

<https://doi.org/10.26565/2218-2470-2025-15-04>

УДК 364.63-055.2

**Кобилянська Влада Олександрівна**

бакалавр із соціальної роботи, магістр  
із соціології, Харківський національний  
університет імені В. Н. Каразіна;  
адміністратор персоналу в жіночій організації  
Frauenzentrum Paula Panke e.V. м. Берлін, Німеччина.  
e-mail: [vladakobylianska@gmail.com](mailto:vladakobylianska@gmail.com)  
<https://orcid.org/0009-0001-9346-9670>

**СОЦІАЛЬНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ У СИСТЕМІ НАДАННЯ  
ДОПОМОГИ ПОСТРАЖДАЛИМ ВІД ДОМАШНЬОГО  
НАСИЛЬСТВА: ДОСВІД ЖІНОЧОГО ЦЕНТРУ  
«ПАУЛА ПАНКЕ» (PAULA PANKE E. V.)  
М. БЕРЛІН, НІМЕЧЧИНА**

**Анотація.** Стаття «Соціальний менеджмент у системі надання допомоги постраждалим від домашнього насильства: досвід Жіночого центру «Паула Панке» (Paula Panke e. V.)» досліджує роль та особливості менеджменту у забезпеченні якісної соціальної допомоги жінкам, що постраждали від домашнього насильства.

Актуальність теми зумовлена гостротою проблеми насильства щодо жінок, яка вимагає системного регулювання та мінімізації тяжких психологічних і соціальних наслідків.

Мета статті — визначити роль менеджменту у забезпеченні ефективної допомоги жінкам, які постраждали від домашнього насильства та проаналізувати управлінські практики на прикладі німецького центру жіночого центру «Паула Панке» (Frauenzentrum Paula Panke e.V.) у м. Берлін.

Авторкою встановлено, що якісний менеджмент є фундаментальною передумовою для формування чіткої системи процедур, контролю та правил, що забезпечує результативність і прозорість діяльності соціальної організації. Менеджмент розглядається як комплекс функцій, що охоплює планування, організацію, виконання та контроль ресурсів та складається з управлінської, фінансової, операційної, інформаційної, логістичної, інвестиційної та інші підсистем.

Особливий акцент зроблено на аналізі зовнішнього та кадрового менеджменту. Зовнішній менеджмент є критично важливою ланкою, яка забезпечує інформування цільових груп, зворотний зв'язок та коригування програм відповідно до потреб клієнтів. Специфіка кадрового менеджменту центру включає підбір фахівців, здатних працювати в мультикультурному середовищі, а також систематичну профілактику емоційного вигорання працівниць.

**Як цитувати:** Кобилянська В.О. Соціальний менеджмент у системі надання допомоги постраждалим від домашнього насильства: досвід Жіночого центру «Паула Панке» (Paula Panke e. V.) у м. Берлін (Німеччина) // SOCIOPOSTIR: міждисциплінарний електронний збірник наукових праць з соціології та соціальної роботи. 2025, № 15. С. 31–41. <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2025-15-04>

**In cites:** Kobylyanska V. (2025). Social management in the system of providing assistance to victims of domestic violence: the experience of the Paula Panke Women's Center (Paula Panke e. V.) in Berlin (Germany). *SOCIOPOSTIR: the interdisciplinary online collection of scientific works on sociology and social work*, 15, 31-41. <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2025-15-04> [in Ukrainian].

© Кобилянська В.О., 2025



[Creative Commons Attribution 4.0 International \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Авторка доходить висновку, що ефективний менеджмент жіночого центру має бути динамічним, адаптивним та людиноцентричним, спрямованим на створення безпечного середовища. Досвід Frauenzentrum Paula Panke e.V. демонструє, що система менеджменту є не просто механізмом забезпечення роботи, а й ключовою передумовою для мінімізації шкоди від насильства та успішної соціальної реінтеграції жінок.

