайн-консультування як нової форми дистанційної допомоги, а у 2000–2010-х роках – його інтенсивне концептуальне й прикладне оформлення.

У вітчизняному науковому полі осмислення цифрових змін у соціальній сфері поступово зміщується від загальних міркувань про інформатизацію до більш предметного аналізу цифровізації системи надання соціальних послуг. Це означає, що цифрові технології дедалі частіше розглядаються не як зовнішній технічний додаток до соціальної роботи, а як чинник, що впливає на саму організацію допомоги, форми взаємодії між установами та доступ громадян до соціальної підтримки. Т. Єгорова-Луценко розглядає цифровізацію системи надання соціальних послуг в Україні як складову модернізації соціальної сфери та пов’язує її з трансформацією доступу громадян до послуг, розширенням електронної взаємодії та необхідністю належного правового регулювання [8]. Такий підхід дає змогу побачити, що цифровізація в соціальній сфері не зводиться до впровадження окремих електронних сервісів, а пов’язана з глибшими змінами в організації державної та суспільної підтримки.

М. Скочко та Н. Салата, аналізуючи вплив цифрових технологій на доступність соціальних послуг для вразливих категорій населення, підкреслюють, що цифровізацію соціальної сфери слід розуміти не лише як упровадження технічних рішень, а як багатовимірний процес зміни підходів до організації соціальної роботи, взаємодії між державними інституціями, громадськими організаціями та отримувачами соціальних послуг [44]. У такому розумінні цифровізація охоплює не лише канали зв'язку, а й питання доступності, координації, інституційної спроможності та готовності різних суб'єктів соціальної роботи функціонувати в новому середовищі. Саме тому цей підхід є важливим і для розуміння онлайн-консультування, оскільки дає змогу розглядати його не як ізольований цифровий сервіс, а як частину ширшої трансформації соціальної роботи в Україні. У цьому контексті онлайн-консультування постає не просто як новий спосіб комунікації з клієнтом, а як один із проявів системної зміни форм, механізмів і логіки надання соціальної допомоги [32].

У професійному полі соціальної роботи легітимація онлайн-консультування відбувалася поступово, у міру того як цифрові технології стали частиною ширшої системи соціальних послуг. Ф. Рімер ще 2013 року констатував, що цифрові, онлайн- та інші електронні технології суттєво трансформували природу соціальної роботи, а сучасні соціальні працівники вже надавали послуги за допомогою онлайн-консультування, телефонного консультування, відеоконсультування, електронних соціальних мереж, електронної пошти та текстових повідомлень [41]. Стандарти Національної асоціації соціальних працівників щодо використання технологій у соціальній роботі закріпили цю зміну на нормативно-професійному рівні, прямо вказавши, що технології розширили здатність соціальних працівників допомагати людям, а сама практика має орієнтуватися не лише на переваги, а й на ризики, виклики та потребу в етичному регулюванні. У вітчизняному академічному полі Т. Скляр також наголошує, що під час пандемічних обмежень саме кризове консультування, психологічна підтримка і «гарячі лінії» стали першими

цифровими соціальними сервісами, які успішно утвердилися у форматі дистанційного надання послуг населенню [43].

Подальший розвиток дистанційних форм консультування значною мірою прискорили кризові обставини, насамперед пандемія COVID-19. У дослідженні Ф. Мішни та співавторів показано, що перехід соціальної роботи до віддалених форматів не лише забезпечив безперервність допомоги, а й виявив нові групи клієнтів, для яких дистанційна взаємодія може бути більш доступною [35]. Автори відзначають, що дистанційні сесії покращили доступ до послуг для частини клієнтів із віддалених територій, для ЛГБТК+ молоді, а також для деяких осіб із тривожними станами, але водночас різко актуалізували проблеми цифрової нерівності, нестачі технічних ресурсів і відмінностей у цифровій грамотності [35]. У цьому сенсі пандемія стала не причиною виникнення онлайн-консультування, а потужним каталізатором його масового впровадження у практику соціальної роботи. Подібну думку відображає і Т. Генлі, який розглядає пандемію як еволюційний каталізатор змін у формах онлайн-терапії та відповідних дослідженнях [33].

Поглиблення українського досвіду вивчення цифрових технологій у соціальній роботі пов’язане не лише із загальним осмисленням цифровізації соціальної сфери, а й з аналізом конкретних бар’єрів, які виникають у процесі впровадження цифрових сервісів у щоденну практику. С. Гунько та Т. Лях у дослідженні, присвяченому викликам цифровізації соціальних послуг у сільських громадах, звертають увагу на те, що ефективність цифрових рішень безпосередньо залежить від рівня цифрових компетентностей працівників, доступу до платформ, технічної забезпеченості та організаційних умов використання цифрових сервісів у повсякденній роботі [5]. Такий висновок є важливим і для теми онлайн-консультування підлітків, оскільки показує, що сама наявність цифрового каналу зв’язку ще не гарантує якості допомоги. Вирішальне значення має те, наскільки фахівці здатні професійно користуватися цифровими інструментами, наскільки служба має технічні й організаційні

можливості підтримувати стабільний онлайн-контакт і наскільки цифрові формати інтегровані в загальну систему надання соціальних послуг.

Важливо враховувати й те, що цифровізація соціальної роботи не усуває автоматично проблему доступності допомоги, а в окремих випадках може відтворювати вже наявну цифрову нерівність. А. Каркач і Т. Семигіна, аналізуючи цю проблему у контексті соціальної роботи, підкреслюють, що доступ до цифрових сервісів залежить не лише від формальної наявності технологій, а й від реальних можливостей користувачів, рівня цифрової грамотності та готовності соціальної сфери працювати з різними групами клієнтів [9]. Це означає, що навіть за наявності онлайн-платформ, електронних сервісів або дистанційних каналів звернення частина потенційних отримувачів допомоги може залишатися поза межами реального доступу до підтримки. Причинами цього можуть бути нестача технічних ресурсів, слабкі навички користування цифровими засобами, обмеженість інтернет-доступу, а також недостатня адаптованість самих сервісів до потреб різних категорій клієнтів.

Для соціальної роботи така ситуація є принципово важливою, оскільки вона вказує на необхідність оцінювати цифрові форми допомоги не лише з позиції їхньої інноваційності, а й з погляду фактичної доступності для тих, хто найбільше потребує підтримки. Для теми онлайн-консультування це має особливе значення, оскільки показує, що сама наявність онлайн-формату ще не гарантує рівного доступу до допомоги, а отже ефективність дистанційної підтримки залежить також від подолання цифрових бар’єрів і врахування нерівності в реальних можливостях користувачів.

У поєднанні з висновками Т. Скляр щодо етичних стандартів використання цифрових технологій у соціальній роботі це дає підстави стверджувати, що в українському науковому полі вже формується цілісне бачення цифрової соціальної роботи, у якому поєднуються питання доступності, етики, компетентності та організаційної спроможності сервісів [43]. Іншими словами, цифровізація соціальної роботи в Україні дедалі більше розглядається не як суто технічне оновлення каналів комунікації, а як комплексна зміна професійної

практики, яка потребує одночасного врахування інституційних, кадрових, етичних і комунікативних чинників. Саме такий підхід є особливо важливим для онлайн-консультування підлітків, оскільки в цій сфері ефективність допомоги залежить не лише від технології, а й від здатності поєднати цифровий формат із професійною чутливістю, безпечністю та реальними потребами молодої людини.

У цьому контексті доречно звернути увагу і на висновки В. Логвиненка та В. Грицанюка, які пов’язують цифрову трансформацію суспільства зі зміною професійної діяльності фахівців соціальної роботи та зростанням ролі інформаційно-комунікаційних технологій у наданні допомоги [12]. Такий підхід дозволяє ширше зрозуміти місце онлайн-консультування в сучасній соціальній сфері, оскільки воно постає не як випадкова інновація чи тимчасова реакція на зовнішні обставини, а як один із проявів глибших змін у способах організації соціальної підтримки, професійної взаємодії та доступу клієнтів до послуг. Інакше кажучи, цифрові технології поступово змінюють не лише технічний бік роботи соціального працівника, а й саму логіку надання допомоги, способи комунікації з клієнтом, характер професійного супроводу та вимоги до компетентності фахівця. Це означає, що в сучасних умовах соціальна робота дедалі більше пов’язується зі здатністю фахівця діяти у змішаному комунікативному середовищі, поєднувати традиційні й цифрові інструменти, підтримувати контакт із клієнтом на відстані та водночас зберігати професійні стандарти взаємодії.

Особливо важливо, що така трансформація стосується не лише окремих технічних рішень, а й загальної організації соціальної допомоги, адже змінюються канали доступу до послуг, форми реагування на запит клієнта, швидкість комунікації та способи координації подальшої підтримки. У такому ракурсі онлайн-консультування доцільно розглядати як складову ширшої цифрової трансформації соціальної роботи, у межах якої змінюються інструменти взаємодії, канали доступу до послуг і професійні підходи до підтримки різних категорій населення [12]. Для теми цієї роботи це має особливе значення, оскільки дозволяє розглядати онлайн-консультування підлітків не як

окремий вузький формат допомоги, а як один із сучасних напрямів розвитку соціальної роботи в умовах цифровізації.

Останні дослідження дають змогу чіткіше окреслити сутність онлайн-консультування та причини його популярності серед молоді. У систематичному огляді К. Преторіус, Д. Чемберса і Д. Койла [38], що охопив 28 досліджень, показано, що молоді люди використовують інтернет для пошуку допомоги через пошукові системи, соціальні мережі, сайти державних і благодійних організацій, онлайн-чати в режимі реального часу, сервіси миттєвого обміну повідомленнями та онлайн-спільноти. Автори узагальнили основні переваги такого пошуку допомоги: анонімність і приватність, оперативність, легкість доступу, інклюзивність, можливість контакту з іншими людьми та відчуття більшого контролю над власним маршрутом звернення по допомогу. Водночас вони ж фіксують і суттєві обмеження: недостатню ментальну грамотність, занепокоєння щодо приватності й конфіденційності, а також невпевненість у достовірності онлайн-ресурсів. Для соціальної роботи це означає, що онлайн-консультування приваблює молодь не лише завдяки технічній зручності, а й завдяки зниженню стигми звернення, але потребує професійного структурування й перевірених каналів допомоги.

Питання ефективності дистанційних і онлайн-втручань також дедалі активніше досліджується. У систематичному огляді та метааналізі Л. Фішер-Ґроте та співавторів 2024 року, присвяченому дітям, підліткам і молодим дорослим після початку пандемії COVID-19, показано, що віддалені й онлайн-втручання були запроваджені в умовах підвищення поширеності психічних труднощів та одночасного обмеження доступу до очних форм допомоги. За результатами метааналізу було виявлено статистично значущі ефекти для тривоги, депресії та соціального функціонування, хоча автори одночасно підкреслюють неоднорідність досліджень і потребу в подальшому накопиченні доказів. Отже, сучасний стан науки дає підстави говорити не про універсальну перевагу онлайн-консультування над очними формами, а про його реальний

потенціал як ефективного інструменту за певних умов і для певних груп користувачів [30].

Окремим напрямом сучасних досліджень є аналіз дистанційної допомоги дітям і підліткам, які належать до вразливих категорій. М. Однанес та співавтори у дослідженні 2024 року, присвяченому використанню відеоконсультування в системі підтримки психічного здоров'я дітей і підлітків, які отримують допомогу служб захисту дитини, зазначають, що відеозв'язок може розглядатися як один зі способів подолання бар'єрів доступу до професійної підтримки [22]. На основі аналізу 22 досліджень автори встановили, що такий формат сприяє розширенню доступу до допомоги та покращенню міждисциплінарної взаємодії. Водночас вони звертають увагу на низку невирішених питань, пов'язаних із ризиком посилення нерівності, якістю професійного контакту між фахівцем і клієнтом, а також оцінюванням реальних результатів дистанційної підтримки. Для соціальної роботи з підлітками це означає, що використання відеоконсультування потребує не лише технічної організації, а й уважного врахування вразливості клієнтської групи, умов безпеки, конфіденційності та доступності допомоги. Це особливо важливо для соціальної роботи, оскільки показує: чим вищий рівень вразливості клієнтської групи, тим обережніше слід оцінювати межі придатності цифрового формату.

Найновіші праці дедалі частіше розглядають онлайн-консультування не як однорідний формат, а як спектр сервісів різного ступеня інтегрованості в систему допомоги. У дослідженні А. Девеле та співавторів 2025 року, присвяченому європейським онлайн-чат-сервісам консультування для молоді, підкреслено, що такі сервіси є анонімними, доступними та дружніми до молодої аудиторії, однак значно різняться за цілями, ресурсами та місцем у системі підтримки [29]. Автори визначили для них важливі сильні сторони – емоційну безпеку, довіру, доступність і низький поріг звернення, але водночас зафіксували й стійкі проблеми: обмежене фінансування, вразливу інфраструктуру, етичні напруження між анонімністю та захистом дитини, нестачу багатомовної підтримки і слабку узгодженість із формальними маршрутами допомоги. Такі

результати добре показують сучасний етап розвитку онлайн-консультування: воно вже вийшло за межі експериментальної форми взаємодії, але ще потребує стандартизації, стабільного ресурсного забезпечення та кращої інтеграції у систему соціальних послуг.

Історія дистанційних форм консультування у соціальній сфері демонструє послідовний розвиток від телефонно-опосередкованої підтримки другої половини XX століття до розгалужених цифрових форматів початку XXI століття. Онлайн-консультування як вид соціальної роботи сформувалося на перетині трьох процесів: технічного розвитку мережевих комунікацій, професійної адаптації соціальної роботи до нових способів надання послуг і суспільного запиту на доступні, гнучкі та менш стигматизуючі форми допомоги. Сучасні дослідження підтверджують, що ця форма має вагомі переваги – передусім доступність, анонімність, гнучкість і здатність знижувати бар'єри звернення, – але водночас виявляють її обмеження, пов'язані з конфіденційністю, цифровою нерівністю, нестачею невербальних сигналів, труднощами кризового реагування та нерівномірною якістю сервісів.

Отже, наприкінці XX – на початку XXI століття онлайн-консультування поступово сформувалося не лише як новий формат дистанційної допомоги, а й як окремий вид професійної взаємодії в системі соціальної роботи, що використовується для інформування, підтримки, консультування та перенаправлення клієнтів до інших соціальних сервісів.

1.2. Уточнення основних понять дослідження: «онлайн-консультування», «соціальна робота» «підлітки», «дистанційна соціальна допомога»

Одним із основних кроків для більш детального розуміння сутності та особливостей дослідження онлайн-консультування у соціальній роботі з підлітками є визначення основних понять дослідження. Ключовими поняттями роботи нами було визначено: «соціальна робота», «соціальні послуги»,

«дистанційне консультування», «онлайн-консультування», «онлайн-звернення по допомогу», «соціальний супровід» та інші. Без їх розмежування складно коректно визначити предмет дослідження, окреслити межі аналізу й уникнути термінологічної невизначеності. Саме тому в межах цього підрозділу доцільно уточнити зміст основних понять, на яких ґрунтується робота.

Поняття «соціальна робота» у сучасному науковому обігу має водночас міжнародний і національний виміри. Міжнародна федерація соціальних працівників визначає соціальну роботу як практико-орієнтовану професію й академічну дисципліну, що сприяє соціальним змінам і розвитку, соціальній згуртованості, розширенню можливостей та звільненню людей.

В українському правовому полі близьке за змістом визначення містить Закон України «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю», де зазначено, що соціальна робота з сім'ями, дітьми та молоддю – це «професійна діяльність, спрямована на запобігання, мінімізацію негативних наслідків та подолання складних життєвих обставин сімей, дітей та молоді, посилення їхньої здатності до реалізації власного життєвого потенціалу» [19]. Водночас Закон України «Про соціальні послуги» конкретизує практичний вимір цієї діяльності через поняття соціальних послуг як дій, спрямованих на профілактику складних життєвих обставин, їх подолання або мінімізацію негативних наслідків для осіб і сімей [18]. Отже, в межах цього дослідження соціальна робота розуміється як професійна діяльність у сфері соціальної підтримки, що реалізується, зокрема, через надання соціальних послуг підліткам і їхньому оточенню.

