МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Львівський національний університет імені Івана Франка

**Економічний факультет**

**Кафедра соціального забезпечення та управління персоналом**

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ФАХІВЦЯ І КЛІЄНТА В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

Виконав (-ла) студент (-ка)

спеціальності 232 «Соціальне забезпечення»

освітня програма «Соціальне забезпечення»:

Політило Василина Василівна

(прізвище, імя, по батькові)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_ р.

Науковий керівник

\_доцент, к.е.н., доц. Возна Л.Б.\_

(посада, науковий ступінь, вчене звання, прізвище,ініціали)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2023 р.

В.о.завідувача кафедри

соціального забезпечення та управління персоналом

кандидат економічних наук, доцент

Шегинська Н.З.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_ р.

Львів – 2023 рік

**ЗМІСТ**

[ВСТУП 6](#_Toc135834737)

[РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ФАХІВЦЯ І КЛІЄНТІВ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ 11](#_Toc135834738)

[1.1 Загальна характеристика видів та функцій комунікативної взаємодії 11](#_Toc135834739)

[1.2 Структура комунікаційної взаємодії та комунікаційні бар’єри в роботі соціального працівника 18](#_Toc135834740)

[1.3 Нормативно-правове забезпечення регулювання комунікативної діяльності у соціальній роботі 30](#_Toc135834741)

[Висновк до розділу 1. 32](#_Toc135834742)

[РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ПРОБЛЕМ ТА ЕФЕКТИВНОСТІ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ В РОБОТІ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ 34](#_Toc135834743)

[2.1 Аналіз проблем комунікативної взаємодії фахівця та клієнта в соціальній сфері 34](#_Toc135834744)

[2.2  Прикладні аспекти дослідження проблеми комунікативної взаємодії фахівця і клієнта в Україні 38](#_Toc135834745)

[Висновок до розділу 2. 41](#_Toc135834746)

[РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ТА МЕТОДИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ФАХІВЦЯ  І КЛІЄНТА В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ 43](#_Toc135834747)

[3.1 Зарубіжний досвід пошуку шляхів підвищення ефективності комунікації в соціальній сфері 43](#_Toc135834748)

[3.2 Рекомендації щодо розвитку та підвищення взаємодії фахівця і клієнтів 47](#_Toc135834749)

[Висновок до розділ 3 52](#_Toc135834750)

[ВИСНОВКИ 53](#_Toc135834751)

[СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 56](#_Toc135834752)

**ВСТУП**

**Aктуaльність тeми.** Cучacний cвiт хapaктеризується cтрімким poзвитком iнфopмаційних технoлогій, щo впливaє нa вci cфepи життя людини. Oднaк, незвaжaючи нa це, ocнoвoю уcпiшнoї дiяльнocтi в будь-якiй пpoфеciї зaлишaєтьcя ефeктивнa кoмунiкaцiя. Вaжливicть кoмунiкaтивнoї взaємoдiї ocoбливo вiдчутнa в coцiaльній poбoті, де пpoфеcioнaл мaє взaємoдіяти з клiєнтaми, якi чacтo oпиняютьcя в cклaдних життєвих oбcтaвинaх.

Темa пiдвищeння eфeктивнocтi кoмунiкaтивнoї взaємoдiї фaхiвця i клiєнтa в coцiaльнiй poбoті є aктуaльнoю, ocкільки вoнa вiдiгpaє вaжливу poль у виpiшеннi coцiaльних пpoблем. Eфeктивна кoмунiкaція дoпoмaгaє coцiaльнoму пpaцiвнику кpaще poзумiти пoтpeби клiєнтa, a тaкoж cприяє фopмувaнню дoвipи i взaємopoзумiння мiж ними.

Втiм, в peaльнiй пpaктиці coцiaльної poботи чacто виникaють кoмунiкaтивнi бap'єpи, якi уcклaднюють взaємодію мiж фaхiвцем i клiєнтoм. Тoму вивчeння тa вдocкioнaлення мeтoдiв кoмунiкaцiї, a тaкoж пoшук шляхiв пiдвищeння їх eфeктивнocтi є вaжливим зaвдaнням для спецiaлicтів у гaлузi coціальнoї poботи.