**Ключові слова:** менеджмент, кадровий менеджмент, домашнє насильство, притулок, жіночий центр, соціальна послуга.

*Актуальність проблеми.* Насильство щодо жінок є однією з найгостріших соціальних проблем сучасності, яка вимагає системного регулювання. Незважаючи на міжнародні, державні, громадські зусилля та ініціативи, мільйони жінок по всьому світу щодня стикаються з фізичним, психологічним, економічним та сексуальним насильством, що призводить до тяжких наслідків для здоров'я, життя, добробуту їх та їхніх дітей. За даними Всесвітньої організації охорони здоров'я (ВООЗ), майже кожна третя жінка у світі, що становить приблизно 852 мільйони осіб, стикається з насильством протягом свого життя. У 2019 році близько 243 мільйонів жінок та дівчат у віці 15–49 років по всьому світу стали жертвами насильства з боку партнера. А щоденно у світі 82 жінки гинуть від рук своїх теперішніх чи колишніх партнерів [10].

Зокрема, у 2024 році кількість жінок, які постраждали від насильства в Берліні, досягла нового максимуму – 42 751 жертва. Це зростання на 7,5% порівняно з попереднім 2023 роком [4].

Сексологиня та психотерапевтка Марія Губернік наголошує, що наслідки домашнього насильства варіюються залежно від його форм. Особливо глибоку психологічну травму спричиняє насильство, пережите в дитинстві.

За словами експертки, психотравма суттєво впливає на розвиток психіки та особистості, спричиняючи низку проблем: низька самооцінка та відчуття власної цінності, відсутність почуття безпеки, вразливість до впливу, коли людина стає схильною до маніпуляцій та порушення особистих кордонів.

Дослідниця уточнює, що у постраждалих можуть розвинутих серйозні психічні розлади: розлад особистості, тривожний або тривожно-депресивний стан, депресія тощо.

Крім того, у жертв домашнього насильства часто виникає відчуття провини, коли їх мучить думка, що вони самі винні в тому, що з ними сталося [6].

Жінки, які зазнали насильства, мають тяжкі психологічні та/або фізичні травми, погіршення емоційного стану, постійне відчуття небезпеки та відсутність розуміння того, куди і коли необхідно звертатись по допомогу.

Працівникам та працівницям жіночих центрів, притулків та гуртожитків, до яких звертаються постраждалі, необхідно мати чіткий план та стратегію у роботі з клієнтками, зрозумілі шляхи дій у тих чи інших ситуаціях, визначені зобов'язання кожного з членів команди та прозорість у діях і послугах.

Ефективність роботи подібних організацій залежить, з одного боку, від таких чинників, як професіоналізм фахівців, їхня компетентність, емоційні та фізичні ресурси, широка суспільна обізнаність та прозоре обговорення шляхів вирішення проблеми, а з іншого - від системи управління цими процесами, координації та узгодження обов'язків, функцій і дій усіх, хто дотичний до поліпшення ситуації

клієнтки. Саме якісний менеджмент і формує чітку систему процедур, контролю та правил, забезпечуючи результативну й прозору роботу організації.

Науковими розробками та глибоким вивченням і аналізом ефективності менеджменту в організаціях соціальної сфери займалися такі українські науковці як, Туленков М. В., який досліджував управління персоналом у соціальній сфері, Колбіна Л. А. вивчала методи управління соціальними процесами, Корнешук В. В. зосереджувалась на питаннях кадрового менеджменту в соціальних організаціях та підготовки фахівців, Лехолетова М. М. аналізувала методи менеджменту соціальної роботи у діяльності соціального працівника та роль навичок самоменеджменту фахівця, автори монографії «Актуальні напрями менеджменту соціальних служб в Україні» [1] розкривають структуру і технології менеджменту соціальних служб в сучасних умовах, а також можна зазначити праці Тюпті Л. Т., Осетрової О. О., Тимошко Г. М. та ін.

*Мета статті* – визначити та схарактеризувати роль менеджменту у забезпеченні ефективної допомоги жінкам, які постраждали від домашнього насильства; проаналізувати практики менеджменту на прикладі роботи жіночого центру «Паула Панке» (Frauenzentrum Paula Panke e.V.) в Берліні (Німеччина).

Менеджмент - це комплекс управлінських функцій, які забезпечують досягнення цілей організації шляхом ефективного використання ресурсів. Сучасний менеджмент в організації забезпечує координацію всіх її функціональних підсистем. На думку Пітера Друкера, справжній показник ефективності управління – це здатність людей до виняткових досягнень, коли "звичайні люди роблять незвичні речі" [11]. Ця ідея цілком відображає специфіку роботи фахівців соціальної сфери [3]. Менеджмент охоплює планування, організацію, виконання та контроль процесів, завдань і ресурсів для досягнення поставлених цілей. Отже, добре налагоджений менеджмент спрямовує розвиток організації, створює умови для ефективної та результативної праці співробітників у напрямку досягнення бажаного результату (виробництва товарів або надання послуг) [8].