Поняття «підлітки» також потребує уточнення, оскільки в міжнародних і національних документах використовуються не цілком тотожні вікові межі. Всесвітня організація охорони здоров'я визначає підлітковий вік як період життя між дитинством і дорослістю у віці від 10 до 19 років і підкреслює, що це особливий етап розвитку, для якого характерні швидкі фізичні, когнітивні та психосоціальні зміни [51]. У правовому полі України базовою категорією є поняття «дитина», під яким розуміється особа віком до 18 років [17]. У зв'язку з цим для цілей цієї роботи доцільно використовувати поняття «підлітки»

переважно в міжнародно визнаному віковому значенні, тобто як осіб від 10 до 19 років, водночас з урахуванням того, що в системі українських соціальних послуг основна частина цієї групи юридично належить до категорії дітей. Такий підхід дає змогу поєднати психологічну й соціальну специфіку підліткового віку з чинною національною правовою рамкою надання допомоги неповнолітнім.

Поняття «онлайн-консультування» в українському нормативному полі прямо не унормоване як самостійний базовий термін, однак його зміст розкривається через категорію «дистанційне консультування». Державний стандарт соціальної послуги консультування визначає, що «дистанційне консультування – заочне консультування, здійснюване суб'єктом, що надає соціальну послугу за запитами отримувачів за допомогою технічних засобів (телефонне, он-лайн консультування), яке за потреби забезпечує анонімність отримувача соціальної послуги» [15]. Отже, в межах української системи соціальних послуг онлайн-консультування доцільно розглядати як різновид дистанційного консультування, у якому комунікація відбувається через інтернет-засоби.

У наукових джерелах це поняття трактується ширше. Д. Річардс і Н. Віґано [42] у критичному огляді літератури показують, що онлайн-консультування охоплює різні форми інтернет-опосередкованої консультативної взаємодії, а А. Девеле та співавтори наголошують на різноманітності сучасних молодіжних онлайн-чат-сервісів консультування [29]. З урахуванням цього в даному дослідженні онлайн-консультування розуміється як професійно організована консультативна взаємодія у цифровому середовищі, що здійснюється через інтернет-технології та спрямована на надання соціальної підтримки, інформування, емоційного супроводу й допомоги в подоланні складних життєвих обставин.

Поряд із цим слід розмежовувати онлайн-консультування і ширше явище дистанційної соціальної допомоги. У чинному українському законодавстві більш чітко визначеними є поняття «соціальні послуги» та «дистанційне консультування», тоді як словосполучення «дистанційна соціальна допомога»

доцільно використовувати як узагальнювальне дослідницьке поняття. Його зміст може бути виведений із поєднання двох нормативних позицій: по-перше, соціальні послуги є діями, спрямованими на профілактику, подолання або мінімізацію наслідків складних життєвих обставин; по-друге, частина таких послуг може надаватися дистанційно за допомогою технічних засобів, а документообіг у системі соціальних послуг уже допускає електронну форму взаємодії між надавачем і отримувачем послуг [15; 18]. Тому під дистанційною соціальною допомогою в цій роботі доцільно розуміти ширший комплекс професійної підтримки, що надається без безпосередньої фізичної присутності сторін через телефонний, онлайн- або інший технічно опосередкований канал і може охоплювати інформування, консультування, перенаправлення, супровід та інші форми соціальної підтримки. У такому співвідношенні онлайн-консультування виступає не синонімом, а одним із різновидів дистанційної соціальної допомоги.

Окремого уточнення потребує межа між онлайн-консультуванням і онлайн-зверненням по допомогу. У систематичному огляді К. Преторіус, Д. Чемберса і Д. Койла показано, що молоді люди шукають підтримку в інтернеті через пошукові системи, соціальні мережі, сайти організацій, онлайн-спільноти, сервіси миттєвого обміну повідомленнями та чат-платформи [38]. Це означає, що не кожен цифровий контакт із ресурсами допомоги є власне консультуванням у професійному розумінні. Консультування передбачає наявність суб’єкта надання допомоги, цілеспрямованої взаємодії, визначеного запиту й професійної відповідальності за процес підтримки, тоді як онлайн-звернення по допомогу може обмежуватися самостійним пошуком інформації чи первинним контактом із сервісом. Саме тому для даного дослідження важливо звузити аналіз не до будь-якої цифрової активності підлітків у сфері допомоги, а саме до організованих форм онлайн-консультування в системі соціальної роботи.

Поряд із цим важливо чітко розмежовувати онлайн-консультування, інформування, соціальний супровід і онлайн-звернення по допомогу, оскільки в практиці соціальної роботи ці поняття часто зближуються, але не є тотожними.

Онлайн-консультування передбачає цілеспрямовану професійну взаємодію між фахівцем і клієнтом у цифровому середовищі, що має визначений запит, зміст і певну логіку розвитку контакту. Його змістом є не лише передавання інформації, а й підтримка, прояснення проблеми, допомога в орієнтації в ситуації та визначення можливих подальших дій [21].

Натомість інформування має вужчий зміст і спрямоване передусім на надання відомостей, роз'яснень чи довідкових матеріалів щодо прав, послуг, можливостей звернення або порядку отримання допомоги.

Соціальний супровід, своєю чергою, є ширшим і більш тривалим процесом професійної підтримки, який може включати консультування як один зі своїх компонентів, але не вичерпується ним, оскільки передбачає послідовну роботу з випадком, координацію допомоги, залучення інших ресурсів і контроль за подальшим просуванням клієнта в системі послуг.

Окремо слід виокремити онлайн-звернення по допомогу, яке не завжди є власне консультуванням. У цифровому середовищі таке звернення може починатися із самостійного пошуку інформації, ознайомлення з матеріалами на сайті, першого повідомлення в чаті або спроби встановити контакт із сервісом. Отже, онлайн-звернення по допомогу є ширшим комунікативним кроком, який може передувати консультуванню, але не тотожний йому. Таке розмежування має важливе значення для даного дослідження, оскільки дозволяє точніше окреслити межі онлайн-консультування в системі соціальної роботи з підлітками і не ототожнювати професійну консультативну взаємодію з будь-якою цифровою активністю у сфері пошуку підтримки.

Таким чином, уточнення основних понять дає змогу визначити концептуальну рамку дослідження. Соціальна робота в цій праці розуміється як професійна діяльність, спрямована на подолання або попередження складних життєвих обставин і реалізована через систему соціальних послуг; підлітки – як особлива вікова група, що переважно охоплює осіб від 10 до 19 років і в українському правовому полі здебільшого належить до категорії дітей; онлайн-консультування – як різновид дистанційного консультування, що здійснюється

через інтернет-технології; дистанційна соціальна допомога – як ширше узагальнювальне поняття, що охоплює різні технічно опосередковані форми соціальної підтримки. Саме таке розуміння термінів створює необхідну теоретико-методологічну основу для подальшого аналізу принципів, форм і практик онлайн-консультування у соціальній роботі з підлітками.

1.3. Принципи та методи дослідження онлайн-консультування у соціальній роботі з підлітками

Дослідження онлайн-консультування у соціальній роботі з підлітками потребує чіткої методологічної основи, оскільки йдеться про явище, що формується на перетині кількох сфер – соціальної роботи, підліткової проблематики, цифрової комунікації, етики професійної взаємодії та сучасних практик надання допомоги. Методологічна частина такого дослідження має не лише визначати способи аналізу наукових джерел і практичних матеріалів, а й окреслювати ті принципи, які забезпечують логічність, цілісність, достовірність і практичну значущість отриманих висновків. Саме тому вивчення онлайн-консультування у соціальній роботі з підлітками повинно спиратися на поєднання загальнонаукових і спеціальних принципів, а також на комплекс методів, які дають змогу розкрити сутність цього явища як у теоретичному, так і в прикладному вимірі [6; 14].

Одним із провідних принципів такого дослідження є принцип гуманізму. Його значення полягає в тому, що підліток розглядається не лише як отримувач соціальної допомоги, а як особистість із власними потребами, переживаннями, правом на повагу, підтримку й безпечну взаємодію. У контексті онлайн-консультування цей принцип набуває особливого значення, оскільки дистанційна форма допомоги може як розширювати доступ до підтримки, так і створювати нові ризики відчуження, формалізації контакту або нерозуміння індивідуальних потреб клієнта. Саме тому гуманістична спрямованість дослідження передбачає увагу до гідності підлітка, до його вікових

особливостей, вразливості та права на професійну допомогу, яка відповідає його інтересам [16; 17; 34].

Не менш важливим є принцип системності. Онлайн-консультування не можна розглядати як ізольовану технологію або лише як технічний спосіб передавання інформації. Воно є складовою ширшої системи соціальної роботи, яка включає соціальні послуги, соціальний супровід, профілактику, кризове реагування, діяльність державних і недержавних організацій, а також взаємодію з освітнім, сімейним і цифровим середовищем підлітка [14]. Застосування принципу системності дає змогу дослідити онлайн-консультування не фрагментарно, а в сукупності його структурних елементів, функцій, умов застосування, переваг і обмежень. Завдяки цьому предмет дослідження постає як частина цілісної системи соціальної допомоги, а не як окремий технологічний інструмент.

Важливу роль у дослідженні відіграє принцип детермінізму. Він дає можливість розглядати становлення і розвиток онлайн-консультування як явище, зумовлене конкретними соціальними, технологічними та кризовими чинниками [6]. Поява дистанційних форм допомоги не була випадковою, а стала результатом розвитку цифрових технологій, зміни способів комунікації, зростання потреби в доступних формах підтримки, а також впливу глобальних викликів, зокрема пандемії та воєнних подій. У межах цього принципу онлайн-консультування досліджується як закономірний етап трансформації соціальної роботи, а не як тимчасове або суто технічне нововведення. Такий підхід дозволяє виявити причини поширення цієї форми допомоги, умови її ефективності та фактори, що ускладнюють її впровадження у практику соціальної роботи з підлітками.

Із дослідженням такого явища тісно пов’язаний і принцип розвитку. Онлайн-консультування у соціальній роботі не є незмінною формою професійної діяльності. Воно постійно трансформується під впливом суспільних запитів, технологічних змін, накопичення практичного досвіду й оновлення професійних стандартів. Використання принципу розвитку дає змогу простежити історію

становлення дистанційних форм консультування у соціальній сфері, виявити основні етапи їх еволюції та зрозуміти сучасний стан цієї технології як результат попереднього професійного й соціального розвитку. Крім того, саме цей принцип дозволяє обґрунтувати необхідність подальшого вдосконалення онлайн-консультування та визначення перспектив його застосування у роботі з підлітками [14].

Суттєве значення має також принцип об'єктивності. Оскільки онлайн-консультування часто оцінюється суперечливо – як перспективна інноваційна форма допомоги або, навпаки, як обмежений формат, що не може повноцінно замінити безпосередній контакт, – дослідження повинно уникати однобічних оцінок. Об'єктивність полягає в неупередженому аналізі як переваг, так і недоліків дистанційної взаємодії, у зіставленні різних наукових позицій, у врахуванні міжнародного і вітчизняного досвіду, а також у критичному осмисленні практики реального використання онлайн-консультування [6]. Саме завдяки дотриманню цього принципу можна сформувати збалансовані висновки щодо можливостей і меж застосування онлайн-консультування у соціальній роботі з підлітками.

Окремо слід виокремити принцип науковості. Його зміст полягає в опорі на наукові джерела, теоретичні концепції, професійні підходи та дослідницькі матеріали, які вже існують у цій сфері. Науковість означає, що висновки мають ґрунтуватися не на випадкових судженнях або загальних міркуваннях, а на послідовному аналізі наукової літератури, нормативних документів, фахових публікацій і перевірених практик. У межах цього підходу онлайн-консультування досліджується як предмет наукового вивчення, що має власні категорії, проблематику, дискусійні аспекти та методологічні підходи до аналізу [6; 14].

Для цієї роботи важливим є також принцип практичної спрямованості дослідження. Його сутність полягає в тому, що науковий аналіз повинен бути пов'язаний із реальними потребами сучасної соціальної роботи. Онлайн-консультування вивчається не тільки як теоретичне поняття, а як реальна

технологія допомоги, що застосовується в роботі з підлітками громадськими організаціями, фахівцями соціальної сфери та іншими суб'єктами підтримки. Саме тому результати дослідження повинні мати прикладне значення, тобто бути придатними для вдосконалення практики, уточнення професійних підходів і визначення напрямів оптимізації цієї форми роботи.

Поряд із принципами важливе місце посідають методи дослідження, за допомогою яких розкривається зміст проблеми. У навчальному посібнику О. Повідайчик і Р. Жиленка зазначено, що методи дослідження – це «способи отримання певних фактів відповідно до методологічних принципів» [14, с. 31]. У даній роботі основним є метод аналізу наукових джерел. Він дає змогу вивчити сучасний стан наукової розробки теми, простежити еволюцію поглядів на дистанційні форми консультування, з'ясувати, як у вітчизняній і зарубіжній науці тлумачаться основні поняття, а також виявити ключові підходи до розуміння ролі онлайн-консультування у соціальній роботі з підлітками. Завдяки аналізу наукової літератури виявляються основні тенденції, дискусійні аспекти та змістові акценти, які формують теоретичне підґрунтя дослідження.

З аналізом тісно пов'язаний метод синтезу. Якщо аналіз дозволяє розкласти проблему на окремі складові, то синтез дає можливість поєднати їх у цілісну картину. Саме за допомогою синтезу в роботі поєднуватимуться дані про історію розвитку дистанційних форм допомоги, особливості підліткового віку, форми і методи онлайн-консультування, а також професійно-етичні аспекти дистанційної взаємодії. Це дозволяє не лише розглянути окремі елементи теми, а й побачити внутрішні зв'язки між ними та сформулювати узагальнену наукову позицію щодо сутності онлайн-консультування у соціальній роботі з підлітками.

Суттєве значення для цієї роботи має історичний метод. Оскільки один із підрозділів присвячено історії становлення та розвитку дистанційних форм консультування у соціальній сфері, без історичного підходу неможливо простежити, яким чином телефонне консультування, кризові лінії, електронне листування, чат-сервіси й відеозв'язок поступово стали частиною соціальної роботи. Історичний метод дозволяє виявити етапність цього розвитку, визначити

ключові чинники, що сприяли поширенню дистанційної допомоги, а також показати, як онлайн-консультування поступово оформилося як окремий напрям професійної взаємодії у соціальній сфері.

Необхідним у межах цього дослідження є і порівняльний метод. Він використовується для зіставлення вітчизняного та міжнародного досвіду онлайн-консультування, різних форм і моделей дистанційної допомоги, а також різних підходів до тлумачення основних понять. Застосування порівняльного методу дає змогу виявити спільні риси й відмінності у способах організації онлайн-консультування, оцінити сильні й слабкі сторони окремих практик та визначити ті елементи досвіду, які можуть бути корисними для розвитку соціальної роботи з підлітками в Україні.

Важливе місце в роботі посідає також метод узагальнення. Він необхідний для формулювання висновків на основі опрацьованого теоретичного й практичного матеріалу. За його допомогою окремі положення, які випливають із аналізу джерел, практик і підходів, об’єднуватимуться у ширші висновки щодо сутності онлайн-консультування, його місця у системі соціальної роботи, можливостей використання у роботі з підлітками та напрямів подальшого вдосконалення.

