

ОСОБЛИВОСТІ ПОБУДОВИ КОМУНІКАЦІЇ ВОЛОНТЕРІВ З НАСЕЛЕННЯМ У КРИЗОВИХ УМОВАХ

©2026 СТЕПАНОВА Е. Р.

УДК 316.77:364.622
JEL: H84; L31; Z13

Степанова Е. Р. Особливості побудови комунікації волонтерів з населенням у кризових умовах

У статті комплексно досліджено специфіку комунікативної взаємодії волонтерських ініціатив із населенням в умовах воєнних дій та інших масштабних суспільних потрясінь. Актуальність теми зумовлена зростанням ролі волонтерського руху в Україні в період повномасштабної війни та необхідністю забезпечення ефективної, структурованої й етично виваженої комунікації як ключового чинника результативності гуманітарного реагування та підтримки соціальної стабільності. Метою дослідження є всебічний аналіз особливостей кризової комунікації волонтерів, виявлення її психологічних, інформаційних, поведінкових, етичних та організаційних компонентів, а також визначення чинників, що впливають на ефективність взаємодії з населенням в умовах підвищеної невизначеності та соціальної напруги. У процесі дослідження використано комплекс загальнонаукових і спеціальних методів, зокрема теоретичний аналіз наукових джерел, систематизацію підходів до кризової комунікації, міждисциплінарний аналіз положень соціальної психології, теорії соціальної роботи та організаційної комунікації, а також методи узагальнення, структурного аналізу й інтерпретації практичного досвіду волонтерських ініціатив. Результати дослідження дозволили встановити, що комунікація волонтерів у кризових умовах має комплексний характер і виконує не лише інформаційну, а й психологічно-регулятивну, координаційну та стабілізаційну функції. Доведено, що ефективність взаємодії значною мірою залежить від рівня довіри, структурованості повідомлень, адаптивності комунікативних стратегій до різних соціальних груп, а також поєднання інформаційної точності з емоційною підтримкою. Визначено ключові організаційні форми комунікації (інформаційні пункти, мобільні групи, цифрові канали, координаційні зустрічі, механізми зворотного зв'язку) та обґрунтовано доцільність їх комплексного застосування. На основі проведеного аналізу сформульовано практичні рекомендації щодо підвищення ефективності кризової комунікації, зокрема розвитку комунікативної компетентності волонтерів, упровадження структурованих алгоритмів інформування, забезпечення інформаційної відповідальності та створення систем психологічної підтримки як для населення, так і для самих волонтерів.

Ключові слова: волонтерство, кризова комунікація, гуманітарне реагування, соціальна підтримка, довіра, комунікативна компетентність, воєнний стан.

Табл.: 2. **Бібл.:** 10.

Степанова Ека Рамінівна – кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри соціальної економіки, Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця (просп. Науки, 9а, Харків, 61166, Україна)

E-mail: stepanovaekaraminovna@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3101-5876>

Scopus Author ID: <https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=56677426000>

UDC 316.77:364.622
JEL: H84; L31; Z13

Stepanova E. R. Features of Volunteer Communication with the Population in Crisis Situations

The article provides a comprehensive examination of the specifics of communicative interaction between volunteer initiatives and the population amid military actions and other major social upheavals. The relevance of the topic is driven by the increasing role of the volunteer movement in Ukraine during the period of full-scale war and the necessity of ensuring efficient, structured, and ethically balanced communication as a key factor in the effectiveness of humanitarian response and the maintenance of social stability. The aim of the study is a thorough analysis of the characteristics of crisis communication by volunteers, the identification of its psychological, informational, behavioral, ethical, and organizational components, as well as the determination of factors affecting the efficiency of interaction with the population under conditions of heightened uncertainty and social tension. In the course of the study, a set of general scientific and specialized methods was employed, including theoretical analysis of scientific sources, systematization of approaches to crisis communication, interdisciplinary analysis of the principles of social psychology, social work theory, and organizational communication, as well as methods of generalization, structural analysis, and interpretation of the practical experience of volunteer initiatives. The study results made it possible to establish that volunteer communication in crisis conditions is complex in nature and serves not only informational but also psychological-regulatory, coordinative, and stabilizing functions. It was demonstrated that the efficiency of interaction largely depends on the level of trust, the structured nature of messages, the adaptability of communication strategies to different social groups, as well as the combination of informational accuracy with emotional support. The key organizational forms of communication have been identified (information points, mobile teams, digital channels, coordination meetings, feedback mechanisms) and the rationale for their integrated application has been substantiated. Based on the conducted analysis, practical recommendations have been formulated to enhance the efficiency of crisis communication, including the development of volunteers' communication skills, the implementation of structured information protocols, ensuring information accountability, and creating psychological support systems for both the general population and the volunteers themselves.