Систему менеджменту організації формує комплекс взаємозалежних підсистем. Кожну з них можна виміряти конкретними показниками, що дозволяє точно визначити її вплив на загальну ефективність усієї системи.

Ключові функціональні напрями менеджменту організації охоплюють :

- управлінську підсистему, що являє собою сукупність управлінських структур (органів, підрозділів, виконавців), які забезпечують виконання визначених функцій і завдань;
- фінансову складову;
- операційну діяльність, яка містить діяльність, спрямовану на створення товарів або послуг, які організація пропонує на ринку. Зазвичай вона структурується навколо трьох взаємозалежних блоків: переробки (виробництва), забезпечення ресурсами та планування і контролю;
- маркетинг, як комплекс охоплює аналіз ринку та потреб клієнтів, формування цін, організацію збуту, просування (рекламу) та інші види діяльності, необхідні для реалізації бізнес-стратегії [5];
- робота з інформацією. Головна мета цього напрямку – оптимізувати роботу компанії, цілеспрямовано використовуючи інформацію як стратегічний ресурс;

- логістичну підсистему, для поєднання процесів закупівлі, виробництва та збуту в один безперервний потік;
- інноваційну підсистему, тобто здатність організації до динамічності та адаптації;
- інвестиційну підсистему, яка виконує функції визначення джерел інвестицій, оцінки ефективності інвестиційних проєктів, управління фінансовими вкладеннями та формування портфеля фінансових інвестицій тощо [2].

Центральною ланкою системи управління організацією є кадровий менеджмент, оскільки роботу всіх підсистем забезпечують люди – працівники, які щоденно розв’язують поточні завдання, виконують свої професійні функції.

Проаналізуємо систему менеджменту на прикладі жіночого центру Frauenzentrum Paula Panke e.V. у Берліні, Німеччина.

Жіночий центр імені Paula Panke (Frauenzentrum Paula Panke e.V.) працює з 1990 року в м. Берлін у Німеччині [9]. Ця жіноча громадська організація надає різноманітні послуги: психологічні, соціальні та юридичні консультації, телефонні консультації (спеціалізована гаряча лінія), підтримку, притулок для жінок, які постраждали від домашнього насильства та забезпечує безпечне середовище для зустрічей жінок та FLINTA-осіб (жінки, лесбійки, інтер-, небінарні та транс-люди), які опинилися у різних складних життєвих ситуаціях, а також організовує проведення групових зустрічей, воркшопів, різноманітних освітніх і культурних заходів тощо.

Органи управління (Правління) - вищий виконавчий орган, який несе юридичну відповідальність за діяльність центру перед Реєстром об'єднань та фінансовими донорами (Сенатом, районом). Воно визначає стратегічні цілі та забезпечує дотримання статуту;

1) керівництво центру/проєктний менеджмент: координатори програм, які відповідають за управління конкретними напрямками: відділ з питань антинасильницької роботи та притулку для жінок, постраждалих від домашнього насильства, відділ зв'язків із громадськістю, програми з групової роботи, робота в іншому філіалі (Frauenladen Paula);

2) працівники: соціальні працівниці, юристки, адміністративний персонал, бухгалтерія, практикантки.

Характеризуючи операційну підсистему менеджменту цієї організації, можна зазначити, що вона складається з трьох частин, які доповнюють одна одну: 1) те, що безпосередньо пропонується і робиться (перетворення ресурсів на результат), 2) те, як це все забезпечується (ресурси, приміщення, люди) та 3) те, як планується і перевіряється.