З огляду на спрямованість третього розділу особливо доцільним є застосування контент-аналізу. Цей метод дає змогу дослідити зміст відкритих матеріалів організацій, які працюють із підлітками, зокрема інформацію на офіційних сайтах, у соціальних мережах, описах програм, правилах взаємодії, консультативних форматах і супровідних матеріалах. Контент-аналіз дозволяє побачити, як саме організації представляють свої послуги, які форми онлайн-консультування використовують, на які запити орієнтуються, як описують цільову аудиторію та які етичні або організаційні засади декларують у своїй діяльності [14]. У цій роботі цей метод є особливо цінним для аналізу практик громадських організацій «Teenergizer» та «Інсайт» [2; 3].

Доцільним є і метод аналізу практик, або кейс-аналізу. Його використання дає можливість не обмежуватися загальним теоретичним описом онлайн-

консультування, а звернутися до конкретних прикладів функціонування цієї технології в соціальній сфері. У контексті даного дослідження це особливо важливо, оскільки онлайн-консультування як форма соціальної роботи не може бути повноцінно зрозумілим лише на рівні понять, визначень і загальних характеристик. Реальна практика показує, яким чином організовується доступ до сервісу, хто саме надає допомогу, які категорії клієнтів визначаються як пріоритетні, як описуються правила взаємодії, якими є механізми перенаправлення та як поєднуються різні компоненти підтримки в межах однієї організації. Аналіз практик дозволяє виявити особливості організації допомоги, способи взаємодії з підлітками, наявні формати підтримки, сильні сторони роботи окремих організацій, а також проблемні моменти, що потребують вдосконалення. Саме кейс-аналіз забезпечує зв’язок між теоретичним осмисленням проблеми та її реальним виявом у соціальній практиці [14]. Завдяки цьому дослідження набуває не лише описового, а й прикладного характеру, оскільки дає змогу побачити, як загальні наукові підходи реалізуються в конкретних моделях допомоги.

У дослідженні також важливим є системний метод. Його застосування дає змогу розглядати онлайн-консультування не як окремий акт спілкування між фахівцем і підлітком, а як складне багаторівневе явище, що включає мету, суб’єктів взаємодії, цифрові інструменти, етичні правила, зміст запитів, механізми перенаправлення, а також зв’язок з іншими видами соціальної допомоги. Такий підхід особливо доречний для теми дослідження, оскільки онлайн-консультування функціонує не ізольовано, а в межах ширшої системи соціальної роботи, де взаємодіють державні й недержавні сервіси, нормативні вимоги, цифрові платформи, професійні стандарти та потреби конкретних груп клієнтів. Системний підхід допомагає виявити внутрішню логіку функціонування онлайн-консультування та зрозуміти, як окремі його компоненти впливають на загальну ефективність роботи з підлітками [6; 14]. Крім того, саме завдяки системному методу можна показати, що результативність онлайн-консультування залежить не від одного окремого

елементу, а від узгодженості всіх складових: доступності сервісу, професійної підготовки консультантів, чітких етичних правил, наявності маршрутизації, відповідності формату запиту підлітка та включення допомоги в ширшу мережу соціальної підтримки.

Отже, дослідження онлайн-консультування у соціальній роботі з підлітками вимагає поєднання кількох взаємодоповнювальних принципів і методів. Принципи гуманізму, системності, детермінізму, розвитку, об'єктивності, науковості та практичної спрямованості дозволяють сформувати цілісну методологічну основу роботи. Методи аналізу, синтезу, історичного та порівняльного дослідження, узагальнення, контент-аналізу, кейс-аналізу й системного підходу дають змогу всебічно розкрити сутність онлайн-консультування, його місце в соціальній роботі, специфіку використання у взаємодії з підлітками та можливості подальшого вдосконалення. Саме таке поєднання принципів і методів забезпечує наукову обґрунтованість, логічну цілісність і практичну значущість даного дослідження.

Підсумовуючи результати першого розділу, можна зробити такі висновки.

Онлайн-консультування у соціальній роботі з підлітками є закономірним результатом розвитку дистанційних форм допомоги, які пройшли шлях від телефонного консультування до сучасних цифрових форматів взаємодії. Встановлено, що становлення онлайн-консультування пов'язане не лише з розвитком інформаційно-комунікаційних технологій, а й із трансформацією самої соціальної роботи, розширенням цифрових соціальних послуг, посиленням уваги до етичних стандартів та необхідністю забезпечення доступної допомоги в кризових умовах. Проаналізовані підходи зарубіжних і українських дослідників дали змогу показати, що онлайн-консультування вже сформувалося як окремий вид професійної взаємодії в системі соціальної роботи, який поєднує інформування, підтримку, консультування та перенаправлення клієнтів до інших сервісів.

Також у розділі було уточнено основні поняття дослідження, зокрема зміст категорій «соціальна робота», «підлітки», «онлайн-консультування» та

«дистанційна соціальна допомога», що дало змогу визначити теоретичні межі подальшого аналізу. Обґрунтовано, що онлайн-консультування доцільно розглядати як різновид дистанційного консультування, який реалізується через інтернет-технології й спрямований на надання соціальної підтримки підліткам. Окремо встановлено, що дослідження цієї проблематики має спиратися на принципи гуманізму, системності, детермінізму, розвитку, об’єктивності, науковості та практичної спрямованості, а також на комплекс загальнонаукових і спеціальних методів. Отже, перший розділ сформував належну теоретико-методологічну основу для подальшого аналізу вікових особливостей підлітків, форм онлайн-консультування та практик їх застосування у соціальній роботі.

РОЗДІЛ 2
ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТУВАННЯ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ З ПІДЛІТКАМИ

2.1. Вікові особливості підлітків як клієнтів соціальної роботи та специфіка їхнього консультування

Підлітковий вік у сучасній науці розглядається як особливий етап переходу від дитинства до дорослості, що охоплює приблизно період від 10 до 19 років. Його своєрідність полягає не лише у вікових межах, а насамперед у поєднанні інтенсивних фізичних, когнітивних і психосоціальних змін, які впливають на те, як підліток сприймає себе, приймає рішення, вибудовує стосунки та реагує на зовнішні впливи. Саме в цей період закладаються важливі моделі поведінки, способи саморегуляції, форми соціальної взаємодії та ставлення до власного здоров'я і благополуччя, що зумовлює особливу увагу соціальної роботи до цієї вікової групи [51].

Однією з ключових психологічних особливостей підліткового віку є формування ідентичності [25]. Сучасні оглядові дослідження підкреслюють, що підлітковий розвиток пов'язаний із пошуком більш цілісного уявлення про себе, зіставленням власних переживань із соціальними очікуваннями та поступовим виробленням відносно стійкої життєвої позиції. Ідентичність у цей період не є остаточно сформованою; вона розвивається в повсякденних взаємодіях, у значущих переходах і життєвих подіях, а її становлення тісно пов'язане з якістю стосунків у сім'ї, з ровесниками та з іншими важливими дорослими. Для соціальної роботи це означає, що підліток потребує не лише інформування або підтримки у вирішенні окремої проблеми, а й такого формату допомоги, який визнає його право на самовизначення, дає простір для висловлення власної позиції та не руйнує процес поступового становлення автономії.

Не менш значущою є соціальна специфіка підліткового віку. Дослідження показують, що саме в цей період різко зростає значення однолітків, а вплив групи

може формувати як адаптивні, так і дезадаптивні моделі поведінки. Вплив ровесників не варто тлумачити лише як джерело ризику, адже він пов’язаний також із потребою належності, визнання, схожості та включення у значущі соціальні спільноти [23]. Разом із тим підвищена чутливість до групових норм, оцінки та прийняття робить підлітка більш вразливим до зовнішнього тиску, ізоляції або виключення. Саме тому в роботі з підлітками важливо враховувати не тільки їхні індивідуальні риси, а й структуру їхніх взаємин із сім’єю, друзями, шкільним середовищем і цифровими спільнотами, оскільки консультування в цьому віці фактично відбувається на тлі складної системи соціальних зв’язків, що безпосередньо впливає на стан і поведінку клієнта.

Як клієнти соціальної роботи підлітки характеризуються особливою поєднаністю потреби в підтримці з прагненням до самостійності. З одного боку, вони ще значною мірою залежать від сім’ї, інституцій та дорослих, які приймають рішення щодо доступу до послуг, способу звернення по допомогу і меж участі в ній. З іншого боку, для них надзвичайно важливими є повага до особистих меж, визнання їхньої думки та право бути суб’єктами власного життя/ Систематичний огляд про участь підлітків у психічному здоров’ї показує, що залучення самих підлітків до прийняття рішень, двостороння комунікація, довіра та спільне ухвалення рішень пов’язані з вищою мотивацією до лікування, кращою відвідуваністю та продовженням участі в допомозі [27]. Отже, специфіка підлітка як клієнта полягає в тому, що ефективна підтримка не може будуватися виключно як вплив «згори»; вона вимагає реальної участі самого підлітка в консультативному процесі.

Особливість консультування підлітків визначається також питаннями приватності та конфіденційності. Сучасні дослідження наголошують, що конфіденційна допомога є однією з ознак якісних послуг для підлітків [52]. Коли підліток упевнений, що чутлива інформація не буде розголошена без потреби, він частіше звертається по допомогу й більш відкрито говорить про психічне здоров’я, насильство, ризиковану поведінку, сексуальність, вживання психоактивних речовин та інші стигматизовані теми. Навпаки, сумніви щодо

приватності можуть стати бар'єром не лише для відвертого діалогу, а й для самого звернення по допомогу. Для практики консультування це означає, що встановлення довіри починається не з обговорення проблеми як такої, а з чіткого проговорення меж конфіденційності, прав підлітка, правил взаємодії та випадків, у яких фахівець зобов'язаний діяти задля безпеки дитини [37].

У зв'язку з цим консультативна взаємодія з підлітками потребує особливої комунікативної чутливості. Дружні до підлітків служби, за підходом ВООЗ, мають бути прийнятними, доступними, доречними для віку та побудованими на неосудливому ставленні, повазі до прав молодої людини, приватності й конфіденційності [52]. Це означає, що в роботі з підлітками фахівець має використовувати зрозумілу мову, не перевантажену термінами, уникати повчального або морально-оцінного тону, а також визнавати, що запит підлітка може бути нестійким, не до кінця оформленим або суперечливим. Саме тому специфіка консультування в цій віковій групі полягає не лише в передачі інформації чи рекомендацій, а у створенні такого простору взаємодії, у якому підліток може поступово прояснити власний запит, відчути себе почутим і зберегти відчуття психологічної безпеки.

Важливою складовою підліткового консультування є робочий альянс між підлітком і фахівцем. Дані досліджень показують, що у підлітків оцінки якості альянсу вже в перші сесії пов'язані з утриманням у допомозі та результатом взаємодії [31]. Поряд із цим якісні дослідження досвіду підлітків і молодих людей у терапії свідчать, що вони особливо цінують активну, уважну й автентичну позицію фахівця, ясність меж, повагу до індивідуальності, урахування їхніх пріоритетів, гнучкість та можливість обговорювати не лише зміст проблеми, а й сам формат взаємодії. Хоча ці висновки отримані переважно в психотерапевтичному контексті, вони мають безпосереднє значення і для соціального консультування, оскільки демонструють: ефективність допомоги підліткам значною мірою залежить від того, наскільки консультативний процес сприймається ними як співпраця, а не як зовнішній контроль.

Окрему складність у консультуванні підлітків створює необхідність балансу між підтримкою автономії та участю дорослих. Підліток ще не повністю виведений за межі сімейного впливу, а батьки чи інші законні представники нерідко відіграють істотну роль у зверненні по допомогу, організації консультацій та подальшій підтримці. Водночас надмірний контроль із боку дорослих може послаблювати довіру підлітка до консультативного процесу, знижувати його відкритість і мотивацію [37; 52]. Саме тому специфіка консультування полягає не в механічному виключенні сім'ї з процесу, а в обережному узгодженні меж участі дорослих, яке не позбавляє підлітка голосу і не руйнує конфіденційного компоненту взаємодії. Дослідження, присвячені участі дітей і підлітків у прийнятті рішень, а також праці про робочий альянс у молоді показують, що співпраця, довіра, двостороння комунікація та врахування позиції самого підлітка є ключовими умовами його залучення і результативності допомоги.

Таким чином, вікові особливості підлітків як клієнтів соціальної роботи визначаються поєднанням інтенсивних психосоціальних змін, формування ідентичності, підвищеної чутливості до соціального оточення, зростання значення автономії та водночас збереження залежності від дорослих і соціальних інституцій. Специфіка їхнього консультування полягає у необхідності поєднати професійну підтримку з повагою до суб'єктності підлітка, забезпечити конфіденційність і психологічну безпеку, вибудувати довірливий робочий альянс та залучати сім'ю лише в тих межах, які не руйнують консультативного контакту. Саме така логіка дозволяє розглядати підлітка не як пасивний об'єкт впливу, а як активного учасника соціальної допомоги, для якого спосіб взаємодії є не менш важливим, ніж її зміст.

2.2. Форми та методи онлайн-консультування у соціальній роботі з підлітками: аналіз міжнародного та вітчизняного досвіду

Аналіз форм і методів онлайн-консультування у соціальній роботі з підлітками доцільно здійснювати з урахуванням того, що цифрова допомога сьогодні не є однорідною практикою. Вона охоплює різні способи встановлення контакту, різний рівень професіоналізації сервісів і різні моделі взаємодії з підлітком – від короткої підтримувальної розмови до структурованого консультативного процесу. У міжнародних і вітчизняних джерелах онлайн-консультування постає не як одна технологія, а як сукупність форм, які розрізняються за каналом комунікації, тривалістю контакту, ступенем анонімності, роллю фахівця та місцем сервісу в ширшій системі допомоги. Саме тому для його аналізу важливо поєднувати інституційний, комунікативний і практичний підходи [45].

У міжнародному досвіді найширшим тлом для онлайн-консультування є явище онлайн-звернення молоді по допомогу. Систематичний огляд К. Преторіус, Д. Чемберса і Д. Койла показав, що молоді люди використовують інтернет для пошуку підтримки через пошукові системи, соціальні мережі, сайти державних і благодійних організацій, онлайн-спільноти, сервіси миттєвого обміну повідомленнями та чати в режимі реального часу [38]. Це означає, що у практиці допомоги підліткам цифрове середовище виконує не лише роль каналу для вже сформованої консультації, а й роль простору первинного звернення, орієнтації, психоосвіти, анонімного запиту та навігації до подальших сервісів. У більш вузькому розумінні власне онлайн-консультування становить ту частину цієї цифрової екосистеми, де взаємодія вже має професійно організований характер і здійснюється з чіткою консультативною метою.

Однією з найпоширеніших форм міжнародного онлайн-консультування є синхронне текстове консультування, тобто взаємодія в реальному часі через чат. Дослідження А. Девеле та співавторів показує, що онлайн-чат-сервіси консультування для молоді розглядаються як форма текстової підтримки в реальному часі, яка відповідає звичним для цифрово соціалізованої молоді

способам комунікації [29]. Водночас автори підкреслюють, що такі сервіси не є однаковими: великі професійні служби частіше функціонують як доповнення до формальної системи допомоги, тоді як менші або волонтерські сервіси можуть пропонувати насамперед неклінічну, ситуативну та підтримувальну розмову на запит. Отже, текстовий чат у міжнародній практиці виступає не просто технічним форматом, а окремою моделлю консультативної взаємодії, де особливого значення набувають оперативність відповіді, анонімність, емоційна безпека та низький бар'єр звернення.

Іншою важливою формою є відеоконсультування. Скопінг-огляд М. Однанес та співавторів, присвячений використанню відеозв'язку в службах психічного здоров'я для дітей і підлітків, які отримують підтримку служб захисту дитини, показує, що відеоформат розглядається як альтернатива очним консультаціям і спосіб подолання бар'єрів доступу до допомоги [22]. В огляді виокремлено кілька сфер його застосування: безпосередня робота з вразливими групами дітей і підлітків, врахування перспектив самих молодих людей, міждисциплінарні зустрічі та професійне використання відеозв'язку працівниками соціальної й психічно-оздоровчої сфери. Разом із тим автори наголошують, що ця форма пов'язана і з нерозв'язаними питаннями, зокрема з ризиком поглиблення нерівності доступу, труднощами побудови терапевтичних стосунків і проблемою зчитування невербальної комунікації. Це дає підстави стверджувати, що відеоконсультування є найближчим до очного формату, але не тотожним йому за якістю та умовами взаємодії.