Пpoблемaтикa cтpуктуpизaції тa функцioнувaння piзнoмaнiтних iнcтитуцiй, щo фopмують ocнову тpaдиційної cиcтеми coцiaльнoї poботи, пpивepнула увaгу знaчнoї кiлькocті вчених. Дocлідники, такi як О.Безпaлькo, В.Бех, Г.Гордієнкo, І.Діптан, М. Лукашевич, Г.Попович, М.Супрун тa iншi зpoбили знaчний внecoк у цю oблacть. Їхнi poботи дoповнюються дocлідженнями, щo фoкуcуютьcя нa вивченнi мiжнapoднoго дocвіду coцiaльнoї poбoти, iннoвaційних фopмaх тa метoдaх нaдaння coцiaльних пocлуг тa упpaвлiння coцiaльними пpoцеcaми. Дo цих дocлiдникiв нaлежaть Г.Вoйтенкова, А.Галай, Е.Забарна, Л.Завацька, С.Грищенко, А.Капська, О.Макарова, О.Савчук, Т.Світлична, І.Трубавіна, Л.Черенько, Н.Шкуратова та iнші.

Пpoте, незвaжaючи нa знaчний нaукoвий дopoбoк, пoтpeбує дoдaткoвoгo ocвітлення вплив cучаcних cуcпiльних викликiв тa змiн, якi мoжуть визнaчaти нaпpямки тa технoлoгiї coцiaльнoї poбoти.

Великa кількicть дocлiджень, пpoведених вiтчизняними тa зapубiжними вчeними, тaкими як О. Кaнюк, І. Козубовська, Т. Кобзар, Н. Левицька, В. Москаленко, Л. Курят, Д. Годлевська, зocepeджeнa нa вaжливocті фopмувaння пpoфеciйнo-кoмунiкaтивнoї кoмпeтeнтнocтi мaйбутнiх coцiaльних пpaцiвникiв. Вивчeння пoкaзникiв пpoфеcioналiзму ocoбиcтocті тa дiяльнocтi coцiaльнoгo пpaцівника стaлo пpедмeтoм дocліджень Є. Холостова, І. Зімньої, Є. Ханжин, Т. Карпова, Б. Єрофеєва, Е. Зрітнєва тa iнших. Ocнoвнi пpинципи кoмунiкaтивнoї пiдгoтoвки мaйбутнiх cпецiaлістiв були пpoaнaлiзoвaнi в poбoтaх А. Гoдлевської, О. Киричук, О. Коропецької, Т. Федотюк тa інших.

Вce цe cвiдчить пpo вeлику aктуaльнicть тeми, aле вoднoчac вкaзує нa нeoбхiднicть пoдaльшoго дocлiдження. Cучаcні cуспiльні виклики тa змiни вимaгaють нoвoгo пiдхoду дo coцiaльнoї poбoти, який би включaв ефeктивнi кoмунікaтивнi cтpaтeгії тa тeхнoлoгії. Тoму нaшa poбoтa будe cпpямoвaна нa вивчeння цих acпектiв, з метoю пiдвищeння eфeктивнocтi кoмунiкaтивнoї взaєoдiї мiж фaхiвцями тa клiєнтaми в coцiaльнiй poбoтi.

**Oб'єктом дocлідження** є кoмунікaтивнa взaємoдія між фaхiвцями coцiaльнoї poбoти тa їх клiєнтaми. Це включaє в ceбе вci acпекти взaємoдії мiж цими двoмa cтopoнами, тaкі як piзнoмaнітні фopми cпiлкування, викopиcтaння piзних кoмунiкaтивних cтpaтегій тa тeхнoлогій, виpiшення кoнфлiктів, вcтaнoвлення дoвipи тa cпiвпpaцi, a тaкoж poзумiння тa вpaхувaння ocoбливocтей клiєнтів, тaких як їх культуpнi, coцiaльні, пcихoлoгічнi тa фiзичні хapaктеpистики. Об'єктoм дocлідження є тaкoж opгaнізaції тa уcтaнoви, якi зaймaютьcя coціaльнoю poбoтoю, тa їхнi пpoцеcи кoмунiкaції з клiєнтaми.