Фінансова підсистема жіночого центру Frauenladen Paula забезпечує ефективне управління коштами, які надходять в організацію. Фінансове забезпечення здійснюється стабільно через сенаторські адміністрації Берліну проєктно-орієнтовним бюджетом, а також шляхом пожертв відвідувачок та клієнток: благодійні внески за консультації, відвідування заходів тощо (вітається, але не є обов'язковою умовою!), натуральні пожертви у вигляді одягу, засобів гігієни, дитячих іграшок, книг, побутової техніки та меблів для жінок, які проживають у притулках при центрі. Особливо важливою на сьогоднішній день є підтримка відвідувачок, а також небайдужих людей. На жаль, зараз через масове скорочення роботи феміністських та жіночих центрів, багато з них потерпають від зменшення фінансування, скорочення кадрів та кількості житла для жінок, постраждалих від домашнього насильства.

Ведення фінансового обліку в організації є прозорим, а, отже, фінансова підсистема мусить гарантувати, що кожен євро витрачено відповідно до умов фінансування.

Маркетингова підсистема центру – це тристоронній зв'язок між тими, хто працює в центрі, тими, хто потребує допомоги, а також тими, хто його фінансує.

Ця підсистема складається з наступних компонентів:

1. Дослідження та збір потреб, які найбільше хвилюють жінок у Берліні - потреба в доступному житлі, в підтримці та консультаціях, допомога у випадку складних життєвих змін, питання щодо повсякденного життя, спілкування з владними структурами тощо.

Основними методами дослідження потреб є: 1) безпосередня взаємодія з клієнтками та зворотний зв'язок; 2) консультування, через яке здійснюється аналіз найбільш частих та гострих проблем, з якими звертаються жінки під час індивідуальних консультацій (соціальні, юридичні, психологічні). Статистика звернень є головним індикатором попиту; 3) проведення відкритих груп, семінарів та заходів (наприклад, з йоги, мовних курсів, мистецтва) дозволяє безпосередньо відстежувати, які теми та формати викликають найбільший інтерес і які потреби залишаються незадоволеними; 4) внутрішній моніторинг та аналіз потреб. Організація регулярно аналізує статистику звернень та констатує в щомісячних звітах (вік клієнтки, статус, наявні хвороби або інвалідність, причина звернення, джерело інформування про центр, наявність дітей тощо); 5) зовнішній аналіз потреб та мережева робота. Організація працює у ширшому контексті та має доступ до обміну інформацією з іншими організаціями та жіночими центрами, а також районними центрами, місцевою адміністрацією

2. Умови, за якими ці послуги можна отримати. У центрі Frauenzentrum Paula послуги є безкоштовними, тож ними скористатись може будь-яка жінка, не залежно від її фінансового становища. Важливо на цьому акцентувати увагу, оскільки в Німеччині часто важко отримати консультації та поради не проходячи довгого бюрократичного процесу та черг на запис.

3. Інформація про місце розташування. Жіночий центр розташований майже біля великого торгового центру та парку, а також біля метро та вокзальної станції. Таке місце розташування є доволі виграшним, оскільки багато людей проходить повз, що збільшує шанси на доступність та «впізнаваність» організації.

Оскільки в Берліні існує об'єднання феміністських центрів та організацій [7], які згуртовані навколо спільної мети (боротьба з домашнім насильством та насильством загалом), можна говорити про їх кооперацію та співпрацю. До прикладу, якщо працівниці певного центру не мають змоги допомогти своїй клієнтці, вони надають адресу іншого центру, де точно зможуть посприяти вирішенню її проблеми. Особливо це стосується тих випадків, коли житло для жінок при одній організації заповнене, і клієнтка не має можливості до нього переїхати, її скеровують до іншої такої організації, де є вільні місця. До того ж, номери жіночого центру Paula Panke e.V. та інших організацій знають у поліції та на гарячій лінії з протидії насильству над жінками в Берліні, які мають інформацію та відомості про те, чи є на момент дзвінка потерпілою вільні місця та куди її можна спрямувати.

4. Просування, зв'язки з громадськістю та реклама. Оскільки в центрі є окремий відділ із зв'язків з громадськістю, тут наявна ціла кампанія з просування та інформування населення щодо послуг. Інформацію про роботу центру можна отримати на офіційному сайті центру, а також у соціальних мережах, таких як Instagram та Facebook, де є офіційні сторінки центру та інформація про послуги,

групові зустрічі, майбутні події, свята, відгуки про минулі заходи, фотографії тощо. Є також звітність у соціальних мережах у випадку збору коштів на якусь річ для центру, аби підтвердити, що гроші були витрачені за призначенням.