Поряд із чатами і відеоконсультуванням у міжнародній практиці помітне місце займають багатоканальні та змішані моделі допомоги. Досвід, описаний у працях Ф. Мішни та співавторів, свідчить, що перехід до цифрової взаємодії, особливо в період пандемії COVID-19, супроводжувався різким розширенням використання інформаційно-комунікаційних технологій у соціальній роботі й фактично став «парадигмальним зсувом» у практиці [35]. Це означало не просто зміну технічних засобів комунікації, а переосмислення самої організації допомоги, ролі фахівця, способів підтримання контакту з клієнтом і

можливостей забезпечення безперервності соціальної роботи в умовах обмеженого очного доступу. У такій ситуації цифрові інструменти почали використовуватися не як допоміжне доповнення до традиційної взаємодії, а як повноцінна частина професійної практики, яка дозволяє поєднувати різні формати звернення та супроводу.

У міжнародному досвіді онлайн-допомога в соціальній роботі розглядається не лише як зручний формат контакту, а і як практика, що поєднує переваги доступності з низкою професійних обмежень. Дж. Цвікель та Е. Фрідман наголошують, що e-therapy у соціальній роботі має як значний потенціал для розширення доступу до підтримки, так і бар'єри, пов'язані з підготовкою фахівців, особливостями взаємодії та межами цифрового формату [27]. Це означає, що цифрове консультування не можна оцінювати лише через його зручність або швидкість, оскільки його якість залежить також від того, наскільки фахівець готовий працювати в новому комунікативному середовищі, чи вміє він підтримувати професійний контакт на відстані та чи здатен враховувати обмеження онлайн-взаємодії. Особливої ваги це набуває у випадках, коли йдеться не про одноразове інформування, а про більш тривалу або емоційно насичену допомогу. Для аналізу онлайн-консультування підлітків це має принципове значення, оскільки дозволяє оцінювати цифрову допомогу не однобічно, а з урахуванням і її можливостей, і її професійних обмежень.

Водночас дослідження, присвячені змішаним цифровим інтервенціям для молоді, показують, що поєднання онлайн-компонентів із професійним супроводом може підсилювати безперервність взаємодії, залучення, інтенсивність контакту та відчуття підтримки [30]. Ідеться про такі моделі, у яких цифровий формат не замінює повністю професійну допомогу, а доповнює її, роблячи взаємодію більш гнучкою, доступною та адаптованою до потреб молодої людини. Саме завдяки цьому підліток може не лише отримати первинний контакт у зручному для себе середовищі, а й за потреби перейти до глибшої форми підтримки без втрати зв'язку із сервісом. У цьому сенсі міжнародний досвід дедалі більше рухається від розуміння онлайн-

консультування як ізольованого каналу до розуміння його як частини ширшої гнучкої моделі допомоги, де підліток може переходити між різними каналами залежно від потреби, ризику, доступності та рівня довіри [30].

Щодо методів онлайн-консультування, міжнародний досвід показує, що вони залежать від формату сервісу, але мають спільне функціональне ядро. Телефонні та онлайн-служби підтримки, за даними огляду С. Блока і Дж. Лейдон, історично поєднували інформування, емоційну підтримку, консультування та перенаправлення до інших сервісів [24]. У сучасних чат- і онлайн-службах для молоді ця логіка зберігається, але пристосовується до цифрового контексту: методично значущими стають коротка підтримувальна взаємодія, активне слухання, уточнення запиту, психоосвітній компонент, навігація до інших видів допомоги, а в окремих моделях – неклінічна розмова на вимогу або структуроване консультування в межах ширшого маршруту допомоги. Відповідно, форми і методи не слід ототожнювати: чат, відеозв'язок чи телефон є формами взаємодії, тоді як підтримка, інформування, консультування, кризове втручання і перенаправлення становлять її методичний зміст.

У вітчизняному досвіді розвиток онлайн-консультування спирається як на нормативну базу, так і на практику громадських організацій. Державний стандарт соціальної послуги консультування прямо передбачає дистанційне консультування за допомогою технічних засобів, зокрема телефоном або онлайн, а Закон України «Про соціальні послуги» закріплює загальну правову рамку надання соціальних послуг особам і сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах [18]. У статті Т. Скляр підкреслено, що саме кризове консультування, психологічна підтримка й так звані «гарячі лінії» стали першими цифровими соціальними сервісами, які успішно утвердилися у форматі дистанційного надання послуг населенню [43]. Це дає підстави розглядати український досвід не як периферійний щодо міжнародного, а як такий, що розвивався в логіці швидкої адаптації соціальної допомоги до кризових умов і потребував одночасного посилення етичних стандартів цифрової практики.

Якщо говорити про конкретні форми вітчизняного онлайн-консультування підлітків, то найбільш виразно вони представлені у практиці спеціалізованих недержавних сервісів. Організація Teenergizer на своїй офіційній сторінці зазначає, що надає онлайн-консультації підліткам через психологів і рівних консультантів, підкреслюючи безкоштовність, анонімність і неосудливий характер допомоги [10]. В окремому матеріалі організації повідомляється, що у 2022 році 150 рівних консультантів надали понад 26 000 консультацій, вислуховуючи, підтримуючи та, за потреби, скеровуючи підлітків і молодих людей до штатного психолога; також прямо вказано, що консультації пропонуються через чат [48]. У цьому прикладі поєднуються одразу кілька важливих для українського досвіду форм і методів: чат як форма контакту, принцип «рівний-рівному» як організаційна модель, а також вислуховування, підтримка і перенаправлення як методичне ядро взаємодії.

Інший виразний приклад становить практика ГО «Ла Страда – Україна». На офіційній сторінці контактів організація вказує, що Національна гаряча лінія для дітей та молоді працює цілодобово, а звернення є безкоштовними, анонімними й конфіденційними [11]. Уже сама така характеристика сервісу свідчить про його орієнтацію на швидке реагування, зниження бар’єру звернення та створення безпечного простору для первинного контакту з дитиною, підлітком або молодою людиною. Важливо й те, що організація не обмежується лише телефонною формою допомоги, а пропонує низку електронних каналів консультування: електронну пошту, Telegram, Messenger, Instagram і Facebook. Це означає, що комунікація з клієнтом вибудовується у форматі багатоканального доступу, який враховує різні комунікативні звички та різний рівень готовності до звернення по допомогу.

Така модель демонструє, що у вітчизняному досвіді форми онлайн-консультування вже давно виходять за межі одного каналу зв’язку. Вони утворюють багатоканальну систему доступу, у якій підліток або молода людина може звернутися тим способом, який для нього чи для неї є психологічно й технічно найзручнішим. Для частини користувачів більш прийнятним може бути

телефонний дзвінок, для інших – коротке письмове повідомлення в месенджері або звернення через соціальні мережі, що зменшує страх прямої розмови й полегшує перший крок до отримання підтримки. У практичному сенсі це підвищує доступність сервісу для різних категорій молодих людей, зокрема для тих, хто вагається щодо звернення, перебуває у кризовій ситуації або потребує швидкої консультації без складної процедури запису.

У методичному сенсі така модель поєднує елементи кризового консультування, інформаційної підтримки, первинного виявлення проблеми та навігації до подальших сервісів. Це дає підстави розглядати практику ГО «Ла Страда – Україна» не лише як приклад окремої гарячої лінії, а як більш широку модель дистанційної соціальної допомоги, у якій різні канали зв'язку виконують спільну функцію – забезпечення своєчасного, доступного й безпечного входу в систему підтримки. Саме така багатоканальність є важливою для роботи з підлітками, оскільки дозволяє наблизити сервіс до реальних способів комунікації молоді та зробити допомогу більш досяжною в повсякденному цифровому середовищі.

Порівняння міжнародного і вітчизняного досвіду дає змогу зробити кілька узагальнень. По-перше, і в міжнародній, і в українській практиці онлайн-консультування розвивається як багатоформатна система, у якій співіснують чат, відеозв'язок, телефонні консультації, електронні канали зв'язку та змішані моделі підтримки. По-друге, в обох випадках ключовими перевагами залишаються доступність, анонімність, гнучкість і здатність знижувати бар'єри звернення, особливо для молодих людей. По-третє, відмінність полягає у ступені інституціоналізації: міжнародна література описує велику різноманітність моделей і досліджує їх на рівні сервісного дизайну, ефективності та якості, тоді як в Україні помітнішими є нормативне закріплення дистанційного консультування та розвиток практик громадських організацій, які швидко адаптувалися до кризових обставин і фактично стали важливими майданчиками цифрової допомоги підліткам. Саме тому подальший розвиток онлайн-консультування у соціальній роботі з підлітками в Україні пов'язаний не лише з

розширенням цифрових каналів, а й з методичним осмисленням уже наявного досвіду та його кращою інтеграцією у систему соціальних послуг.

Поряд із практиками громадських організацій, окремі елементи дистанційної соціальної допомоги вже представлені і в державному цифровому середовищі України. Національна соціальна сервісна служба та Міністерство соціальної політики пов'язують цифровізацію соціальної сфери з функціонуванням Соціального порталу Мінсоцполітики, через який людина або сім'я може подати звернення чи заяву на отримання соціальної підтримки, відстежувати статус поданого звернення, а також повідомити про осіб або сім'ї, які потребують допомоги [20]. Це свідчить про те, що державний сектор поступово інтегрує цифрові інструменти у систему соціальних послуг, передусім у частині організації доступу, обліку звернень і первинної комунікації з отримувачами допомоги.

Водночас у Гіді онлайн Дія представлено окремі сторінки соціального захисту, зокрема послугу консультування та послугу інформування, що також підтверджує поступове включення соціальних послуг у цифрову державну інфраструктуру. Однак аналіз цих ресурсів показує, що в державному секторі цифровий формат наразі більш виразно реалізується як інструмент подання заяв, інформування, навігації та маршрутизації до надавачів послуг, ніж як самостійна розгалужена система спеціалізованого онлайн-консультування підлітків. Тобто йдеться радше про цифровізацію доступу до соціальної підтримки, ніж про повноцінну інституціоналізацію саме консультативної взаємодії в онлайн-форматі.

У цьому контексті показовими є також інформаційні й навігаційні ресурси, пов'язані з безпечним цифровим середовищем. Національна соціальна сервісна служба поширює відомості про телеграм-боти, гарячу лінію 1545 та безкоштовні психологічні консультації з питань онлайн-ризиків, тим самим розширюючи канали первинного звернення та інформування населення. Водночас «Довідник безбар'єрності» виконує переважно просвітницьку функцію, підтримуючи доступність, зрозумілість і коректність цифрової комунікації, але не є власне

консультативним сервісом [7]. Отже, вітчизняний державний сегмент уже формує цифрові канали доступу до соціальної підтримки, проте повноцінно розвинена модель спеціалізованого онлайн-консультування підлітків наразі більш виразно представлена саме в недержавному секторі.

2.3. Професійно-етичні аспекти та особливості встановлення контакту з підлітками у практиці дистанційної соціальної роботи

Професійно-етичні аспекти дистанційної соціальної роботи з підлітками набувають особливого значення через те, що в онлайн-форматі взаємодія між фахівцем і клієнтом опосередковується цифровими технологіями, а отже залежить не лише від професійної компетентності соціального працівника, а й від умов приватності, технічної безпеки, комунікативної чіткості та здатності вчасно реагувати на ризики. Українське нормативне поле визнає консультування як соціальну послугу, а державний стандарт прямо передбачає можливість дистанційного консультування за допомогою технічних засобів, зокрема телефоном або онлайн [15]. Водночас міжнародні стандарти використання технологій у соціальній роботі наголошують, що електронні сервіси мають надаватися з дотриманням етичних вимог щодо інформованої згоди, конфіденційності, професійних меж, компетентності та управління ризиками [36]. Отже, дистанційна соціальна робота з підлітками потребує не лише технічної організації взаємодії, а й цілісної етичної рамки, яка забезпечує безпечність і професійну якість контакту.

У національному контексті етична рамка дистанційної соціальної роботи з підлітками має спиратися не лише на державний стандарт соціальної послуги консультування, а й на Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України [16]. У цьому документі закріплено базові професійні орієнтири, без яких неможливо забезпечити якісну й безпечну допомогу підліткам у цифровому середовищі. Йдеться, зокрема, про повагу до гідності кожної людини, пріоритетність інтересів клієнта, толерантність, довіру, партнерську взаємодію у

вирішенні проблем, доступність послуг без дискримінації, конфіденційність і дотримання норм професійної етики. Для дистанційної соціальної роботи це має особливу вагу, оскільки онлайн-формат посилює значення добровільності звернення, чіткого окреслення меж взаємодії, уважного ставлення до приватності та відповідального використання інформації. Важливо й те, що в етичній площині соціальна робота орієнтує фахівця не на формальне надання послуги, а на підтримку самостійності клієнта, створення доброзичливої атмосфери спілкування та визнання його активної ролі у процесі допомоги [16; 34]. У роботі з підлітками це означає, що дистанційна взаємодія має будуватися не як контроль чи адміністративний вплив, а як професійно організований, безпечний і неосудливий контакт, у якому підліток сприймається не пасивним об’єктом допомоги, а повноправним учасником взаємодії.

Порівняння з міжнародними стандартами діяльності соціальних працівників показує, що український етичний кодекс загалом відповідає базовим світовим орієнтирам, однак міжнародні документи сьогодні детальніше акцентують саме ті аспекти, які є критично важливими для цифрової практики. Глобальна декларація етичних принципів соціальної роботи Міжнародної федерації соціальних працівників 2018 року підкреслює визнання невід’ємної гідності людини, просування прав людини і соціальної справедливості, право на самовизначення, право на участь у рішеннях, повагу до конфіденційності та приватності, а також окремо виділяє етичне використання технологій і соціальних медіа [34]. У свою чергу, стандарти NASW, ASWB, CSWE та CSWA щодо використання технологій у соціальній роботі конкретизують ці принципи для цифрової взаємодії через вимоги до інформованої згоди, оцінювання ризиків електронних сервісів, цифрової компетентності, дотримання професійних меж, конфіденційності, дій у разі технічних збоїв і надзвичайних ситуацій. Таким чином, український кодекс задає загальну етичну основу професійної діяльності, тоді як міжнародні стандарти докладніше показують, як саме ці норми мають реалізовуватися в умовах цифровізації, онлайн-взаємодії та дистанційної допомоги [34; 36]. Саме тому у практиці дистанційної соціальної роботи з

підлітками доцільно поєднувати українські етичні норми з міжнародними підходами до самовизначення, участі клієнта, приватності та етичного використання технологій.

Центральним етичним питанням у роботі з підлітками є конфіденційність. Дослідження, присвячені підлітковому здоров'ю та телездоров'ю, послідовно показують, що молоді люди частіше звертаються по допомогу і більш відкрито говорять про чутливі теми тоді, коли впевнені у збереженні приватності [37; 52]. Водночас саме дистанційний формат створює специфічні загрози конфіденційності, яких може не бути під час очної зустрічі: відсутність окремого простору вдома, присутність батьків або інших осіб поруч, використання спільних пристроїв, ризик стороннього прослуховування або прочитання повідомлень. У цьому сенсі конфіденційність у дистанційній соціальній роботі означає не тільки захист інформації на рівні платформи чи документування, а й обов'язкову перевірку фактичних умов, у яких підліток бере участь у консультації [33]. Саме тому початок взаємодії має включати з'ясування, чи може підліток говорити вільно, чи перебуває хтось поруч, чи безпечний для нього обраний формат спілкування саме в цей момент.