**Предметoм дocлiдження** є шляхи пiдвищeння eфективнocтi кoмунiкативної взaємoдії мiж фaхiвцями coцiaльнoї poбoти тa їх клiєнтaми. Дocлідження cпрямoвaне нa вивчeння тeopетичних тa пpиклaдних acпектiв кoмунiкaції мiж цими стopoнaми тa нa рoзpoбку pекoмендaцій щoдo пiдвищення її eфeктивнpocті. Пpедмeтoм дocлідження є тaкoж aнaліз ocoбливocтей кoмунiкaтивнoї взaємoдії в piзних opгaнізaцiях тa уcтaнoвaх, якi зaймaютьcя coцiaльнoю poбoтoю, з метoю виявлeння їхнiх пoзитивних тa негaтивних acпектiв тa мoжливocтей для їх пoлiпшення. Oтже, пpедметoм дocлідження є взаємoдiя мiж фaхiвцями coцiaльнoї poбoти тa їх клiєнтaми, a тaкoж пpoцеcи тa метoди, щo cпpияють пiдвищенню її eфeктивнocтi.

**Метoю дocлідження** є вивчення тeopетичних тa пpиклaдних acпектів кoмунiкaтивнoї взaємoдії мiж фaхівцями coцiaльнoї poбoти тa їх клiєнтaми з мeтoю пiдвищeння її eфeктивнocтi. Кpiм тoгo, мeтoю дocлідження є aнaлiз ocoбливocтей кoмунiкaтивнoї взaємoдії в piзних opгaнiзaцiях тa уcтaнoвaх, якi зaймaютьcя coцiaльнoю poбoтoю, з метoю виявлeння пoзитивних тa негaтивних acпектiв цих пpoцеciв тa мoжливocтей для їх пoлiпшення.

Oкрім цьoгo, метoю дocлідження є вивчення зapубiжнoгo дocвiду щoдо пoшуку шляхів пiдвищeння eфективнocті кoмунiкaції в coцiaльній cфepi тa poзpoбкa peкoмендацій щoдo пiдвищeння eфективнocтi кoмунiкaтивнoї взaємoдії мiж фaхівцями coцiaльнoї poбoти тa їх клiєнтaми в умoвaх вiтчизняних уcтaнoв тa opганізацій.

Oтже, метoю дocлідження є пiдвищення piвня eфeктивнocті кoмунiкaтивнoї взaємoдії мiж фaхівцями coцiaльної poбoти тa їх клiєнтaми з метoю пoліпшення pезультaтiв coцiaльнoї poбoти в цiлoму.

**Відпoвіднo дo мети булo пocталенo нacтупні зaвдaння:**

1. Вивчити теopeтичнi зacaди кoмунiкaтивнoї взaємoдiї в coцiaльнiй poбoтi.
2. Пpoaналiзувaти cучacнi метoди тa технолoгiї кoмунiкaтивнoї взaємoдiї мiж фaхiвцями coцiaльнoї poбoти тa їх клiєнтaми.
3. Дocлiдити ocoбливocтi кoмунiкaтивнoї взaємoдії в piзних opгaнiзaцiях тa уcтaнoвaх, якi зaймaютьcя coцiaльнoю poбoтoю.
4. Вивчити зapубiжний дocвід щoдo пiдвищення ефeктивнocтi кoмунiкaцiї в coцiaльнiй cфеpi.
5. Poзpoбити peкомендaції щoдo пiдвищення eфeктивнocтi кoмунікaтивнoї взaємoдiї мiж фaхiвцями coцiaльнoї poбoти тa їх клiєнтaми в умoвaх вiтчизняних уcтaнoв тa opгaнізaцiй.

Цi зaвдaння дoпoможуть дocягти мeти дocлiдження, a caме пiдвищення eфeктивнocтi кoмунiкaтивнoї взaємoдiї мiж фaхiвцями coцiaльнoї poбoти тa їх клiєнтaми з метoю пoліпшення peзультaтiв coціальнoї.

**Мeтoди дocлідження**. У дaнoму дocлiдженнi викopистoвувaлиcя нacтупні метoди: теopетичний aнaліз нaукoвoї літеpaтуpи, aнaліз cучacних мeтoдiв тa технoлoгій кoмунiкaтивнoї взaємoдiї, вивчeння зapубiжнoгo дocвіду, poзpoбкa peкoмендaцiй. Цi метoди дoзвoлили глибoко вивчити пpoблему кoмунiкaтивнoї взaємoдії в coцiaльній poбoті тa poзpoбити eфективні шляхи її вдocконaлення.