Інформаційна підсистема – це про звітування перед владними структурами, що фінансують роботу центру, а також звітування внутрішнє (про кількість наданих послуг, про кількість звернень та запитів, діяльність, роботу кожного фахівця, заходи тощо); координацію проектів та обмін інформацією в межах об'єднання, контроль даних щодо фінансування, перевірка роботи персоналу та конфіденційність клієнтів, аналіз попиту та пропозицій тих чи інших видів послуг.

Логістична підсистема у Frauenzentrum Paula Panke об'єднує етапи забезпечення ресурсами, надання послуг та доведення результату до цільової аудиторії:

1. Забезпечення доступу консультантів до необхідної інформації, оновленого законодавства Німеччини, законів та програм підвищення кваліфікації, навчальних програм тощо; замовлення та постачання необхідних витратних матеріалів (матеріали для тренінгів, канцтовари для працівників) та забезпечення функціонування техніки; забезпечення готовності приміщення як центру, так і притулку, для того, щоб вони були придатними для роботи та життя, доступними та безпечними (наприклад, контроль за своєчасною оплатою оренди, прибирання, підготовка приміщення до заїзду нових мешканців).

2. Надання послуг: 1) введення розкладу: важливо, щоб консультантка, клієнтка та кімната або кабінет були вільними в потрібний час для проведення зустрічі; 2) адміністрація притулку - це управління потоком жінок та дітей, які прибувають до притулку, що вимагає суворої та безпечної координації, забезпечення наявності необхідних місць, постільної білизни та засобів гігієни, необхідної інформації та правил розпорядку проживання та користування житлом; 3) забезпечення того, що необхідна інформація (наприклад, історії хвороби, юридичні документи та інша конфіденційна інформація) оперативно та конфіденційно передавалась між різними співробітницями, які працюють із клієнткою.

3. «Збут» в організації – тобто ефективно та повне доведення соціальної послуги до її логічного завершення, а також забезпечення її стійкого результату. Особливо актуальним цей етап роботи є у питанні житла, а саме інформування про нього, а пізніше переїзд до нього, затвердження центром зайнятості, підготовка та подання всіх документів, які забезпечать ймовірну оплату житла службами, у разі якщо жінка не в змозі зробити це сама або може оплачувати частково.

Щодо здатності організації до динамічності та адаптації, то тут важливо, щоб організація та її співробітники були готові до змін та вміли швидко реагувати на них. Наприклад, під час пандемії Коронавірусу, консультації та зустрічі з клієнтками відбувались в онлайн режимі, телефонному режимі, деякі масові зустрічі переносились або також відбувались через інтернет-платформи.

Віднедавна країни Європи прийняли ще один виклик, пов'язаний із повномасштабним вторгненням Росії в Україну і масштабним збільшенням кількості біженців, які потребують допомоги і підтримки. Через це жіночі центри скооперували свої зусилля також на надання допомоги жінкам-біженкам із дітьми. Очевидно, що організаціям важливо мати інтернаціональну команду, бути мультикультурною та розуміти відмінності в культурах, яких в Берліні до того ж дуже багато, та бути гнучкою до будь-яких впливів і змін у світі.

У некомерційній організації інвестиційна підсистема не фокусується на прибутку, вона зосереджена на забезпеченні довгострокової фінансової

життєздатності та розвитку своєї соціальної місії. Основний фокус тут – на джерелах фінансування, пошук довгострокових донорів та партнерів.

Фінансування має бути добре розподіленим та ефективно витраченим, після чого рекомендується робити оцінку ефективності, наскільки запланований новий проєкт є життєздатним і відповідає місії центру. Ключовими тут є консультаційні послуги та телефонна служба, а також різні заходи, наприклад, екскурсії та кількість присутніх на них екскурсанток тощо.

Ефективність функціональних підсистем центру вимірюється також його здатністю адаптуватися до зовнішнього середовища. У цьому контексті зовнішній маркетинг виступає як ключова функція, що забезпечує двобічний зв'язок, оскільки він інформує цільові групи про послуги і водночас збирає інформацію про зміну їхніх потреб для подальшого постійного вдосконалення програм центру.