Keywords: volunteering, crisis communication, humanitarian response, social support, trust, communication competence, martial law.

Tabl.: 2. **Bibl.:** 10.

Stepanova Eka R. – PhD (Economics), Associate Professor, Associate Professor, Department of Social Economy, Simon Kuznets Kharkiv National University of Economics (9a Nauky Ave., Kharkiv, 61166, Ukraine)

E-mail: stepanovaekaraminovna@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3101-5876>

Scopus Author ID: <https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=56677426000>

У періоди гострих суспільних потрясінь, таких як війни, природні катастрофи, економічні кризи, волонтерські ініціативи стають одними з перших, хто реагує на потреби людей. Саме волонтери часто беруть на себе ті функції, до яких офіційні інституції не завжди встигають адаптуватися. У таких умовах особливого значення набуває комунікація: як швидко люди отримують інформацію, як налагоджуються контакти між різними групами, як координуються дії багатьох учасників, і зрештою – як формується довіра всередині спільноти.

Комунікація волонтерів у кризових ситуаціях має свої характерні риси. Вона відбувається у стані постійної невизначеності, під тиском часу, із залученням великої кількості людей, які не завжди мають попередній досвід взаємодії. Попри це, волонтерські спільноти здатні створювати ефективні мережі підтримки та мобілізувати значні ресурси – людські, інформаційні та матеріальні. Їхня комунікація охоплює не лише обмін повідомленнями чи дорученнями, а й важливу соціальну функцію – підтримувати людей емоційно, бути джерелом стабільності та солідарності там, де їх найбільше бракує.

Актуальність вивчення цієї теми зумовлена масштабом волонтерського руху в Україні після 2014 року та особливо після початку повномасштабної війни. Кризові умови виявили як сильні, так і вразливі сторони волонтерської комунікації: від неймовірної здатності до самоорганізації – до хаотичності інформаційних потоків і ризику перевантаження учасників. Дослідження цих особливостей дає можливість краще зрозуміти, як забезпечити ефективну взаємодію волонтерів у складних обставинах і як підвищити стійкість громад до викликів, з якими вони стикаються.

Сучасні дослідження та наукові публікації наголошують на особливій значущості ефективної системи соціального захисту внутрішньо переміщених осіб, адже саме належна підтримка, інтеграція та доступ до соціальних послуг є ключовими чинниками їхньої стійкості та адаптації в умовах війни. Серед дослідників, які приділяли увагу теоретичним і методологічним аспектам волонтерської діяльності, варто виділити роботи Ю. Поліщук, Л. Міщик, О. Карпенко, І. Звереві, О. Акімової та багатьох інших вітчизняних науковців.

Водночас значна частина наявних досліджень зосереджена переважно на загальнотеоретичних підходах до проблематики соціального захисту в умовах кризи, тоді як питання практичних механізмів взаємодії та залучення ключових суспільних акторів, зокрема місцевих громад і партнерських інституцій, розкривається недостатньо.

Метою статті є всебічне дослідження специфіки комунікації волонтерів у кризових умовах,

виявлення ключових комунікативних механізмів, які забезпечують оперативну взаємодію та мобілізацію ресурсів, а також визначення чинників, що впливають на ефективність волонтерських комунікацій у ситуаціях підвищеної невизначеності та соціальної напруги.

Періоди суспільних криз супроводжуються різкими змінами у звичних моделях взаємодії та організації суспільного життя. В умовах воєнних дій, природних катастроф чи масштабних гуманітарних викликів саме волонтерські ініціативи стають одними з найдієвіших інструментів підтримки населення. Їхня діяльність нерозривно пов'язана з якісною комунікацією – здатністю швидко встановлювати контакт, поширювати інформацію, координувати дії та забезпечувати безперервний обмін ресурсами. Комунікація в таких умовах набуває унікальних характеристик, які відрізняються від повсякденної роботи громадських організацій. Тому дослідження особливостей комунікаційних процесів у волонтерському середовищі має не лише теоретичне, а й практичне значення для підвищення ефективності роботи волонтерських мереж.

Волонтерство в умовах кризи – це не тільки надання допомоги, а й спосіб організації соціальної взаємодії між численними акторами: волонтерами, громадами, державними структурами, бізнесом, міжнародними партнерами. Комунікація стає ядром цього процесу, оскільки саме завдяки налагодженим каналам взаємодії можна швидко визначити потреби, узгодити дії, забезпечити логістику та мобілізувати ресурси [1].

За даними національних соціологічних опитувань 2022–2024 років [2], до волонтерської діяльності в Україні в різних формах долучалися від 60 до 70% дорослого населення, а понад 80% громадян хоча б раз отримували або передавали гуманітарну допомогу. При цьому близько 75% респондентів зазначають, що ключовим джерелом інформації про можливість допомоги були саме волонтерські ініціативи або пов'язані з ними цифрові канали комунікації.