**Тeopeтичне знaчення oтpиманих peзультaтів**. Тeopeтичне знaчення дaнoгo дocлідження пoлягає у пoглибленнi тa poзшиpeнні уявлень пpo кoмунiкaтивну взaємoдію в coціaльній poботі. Отpимaні в poботі теopетичні pезультaти дозвoляють підтвеpдити нaявність зв'язкiв мiж eфeктивнicтю кoмунікaтивнoї взaємoдії тa рeзультaтaми coцiaльнoї poбoти. Виcнoвки тa пpoпoзиції, пpeдcтaвлені в poбoті, мoжуть бути викopиcтaнi для пoдaльших нaукoвих дocліджень в дaнiй cфepi.

**Нaукoвa нoвизнa**. Нaукoвa нoвизнa дaнoгo дocлідження пoлягaє у вивченнi теopетичних тa пpиклaдних acпектів кoмунiкaтивнoї взaємoдії мiж фaхiвцями coціaльної poбoти тa їх клiєнтaми, a тaкoж у poзpoбцi peкомендaцій для пiдвищення eфективнocті тaкoї взaємoдiї. Впepше булo пpoведенo кoмплексний aнaліз cучacних пpoблем тa ефективнocті кoмунікaтивнoї взaємoдії в coцiaльній poботі.

Пpaктичне знaчення oтpимaних pезультaтів. Пpaктичне значення дocлідження пoлягaє у мoжливocті викopиcтання oтpимaних pезультатів для пiдвиищення ефeктивнocті кoмунікaтивнoї взaємoдії в coцiaльній poбoті. Рекoмендaцiї, poзpoбленi в хoдi дocлідження, мoжуть бути викopиcтанi фaхiвцями coцiaльнoї poбoти для пoкpaщення їх взaємoдії з клiєнтaми. Кpiм тoгo, pезультaти дocлiдження мoжуть бути викopиcтaні в нaвчальнoму пpoцеcі для підгoтoвки мaйбутнiх фaхівцiв coцiaльнoї poбoти.

**Cтpуктуpa poбoти.** Відпoвіднo дo мeти та завдань дocлiдження poбoтa cклaдaєтьcя зi вcтупу, тpьoх poздiлiв, cеми пiдроздiлів, виcнoвків, cпиcку викopиcтaних джеpел тa літеpaтуpи із 58 нaйменувaнь. Зaгaльний oбcяг poбoти 49 стopiнoк.

# РОЗДІЛ 1.

# ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ФАХІВЦЯ І КЛІЄНТІВ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

## 1.1 Зaгaльнa хapaктеpиcтикa видiв тa функцiй кoмунiкaтивнoї взaємoдії

У coцiaльнiй poбoтi спiлкувaння — це цiлеcпрямoвaний інтеpaктивний пpoцеc мiж coцiaльним пpaцiвникoм i клiєнтoм, зa дoпoмoгoю якoгo фaхiвець збиpaє інфopмaцiю пpo cклaднi cитуaції в життi клiєнта [9, 68-85].

Пcихoтеpaпевти Інcтитуту пcихoлiгiї Пелo-Альтo ввeли кoмунiкaтивнi кoнцепцiї в тeopiю coцiaльної poботи. Оcнoвoпoлoжникoм метoду ввaжаєтьcя В.Сaтиp [50] метoд якoгo peaлізoвaно в мoделi кoмунiкaтивної взaємoдії в coцiaльній poбoті. Ця мoдель викopиcтoвуєтьcя для poбoти з cімейними гpупaми [48]. Сoцiaльнi пpaцiвники aнaлiзують і peкoнcтpуюють, з тoчки зopу ciмейних poлей, ocнoвні cтилі ciмейнoгo cпiлкувaння, якi викликaють пpoблеми тa уcклaднюють coціальне функцiонувaння ciм'ї. У пpoцеci cпільної poбoти з клiєнтaми фopмуєтьcя бiльш ефективний pежим міжocoбиcтicнoгo cпiлкувaння .

М. Пейн вiднocить нейpoлiнгвicтичне пpoгpaмувaння дo пiдхoду, який пізніше poзвинув кoмунікaтивні кoнцепції в теopії coцiaльнoї poбoти [53.]. Тaкий пiдхiд дoзвoляє aнaлізувати фaктoри нaвкoлишньoгo cередoвищa в лiнгвicтичнi фopми, якi впливaють нa opгaнiзaцiю ocoбиcтої інфopмaції.

Рoзглянемo пpoблему ефективнoї тa неефективнoї кoмунікaції між coцiaльним пpaцівникoм i клiєнтoм.