Мова вже йшла про маркетингову підсистему жіночого центру, тож варто ще раз підкреслити важливість залучення жінок через такі канали:

- використання місцевих та багатомовних каналів - листівок у соціальних службах, бібліотеках, школах, а також активне ведення соціальних мереж та веб-сайту;
- чітке інформування послуги, а саме про час роботи, пропоновані послуги (психологічні, психосоціальні консультації, юридичні консультації, групи підтримки для матерів-одиначок) та безпеку/конфіденційність центру;
- мережеве об'єднання, створене для постійної комунікації з іншими громадськими організаціями, лікарнями та поліцією, гарячою лінією для забезпечення того, щоб вони скеровували до центру жінок, які опинилися в кризовій ситуації.

Можна підсумувати, що зовнішній менеджмент жіночого центру — це багатовекторна комунікація, яка одночасно забезпечує потік клієнтів (надаючи послуги) і потік коштів (забезпечуючи фінансову сталість), а значить і сталість команди та кадрового складу.

Важливим для будь-якої організації є кадровий менеджмент, як ми зазначали вище, і тут є декілька серйозних нюансів.

Оскільки фінансування центру підтримується державними коштами, часто немає стовідсоткової гарантії того, що проєкт буде існувати і надалі, тому невідомо достеменно, чи буде продовження контракту для тієї чи іншої співробітниці. Іноді працівниці цього центру вимушені брати часткову зайнятість через те, що Сенат не має змоги оплачувати робоче місце в повному обсязі.

Наразі у Німеччині, зокрема в Берліні відбувається скорочення установ соціальної сфери, через що страждають і жіночі центри. Цього року, наприклад, жіночий центр отримав сповіщення про те, що він має скоротити штат працівників, відмінити юридичні консультації та зменшити кількість житла, яке надається жінкам, постраждалим від домашнього насильства. Таке завдання зараз стоїть перед багатьма соціальними центрами та службами, через що в місті проходили масові протести та подача листів-звернень до владних органів з проханням переглянути свої рішення та пріоритети на державні витрати.

Ще одним викликом для кадрового менеджменту, зокрема для команди центру, що розглядається, є завантаженість роботи, тобто кількість годин на тиждень. Коли роботи багато, є термінові звіти, а часу обмаль, тож іноді працівниці вимушені виділити трохи більше часу на роботу, ніж планувалось до того.

Оскільки робота в жіночому центрі належить до категорії професій «людина-людина», у працівниць є велика ймовірність отримати емоційне вигорання через перевантаження. Тож перерозподіл обов'язків, вчасний відпочинок та відпустки, а ще регулярні супервізії мають виконувати профілактичну функцію.

У жіночому центрі також є гарна можливість пройти практику від 3-х до 6-ти місяців для студенток, що вивчають поведінкові науки, захоплюються феміністською тематикою, цікавляться проблематикою гендерної рівності та правами жінок, а також прагнуть допомагати жінкам та дітям, постраждалим від домашнього насильства, проводити просвітницьку кампанію та працювати для соціальних мереж, просувати та популяризувати в соціальних медіа важливість роботи цієї організації.

Варто зазначити, що у Берліні, де значний відсоток клієток є мігрантками або біженками, кадровий менеджмент має забезпечити різноманітність персоналу, тобто активно залучати співробітниць із різним мовним та культурним походженням, щоб краще розуміти та обслуговувати цільову аудиторію.

*Висновок.* Аналіз системи менеджменту жіночої організації на прикладі Frauenzentrum Paula Panke e.V. у Берліні, дозволяє говорити про нього як про цілісний механізм, що поєднує різні функціональні підсистеми управління.

Система менеджменту жіночого центру є динамічною та адаптивною. Функціональні підсистеми визначають, що робиться (надаються послуги, залучаються кошти), а цільові фокуси (внутрішній, зовнішній, кадровий менеджмент) визначають, як це управління здійснюється у взаємодії із соціальним середовищем. Успіх роботи центру залежить від їхньої синергії та прозорості звітності перед офіційними структурами.

Проведений аналіз підтверджує, що менеджмент відіграє важливу роль у забезпеченні якісної та ефективної допомоги жінкам, які постраждали від домашнього насильства. Ця роль виходить далеко за межі суто адміністративних завдань і є визначальною для успішної реалізації соціальної місії.