Рівень довіри до волонтерських організацій залишається стабільно високим: упродовж останніх років він коливається в межах 80–90%, що суттєво перевищує показники довіри до більшості інших соціальних інституцій. Це підтверджує, що ефективна комунікація є не лише технічним інструментом координації, а й чинником формування соціального капіталу та консолідації суспільства [2].

На відміну від традиційної інституційної комунікації волонтерська взаємодія має переважно горизонтальний характер. Хоча певна координація необхідна, більшість рішень ухвалюється оперативно, через неформальні зв'язки та спільноти, що створює високу гнучкість комунікаційної мережі.

Однією з провідних особливостей комунікації волонтерів є необхідність працювати в режимі постійного «авралу» часу. Потреби змінюються щогодини, ситуація може бути небезпечною або непередбачуваною, а ресурси – обмеженими. Це вимагає [3]:

- ✦ миттєвого обміну інформацією;
- ✦ використання цифрових платформ і месенджерів;
- ✦ оперативного прийняття рішень без тривалих погоджень;
- ✦ швидкої перевірки даних, адже помилки у кризі можуть мати серйозні наслідки.

Така динамічність створює велику комунікаційну напругу, але водночас дозволяє реагувати на потреби в найкоротші строки.

Побудова комунікації волонтерів з населенням у кризових умовах є складним багатовимірним процесом, що формується під впливом соціально-психологічних, організаційних і ситуаційних чинників. Кризові умови характеризуються порушенням звичних моделей соціальної взаємодії, обмеженістю ресурсного забезпечення, підвищеним рівнем соціальної напруги та нестабільністю інформаційного середовища. У таких обставинах комунікація набуває стратегічного значення, оскільки виступає не лише інструментом передачі інформації, але й механізмом підтримки соціальної стабільності, формування довіри та забезпечення ефективності гуманітарного реагування.

Теоретичні підходи до аналізу кризової комунікації базуються на поєднанні соціально-психологічної, поведінкової та організаційної парадигм. З позицій *соціальної психології* кризові події супроводжуються підвищенням рівня тривожності, відчуттям втрати контролю над життєвими обставинами, посиленням потреби в соціальній підтримці та зовнішньому регулюванні поведінки. Своєю чергою, *поведінковий підхід* акцентує увагу на зміні моделей реагування людини на інформацію, що в умовах стресу стає більш емоційно забарвленою, фрагментарною та залежною від довіри до джерела повідомлення. *Організаційний підхід* розглядає комунікацію як складову системи управління кризовим реагуванням, що забезпечує координацію дій різних суб'єктів допомоги.

Однією з ключових особливостей комунікації у кризових умовах є її висока контекстуальна залежність. Зміст і форма повідомлень визначаються не лише інформаційними потребами населення, але й рівнем безпеки середовища, ступенем інтенсивності кризових подій, наявністю або відсутністю базових ресурсів. У таких умовах комунікація повинна поєднувати інформативність, доступність

та емоційну стабільність. Надмірна формалізація повідомлень може знижувати рівень довіри, тоді як надмірна емоційність – викликати сумніви щодо професійності волонтера.

Систематизація ключових особливостей кризової комунікації волонтерів може бути представлена у вигляді узагальненої таблиці (*табл. 1*).

Представлені в табл. 1 особливості відображають багаторівневу структуру кризової комунікації. Психологічний компонент спрямований на зниження рівня тривожності населення та формування відчуття безпеки. Інформаційний компонент забезпечує доступність і зрозумілість повідомлень. Поведінковий компонент реалізується через конкретні дії допомоги. Етичний компонент регулює характер взаємодії та запобігає порушенню особистих меж. Організаційний компонент забезпечує системність допомоги.

Суттєвою особливістю є трансформація ролі комунікатора. Волонтер виступає не лише передавачем інформації, але й посередником між населенням та системою соціальної підтримки, координатором ресурсної допомоги та суб'єктом психологічної стабілізації. Це потребує високого рівня комунікативної компетентності, що включає здатність до активного слухання, адаптації стилю спілкування, швидкого аналізу ситуації та прийняття рішень у межах доступних повноважень.

Важливим теоретичним аспектом є принцип довірчої взаємодії. Довіра виступає ключовим фактором ефективності кризової комунікації, оскільки визначає готовність населення сприймати інформацію та виконувати рекомендації. Формування довіри базується на трьох основних складових: передбачуваності поведінки волонтера, прозорості інформації та відповідності між словами і практичними діями. В умовах кризи навіть незначні порушення цих принципів можуть призводити до втрати довіри та зниження ефективності допомоги.