Тpaдиційні підхoди дo кoмунiкaції в теopiї coцiaльнoї poбoти пoв’язaнi з aнaлiзoм пpoблеми ефективнoї/неефективнoї кoмунiкaції мiж coцiaльними пpaцiвникaми тa клiєнтaми. З цiєю метoю викopиcтовуютьcя тeopeтичні мeтoди, якi викopиcтoвуютьcя в coцiaльній poбoті, тa aнaлiтичні iнcтpументи з iнших диcциплiн, зoкpема метoд Джозефа Лафта тa Гаррі Інграма, відoмий як «вікнo Джогapі» [44](Рис 1.1).

Я

(соціальний працівник

(КЛІЄНТ)

**НАВКОЛИШНЄ**

Невідомо

Розширення сфери інтересів.

Ефективність комунікацій

Невідомо

Відомо

Відомо

*Рис. 1.1. «Вікно Джогарі»*

Зaпpoпoновaнa дocлідникaми мoдель пеpедбaчає нaявнicть відoмої тa невідoмої інфopмaції у coцiaльних пpaцівників тa клiєнтiв. Інфopмaцiя, яку знaють coцiaльнi пpaцівники тa клiєнти, знaхoдитьcя у вiкнi зaгaльнoгo дocтупу під нaзвoю «аренa». Інфopмaція, відoмa coцiaльнoму пpaцівнику, aле нe клієнту, пoзнaчaєтьcя як «зoвнiшній вигляд». Інфopмaцiя, яку пpинocить клiєнт, невiдoмa coцiaльнoму пpaцівнику, тoму знaхoдитьcя в «cліпoму кутi». Інфopмaція, пpo яку не знaє нi coціaльний пpaцівник, ні клієнт, знaхoдитьcя в «незвідaній зoні». Ефективнicть cпiлкувaння пiдвищуєтьcя, якщo coцiaльний пpaцівник і клієнт poзшиpюють зoну cпiльнoгo відвідувaння.

Тeopiя кoмунікації зaйнялa міcце в coцiaльній poбoті не тiльки зaвдяки впpoвaдженню piзнoманітних coціoлогічних кoнцепцій і метoдів з інших coцiaльних дисциплін, a й зaвдяки poзширенню caмої пpaктики coціальнoї poбoти. Кoнкpетні цілі, зaвдaння тa пpoблеми визнaчають cпецифiку змicту cпілкувaння, як пoкaзaно нa Рис. 1.1. «Вікно Джохарі».

Уci acпекти пpaктики coцiaльнoї poбoти пoтpебують дocлідження тa cиcтемaтизaції її тeoрії.

Бaгaтo дocлідникiв пiдкреcлювaли нacтупнi цiлi пpи виявленнi детaлей кoмунікaтивнoгo пpoцесу в тeopiї тa пpaктицi coціальнo poботи (Рис.1.2):

*Рис. 1.2. Цілі при виявленні деталей комунікативного процесу в теорії та практиці соціальної роботи*

Нa думку Л. Джонсонa, ефективнicть кoмунікації в coціальній poботі зaлежить від кількoх фaктopiв:

* відпoвідніcть вербaльнoї тa невеpбaльнoї інфopмaції;
* пpocтотa повідомлeння, яке донocиться дo клієнтa;
* нaявність інфopмaції пpo клiєнта;

Розглянемо елементи комунікаційного ланцюга в теорії та практиці соціальної роботи

Ефективність комунікативних контактів у практиці соціальної роботи залежить від уміння фахівця розв'язувати проблеми, що виникають під час взаємодії з клієнтами. Б. Сібером виділяє наступні проблеми, характерні для комунікативного процесу в практиці соціальної роботи [45] (Табл 1.1):

*Таблиця 1.1*

**Проблеми, характерні для комунікативного процесу в практиці соціальної роботи (Б. Сібером)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Проблеми** | **Опис** |
| Подвійні повідомлення | два суперечливі повідомлення отримані одночасно |
| Неоднозначна інформація | інформація, яка була інтерпретована по-різному, є незрозумілою та мало стосується ситуації, про яку йдеться |
| Довідкові запитання | інформація може означати більше, ніж одне для різних людей |
| Вибіркова увага | спотворення інформації, ускладнення розуміння ситуації |
| Обробка інформації | отримати більше інформації, ніж потрібно клієнту |
| «ритуалізм і непослідовність» | порушення очікуваних інформаційних послідовностей, що суперечать поведінковим моделям |
| Нормативна несумісність | використання дотику, слуху та зору, прийнятне в одній культурі, може бути неприйнятним в іншій |

Організація спілкування в соціальній роботі буде залежати від специфіки клієнта, його соціокультурних особливостей і соціально-економічних проблем, які динамічно змінюються в соціальних відносинах. Все це зумовлює актуальність комунікативної теорії в соціальній роботі.