Інформована згода в дистанційній соціальній роботі з підлітками також має специфічний зміст. Міжнародні стандарти використання технологій у соціальній роботі прямо вказують на необхідність обговорення з клієнтом переваг і ризиків електронних сервісів, способів використання цифрових засобів, порядку збирання, збереження і передавання інформації, а також меж конфіденційності [36]. Для роботи з підлітками це означає, що фахівець повинен не лише формально повідомити про правила взаємодії, а й переконатися, що вони зрозумілі самій молодій людині. Дистанційна допомога буде етично виправданою лише тоді, коли підліток розуміє, як саме відбуватиметься контакт, що робити в разі технічного збою, які теми можна обговорювати конфіденційно і в яких випадках фахівець зобов'язаний діяти в інтересах безпеки. Саме така прозорість знижує тривогу, підвищує передбачуваність взаємодії і створює основу для довіри.

Професійно-етичні аспекти дистанційної взаємодії пов’язані також із готовністю самого фахівця до роботи в цифровому форматі. Дж. Цвікель та Е Фрідман, аналізуючи e-therapy у практиці соціальної роботи, звертають увагу на те, що переваги цифрової взаємодії поєднуються з бар’єрами, які стосуються професійної підготовки, меж контакту, особливостей комунікації та здатності забезпечити належну якість допомоги [27]. Це свідчить про те, що етичність дистанційної допомоги визначається не лише дотриманням загальних норм конфіденційності чи інформованої згоди, а й реальними професійними компетентностями консультанта. Для роботи з підлітками це має особливе значення, оскільки онлайн-консультування вимагає не лише технічної організації контакту, а й спеціальної етичної та професійної готовності консультанта. Ідеться, зокрема, про вміння підтримувати довіру без безпосередньої присутності, чітко окреслювати межі взаємодії, розпізнавати ознаки ризику та діяти відповідально в ситуаціях, коли цифровий формат ускладнює оцінку стану клієнта. Саме тому професійна підготовка фахівця в умовах онлайн-консультування є складовою не лише організаційної, а й етичної якості допомоги.

Ще одним принциповим етичним виміром є професійні межі та компетентність соціального працівника. Технологічні стандарти для соціальної роботи підкреслюють, що електронні сервіси вимагають не тільки загальної професійної підготовки, а й спеціальної компетентності в етичному використанні технологій. Ідеться про здатність оцінювати доцільність конкретного каналу зв’язку, дотримуватися професійних меж у цифровому просторі, не змішувати особисті та службові комунікації, використовувати захищені канали взаємодії та вчасно усвідомлювати ризики, пов’язані з соціальними мережами, месенджерами чи нестабільними платформами [36]. У вітчизняному науковому полі Т. Скляр також підкреслює, що розширення спектра цифрових соціальних сервісів потребує розроблення й упровадження етичних стандартів, без яких цифрова практика не може вважатися повноцінно професійною. Отже, у дистанційній соціальній роботі етичність визначається не

лише намірами допомогти, а й тим, наскільки спосіб цієї допомоги відповідає стандартам безпечної та професійної взаємодії [43].

Особливого значення в роботі з підлітками набуває також питання safeguarding, тобто запобігання шкоді та належного реагування на ризики. UNICEF у своїх матеріалах для провайдерів послуг наголошує, що служби, які працюють із дітьми й молоддю онлайн, мають виходити з принципу недопущення шкоди і враховувати, що цифрове середовище може бути простором як підтримки, так і небезпеки [50]. Онлайн-взаємодія може супроводжуватися ризиками кібербулінгу, грумінгу, дискримінації, небажаного контакту, порушення приватності та вторинної віктимізації. Тому етична дистанційна практика з підлітками не обмежується конфіденційністю; вона вимагає наявності чітких процедур дій на випадок ознак насильства, самопошкоджувальної поведінки, високого емоційного дистресу або прямої загрози безпеці [47]. У професійних стандартах соціальної роботи питання технологій прямо пов’язується з потребою розробляти стратегії управління ризиками у кризових ситуаціях, а отже цифровий формат не звільняє фахівця від обов’язку діяти активно в разі небезпеки, а навпаки висуває до нього вищі вимоги щодо передбачення ризиків і координації з іншими службами [36].

Особливості встановлення контакту з підлітками у практиці дистанційної соціальної роботи пов’язані з тим, що довіра в онлайн-форматі не виникає автоматично. Дослідження, присвячені використанню телездоров’я у молодіжних службах психічного здоров’я, а також професійні стандарти застосування технологій у соціальній роботі свідчать, що початковий контакт у дистанційному форматі має бути більш структурованим, ніж під час звичайної очної зустрічі [40]. Для підлітка важливо з самого початку зрозуміти, як працює формат, що буде відбуватися під час розмови, які є правила конфіденційності, хто може бути присутнім, як діяти у випадку переривання зв’язку та якими є межі професійної взаємодії. Саме тому встановлення контакту в онлайн-консультуванні має починатися не з глибокого обговорення проблеми, а з формування відчуття безпеки, передбачуваності й поваги до меж підлітка,

оскільки саме ці умови створюють основу для подальшого робочого альянсу [28].

Довіра підлітка до фахівця в дистанційному форматі значною мірою залежить від комунікативного стилю. Дослідження про робочий альянс у молоді показують, що якість відносин із фахівцем пов’язана з кращим залученням, прихильністю до допомоги, емоційною регуляцією та результативністю взаємодії [31]. Для підлітків особливо значущими є неосудливе ставлення, щирий інтерес, зрозуміла мова, співпраця у формулюванні цілей, відсутність повчальності та повага до суб’єктної позиції. У дистанційній соціальній роботі ці вимоги зберігаються, але потребують ще більшої виразності, оскільки частина невербальних сигналів втрачається або послаблюється. Тому соціальний працівник має компенсувати це більшою ясністю мовлення, регулярною перевіркою того, чи правильно підліток зрозумів сказане, уважністю до темпу розмови, емоційною валідизацією та гнучкістю щодо формату контакту. Там, де підліток відчуває, що його не оцінюють і не змушують говорити більше, ніж він готовий, дистанційний формат може не послаблювати, а навпаки полегшувати саморозкриття.

Разом із тим емпіричні дослідження досвіду молодих людей і фахівців показують, що дистанційний формат сприймається неоднозначно. Для частини підлітків він є зручним, менш стигматизуючим і простішим для входження в допомогу, особливо коли йдеться про чат або відеоконтакт із власного безпечного середовища. Для інших, навпаки, він ускладнює відкритість через нестачу приватності, технічні проблеми або відчуття меншої «живості» контакту. Опитування молодих людей і клініцистів у молодіжних службах психічного здоров’я показало, що телездоров’я часто оцінюється як зручне та корисне, але питання конфіденційності, технічної якості й можливості побудови стосунків залишаються критично важливими для його прийнятності. Отже, особливість встановлення контакту з підлітками у дистанційній соціальній роботі полягає в тому, що сама технологія ще не створює довіру; її створює лише етично організована, зрозуміла і чутлива до підлітка взаємодія [40].

Таким чином, професійно-етичні аспекти дистанційної соціальної роботи з підлітками охоплюють конфіденційність, інформовану згоду, професійні межі, цифрову компетентність, управління ризиками та safeguarding. Особливості встановлення контакту визначаються потребою поєднати структурованість формату з комунікативною гнучкістю, повагою до автономії підлітка та створенням безпечного простору для довірливої взаємодії. У практиці дистанційної соціальної роботи це означає, що якість допомоги залежить не лише від змісту консультації, а й від того, наскільки етично й професійно організований сам цифровий контакт.

Підсумовуючи результати другого розділу, можна зробити такі висновки.

Підлітки як клієнти соціальної роботи потребують особливого підходу, оскільки цей вік пов’язаний із формуванням ідентичності, підвищеною емоційною чутливістю, прагненням до автономії та значним впливом соціального оточення. Тому консультування підлітків має ґрунтуватися на повазі до їхньої суб’єктності, конфіденційності, довірі та психологічній безпеці.

Також з’ясовано, що онлайн-консультування у соціальній роботі з підлітками реалізується через різні форми, зокрема чат, відеозв’язок, телефонну підтримку та змішані моделі допомоги. Визначено, що його ефективність залежить не лише від технічного формату, а й від дотримання професійно-етичних вимог: інформованої згоди, конфіденційності, професійних меж, цифрової компетентності фахівця та вміння реагувати на ризики. Отже, онлайн-консультування є перспективною формою соціальної роботи з підлітками, але потребує етично виваженої та професійно організованої практики.

РОЗДІЛ 3
ПРАКСЕОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТУВАННЯ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ З ПІДЛІТКАМИ

3.1. Аналіз існуючого стану та практик проведення онлайн консультування підлітків на прикладі ГО «Teenergizer» та ГО «Інсайт»

Для виявлення актуального стану онлайн-консультування підлітків доцільно звертатися не лише до загальних теоретичних положень, а й до практики тих організацій, які вже мають публічно задекларовані та функціонуючі моделі дистанційної допомоги. У цьому підрозділі аналіз здійснено на основі відкритих матеріалів офіційних сайтів, правил отримання психологічної допомоги, описів сервісів і оприлюднених звітів ГО «Teenergizer» і ГО «Інсайт». Такий підхід дає змогу зіставити не абстрактні уявлення про онлайн-консультування, а конкретні організаційні рішення, що реально використовуються у практиці соціальної допомоги. Йдеться, зокрема, про визначення цільової аудиторії, канали звернення, порядок отримання консультації, кадрову модель, рівень доступності сервісу та ступінь його адаптації до потреб підлітків. Саме аналіз таких елементів дозволяє оцінити, наскільки онлайн-консультування в сучасних українських умовах функціонує як реальна технологія соціальної роботи, а не лише як задекларований формат підтримки.

Практика ГО «Teenergizer» демонструє модель низькопорогового онлайн-консультування, орієнтованого насамперед на підлітків і молодь. На сторінці консультацій організація прямо зазначає, що користувач може отримати професійну допомогу від психологів та рівних консультантів, причому така допомога є безкоштовною, анонімною й такою, що надається «без осуду» [10]. Уже сама ця характеристика свідчить про прагнення сервісу мінімізувати психологічні бар’єри звернення по підтримку й зробити перший контакт максимально простим і безпечним для молодої людини. Важливо, що рівне

консультування подається не як випадкове волонтерство, а як підтримка з боку студентів-психологів, які нещодавно самі були підлітками і тому, за логікою сервісу, краще розуміють запити, труднощі та стиль комунікації цієї вікової групи. Додатково оприлюднений набір рівних консультантів 2025 року показує, що організація поєднує цю модель із навчанням навичкам консультування від професійного психолога чи психотерапевта та з регулярними супервізійними групами не рідше одного разу на місяць. Це свідчить про спробу поєднати доступність і близькість формату «рівний – рівному» з елементами професійного супроводу, контролю якості та методичної підтримки консультантів.

Крім того, практика «Teenergizer» вирізняється значним масштабом. У публічному звіті за 2024 рік організація повідомила про 63 282 консультації за рік і про сукупний показник понад 115 000 консультацій [46]. Сам по собі такий обсяг не дає вичерпної відповіді на питання про глибину, тривалість чи результативність кожної окремої взаємодії, проте переконливо засвідчує, що організація фактично функціонує як великий сервіс швидкого доступу до психосоціальної підтримки. Для аналізу підліткового консультування це має принципове значення, оскільки показує, що в моделі «Teenergizer» ключовим ресурсом є не лише зміст консультації, а й сама можливість швидкого, анонімного й психологічно безпечного входу в допомогу. Саме ця риса робить сервіс особливо значущим для підлітків, які часто потребують не стільки тривалого попереднього залучення, скільки доступного першого кроку до звернення по підтримку.

Практика ГО «Інсайт» побудована за іншою логікою, ніж модель «Teenergizer». Якщо «Teenergizer» функціонує як більш відкритий молодіжний сервіс першого контакту, то «Інсайт» реалізує спеціалізовану модель підтримки, орієнтовану насамперед на ЛГБТКІ+ людей та жінок уразливих категорій. На офіційних ресурсах організації прямо зазначено, що вона надає безкоштовні психологічні та юридичні консультації, а психологічна служба працює як в очному, так і в онлайн-форматі [4]. Це свідчить про те, що дистанційна допомога в діяльності «Інсайту» не є допоміжним або другорядним форматом, а виступає

повноцінною складовою системи підтримки клієнтів. Водночас така модель передбачає не лише сам факт надання онлайн-консультації, а й більш чітке окреслення цільової аудиторії, характеру запитів та умов доступу до допомоги. Саме тому онлайн-консультування в межах «Інсайту» слід розглядати як структурований елемент спеціалізованої соціально-психологічної підтримки, а не просто як зручний цифровий канал зв'язку.

Така організація роботи показує, що сервіс орієнтується не на максимально широке охоплення всіх категорій молоді, а на більш адресну і тематично чутливу допомогу тим групам, які стикаються з вищим рівнем соціальної вразливості, дискримінації або потребують спеціалізованого підходу. У цьому полягає одна з ключових відмінностей від моделі «Teenergizer»: якщо перша організація зосереджується на доступному першому вході в підтримку, то «Інсайт» вибудовує допомогу як більш регламентований і професійно окреслений маршрут. Саме це дозволяє говорити про інший тип сервісної логіки, у межах якої онлайн-консультування поєднується з чіткішим визначенням пріоритетних груп клієнтів, меж допомоги та загальної системи супроводу.

Водночас модель онлайн-консультування в «Інсайті» є значно більш регламентованою. Запис на консультацію здійснюється через гугл-форму, звернення розглядаються у порядку черги, а окремі категорії клієнтів визначаються як пріоритетні. Зокрема, ідеться про ЛБК-жінок і транс-спільноту, які перебувають у складних життєвих обставинах. На сайті також чітко зафіксовано правила щодо кількості безкоштовних консультацій, умов проведення сімейної консультації, порядку запізнення або скасування зустрічі, оформлення інформованої згоди та дотримання конфіденційності. Для клієнтів віком 12–18 років окремо передбачено вимогу письмової згоди батьків або опікунів [4]. Така деталізація дає підстави стверджувати, що в «Інсайті» онлайн-консультування інтегроване в більш формалізований, професійно окреслений і процедурно впорядкований маршрут допомоги.

Публічні кількісні дані організації також показують інший масштаб і характер роботи. За звітом за 2024 рік «Інсайт» надав 1 287 психологічних

консультацій ЛГБТІ+ людям і 6 240 консультацій жінкам, 36 психологинь завершили навчальний курс, 58 осіб пройшли 16-годинне навчання з роботи з ЛГБТІ+ людьми, а база дружніх психологинь охоплювала 47 фахівчинь з України та Європи. Окремо організація повідомляє про запуск системи психологічної допомоги для команди та супервізій для психологів [2]. Усе це свідчить, що модель «Інсайту» є менш масовою, ніж у «Teenergizer», але водночас більш спеціалізованою, структурованою і зорієнтованою на професійну якість допомоги, тематичну компетентність та підтримку самих фахівців.

Важливо й те, що публічні матеріали «Інсайту» фіксують не лише окрему консультативну послугу, а ширшу екосистему підтримки. Організація працює з 2008 року, з 2015 року підтримує та розвиває регіональні ініціативи, а після початку повномасштабної війни, окрім основних напрямів діяльності, розгорнула гуманітарну допомогу, прихистки та help-бот для юридичної й психологічної підтримки. Це означає, що онлайн-консультування в межах «Інсайту» доцільно розглядати не як ізольований сервіс, а як один із елементів комплексної моделі допомоги, у якій психологічний компонент поєднується з юридичною, гуманітарною та ком'юніті-підтримкою. Саме така багатокомпонентність дає підстави говорити про більш системний характер діяльності організації. Порівняльні характеристики двох організацій узагальнено в таблиці (Див. Додаток А; Таблиця 3.1.).