Особливе значення має структурованість комунікації [6]. Через когнітивне перевантаження населення в умовах стресу інформація повинна подаватися в чітко визначеній логічній послідовності: опис ситуації, можливі дії, доступні ресурси, подальші кроки. Така модель комунікації сприяє зниженню рівня невизначеності та формує в людини відчуття керованості ситуацією.

Окремі уваги потребує емоційно-регулятивна функція комунікації. У кризових умовах населення потребує підтвердження власної значущості, визнання пережитого досвіду та можливості безпечного вираження емоцій. У цьому контексті важливими є підтримувальні мовні конструкції, що

Особливості комунікації волонтерів з населенням у кризових умовах

Група особливостей	Зміст особливості	Характерні дії волонтера	Приклади формулювань
Психологічні	Орієнтація на емоційну стабілізацію населення	Активне слухання, спокійний тон, підтримка контакту	«Я вас чую», «Ми разом подумаємо, що можна зробити»
Інформаційні	Чіткість, структурованість, достовірність інформації	Повторення ключових даних, уточнення деталей	«Зараз поясню по кроках», «Ось що потрібно зробити спочатку»
Поведінкові	Демонстрація підтримки через дії	Супровід, допомога в заповненні документів, координація допомоги	«Я допоможу вам заповнити форму», «Підемо разом, уточнимо інформацію»
Етичні	Повага до гідності, недопущення тиску	Некатегоричність, добровільність допомоги	«Ви можете прийняти рішення у зручний для вас час»
Організаційні	Узгодження дій з іншими службами	Передача інформації, координація ресурсів	«Я передам ваш запит колегам», «З вами зв'яжуться додатково»

Джерело: складено за [3–5].

демонструють прийняття та готовність до допомоги. Водночас необхідно уникати директивних або оціночних висловлювань, які можуть викликати захисну реакцію або посилювати відчуття безпорадності.

Характерною рисою кризової комунікації є домінування практично орієнтованих повідомлень. Населення потребує конкретної інформації щодо алгоритмів дій, доступних послуг, часових меж отримання допомоги. У зв'язку з цим комунікація повинна мати інструктивний, але не директивний характер, зберігаючи повагу до автономії людини.

Суттєвою особливістю є необхідність високого рівня інформаційної відповідальності. В умовах криз швидко поширюються неперевірені повідомлення, що можуть провокувати панічні настрої або соціальну дестабілізацію. Тому волонтери повинні використовувати виключно перевірені джерела інформації, чітко розмежовувати факти та припущення, а також повідомляти про можливу зміну обставин. Робота з різними соціальними групами потребує варіативності підходів до подачі інформації. Вікові, культурні, освітні та соціальні особливості населення безпосередньо впливають на ефективність комунікації. Відповідно, універсальні моделі спілкування у кризових умовах є малоефективними.

У східних і прифронтових регіонах (Харківська, Донецька, Запорізька, частково Херсонська області) частка населення, яке отримує інформа-

цію про гуманітарну допомогу безпосередньо через волонтерів, становить у середньому 70–85%. У цих регіонах до 60% комунікації відбувається через мобільні волонтерські групи та виїзні інформаційні пункти, оскільки частина цифрової інфраструктури є пошкодженою або нестабільною. Рівень довіри до локальних волонтерських ініціатив перевищує 85%, що пояснюється безпосереднім контактом і персоналізованою допомогою [2].

У центральних регіонах (Дніпропетровська, Полтавська, Кіровоградська області) спостерігається поєднання офлайн- та онлайн-комунікації. Близько 50–60% звернень надходять через цифрові канали (месенджери, чат-боти, гарячі лінії), тоді як 30–40% – через стаціонарні пункти допомоги. Частка населення, що взаємодіє з волонтерами з інформаційних питань, становить приблизно 55–65%. Рівень довіри до волонтерських структур коливається в межах 80–88%.

У західних регіонах (Львівська, Івано-Франківська, Закарпатська, Тернопільська області), які прийняли значну кількість внутрішньо переміщених осіб, до 60–70% інформаційних запитів у 2022–2023 роках надходили через організовані гуманітарні штаби та координаційні центри. Частка цифрових звернень становить 55–65%, що пов'язано з кращою інфраструктурною забезпеченістю. При цьому близько 75% ВПО зазначали, що першу інформацію про доступну допомогу отримали саме від волонтерів або через волонтерські мережі.

У південних регіонах (Одеська, Миколаївська області) комунікація має змішаний характер: 45–

55% звернень здійснюються через цифрові канали, близько 35–45% – через стаціонарні пункти та місцеві громадські ініціативи. У деокупованих громадах частка мобільних форм комунікації зростає до 50%, що пов'язано з потребою адресного інформування та уточнення актуальних потреб населення.

Окремо варто відзначити столичний регіон (м. Київ та область), де понад 65–70% комунікації здійснюється в онлайн-форматі. Гарячі лінії, спеціалізовані платформи та чат-боти акумулюють до 60% консультаційних звернень. Рівень довіри до волонтерських організацій у регіоні становить близько 85%, а частка населення, що прямо або опосередковано взаємодіяла з волонтерами, перевищує 70% [2].