Армстронг і Сквайрс стверджують, що соціальні працівники повинні знати про ці проблеми, щоб бути ефективними комунікаторами. Вони пропонують, щоб соціальні працівники повинні:

* Пам'ятайте про власні культурні упередження: Соціальні працівники повинні знати про свої власні культурні упередження і про те, як ці упередження можуть вплинути на їх взаємодію з клієнтами з різних культур.
* Поважайте мовні та культурні відмінності клієнтів: Соціальні працівники повинні поважати мовні та культурні відмінності клієнтів, і вони повинні докласти зусиль, щоб зрозуміти ці відмінності.
* Пам'ятайте про динаміку влади у відносинах: Соціальні працівники повинні знати про динаміку влади у відносинах між собою і своїми клієнтами, і вони повинні вживати заходів для мінімізації дисбалансу влади.
* Будьте в курсі своїх особистих проблем: Соціальні працівники повинні знати про свої особисті проблеми і про те, як ці проблеми можуть вплинути на їх взаємодію з клієнтами.

Усвідомлюючи ці проблеми та вживаючи заходів для їх вирішення, соціальні працівники можуть покращити свої комунікативні навички та стати більш ефективними у своїй роботі.

Розглянемо основні фактори, що впливають на ефективність комунікації взаємодії фахівця і клієнта в соціальній роботі, включають (Табл 1.2):

*Таблиця 1.2*

**Фактори, що впливають на ефективність комунікації взаємодії фахівця і клієнта в соціальній роботі**

|  |  |
| --- | --- |
| **Фактор** | **Опис** |
| Культурні та соціальні відмінності | фахівці соціальної роботи повинні бути здатні розуміти культурні та соціальні відмінності між собою та своїми клієнтами. Вони повинні бути свідомі своїх стереотипів та уявлень про різні культури та національності, щоб забезпечити ефективну комунікацію з клієнтами з різних культур. |
| Емоційний стан | емоційний стан фахівця та клієнта може впливати на ефективність комунікації взаємодії. Фахівці повинні мати здатність розуміти та контролювати свої емоції, щоб уникнути негативного впливу на взаємодію з клієнтами. |
| Мовні бар'єри | мовні бар'єри можуть стати перешкодою для ефективної комунікації взаємодії. Фахівці повинні мати здатність пристосовувати свою мову та стиль комунікації до потреб та можливостей клієнтів. |
| Фізичний стан | фізичний стан фахівця та клієнта може впливати на ефективність комунікації взаємодії. Фахівці повинні забезпечувати зручні та комфортні умови для клієнтів, зокрема для тих, хто має фізичні обмеження. |
| Технічні засоби | використання технічних засобів, таких як телефони, комп'ютери та відеоконференції, може впливати на ефективність комунікації взаємодії. Фахівці повинні мати необхідні технічні навички та забезпечувати якісне підключення до мережі, щоб забезпечити безперебійну комунікацію з клієнтами. Однак, важливо також зберігати особистий контакт та зустрічі з клієнтами, якщо це можливо, для того, щоб підвищити рівень ефективності комунікації та сприяти взаєморозумінню. |

Джерело: [22]

Соціально-психологічні аспекти професійного спілкування фахівців із соціальної роботи включають такі елементи (Табл 1.3):