Дані таблиці 3.1 дозволяють побачити, що формально обидві організації працюють у полі онлайн-консультування, однак практично реалізують різні сервісні моделі. «Teenergizer» вибудовує консультаційну допомогу навколо максимально простого входу, анонімності, швидкого реагування та широкого охоплення, тоді як «Інсайт» орієнтується на більш чітко окреслену цільову аудиторію, формалізовані правила доступу та включення психологічної допомоги в ширшу систему підтримки. Це свідчить про те, що за однакової належності до сфери дистанційної соціальної роботи організації фактично виконують різні функції. Якщо в діяльності «Teenergizer» провідним є зниження

бар’єру звернення, забезпечення першого контакту та швидке включення підлітка у процес підтримки, то в моделі «Інсайту» основний акцент зроблено на спеціалізованій, тематично чутливій і більш процедурно впорядкованій допомозі. Отже, вже на рівні порівняння двох практик стає очевидно, що онлайн-консультування підлітків в Україні не є однорідним форматом, а реалізується через різні організаційні логіки, які відповідають різним типам запитів і потреб клієнтів.

Для глибшого аналізу важливо не лише описати форми роботи, а й оцінити практичні наслідки таких організаційних рішень для підліткової аудиторії. Саме це узагальнено в таблиці 3.2. (Див. Додаток Б; Таблиця 3.2.). Її дані дають змогу перейти від простого порівняння сервісів до розуміння того, як конкретна модель організації допомоги впливає на доступність, характер взаємодії, тривалість контакту та придатність сервісу для різних категорій підлітків. У такому ракурсі увага зосереджується вже не лише на тому, які послуги формально пропонує організація, а й на тому, які можливості вона створює для першого звернення, подальшого утримання контакту та переходу до більш глибокої допомоги. Завдяки цьому таблиця 3.2 виконує не лише описову, а й аналітичну функцію, оскільки дозволяє співвіднести особливості кожної моделі з реальними потребами підліткової аудиторії.

Матеріали таблиці 3.2 показують, що дві проаналізовані практики доцільно розглядати не як взаємозамінні, а як функціонально різні. «Teenergizer» є сильнішим прикладом сервісу раннього входу в допомогу, де головними перевагами виступають психологічна доступність, анонімність, масштаб і комунікативна близькість до підлітка [10; 46]. Саме така модель є особливо важливою в ситуаціях, коли молода людина ще не готова до тривалішої чи формалізованої взаємодії, але вже потребує безпечного простору для першого звернення. «Інсайт», навпаки, демонструє модель спеціалізованої підтримки з вищим рівнем процедурної чіткості, тематичної чутливості й включення в ширший маршрут допомоги [2; 4]. Це робить такий формат більш придатним для випадків, що потребують не лише первинного контакту, а й більш глибокого,

послідовного та професійно структурованого супроводу. Саме ця відмінність дозволяє зробити практично важливий висновок: у системі дистанційної соціальної роботи підліткам потрібен не один «універсальний» сервіс, а щонайменше дві взаємодоповнювальні ланки – швидкий низькопороговий вхід у підтримку і спеціалізоване консультування для вразливих груп та складніших випадків.

Такий підхід дає змогу краще враховувати різноманітність підліткових запитів, підвищує адаптивність системи онлайн-допомоги й водночас показує, що ефективна цифрова підтримка має будуватися на поєднанні доступності, чутливості до запиту та чіткої організації подальшої допомоги. Узагальнюючи результати аналізу, можна стверджувати, що існуючий стан онлайн-консультування підлітків в Україні вже не є фрагментарним у буквальному сенсі, оскільки публічно наявні моделі демонструють і масштаб, і спеціалізацію, і спроби забезпечити професійний контроль якості. Водночас цей стан ще не можна визнати повністю системним на рівні всієї сфери соціальної роботи. Публічні джерела не дають єдиного стандарту маршрутизації підлітка між сервісами, а відкриті звіти організацій різняться за рівнем деталізації саме підліткових показників

Особливо показовим є випадок «Інсайту»: організація має розвинену й добре регламентовану психологічну службу, проте у відкритій статистиці консультації подано переважно за ширшими групами клієнтів, а не окремо за підлітками. Натомість «Teenergizer» значно чіткіше артикулює підліткову й молодіжну спрямованість, але в публічних джерелах менш детально описує консультативний маршрут після первинного звернення. Саме ця асиметрія між доступністю, спеціалізацією і прозорістю маршрутів допомоги є одним із головних практичних висновків аналізу.

3.2. Шляхи оптимізації та напрями вдосконалення технології онлайн консультування у соціальній роботі з підлітками.

Аналіз практик ГО «Teenergizer» та ГО «Інсайт» дає підстави стверджувати, що подальше вдосконалення онлайн-консультування у соціальній роботі з підлітками має відбуватися не шляхом простого розширення цифрових каналів зв'язку, а через послідовне доопрацювання самої технології допомоги. Уже наявні моделі показують, що ефективність онлайн-консультування визначається не лише технічним форматом взаємодії, а передусім логікою організації сервісу, характером доступу до нього, ступенем професійної структурованості та відповідністю реальним потребам різних груп підлітків. У проаналізованих практиках чітко простежуються дві різні, але взаємодоповнювальні логіки роботи. Перша орієнтована на швидкий, анонімний і психологічно легкий вхід у допомогу, що особливо важливо на етапі першого звернення. Друга передбачає більш формалізовану, структуровану й тематично спеціалізовану підтримку, яка є доцільною у складніших випадках і потребує чіткішого професійного маршруту. Саме тому оптимізація онлайн-консультування має виходити з визнання того, що підліткова аудиторія не є однорідною, а отже не може бути ефективно охоплена одним універсальним форматом консультування. У цьому контексті найбільш перспективною видається модель багаторівневої допомоги, у якій низькопороговий перший контакт поєднується з можливістю подальшого переходу до більш глибокого, спеціалізованого і регламентованого супроводу. Такий висновок безпосередньо випливає з того, що «Teenergizer» демонструє високу доступність і швидкість реагування, тоді як «Інсайт» – вищий рівень процедурної впорядкованості, тематичної чутливості та визначеності консультативного маршруту.

Першим напрямом оптимізації слід вважати чітке розмежування рівнів допомоги в межах онлайн-консультування. Досвід «Teenergizer» переконує, що для значної частини підлітків критично важливим є саме легкий початковий доступ до підтримки: анонімність, можливість швидко отримати відповідь, відсутність осуду та комунікація мовою, близькою до підліткового середовища

[10]. Такий формат знижує бар’єр звернення і створює умови для першого безпечного контакту, що особливо важливо для тих підлітків, які ще не готові до тривалої або більш формалізованої взаємодії. Однак така модель не завжди є достатньою для випадків, де наявні більш складні психоемоційні, сімейні чи ідентифікаційні труднощі.

Натомість практика «Інсайту» показує, що спеціалізована допомога потребує іншого рівня організації: попереднього відбору випадків, правил запису, інформованої згоди, часових обмежень, перенаправлення до іншого фахівця за межами власної компетенції [4]. Це свідчить про необхідність не лише швидкої реакції на звернення, а й більш впорядкованої системи ведення випадку. Саме тому в системі соціальної роботи доцільно розвивати не один уніфікований формат онлайн-консультування, а щонайменше два рівні цифрової допомоги – первинний підтримувальний і спеціалізований консультативний. Перший має знижувати бар’єр звернення, другий – забезпечувати більш глибоку, тривалішу й профільно чутливу роботу з випадком.

Другим важливим напрямом вдосконалення є побудова чіткої маршрутизації між сервісами. На підставі проаналізованих практик можна дійти висновку, що саме відсутність прозорого переходу від первинного звернення до наступних етапів допомоги є однією з найвразливіших ланок технології онлайн-консультування. «Teenergizer» у своїй моделі робить акцент на швидкому вході, підтримці та скеруванні за потреби, але у відкритих джерелах консультативний маршрут після первинного контакту описано менш деталізовано, ніж сам доступ до сервісу [10]. Це означає, що сервіс добре виконує функцію первинного залучення підлітка до допомоги, однак подальший шлях клієнта в системі підтримки вимагає більшої визначеності. У «Інсайті», навпаки, набагато точніше окреслено умови подальшої роботи, межі компетенції фахівця й можливість скерування до іншого спеціаліста [4]. Така різниця показує, що ефективність онлайн-консультування залежить не лише від доступності сервісу, а й від зрозумілості подальшого маршруту для клієнта. Тому для оптимізації технології онлайн-консультування в соціальній роботі з підлітками доцільно закріпити

чіткий алгоритм переходу від першого цифрового контакту до поглибленої допомоги, міжвідомчого перенаправлення або поєднання онлайн- і офлайн-підтримки. Саме наявність такого маршруту дозволяє перетворити окрему консультацію з реактивної відповіді на системно організований процес допомоги.

Третій напрям оптимізації стосується уніфікації мінімальних етичних і процедурних стандартів. Відкриті матеріали «Інсайту» показують, що навіть у межах недержавного сервісу онлайн-консультування може бути організоване через чітко прописані правила: вікові межі доступу, письмова згода батьків або опікунів для клієнтів 12–18 років, правила перенесення і скасування зустрічей, визначення кількості безкоштовних консультацій, перенаправлення у випадках, що виходять за межі компетенції психолога [4]. Така регламентованість зменшує невизначеність як для клієнта, так і для фахівця, а також формує більш передбачуване й безпечне середовище взаємодії. Водночас міжнародні стандарти технологічної практики у соціальній роботі та українські міркування щодо етичних стандартів цифрових сервісів свідчать, що саме прозорість меж, конфіденційності, інформованої згоди, зберігання даних та управління ризиками є необхідною передумовою професійної якості цифрової допомоги [36]. Отже, одним із пріоритетних шляхів удосконалення технології онлайн-консультування має бути розроблення мінімального єдиного протоколу для підліткових сервісів, який визначатиме вимоги до доступу, правил взаємодії, документування, захисту даних і перенаправлення випадків підвищеного ризику. Саме така уніфікація дала б змогу зменшити розрив між окремими практиками та забезпечити більш стабільний рівень якості допомоги незалежно від конкретної організації.

Четвертим напрямом удосконалення є посилення підготовки консультантів і системи супервізії. У моделі «Teenergizer» відкрито зафіксовано, що рівні консультанти проходять навчання, отримують постійну супервізійну підтримку, а частина з них додатково вдосконалювала навички кризового консультування під час воєнних дій. У «Інсайті» також публічно заявлено про навчання психологів і запуск системи супервізій [2]. Це дозволяє зробити

важливий практичний висновок: незалежно від того, чи йдеться про рівне консультування, чи про роботу професійних психологів, цифровий формат не зменшує, а збільшує потребу у професійній підтримці фахівців.

Робота в онлайн-середовищі вимагає не лише загальних консультативних умінь, а й спеціальної підготовки до ведення дистанційного контакту, реагування на кризові ситуації, дотримання етичних меж, підтримання конфіденційності та здійснення перенаправлення у складних випадках. Саме тому подальший розвиток онлайн-консультування в соціальній роботі з підлітками має передбачати регулярну супервізію, тематичні тренінги з кризових запитів, етики цифрової взаємодії, роботи з конфіденційністю, перенаправлення та ведення випадків підвищеної складності. Без цього ризик формального або поверхового цифрового контакту істотно зростає, а якість допомоги може залежати не від системи, а від індивідуального досвіду окремого консультанта.

П’ятим напрямом оптимізації є адаптація сервісів до різних груп підліткової аудиторії. Аналіз двох організацій показує, що успішність цифрової допомоги залежить не лише від форми зв’язку, а й від того, наскільки сервіс чутливий до специфіки запиту, соціального становища та життєвого досвіду клієнта. «Teenergizer» побудував модель, яка добре працює як молодіжний простір першого звернення і швидкої підтримки, тоді як «Інсайт» сформував більш спеціалізовану інфраструктуру для ЛГБТКІ+ людей та жінок уразливих категорій. Це свідчить про те, що різні групи підлітків потребують не однакових, а диференційованих форматів допомоги, які враховують характер проблеми, рівень вразливості та готовність до контакту. Отже, шляхом удосконалення технології онлайн-консультування є не розширення сервісу «для всіх однаково», а створення диференційованих траєкторій допомоги. Для частини підлітків достатньою буде коротка підтримувальна взаємодія, для інших – консультація фахівця, який має досвід роботи з питаннями дискримінації, гендерної ідентичності, досвіду насильства, переміщення чи тривалого психоемоційного виснаження. Практично це означає, що сервіс має не лише бути доступним, а й

уміти вчасно розпізнати, яка саме форма допомоги є доцільною для конкретного підлітка, а також забезпечити перехід до відповідного рівня підтримки.

Шостий напрям пов’язаний із підвищенням підліткової дружності самих сервісів. Матеріали ВООЗ про дружні до підлітків послуги наголошують, що якісна допомога для цієї вікової групи має бути прийнятною, доступною, доречною для віку та побудованою так, щоб підліток відчував себе в безпечному й неосудливому просторі [52]. Аналіз українських практик підтверджує цю логіку: саме ті моделі, які знижують відчуття формальності, дають підлітку ясність правил і дозволяють увійти в контакт без зайвого тиску, виявляються більш психологічно доступними. Це означає, що підліткова дружність сервісу визначається не лише тематикою консультації, а й способом її організації, стилем комунікації, зрозумілістю умов взаємодії та загальним відчуттям безпеки. Тому вдосконалення технології онлайн-консультування має включати не лише оновлення каналів зв’язку, а й перегляд комунікативного дизайну сервісів: зрозумілі інструкції, простий шлях запису, чіткі правила конфіденційності, зрозумілу мову, пояснення подальших кроків і повагу до темпу саморозкриття підлітка. У цьому сенсі оптимізація технології є водночас і оптимізацією підліткового досвіду взаємодії з сервісом.

Сьомим напрямом удосконалення є розвиток системи оцінювання результативності онлайн-консультування. Аналіз відкритих матеріалів показує, що організації нерівномірно репрезентують результати своєї роботи. «Teenergizer» оприлюднює великі кількісні показники консультацій, навчань і охоплення, що добре демонструє масштаб, але менше говорить про типи маршрутів після первинного звернення. «Інсайт», навпаки, показує більш структуровану організацію психологічної допомоги, однак у відкритій статистиці консультації подано переважно за ширшими групами клієнтів, а не окремо за підлітками. Така нерівномірність у представленні результатів ускладнює порівняння сервісів і не дає змоги повною мірою оцінити, наскільки ефективно вони працюють саме для підліткової аудиторії. Тому одним із пріоритетів оптимізації має стати впровадження уніфікованих показників оцінки

сервісів: окремого обліку підліткових звернень, типів запитів, частки повторних консультацій, випадків перенаправлення, завершеності маршруту допомоги та задоволеності клієнтів. Саме така аналітична рамка дозволила б перейти від загального опису діяльності до більш доказового оцінювання ефективності технології онлайн-консультування. Стратегічний розвиток таких сервісів також потребує чітко визначених довгострокових цілей, показників охоплення та організаційних пріоритетів [49].

Для узагальнення основних напрямів оптимізації онлайн-консультування у соціальній роботі з підлітками доцільно систематизувати їх за змістом і практичним значенням. Це дає змогу показати, що вдосконалення такої форми допомоги має охоплювати не лише технічну організацію сервісу, а й етичні, комунікативні, процедурні та оціночні компоненти. Основні напрями вдосконалення подано в таблиці 3.3. (Див. Додаток В; Таблиця 3.3.).

Необхідність посилення підготовки консультантів підтверджується і міжнародними дослідженнями. Дж. Цвікель та Е. Фрідман, аналізуючи e-therapy у практиці соціальної роботи, підкреслюють, що цей формат має не лише переваги, пов’язані з доступністю, гнучкістю та розширенням можливостей контакту з клієнтом, а й низку бар’єрів, які стосуються професійної підготовки фахівців, навичок цифрової взаємодії, здатності підтримувати належну якість комунікації та готовності працювати в новому форматі [27]. Ідеться, зокрема, про те, що цифровий спосіб надання допомоги вимагає від соціального працівника не лише загальних консультативних умінь, а й додаткових компетентностей, пов’язаних з особливостями дистанційного контакту, організацією онлайн-взаємодії, розумінням професійних меж у цифровому середовищі та вмінням реагувати на труднощі, які не виникають або виникають інакше в очному форматі.