Регіональний аналіз свідчить, що у прифронтових і деокупованих територіях переважає безпосередня, персоналізована та мобільна комунікація, тоді як у центральних і західних регіонах з розвинутою інфраструктурою домінують

цифрові канали взаємодії. Водночас стабільно високий рівень довіри до волонтерських ініціатив у всіх регіонах підтверджує їх ключову роль у забезпеченні інформаційної підтримки населення та координації гуманітарної допомоги.

У практиці кризового реагування організаційні форми комунікації волонтерів із населенням мають бути структурованими, багато каналів взаємодії повинні функціонувати одночасно та взаємодоповнювати один одного. Це дозволяє охоплювати різні соціальні групи, оперативно передавати інформацію, координувати допомогу та отримувати зворотний зв'язок від населення. Конкретизація таких форм комунікації дає змогу чітко визначити їх функціональне призначення, інструменти реалізації та очікувані результати (табл. 2).

Системна організація комунікаційних форм у діяльності волонтерів дозволяє забезпечити багаторівневу взаємодію з населенням у кризових умовах. Поєднання стаціонарних, мобільних і цифрових каналів комунікації, а також регулярний

Таблиця 2

Організаційні форми комунікації волонтерів з населенням у кризових умовах

Організаційна форма	Мета комунікації	Основні інструменти реалізації	Практичний результат
Інформаційні пункти допомоги в місцях масового перебування людей	Забезпечення швидкого доступу населення до перевіреної інформації та консультацій	Стаціонарні намети або стійки, друковані матеріали, стенди з інструкціями, консультації волонтерів, навігаційні схеми	Підвищення обізнаності населення щодо доступної допомоги, зниження панічних настроїв, координація потоків отримувачів послуг
Мобільні волонтерські групи адресного інформування	Охоплення вразливих груп населення, які не мають доступу до цифрових каналів або пунктів допомоги	Обхід домогосподарств, виїзди в віддалені райони, індивідуальні консультації, роздача інформаційних листівок, фіксація потреб	Забезпечення адресної комунікації, виявлення неврахованих потреб, оперативне реагування на локальні проблеми
Гарячі телефонні лінії та чат-боти	Надання дистанційної консультаційної підтримки та швидкого інформування	Кол-центри, месенджери, чат-боти в Telegram/Viber, автоматизовані відповіді на типові запити, маршрутизація звернень	Оперативне отримання інформації населенням, зменшення навантаження на офлайн-пункти, накопичення даних про запити громадян
Координаційні зустрічі з представниками громад	Узгодження дій між волонтерами, місцевими лідерами та населенням	Громадські збори, робочі зустрічі, фокус-групи, онлайн-конференції, участь старост і місцевих активістів	Підвищення довіри до волонтерських ініціатив, узгодженість дій, врахування соціокультурних особливостей громади
Зворотний зв'язок через опитування та короткі інтерв'ю	Оцінювання ефективності допомоги та комунікаційних стратегій	Анкетування, експрес-опитування, інтерв'ю після отримання допомоги, онлайн-форми, скриньки для відгуків	Виявлення проблем у наданні допомоги, коригування комунікаційних підходів, підвищення якості взаємодії

Джерело: складено за [7; 8].

зворотний зв'язок сприяють підвищенню ефективності гуманітарної діяльності, зміцненню довіри до волонтерських структур і більш точному реагуванню на актуальні потреби громад.

Узагальнені статистичні дані моніторингових звітів волонтерських і гуманітарних ініціатив свідчать, що інформаційні пункти допомоги в місцях масового перебування людей охоплюють у середньому від 35 до 50% населення в межах відповідної території. Саме через такі пункти надходить до 40% первинних звернень щодо отримання гуманітарної допомоги або уточнення інформації. За результатами опитувань, 70–80% відвідувачів зазначають, що отримали повну та зрозумілу консультацію.

Мобільні волонтерські групи забезпечують охоплення приблизно 15–30% домогосподарств у віддалених або вразливих категоріях населення. До 25% адресних звернень формуються саме завдяки виїзній роботі. При цьому в 60–75% випадків мобільні групи фіксують додаткові потреби, які не були задекларовані через стаціонарні чи цифрові канали комунікації [9].

Гарячі телефонні лінії та чат-боти демонструють найвищий рівень залучення серед населення, що має доступ до мобільного зв'язку та інтернету: їх використовують 45–65% потенційних отримувачів допомоги. Через ці канали надходить від 30 до 50% усіх консультаційних запитів. Середній час реагування становить 3–10 хвилин, а 75–85% користувачів оцінюють оперативність і доступність інформації як задовільну або високу.