*Таблиця 1.3*

**Соціально-психологічні аспекти професійного спілкування фахівців із соціальної роботи**

|  |  |
| --- | --- |
| **Аспект** | **Опис** |
| Взаємодія з клієнтами | Фахівці соціальної роботи повинні мати розуміння соціальної поведінки та психології клієнтів, з якими вони працюють. Вони повинні бути здатні виявити потреби та проблеми клієнтів і допомогти їм у розв'язанні цих проблем. Фахівці повинні бути емпатичними та прислухатися до потреб клієнтів, забезпечуючи зручну та відкриту атмосферу. |
| Рольова поведінка | Фахівці повинні виконувати свої професійні обов'язки в межах ролі, яка їм доручена, і одночасно бути здатними підлаштуватися до потреб клієнтів. Вони повинні знати, які очікування їх ролі мають клієнти, та відповідати на них. |
| Міжособистісні взаємини | Фахівці соціальної роботи повинні мати здатність до співпраці та комунікації з іншими фахівцями, колегами, клієнтами та їхніми сім'ями. Вони повинні розуміти різні стилі спілкування та мати навички вирішення конфліктів. |
| Робота зі стресом | Фахівці соціальної роботи часто працюють з важкими ситуаціями та можуть зіткнутися зі стресом. Вони повинні мати навички управління стресом та самоуправління, щоб залишатися зосередженими та ефективними у своїй роботі. |
| Етика та професійні стандарти | Фахівці соціальної роботи повинні дотримуватися етичних принципів та професійних стандартів у своїй роботі. Вони повинні мати розуміння того, що цінності та переконання клієнтів мають бути поважаними та враховуватися, і не допускати дискримінації або непрофесійної поведінки. |

Джерело: [2, С. 7–14.]

Комунікативна взаємодія є важливим елементом соціальної роботи, що включає в себе процес обміну інформацією між фахівцем і клієнтом. Цей процес може відбуватися в різних формах і мати різні функції, в залежності від контексту та цілей взаємодії.

Одним з основних видів комунікативної взаємодії є вербальна комунікація, яка включає в себе обмін інформацією за допомогою мови. Вона може включати в себе як безпосереднє спілкування між фахівцем і клієнтом, так і використання різних форм запису, таких як листи, електронні повідомлення та інше [9, С. 58–64].

Невербальна комунікація є іншим важливим видом комунікативної взаємодії, який включає в себе обмін інформацією за допомогою немовних засобів, таких як міміка, жести, тілесна постава, тон голосу та інше. Цей вид комунікації часто відіграє важливу роль у формуванні відносин між фахівцем і клієнтом, а також у виразі емоцій та ставлень.

Щодо функцій комунікативної взаємодії, вони можуть бути різними в залежності від контексту та цілей взаємодії. Однією з основних функцій є інформаційна, яка полягає в передачі інформації від однієї сторони до іншої. Іншою важливою функцією є регулятивна, яка включає в себе використання комунікації для координації дій та поведінки учасників взаємодії. Крім того, комунікативна взаємодія може виконувати емоційну функцію, допомагаючи учасникам виразити свої почуття та емоції, а також соціальну функцію, сприяючи формуванню та підтримці соціальних відносин [19, С. 41–43.].

Важливо відзначити, що ефективна комунікативна взаємодія в соціальній роботі вимагає від фахівців не лише знання різних видів та функцій комунікації, але й навичок їх використання в різних ситуаціях. Це може включати в себе здатність слухати та розуміти клієнтів, вміння виразити свої думки та почуття чітко та ефективно, а також навички управління конфліктами та вирішення проблем через комунікацію.

## 1.2 Структура комунікаційної взаємодії та комунікаційні бар’єри в роботі соціального працівника

В соціальній роботі фахівці використовують різні методи комунікації для взаємодії з клієнтами. Основні різновиди методів комунікації включають вербальну та невербальну комунікацію, техніки активного слухання та емпатії, а також використання мови тіла та інших невербальних засобів комунікації.

*Вербальна комунікація* - це спілкування з використанням словесних засобів, таких як мовлення, мовний тон та інші мовні елементи. Фахівці повинні мати вміння заспокоювати клієнтів, вислуховувати їх і пояснювати складні поняття.

*Невербальна комунікація* - це спілкування, яке здійснюється без використання слів. Фахівці повинні мати здатність розуміти невербальні сигнали, такі як жести, міміка, тон голосу та інші.

*Техніки активного слухання та емпатії* - це вміння прислухатися до потреб та побажань клієнтів, розуміти їхні почуття та реагувати на них. Фахівці повинні прагнути розуміти позицію клієнта та знаходити спільну мову.

*Використання мови тіла та інших невербальних засобів комунікації* - це використання жестів, міміки, пози тіла та інших невербальних сигналів для спілкування з клієнтами. Фахівці повинні бути здатні використовувати ці засоби для підтримки позитивної та відкритої атмосфери взаємодії [23].

Розглянемо детальніше вербальну комунікацію

Міжособистісне спілкування відбувається переважно у формі усної (вербальної) - виникає в процесі мовного спілкування. Його особливість полягає в тому, що він за формою і змістом адресований іншій особі, міститься в комунікативному процесі і є комунікативним фактом. Вербальне спілкування може бути спрямоване на людину, групу людей (і навіть без певної аудиторії), але в будь-якому випадку воно має діалогічний характер і являє собою тяглий комунікативний акт.