Ефективний менеджмент у цій сфері — це, перш за все, управління, орієнтоване на людину. Його ключова функція полягає у створенні безпечного, довірчого та гнучкого середовища, яке дозволяє жінкам подолати травматичний досвід. Це досягається через чітку координацію між психологічною, соціальною та юридичною допомогою; гнучке планування ресурсів, що забезпечує швидке реагування на гострі потреби; налагодження мережевої співпраці з місцевими органами влади та іншими організаціями, гарячими лініями проти насильства над жінками.

Приклад роботи Frauenzentrum Paula Panke e.V. у Берліні яскраво демонструє ефективність такої системи. Центр використовує гнучкий менеджмент, який дозволяє:

1. Оперативно адаптувати послуги до мінливих потреб цільової групи.
2. Підтримувати високий рівень реагувань на звернення жінок.
3. Забезпечувати фінансову стійкість та прозоре використання ресурсів.

Таким чином, ефективна допомога жінкам, постраждалим від насильства, прямо залежить від стратегічного та етичного менеджменту. Система управління, яка пріоритетно ставиться до потреб і безпеки клієток, як це реалізовано у Frauenzentrum Paula Panke e.V., є ключовою передумовою для мінімізації шкоди від насильства та успішної реінтеграції жінок у соціальне та професійне життя

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Актуальні напрями менеджменту соціальних служб в Україні : монографія / Євдокимова І. А., Бутиліна О. В., Вітковська І. М., Плахова О. М. та ін.; за заг. ред. І. А. Євдокимової. Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2024. 116 с.
2. Боровик М. В. Менеджмент організацій : конспект лекцій для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти спеціальності 073 – Менеджмент / М. В. Боровик, М. М. Новікова; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова. 2022. 76 с.
3. Бутиліна, О., & Євдокимова, І. (2023). Напрями вдосконалення менеджменту соціальної роботи. *Вісник: Соціальна робота*, 1(8), 19–22. URL: <https://doi.org/10.17721/2616-7786.2022/8-1/3>
4. Насильство проти жінок у Берліні сягнуло рекордного рівня. Амаль Берлін: веб-сайт URL: <https://amalberlin.de/ua/news/> (дата звернення: 08.11.2025).
5. Текст лекції з навчальної дисципліни «Маркетинг» За темою № 1 - Сутність маркетингу та його сучасна концепція. Харківський національний університет внутрішніх справ. Кременчуцький льотний коледж. Харків. 2022.
6. Яким буває домашнє насильство в Україні та що до нього призводить: веб-сайт URL: <https://suspilne.media/rivne/497800-akim-buvae-domasne-nasilstvo-v-ukraini-ta-so-do-nogo-prizvudit/> (дата звернення: 08.11.2025).
7. bfn. Berlin Frauen Netzwerk: веб-сайт URL: <https://www.berlinerfrauennetzwerk.de/mitprojekte/> (дата звернення: 02.11.2025).
8. Definition: Was ist Management? URL: <https://karrierebibel.de/management/> (дата звернення: 01.11.2025)
9. Geschichte. Frauenzentrum Paula Panke e.V.: веб-сайт URL: <https://www.paula-panke.de/ueber-uns/frauenzentrum/geschichte/> (дата звернення: 02.11.2025)
10. Geschlechtsspezifische Gewalt Geschlagen, gedemütigt, getötet – Gewalt gegen Frauen: веб-сайт URL: <https://www.brot-fuer-die-welt.de/themen/gewalt-gegen-frauen/> (дата звернення: 08.11.2025)
11. Piter Druker – citati. URL: <https://citaty.info/man/piter-druke> (дата звернення: 28.10.2025).

Стаття надійшла до редакції 01.11.2025.

Стаття рекомендована до друку 17.12.2025.

Стаття опублікована онлайн 30.12.2025.

### **Kobylyanska Vlada**

Bachelor of Social Work, Master of Sociology,  
V. N. Karazin Kharkiv National University;  
Personnel Administrator in a Women's Organization  
Frauenzentrum Paula Panke e.V. Berlin, Germany.  
e-mail: [vladakobylianska@gmail.com](mailto:vladakobylianska@gmail.com)  
<https://orcid.org/0009-0001-9346-9670>

## **SOCIAL MANAGEMENT IN THE SYSTEM OF PROVIDING ASSISTANCE TO VICTIMS OF DOMESTIC VIOLENCE: THE EXPERIENCE OF THE PAULA PANKE WOMEN'S CENTER (PAULA PANKE E. V.) IN BERLIN (GERMANY)**

The article "Social management in the system of providing assistance to victims of domestic violence: the experience of the Paula Panke Women's Center (Paula Panke e. V.) in Berlin (Germany)" investigates the role and features of management in ensuring the high-quality provision of social assistance to women who have experienced domestic violence.