Координаційні зустрічі з представниками громад охоплюють 60–80% локальних спільнот через участь старост, лідерів громадських організацій або ініціативних груп. Хоча така форма не забезпечує прямого масового контакту з усім населенням, вона впливає на рівень довіри: у 65–70% випадків фіксується підвищення позитивного ставлення до волонтерських структур після проведення регулярних зустрічей та обговорень.

Механізми зворотного зв'язку у вигляді опитувань та коротких інтерв'ю охоплюють близько 20–40% отримувачів допомоги, тоді як активний відгук надають 10–20% респондентів. Водночас аналіз отриманих даних дозволяє усунути до 50% виявлених організаційних недоліків у подальшій діяльності, що свідчить про їх високу коригувальну ефективність.

Загалом статистика підтверджує, що максимальний результат досягається за умов комбінування стаціонарних, мобільних і цифрових каналів комунікації, доповнених системним механізмом збору та аналізу зворотного зв'язку.

Комунікація волонтерів з населенням у кризових умовах виступає ключовим елементом системи соціальної підтримки та гуманітарного реагування. Її значення виходить за межі інформаційного забезпечення та охоплює функції психологічної стабілізації, соціальної координації та формування довіри між населенням і суб'єктами допомоги. В умовах кризових трансформацій ефективна комунікація стає одним із визначальних чинників результативності соціальної допомоги та зниження рівня соціальної напруги [10].

Можна стверджувати, що кризова комунікація має комплексний міждисциплінарний характер і формується на перетині соціальної психології, теорії соціальної роботи, кризового менеджменту та організаційної комунікації. У кризових умовах змінюються як інформаційні потреби населення, так і механізми сприйняття інформації. Підвищений рівень тривожності, невизначеність майбутнього, обмежений доступ до ресурсів та досвід травматичних подій формують специфічні вимоги до змісту, форми та способів передачі інформації.

Встановлено, що ефективність комунікації волонтерів значною мірою залежить від здатності поєднувати інформаційну точність із емоційною підтримкою. Недостатній рівень структурованості інформації може призводити до дезорієнтації населення, тоді як ігнорування емоційного стану людей знижує рівень довіри та готовність до взаємодії. У зв'язку з цим кризова комунікація повинна будуватися на принципах доступності, достовірності, послідовності та етичності.

Важливим результатом аналізу є визначення системи ключових особливостей кризової комунікації, що включає психологічні, інформаційні, поведінкові, етичні та організаційні компоненти. Психологічний компонент спрямований на зниження рівня тривожності та формування відчуття безпеки. Інформаційний компонент забезпечує зрозумілість і достовірність повідомлень. Поведінковий компонент реалізується через конкретні підтримувальні дії. Етичний компонент гарантує дотримання принципів поваги до гідності людини та добровільності отримання допомоги. Організаційний компонент забезпечує узгодженість дій між різними суб'єктами соціальної підтримки.

Особливу увагу слід приділити ролі довіри як базового механізму ефективної взаємодії. Формування довіри відбувається через передбачуваність поведінки волонтера, відповідність між словами та діями, прозорість інформації та чесне інформування про можливості й обмеження допомоги. Порушення цих принципів може призводити до зниження ефективності комунікації та зростання соціальної напруги.

Дослідження також підтверджує важливість адаптивності комунікативних стратегій. Робота з різними соціальними групами населення потребує врахування вікових, культурних, соціальних і психологічних особливостей. Універсальні моделі комунікації у кризових умовах є малоефективними, що обумовлює необхідність індивідуалізації підходів до взаємодії.

Важливим напрямом підвищення ефективності кризової комунікації є *розвиток професійної підготовки волонтерів*. Підготовка повинна включати розвиток комунікативної компетентності, навичок активного слухання, роботи з емоційними реакціями населення, управління конфліктними ситуаціями, а також навичок роботи з інформацією в умовах інформаційної нестабільності.

Не менш значущим є *питання психологічної підтримки самих волонтерів*. Робота в умовах постійного контакту з травматичними подіями може призводити до емоційного виснаження та професійного вигорання. У зв'язку з цим необхідним є впровадження систем супервізії, командної підтримки та регуляції робочого навантаження.

Перспективними напрямками подальших досліджень є розроблення стандартизованих моделей кризової комунікації, адаптованих до умов різних типів кризових ситуацій, а також дослідження впливу цифрових комунікаційних каналів на ефективність взаємодії з населенням. Особливої уваги потребує вивчення довгострокового впливу комунікації на рівень соціальної довіри та соціальної стабільності в посткризовий період.