Для роботи з підлітками це має особливу вагу, оскільки саме ця категорія клієнтів потребує підвищеної комунікативної чутливості, чіткості правил взаємодії, етичної обережності та здатності швидко реагувати на зміну емоційного стану чи рівня ризику. Саме тому вдосконалення онлайн-

консультування у роботі з підлітками повинно включати не тільки технічне забезпечення сервісу, а й системне навчання фахівців, які працюють у дистанційному форматі. Таке навчання має охоплювати не лише користування цифровими платформами, а й розвиток умінь підтримувати довіру в онлайн-контакті, забезпечувати конфіденційність, вести складні випадки, здійснювати перенаправлення та діяти в ситуаціях підвищеного ризику. Лише за таких умов цифровий формат може бути не просто зручним каналом зв'язку, а справді професійною та якісною формою соціальної допомоги підліткам [27].

Подані в таблиці 3.3 напрями вдосконалення дозволяють розглядати онлайн-консультування не як сукупність окремих цифрових сервісів, а як цілісну технологію соціальної роботи з підлітками, яка потребує системного розвитку. Її ефективність визначається не лише наявністю технічних засобів зв'язку, а передусім продуманістю маршруту допомоги, етичною впорядкованістю взаємодії, професійною підготовкою консультантів, чутливістю до потреб різних груп підлітків і можливістю оцінювати результати такої роботи. Узагальнені в таблиці напрями показують, що вдосконалення цієї технології має відбуватися одночасно на кількох рівнях: на рівні доступу до сервісу, на рівні професійної організації допомоги, на рівні етичного регулювання та на рівні подальшого супроводу й оцінювання ефективності. Такий підхід особливо важливий у роботі з підлітками, оскільки їхні запити, рівень готовності до контакту, ступінь вразливості та потреба у підтримці можуть суттєво відрізнятися. Саме тому вдосконалення онлайн-консультування слід пов'язувати не з формальним розширенням цифрових каналів, а з послідовним розвитком усіх складових цієї технології. Лише за таких умов дистанційна допомога може бути не просто доступною, а справді якісною, безпечною, професійно впорядкованою та адаптованою до реальних потреб підліткової аудиторії.

Важливим аргументом на користь поєднання онлайн-допомоги з подальшим супроводом є те, що цифрові технології в соціальній роботі вже застосовуються не лише як канал первинного звернення, а і як засіб підтримання контакту, координації дій та організації подальшої допомоги. Я. Юрків у

дослідженні, присвяченому соціальному супроводу осіб, які постраждали від насильства в сім'ї, підкреслює, що цифрові інструменти можуть посилювати оперативність, доступність та організаційну узгодженість соціальної підтримки. Це свідчить про те, що цифровий формат у сучасній соціальній роботі вже використовується не лише для разового інформування чи короткої консультації, а й як елемент більш тривалого процесу допомоги, у межах якого важливими є збереження зв'язку з клієнтом, послідовність дій і своєчасне реагування на зміну його потреб. Для онлайн-консультування підлітків це має особливе значення, оскільки в цій сфері перший контакт часто є лише початковою ланкою взаємодії, за якою може постати потреба у повторних консультаціях, перенаправленні до іншого фахівця, підключенні додаткових сервісів або переході до більш тривалого соціального супроводу. Саме тому цифровий контакт доцільно розглядати не як одноразову консультацію, а як можливу ланку ширшого маршруту соціальної допомоги, у якому онлайн-формат виконує функцію не лише доступу, а й підтримання безперервності допомоги.

Отже, шляхи оптимізації та напрями вдосконалення технології онлайн-консультування у соціальній роботі з підлітками логічно випливають із уже наявних практик українських організацій і не потребують абстрактних рекомендацій, відірваних від реального досвіду. Першочерговими є розмежування рівнів цифрової допомоги, побудова чіткої маршрутизації між сервісами, уніфікація етичних і процедурних стандартів, посилення навчання і супервізії консультантів, диференціація допомоги під різні групи підлітків, підвищення підліткової дружності сервісів та впровадження зрозумілої системи оцінювання результативності. Сукупно ці напрями не заперечують уже існуючі моделі, а, навпаки, дають змогу осмислити їхні сильні сторони як основу для подальшого вдосконалення всієї технології онлайн-консультування в соціальній роботі з підлітками.

Підсумовуючи результати третього розділу, можна зробити такі висновки.

В Україні онлайн-консультування підлітків уже має не лише теоретичне, а й цілком виразне практичне втілення, передусім у діяльності недержавних

організацій, які швидше адаптувалися до цифрових форматів підтримки та змогли запропонувати підліткам різні способи звернення по допомогу. Аналіз роботи ГО «Teenergizer» та ГО «Інсайт» показав, що ці сервіси репрезентують різні, але взаємодоповнювальні моделі допомоги. Перша з них орієнтована на швидкий, анонімний і низькопороговий вхід у підтримку, що є особливо важливим для підлітків на етапі первинного звернення, коли вирішальне значення мають доступність, відчуття безпеки, відсутність осуду та можливість швидко встановити контакт. Друга модель, навпаки, пропонує більш структуровану, спеціалізовану й регламентовану допомогу, зорієнтовану на вразливі групи та складніші запити, де необхідні чіткі правила взаємодії, визначені межі компетенції, інформована згода, супровід і можливість перенаправлення до інших фахівців. Це дає підстави стверджувати, що сучасна практика онлайн-консультування підлітків в Україні вже формується як багаторівнева система, у якій різні сервіси виконують різні функції – від первинного входу в допомогу до більш глибокої й спеціалізованої підтримки.

Разом із тим проведений аналіз показав, що подальше вдосконалення онлайн-консультування у соціальній роботі з підлітками має бути пов’язане не стільки з простим розширенням кількості цифрових каналів, скільки з удосконаленням самої технології допомоги. Насамперед ідеться про необхідність чіткої маршрутизації випадків, щоб первинне звернення підлітка не залишалося ізольованим епізодом, а могло переходити у наступні етапи підтримки залежно від складності ситуації. Не менш важливими є уніфікація етичних і процедурних стандартів, посилення підготовки консультантів і системи супервізії, диференціація допомоги відповідно до потреб різних груп підлітків, а також упровадження зрозумілої системи оцінювання результативності сервісів.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі здійснено теоретичне та праксеологічне осмислення онлайн-консультування у соціальній роботі з підлітками як сучасної форми соціальної допомоги, що набуває особливої актуальності в умовах цифровізації, воєнних викликів і обмеженого доступу до очних послуг.

Проведений аналіз історії становлення та розвитку дистанційних форм консультування у соціальній сфері дав змогу встановити, що онлайн-консультування не є випадковим або тимчасовим явищем, а становить закономірний результат розвитку дистанційних форм підтримки – від телефонного консультування до багатоканальних цифрових сервісів. Водночас воно поступово оформилося як окремий вид професійної взаємодії в системі соціальної роботи, який поєднує інформування, емоційну підтримку, консультування, кризове реагування та перенаправлення до інших послуг.

У ході роботи було уточнено основні поняття дослідження, що дало змогу чітко визначити його теоретичні межі. З’ясовано, що соціальну роботу доцільно розуміти як професійну діяльність, спрямовану на подолання або попередження складних життєвих обставин, онлайн-консультування – як різновид дистанційного консультування, який здійснюється через інтернет-технології та спрямований на надання підтримки, інформування й супроводу, а дистанційну соціальну допомогу – як ширше поняття, що охоплює різні технічно опосередковані форми професійної підтримки клієнта.

У процесі дослідження було визначено основні принципи та методи, що застосовуються у вивченні онлайн-консультування в соціальній роботі з підлітками. Встановлено, що методологічну основу такого аналізу становлять принципи гуманізму, системності, детермінізму, комплексності, етичної відповідальності та клієнтоцентричності. Їх застосування дає змогу розглядати онлайн-консультування не лише як технічний спосіб комунікації, а як професійно організовану форму соціальної допомоги, що має враховувати потреби підлітка, умови цифрового середовища, етичні ризики та можливості подальшого супроводу. У роботі також було використано методи аналізу,

синтезу, порівняння, узагальнення та систематизації, що забезпечило послідовне розкриття теоретичних і практичних аспектів теми.

Визначення вікових особливостей підлітків як клієнтів соціальної роботи дало змогу встановити, що ця категорія потребує особливо чутливого підходу до консультування. Для підліткового віку характерні інтенсивні психосоціальні зміни, формування ідентичності, підвищена емоційна вразливість, чутливість до оцінки з боку оточення, прагнення до автономії та водночас потреба в підтримці дорослих і значущого соціального середовища. Саме тому у взаємодії з підлітками особливого значення набувають довіра, конфіденційність, неосудливість, повага до суб'єктності та право підлітка бути активним учасником процесу допомоги.

Дослідження форм і методів онлайн-консультування у міжнародному та вітчизняному досвіді дало підстави стверджувати, що ця технологія не є однорідною. Вона реалізується через чат, відеозв'язок, телефонну підтримку, змішані моделі допомоги, а також через сервіси первинного звернення, інформування та навігації. Встановлено, що в міжнародній практиці онлайн-консультування давно розглядається як частина ширшої цифрової екосистеми підтримки, тоді як в Україні воно розвивається переважно в логіці адаптації соціальної допомоги до кризових умов. При цьому найбільш виразно цілісні моделі підліткового онлайн-консультування представлені у діяльності недержавних організацій, тоді як у державному цифровому середовищі наразі переважають інструменти інформування, подання звернень і маршрутизації до надавачів соціальних послуг.

У роботі було з'ясовано, що професійно-етичні аспекти дистанційної соціальної роботи з підлітками мають принципове значення для якості допомоги. Порівняння українських і міжнародних етичних орієнтирів показало, що основою дистанційної взаємодії повинні бути конфіденційність, інформована згода, професійні межі, цифрова компетентність фахівця, здатність управляти ризиками та захищати інтереси дитини в ситуаціях небезпеки. Водночас специфіка встановлення контакту з підлітком у цифровому форматі полягає в

тому, що довіра формується не автоматично, а через структурованість взаємодії, зрозумілі правила, чутливу комунікацію та створення психологічно безпечного простору.

Праксеологічний аналіз діяльності ГО «Teenergizer» та ГО «Інсайт» показав, що в Україні вже існують різні моделі онлайн-консультування підлітків. Практика «Teenergizer» засвідчує ефективність низькопорогового входу в допомогу, анонімності, чат-комунікації та моделі «рівний – рівному», що особливо важливо для першого звернення підлітків по підтримку. Натомість діяльність «Інсайту» демонструє більш структурований, спеціалізований і регламентований формат допомоги, зорієнтований на вразливі групи та складніші запити. Це дає підстави стверджувати, що українська практика онлайн-консультування вже має напрацьовані ефективні форми роботи, але ще потребує більшої системності, чіткішої маршрутизації між сервісами, уніфікованих етичних і процедурних стандартів, а також зрозумілих критеріїв оцінювання результативності.

На підставі проведеного аналізу визначено, що подальше вдосконалення технології онлайн-консультування у соціальній роботі з підлітками має бути пов’язане з розмежуванням рівнів допомоги, поєднанням швидкого низькопорогового входу з можливістю подальшого спеціалізованого супроводу, розвитком супервізії та підготовки консультантів, урахуванням потреб різних груп підлітків, посиленням підліткової дружності цифрових сервісів і вдосконаленням системи оцінювання їхньої ефективності. Найбільш перспективною є така модель, у якій онлайн-консультування розглядається не лише як технічний канал зв’язку, а як повноцінна технологія соціальної допомоги, що поєднує доступність, безпечність, етичну врегульованість, професійність і можливість подальшого супроводу клієнта.

Отже, мету дослідження досягнуто, оскільки особливості онлайн-консультування у соціальній роботі з підлітками було проаналізовано, а шляхи оптимізації та напрями вдосконалення цієї технології – визначено. Гіпотеза дослідження загалом підтвердилася, оскільки теоретичний і практичний аналіз

показав, що дистанційні форми соціальної допомоги справді є більш адаптивними до потреб підлітків у кризові періоди, насамперед через зниження психологічних бар’єрів звернення, підвищення відчуття приватності та більш гнучкий контроль клієнта над форматом взаємодії. Водночас це підтвердження має аналітичний характер і ґрунтується на опрацюванні наукових джерел, нормативних документів та практик організацій, що відповідає змісту й логіці виконаної роботи.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Безпалько О. В. Організація соціально-педагогічної роботи з дітьми та молоддю у територіальній громаді: теоретико-методичні основи : монографія. Київ, 2006. 363 с. URL: https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/2562/2/O_Bezpalko_monograph_IL.pdf (дата звернення: 29.03.2026).

2. Громадська організація «Інсайт». Звіт за 2024. Ключові показники роботи команди. URL: https://www.insight-ukraine.org/uk/news/zvit-za-2024-kliuchovi-pokaznyky-roboty-komandy/ (дата звернення: 24.04.2026).

3. Громадська організація «Інсайт». Історія. URL: https://www.insight-ukraine.org/uk/istoriya/ (дата звернення: 24.04.2026).

4. Громадська організація «Інсайт». Психологічна допомога ЛГБТ+, консультації та групова терапія. URL: https://www.insight-ukraine.org/uk/psychological-help-for-lgbt/ (дата звернення: 24.04.2026).

5. Гунько С., Лях Т. Експертні оцінки проблем цифровізації соціальних послуг у сільських громадах. *Social Work and Education*, 2025. Vol. 12. No. 3. P. 444–453. URL: https://journals.uran.ua/swe/article/view/342721 (дата звернення: 24.04.2026).

6. Данильян О. Г., Дзьобань О. П. Методологія наукових досліджень : підручник. Харків : Право, 2019. 368 с. URL: https://library.nlu.edu.ua/POLN_TEXT/SENMK/OMND.pdf (дата звернення: 29.03.2026).

7. Довідник безбар'єрності. URL: https://bf.in.ua/ (дата звернення: 24.04.2026).

8. Єгорова-Луценко Т. П. Цифровізація системи надання соціальних послуг в Україні. *Право та інноваційне суспільство*, 2020. № 1 (14). С. 80–85. URL: https://apir.org.ua/lais/uk/article/view/yehorova_lutsenko15 (дата звернення: 24.04.2026).

9. Каркач А. В., Семигіна Т. В. Подолання цифрової нерівності як виклик для сучасної соціальної роботи з літніми людьми. *Paradigms of the Modern*

Educational Process: Opportunities and Challenges for Society. Dallas: Primedia eLaunch LLS, 2019. P. 96-105.

10. Консультації. Teenergizer. URL: https://teenergizer.org/consultations/ (дата звернення: 30.03.2026).

11. Ла Страда – Україна. Контакти. URL: https://la-strada.org.ua/kontakty (дата звернення: 30.03.2026).

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

13. Нечерда В. Б., Кириченко В. І. Підлітки уразливих категорій: типологія і особливості виховання в умовах закладів загальної середньої освіти : методичний посібник. Кропивницький, 2019. 134 с. URL: https://lib.iitta.gov.ua/id/eprint/718362/1/%D0%9F%D0%86%D0%94%D0%9B%D0%86%D0%A2%D0%9A%D0%98%20%D0%A3%D0%A0%D0%90%D0%97%D0%9B%D0%98%D0%92%D0%98%D0%A5%20%D0%9A%D0%90%D0%A2%D0%95%D0%93%D0%9E%D0%A0%D0%86%D0%99.pdf (дата звернення: 29.03.2026).

14. Повідайчик О., Жиленко Р. Методи досліджень у соціальній роботі : навчальний посібник. Ужгород : ПП «АУТДОР-ШАРК», 2018. 164 с. URL: https://files.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi77/0057160.pdf (дата звернення: 29.03.2026).

15. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування : наказ Міністерства соціальної політики України від 02.07.2015 № 678. URL: https://zakon.rada.gov.ua/go/z0866-15 (дата звернення: 30.03.2026).

16. Про затвердження Етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи України: наказ Мінсім'ямолодьспорту України від 09.09.2005 № 1965. URL: https://zakon.rada.gov.ua/go/v1965643-05 (дата звернення: 24.04.2026).

17. Про охорону дитинства : Закон України від 26.04.2001 № 2402-III. URL: https://zakon.rada.gov.ua/go/2402-14 (дата звернення: 29.03.2026).

18. Про соціальні послуги : Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/go/2671-19 (дата звернення: 30.03.2026).

19. Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю : Закон України від 21.06.2001 № 2558-III. URL: https://zakon.rada.gov.ua/go/2558-14 (дата звернення: 29.03.2026).

20. Соціальний портал Мінсоцполітики. URL: https://www.msp.gov.ua/e-servisy/soc-portal (дата звернення: 24.04.2026).

21. Суліцький В., Швед О. Консультування в соціальній роботі : навчально-методичний посібник. Київ : Видавничий дім «Вініченко», 2023. 240 с

22. Ådnanes M., Kvaran S. L., Stensland S. O., Blekesune M., Jensen T. K. Videoconferencing in mental health services for children and adolescents receiving child welfare services: a scoping review. *BMC Health Services Research*, 2024. Vol. 24. URL: https://link.springer.com/article/10.1186/s12913-024-11157-y (дата звернення: 30.03.2026).

23. Albert D., Chein J., Steinberg L. Peer influences on adolescent decision making. *Current Directions in Psychological Science*, 2013. Vol. 22. No. 2. P. 114–120. URL: https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC4276317/ (дата звернення: 30.03.2026).

24. Bloch S., Leydon G. Conversation analysis and telephone helplines for health and illness: a narrative review. *Research on Language and Social Interaction,* 2019. Vol. 52. No. 3. P. 193–211. URL: https://discovery.ucl.ac.uk/id/eprint/10075815/ (дата звернення: 29.03.2026).

25. Branje S. Adolescent identity development in context. *Current Opinion in Psychology*, 2022. Vol. 45. URL: https://dspace.library.uu.nl/bitstream/handle/1874/420687/1_s2.0_S2352250X210023 0X_main.pdf?sequence=1 (дата звернення: 29.03.2026).

26. Branje S., de Moor E. L., Spitzer J., Becht A. I. Dynamics of Identity Development in Adolescence: A Decade in Review. *Journal of Research on*

Adolescence, 2021. Vol. 31. No. 4. P. 908–927. URL: https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC9298910/ (дата звернення: 30.03.2026).

27. Cwikel J., Friedmann E. E-therapy and social work practice: Benefits, barriers, and training. *International Social Work*, 2020. 63(6). P. 730–745.

28. Dambi J. M., Mavhu W., Beji-Chauke R., Chibanda D. The impact of working alliance in managing youth anxiety and depression: a scoping review. *npj Mental Health Research,* 2023. Vol. 2. No. 1. Art. e1. URL: https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC9885927/ (дата звернення: 30.03.2026).

29. Dewaele A., Bracke P., Van de Velde S., Bastiaensens S., Meesen R., Van Keirsbilck B., Geulayov G. Help Is Just a Message Away: Online Counselling Chat Services Bridging Gaps in Youth Mental Health? *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 2025. Vol. 15. No. 12. Art. 257. URL: https://www.mdpi.com/2254-9625/15/12/257 (дата звернення: 30.03.2026).

30. Fischer-Grote L. et al. Effectiveness of Online and Remote Interventions for Mental Health in Children, Adolescents, and Young Adults After the Onset of the COVID-19 Pandemic: Systematic Review and Meta-Analysis. *JMIR Mental Health,* 2024. Vol. 11. URL: https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/38315524/ (дата звернення: 29.03.2026).

31. Gergov V., Marttunen M., Lindberg N., Lipsanen J., Lahti J. Therapeutic Alliance: A Comparison Study between Adolescent Patients and Their Therapists. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 2021. Vol. 18. No. 21. URL: https://www.mdpi.com/1660-4601/18/21/11238 (дата звернення: 30.03.2026).

32. Goldkind L., Wolf L., Freddolino Paul P. Digital Social Work. Tools for Practice with Individuals, Organizations, and Communities. Oxford University Pres, 2018. 240 p.

33. Hanley T. Researching online counselling and psychotherapy: The past, the present and the future. *Counselling and Psychotherapy Research*, 2021. Vol. 21. No. 3. P. 493–497. URL: https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/capr.12385 (дата звернення: 29.03.2026).

34. International Federation of Social Workers. Global Social Work Statement of Ethical Principles. 2018. URL: https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/ (дата звернення: 24.04.2026).

35. Mishna F. et al. Social Work Practice During COVID-19: Client Needs and Boundary Challenges. *Clinical Social Work Journal*, 2021. Nov 5; 9(2). P. 113–120 URL: https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC8569291/ (дата звернення: 29.03.2026).

36. National Association of Social Workers, Association of Social Work Boards, Council on Social Work Education, Clinical Social Work Association. Standards for Technology in Social Work Practice. Washington, DC : NASW, 2017. URL: https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket=bq9JrB-oVm4%3D&portalid=0 (дата звернення: 30.03.2026).

37. Perry M. F. Confidential Telehealth Care for Adolescents: Challenges and Solutions Identified During the COVID-19 Pandemic. *Current Pediatrics Reports*, 2023. Vol. 11. No. 3. P. 78–85. URL: https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10258077/ (дата звернення: 30.03.2026).

38. Pretorius C., Chambers D., Coyle D. Young People's Online Help-Seeking and Mental Health Difficulties: Systematic Narrative Review. *Journal of Medical Internet Research*, 2019. Vol. 21. No. 11. e13873. URL: https://www.jmir.org/2019/11/e13873/ (дата звернення: 30.03.2026).

39. Ragelienė T. Links of Adolescents Identity Development and Relationship with Peers: A Systematic Literature Review. *Journal of the Canadian Academy of Child and Adolescent Psychiatry*, 2016. Vol. 25. No. 2. P. 97–105. URL: https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC4879949/ (дата звернення: 29.03.2026).

40. Rankine J., Kidd K. M., Sequeira G. M., Miller E., Ray K. N. Adolescent Perspectives on the Use of Telemedicine for Confidential Health Care: An Exploratory Mixed-Methods Study. *Journal of Adolescent Health*, 2023. Vol. 73. No. 2. URL: https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10524174/ (дата звернення: 30.03.2026).

41. Reamer F. G. Social Work in a Digital Age: Ethical and Risk Management Challenges. *Social Work*, 2013. Vol. 58. No. 2. P. 163–172. URL:

https://moodle2.units.it/pluginfile.php/130627/mod_forum/attachment/7947/social%20work%20digital.pdf (дата звернення: 29.03.2026).

42. Richards D., Viganó N. Online Counseling: A Narrative and Critical Review of the Literature. *Journal of Clinical Psychology*, 2013. Vol. 69. No. 9. P. 994–1011. URL: https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23630010/ (дата звернення: 29.03.2026).

43. Skliar T. Ethical standards for digital technology use in social work practice. *Social Work and Education*, 2021. Vol. 8. No. 1. P. 42–50. URL: https://journals.uran.ua/swe/article/view/228400/228757 (дата звернення: 30.03.2026).

44. Skochko M., Salata N. Impact of Digital Technologies on the Accessibility of Social Services for Vulnerable Population Categories. *Social Work and Education,* 2025. Vol. 12. No. 4. P. 650–660. URL: https://journals.uran.ua/swe/article/view/349235 (дата звернення: 24.04.2026).

45. Social Work in an Online World: A Guide to Digital Practice. Edited by David A. Wilkerson and Liam O'Sullivan. NASW Press, 2023. 242 p

46. Teenergizer. Annual report 2024. URL: https://teenergizer.org/en/2024/12/annual-report-2024/ (дата звернення: 24.04.2026).

47. Teenergizer. Policy on the Protection of the Rights of Children and Adolescents. URL: https://teenergizer.org/en/2024/12/policy-on-the-protection-of-the-rights-of-children-and-adolescents/ (дата звернення: 24.04.2026).

48. Teenergizer. Providing mental health counseling to teens in Ukraine. URL: https://teenergizer.org/en/2023/02/providing-mental-health-counseling-to-teens-in-ukraine/ (дата звернення: 30.03.2026).

49. Teenergizer. Teenergizer's strategy 2024–2025. URL: https://teenergizer.org/en/2024/11/teenergizer-s-strategy-2024-2025/ (дата звернення: 24.04.2026).

50. UNICEF. Guidance for service providers and schools to keep children safe online. 2020. URL: https://www.unicef.org/jordan/media/2526/file/Safeguarding_Guidance%20to%20Ke

ep%20Children%20Safe%20Online%20Eng%20%28002%29.pdf (дата звернення: 30.03.2026).

51. World Health Organization. Adolescent health. URL: https://www.who.int/health-topics/adolescent-health (дата звернення: 30.03.2026).

52. World Health Organization. Making health services adolescent friendly: developing national quality standards for adolescent-friendly health services. Geneva : WHO, 2012. URL: https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/75217/9789241503594_eng.pdf (дата звернення: 30.03.2026).

ДОДАТКИ

Додаток А

Таблиця 3.1.

Порівняльна характеристика публічно задекларованих практик онлайн-консультування

Критерій аналізу	ГО «Teenergizer»	ГО «Інсайт»
Основна цільова аудиторія	Підлітки і молодь; сервіс подано як простір допомоги для підлітків та молодих людей	ЛГБТКІ+ люди і жінки вразливих категорій; серед клієнтів можливі підлітки, але сервіс не позиціонується як суто підлітковий
Основна форма онлайн-взаємодії	Онлайн-консультації на сайті; швидкий цифровий вхід у допомогу; рівне консультування і консультації психологів	Індивідуальні консультації очно або онлайн; запис через гугл-форму; черга на консультування
Кадрова модель	Психологи та рівні консультанти; останні описані як студенти-психологи; передбачено навчання і щомісячні супервізії	Професійні психологи; оприлюднено правила підбору компетентного спеціаліста, перенаправлення та внутрішнього навчання
Доступність	Безкоштовно, анонімно, без осуду; низький бар'єр звернення	Безкоштовні консультації у визначеному обсязі, але в межах формалізованого порядку, з пріоритетами і чергою
Логіка допомоги	Швидкий перший контакт, вислуховування, підтримка, порада, за потреби – подальше скеровування	Структурована короткострокова допомога з інформованою згодою, фіксованими правилами, можливістю сімейної консультації і скеруванням до іншого фахівця
Публічні кількісні результати	63 282 консультації у 2024 році; загалом понад 115 000 консультацій	У 2024 році – 1 287 психологічних консультацій ЛГБТІ+ людям і 6 240 консультацій жінкам; 47 дружніх психологинь у базі
Практичний висновок	Модель швидкого доступу і раннього звернення	Модель спеціалізованої, регламентованої і більш комплексної підтримки

Джерело: складено автором на основі [2; 4; 10; 46].

Додаток Б

Таблиця 3.2.

Аналітична оцінка практик онлайн-консультування підлітків

Аналітичний критерій	ГО «Teenergizer»	ГО «Інсайт»	Узагальнений результат
Бар'єр входу в допомогу	Мінімальний: безкоштовність, анонімність, прямий онлайн-вхід	Вищий: попередній запис, черга, правила доступу	Для першого звернення підлітків модель «Teenergizer» є простішою
Відповідність підлітковій комунікації	Висока: чат і рівне консультування ближчі до звичних способів спілкування молоді	Середня: онлайн є, але сервіс побудований у більш формалізованій логіці	Для швидкого встановлення контакту перевага на боці «Teenergizer»
Спеціалізація щодо вразливих груп	Ширша молодіжна спрямованість, без вузької спеціалізації за ідентичністю	Висока спеціалізація щодо ЛГБТКІ+ людей і жінок уразливих категорій	Для підлітків із чітко окресленими досвідами дискримінації або гендерно-сексуальної вразливості перевага на боці «Інсайту»
Інституційна регламентованість	Менш формалізована публічна модель, акцент на доступності	Чітко прописані правила, згода, кількість сесій, підбір фахівця, перенаправлення	«Інсайт» демонструє вищий рівень процедурної впорядкованості
Професійна підтримка консультантів	Є навчання та щомісячні супервізії для рівних консультантів	Є навчання фахівців, база дружніх психологинь і система супервізій	В обох моделях видно прагнення до підтримки якості, але засоби різні
Доступність саме для неповнолітніх	Публічно подається як допомога підліткам; анонімність посилює доступність	Для осіб 12–18 років потрібна письмова згода батьків/опікунів	Для частини неповнолітніх, особливо вразливих, вимога згоди в «Інсайті» може ускладнювати доступ; це випливає з правил сервісу і є аналітичним висновком

Додаток В

Таблиця 3.3.

Основні напрями вдосконалення онлайн-консультування у соціальній роботі з підлітками та їх практичне значення

Напрям удосконалення	У чому полягає	Практичне значення для роботи з підлітками
Розмежування рівнів допомоги	Виокремлення первинної підтримувальної допомоги і спеціалізованого консультування	Дає змогу враховувати різний рівень складності запитів і не перевантажувати сервіс однаковими алгоритмами роботи
Чітка маршрутизація випадків	Визначення переходу від першого звернення до подальшого супроводу, перенаправлення або поєднання онлайн- й офлайн-підтримки	Зменшує ризик втрати клієнта після первинного контакту та забезпечує послідовність допомоги
Уніфікація етичних і процедурних стандартів	Запровадження єдиних мінімальних вимог до конфіденційності, інформованої згоди, документування і реагування на ризики	Підвищує безпеку підлітка та передбачуваність професійної взаємодії
Посилення підготовки консультантів і супервізії	Регулярне навчання, тематичні тренінги, професійна підтримка консультантів	Сприяє підвищенню якості допомоги та зменшує ризик формального консультування
Диференціація допомоги для різних груп підлітків	Адаптація сервісів до потреб підлітків у кризі, ВПО, ЛГБТКІ+ підлітків, підлітків із досвідом насильства чи травми	Дає змогу зробити підтримку більш чутливою до реальних запитів і життєвого досвіду клієнтів
Підвищення підліткової дружності сервісів	Використання зрозумілої мови, простого доступу, чітких правил і безпечного стилю комунікації	Полегшує перше звернення і підвищує довіру до сервісу
Розвиток системи оцінювання результативності	Запровадження показників звернень, повторних консультацій, перенаправлення, завершеності маршруту, задоволеності клієнтів	Дає змогу оцінювати не лише масштаб роботи, а й її ефективність

Джерело: складено автором на основі [2; 4; 10; 36; 43].

Декларація
академічної доброчесності
здобувача ступеня вищої освіти ЗНУ

Я, Степаненко Денис Володимирович, студент 4 курсу, форма навчання денна, факультет соціології та управління, спеціальність «соціальна робота», освітньо-професійна програма «соціальна робота», адреса електронної пошти: denisst198111@gmail.com,

− підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему «Онлайн-консультування в соціальній роботі з підлітками» відповідає вимогам академічної доброчесності та не містить порушень, що визначені у ст. 42 Закону України «Про освіту», зі змістом яких ознайомлений;

− заявляю, що надана мною для перевірки електронна версія роботи є ідентичною її друкованій версії;

− згодний на перевірку моєї роботи на відповідність критеріям академічної доброчесності у будь-який спосіб, у тому числі за допомогою інтернет-системи, а також на архівування моєї роботи в базі даних цієї системи.

Дата_____Підпис_____ПІБ (студент) Степаненко Д.В.
Дата_____Підпис_____ПІБ (науковий керівник) Сорокіна О.С.