The relevance of the topic is determined by the severity of the problem of violence against women, which requires systemic regulation and the minimization of serious psychological and social consequences.

The aim of the article is to define the role of management in ensuring effective assistance to women who have suffered from domestic violence and to analyze management practices using the German center Frauenzentrum Paula Panke e.V. as an example.

The author establishes that quality management is a fundamental prerequisite for forming a clear system of procedures, control, and rules that ensures the effectiveness and transparency of a social organization's activities. Management is viewed as a complex set of functions covering the planning, organization, execution, and control of resources, and it consists of managerial, financial, operational, informational, logistical, investment, and other subsystems.

A special emphasis is placed on the analysis of external and human resource (HR) management. External management is a critically important link that ensures the informing of target groups, feedback, and the adjustment of programs according to clients' needs. The specifics of the center's HR management include the selection of specialists capable of working in a multicultural environment, as well as systematic prevention of staff emotional burnout.

The author concludes that effective management of a women's center must be dynamic, adaptive, and human-centered, aimed at creating a safe environment. The experience of Frauenzentrum Paula Panke e.V. demonstrates that the management system is not just a mechanism for ensuring operations but also a key prerequisite for minimizing harm from violence and the successful social reintegration of women.

**Keywords:** *management, human resource management, domestic violence, shelter, women's center, social service.*

### **REFERENCES**

1. Current Directions of Social Services Management in Ukraine: Monograph / Yevdokymova I. A., Butylina O. V., Vitkovska I. M., Plakhova O. M. et al.; I. A. Yevdokymova (Ed.). Kharkiv : V. N. Karazin Kharkiv National University, 2024. 116 p [in Ukrainian].
2. Borovyk M. V. Organizational Management: Lecture notes for students of the second (Master's) level of higher education specialty 073 – Management / M. V. Borovyk, M. M. Novikova; O. M. Beketov National University of Urban Economy in Kharkiv. Kharkiv: KhNUMG im. O. M. Beketova. 2022. 76 p [in Ukrainian].
3. Butylina, O., & Yevdokymova, I. (2023). Directions for Improving Social Work Management. *Visnyk: Sotsialna robota*, 1(8), 19–22. URL: <https://doi.org/10.17721/2616-7786.2022/8-1/3> [in Ukrainian].
4. Violence against women in Berlin has reached a record level. Amal Berlin: website URL: <https://amalberlin.de/ua/news/> [in Ukrainian].

5. Lecture Text for the academic discipline "Marketing". Topic No. 1 - The Essence of Marketing and its Modern Concept. Kharkiv National University of Internal Affairs. Kremenchuk Flight College. Kharkiv. 2022 [in Ukrainian].

6. What is domestic violence like in Ukraine and what causes it: website URL: <https://suspilne.media/rivne/497800-akim-buvae-domasne-nasilstvo-v-ukraini-ta-so-do-nogo-prizvodit/> [in Ukrainian].

7. Berliner Frauen Netzwerk: website URL: <https://www.berlinerfrauennetzwerk.de/mitprojekti/> [in German].

8. Definition: What is Management? URL: <https://karrierebibel.de/management/> (Accessed: 01.11.2025) [in German].

9. History. Frauenzentrum Paula Panke e.V.: website URL: <https://www.paula-panke.de/ueber-uns/frauenzentrum/geschichte/> (Accessed: 02.11.2025) [in German].

10. Gender-based violence: Beaten, humiliated, killed – Violence against women: website URL: <https://www.brot-fuer-die-welt.de/themen/gewalt-gegen-frauen/> (Accessed: 08.11.2025) [in German].

11. Peter Drucker – quotes. URL: <https://cityinfo.info/man/piter-druke> (Accessed: 28.10.2025) [in German].

The article was received by the editors 01.11.2025.

The article is recommended for printing 17.12.2025.

The article published on-line 30.12.2025.