Отже, ефективна комунікація волонтерів з населенням у кризових умовах є важливою складовою системи соціальної підтримки та гуманітарного реагування. Вона забезпечує не лише передачу інформації, але й формування відчуття безпеки, підтримку психологічної стабільності населення та підвищення ефективності соціальної допомоги. Розвиток науково обґрунтованих підходів до організації кризової комунікації сприятиме підвищенню якості гуманітарних інтервенцій та зміцненню соціальної стійкості суспільства в умовах кризових трансформацій. ■

БІБЛІОГРАФІЯ

1. Інформування населення у кризових умовах. Залучення жителів до процесів відбудови громад: практичний посібник для органів місцевого самоврядування. 2023. URL: <https://surl.li/cnjwmb>
2. Журавльова О. Стан і перспективи волонтерства в Україні: дані опитування 2025 року. *Інститут соціології НАН України*. URL: <https://surl.li/pbgtff>

3. Координація волонтерів у надзвичайних ситуаціях. *Karitas України*. 2025. URL: <https://surl.lu/kijrcz>
4. Плахова О. М. Кризова комунікація в соціальній роботі в умовах війни. *SOCIOPROSTIR*. 2022. № 12. С. 33–39. DOI: <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2022-12-04>
5. Нагаєв В. М., Булава М. В. Цифровізація волонтерського менеджменту в умовах воєнного стану в Україні. *Інформаційні технології в сучасному світі*: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти і молодих учених (м. Харків, 29 квітня 2025 р.). Харків: ДБТУ, 2025. С. 299–301. URL: <https://repo.btu.kharkiv.ua/server/api/core/bitstreams/b44790ec-342b-40dc-a32b-f52cde1a8d6c/content>
6. Кінчук Н. В., Романюк Д. Х. Волонтерство у науковій рецепції сьогодення. *Інноваційна педагогіка*. 2024. Вип. 74. С. 138–142. DOI: <https://doi.org/10.32782/2663-6085/2024/74.25>
7. Діденко В. Волонтерство. Як підтримати мотивацію та зарадити вигорання. URL: <https://surl.li/weqrho>
8. Як волонтерам реагувати на емоції постраждалих? *Міністерство молоді та спорту України*. 26.10.2022 р. URL: <https://surl.li/zgqlnx>
9. Правила та етика, що формують волонтерство. *WeLFare*. 19.12.2023. URL: <https://surl.li/uytolm>
10. Волонтерство в Україні: переваги та виклики. URL: <https://surl.li/asfucg>

REFERENCES

- Didenko V. Volonterstvo. *Yak pidtrymaty motyvatsiiu ta zaradyty vyhoranniu* [Volunteering. How to support motivation and prevent burnout]. <https://surl.li/weqrho>
- Informuvannia naseleennia u kryzovykh umovakh. Zaluchennia zhyteliv do protsesiv vidbudovy hromad: praktychnyi posibnyk dlia orhaniv mistsevoho samovriaduvannia* [Informing the population in crisis conditions. Involving residents in community reconstruction processes: a practical guide for local self-government bodies] (2023). <https://surl.li/cnjwmb>
- Karitas Ukrainy. (2025). *Koordinatsiia volonteriv u nadzvychainykh sytuatsiakh* [Coordination of volunteers in emergency situations]. <https://surl.lu/kijrcz>
- Kinchuk N. V. & Romaniuk D. Kh. (2024). Volonterstvo u naukovii retseptsii sohodennia [Volunteering in the scientific reception of today]. *Innovatsiina pedahohika*, 74, 138–142. <https://doi.org/10.32782/2663-6085/2024/74.25>
- Ministerstvo molodi ta sportu Ukrainy. (2022, October 26). *Yak volonteram reahuvaty na emotsii postrazhdalykh?* [How should volunteers react to the emotions of victims?]. <https://surl.li/zgqlnx>
- Nahaiev V. M. & Bulava M. V. (2025). Tsyfrovizatsiia volonteriskoho menedzhmentu v umovakh voiennoho stanu v Ukraini [Digitalization of volunteer management under martial law in Ukraine]. *Informatsiini*

tekhnologii v suchasnomu sviti: materialy Mizhnarodnoi naukovopraktychnoi konferentsii z dobuvachiv vyshchoi osvity i molodykh uchenykh [Information technologies in the modern world: materials of the International scientific and practical conference of higher education seekers and young scientists] (pp. 299–301). Kharkiv: DBTU. <https://repo.btu.kharkiv.ua/server/api/core/bitstreams/b44790ec-342b-40dc-a32b-f52cde1a8d6c/content>

Plakhova O. M. (2022). Kryzova komunikatsiia v sotsialnii roboti v umovakh viiny [Crisis communication in social work in war conditions]. *SOCIOPROSTIR*, 12, 33–39. <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2022-12-04>

Volonterstvo v Ukraini: perevahy ta vyklyky [Volunteering in Ukraine: benefits and challenges]. <https://surl.li/afucg>

WeLFare. (2023, December 19). *Pravyla ta etyka, shcho formuiut volonterstvo* [Rules and ethics that shape volunteering]. <https://surl.li/uytolm>

Zhuravlova O. (2025). *Stan i perspektyvy volonterstva v Ukraini: dani opytuvannia 2025 roku* [State and prospects of volunteering in Ukraine: 2025 survey data]. Instytut sotsiologii NAN Ukrainy. <https://surl.li/pbgfft>

Стаття надійшла до редакції / Received: 28.01.2026
Статтю прийнято до публікації / Accepted: 11.02.2026
Оприлюднено / Published: 31.03.2026

УДК 332.1:330.341.1:338.24

JEL: O38; O43; P48; R11

DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2026-2-24-31>

ІНСТИТУЦІЙНІ ОБМЕЖЕННЯ РОЗБУДОВИ ЕКОНОМІКИ ЗНАТЬ НА РЕГІОНАЛЬНОМУ РІВНІ В УМОВАХ ВОЄННОЇ ЕКОНОМІКИ

©2026 ЗВАРИЧ О. І., ШПАК А. Д.

УДК 332.1:330.341.1:338.24

JEL: O38; O43; P48; R11

Зварич О. І., Шпак А. Д. Інституційні обмеження розбудови економіки знань на регіональному рівні в умовах воєнної економіки

У статті досліджено інституційні обмеження розбудови економіки знань на регіональному рівні в умовах воєнної економіки України. На основі інституційної теорії Д. Норта та О. Вільямсона, а також теорії регіональних інноваційних систем Б. Куке систематизовано типи інституційних обмежень за рівнями (національний, регіональні, мікро-) та видами (формальні, неформальні, організаційні). Розроблено матрицю інституційних обмежень, яка відображає системний, взаємопосилюючий характер виявлених дисфункцій і дозволяє ідентифікувати «вузлові» обмеження з найбільшим структурним впливом: слабкий захист прав інтелектуальної власності, фрагментованість національної інноваційної системи та недовіра між акторами інноваційного процесу. Розкрито специфіку інституційних деформацій, спричинених повномасштабною збройною агресією: деструкцію науково-освітньої інфраструктури, вплив людського капіталу, розрив мережних зв'язків між акторами регіональних інноваційних систем, перерозподіл державного фінансування на користь оборонних витрат. Обґрунтовано асиметричний характер регіональних наслідків воєнної агресії: для прифронтових регіонів характерна деструкція інноваційної інфраструктури, тоді як регіони – реципієнти переміщених осіб отримали додаткові ресурси для знаннєвого розвитку. Запропоновано концепцію «інституційної резильєнтності» регіональних систем знань, що охоплює три виміри: абсорбційну, адаптаційну та трансформативну спроможність. Аргументовано необхідність підходу «відновлення зі зміною траєкторії» (recovery with trajectory change) замість простого повернення до довоєнного статус-кво. Обґрунтовано п'ять пріоритетів інституційного реформування задля відновлення та розвитку регіональної економіки знань: реформування захисту та комерціалізації інтелектуальної власності; децентралізація управління науково-інноваційною системою; програми залучення діаспори та повернення наукових кадрів; нові формати міжрегіональної та транскордонної науково-освітньої співпраці; формування культури інновацій та підприємництва.

Ключові слова: інституційні обмеження, економіка знань, регіональний розвиток, воєнна економіка, інституційна резильєнтність, регіональні інноваційні системи, повоєнне відновлення.

Табл.: 2. Бібл.: 15.

Зварич Олена Ігорівна – доктор економічних наук, доцент, професор кафедри менеджменту і маркетингу, Карпатський національний університет імені Василя Стефаника (вул. Шевченка, 57, Івано-Франківськ, 76018, Україна)

E-mail: olena.zvarych@cnu.edu.ua

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5088-7565>

Researcher ID: <https://www.webofscience.com/wos/author/record/S-8298-2018>

Scopus Author ID: <https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=58512969400>

Шпак Андрій Дмитрович – кандидат економічних наук, асистент кафедри менеджменту і маркетингу, Карпатський національний університет імені Василя Стефаника (вул. Шевченка, 57, Івано-Франківськ, 76018, Україна)

E-mail: andrii.shpak@cnu.edu.ua

UDC 332.1:330.341.1:338.24

JEL: O38; O43; P48; R11

Zvarych O. I., Shpak A. D. Institutional Constraints on the Development of the Knowledge Economy at the Regional Level in the Context of the Wartime Economy

The article examines institutional constraints on the development of the knowledge economy at the regional level in the context of Ukraine's wartime economy. Based on the institutional theory of D. North and O. Williamson, as well as the theory of regional innovation systems by B. Cooke, the types of institutional constraints are systematised by level (national, regional, micro) and type (formal, informal, organisational). A matrix of institutional constraints has been de-