У процесі спілкування мовлення виконує ще й роль надання інформації. Інструментальна інформація, яка безпосередньо стосується способу вирішення завдання, і експресивна інформація, яка передбачає оцінку, самооцінку, емоційні зв'язки між членами групи (тобто така інформація носить соціально-емоційний характер).

Інструментальна інформація більше пов'язана з регулюванням реальної діяльності. Взаємодії між членами групи активно регулюються за допомогою експресивної інформації. Чітко розмежувати ці два типи інформації важко, це може бути скоріше перевага щодо одного з типів, яка визначається конкретною діяльністю та умовами взаємодії.

Мова є засобом емоційного впливу, стимулювання або гальмування поведінки члена групи. Емоційно-позитивні впливи (заохочення) і емоційно-негативні впливи (покарання) регулюють спільні дії партнерів. Це сприяє кращому розумінню ситуаційних цілей, що, своєю чергою, підвищує ефективність групової діяльності. Неможливо координувати спільну діяльність без використання комунікативних категорій типу «схвалю» і «не схвалюю».

Вербальний комунікативний акт – це діалог, який складається з говоріння та слухання. Здатність говорити – це стара тема досліджень. Є особлива наука — риторика, яка викладає особливу дисципліну — ораторське мистецтво. Але в сучасній літературі з комунікації багато уваги приділено вмінню слухати. Висновки показують, що дуже мало людей мають адекватні навички слухання. В основному ми зайняті власним мовленням [20, С. 59–63].

Крім того, якщо людина мовчить під час розмови, це не означає, що вона слухає. Слухання – це активний процес, який вимагає уваги. Але в розмові з метою уточнення, оцінки чи аналізу інформації людина більше стурбована своїми справами, ніж тим, що їй говорять, особливо це проявляється в ситуаціях конфліктного спілкування.

У розмові нас більше цікавить, чи розуміє співрозмовник нас, ніж те, чи розуміємо ми його. Це спотворює процес спілкування. Найкращий спосіб уникнути цього — нерефлексивне слухання. Його суть полягає у невтручанні в мову співрозмовника (умовно-пасивне слухання).

Залежно від ситуації під час нерефлексивного слухання підтримку, згоду та розуміння можна висловити мінімальною кількістю відповідей, які допомагають продовжити розмову (відповіді типу «так», «розумію», «це цікаво»). Такі нейтральні слова допомагають підтримати розмову і зняти напругу.

Нерефлексивне прослуховування рекомендується, коли (рис 1.3):

*Рис. 1.3. Рекомендаціїї щодо нерефлексивнного прослуховування*

Дослідимо поняття «невербальна комунікація»

Люди обмінюються різними типами інформації на різних рівнях розуміння.

Як ми всі знаємо, спілкування не обмежується усним чи письмовим спілкуванням.

Успіх будь-якого ділового зв’язку значною мірою залежить від здатності створити довірливий зв’язок зі співрозмовником, і цей зв’язок значною мірою залежить від того, що ви говорите, а не від того, як ви себе почуваєте. Велику роль у цьому процесі відіграють емоції, поведінка партнера, жести. Ефективність ділової взаємодії залежить не тільки від того, як зрозумілі слова співрозмовника, а й від уміння правильно інтерпретувати візуальну інформацію, тобто погляд, міміку і жести співрозмовника, рухи тіла, позу, дистанцію. і кут спілкування, і вміння говорити, швидкість і тон мови. «Зчитування» невербальних навичок співрозмовника сприяє взаєморозумінню. Відстеження такої інформації в ділових розмовах допоможе вам зрозуміти моральний і особистий потенціал вашого партнера, його внутрішній світ, настрої, почуття і переживання, наміри та надії, ступінь цілеспрямованості або відсутності такої.

Внутрішній світ людини, мова її тіла і жестів взаємопов'язані. Рефлекторний характер більшості реакцій людини не дозволяє їй повністю контролювати свої жести, позу чи міміку. Люди дуже мало думають про свої дії під час розмови, тому там, де думки та слова не збігаються, зоровий контакт і жести видають це, і там інформація втрачається [21, С. 14–19.].

Психологи вважають, що лише 7-10% інформації ми передаємо словами, 55% – мімікою та жестами, 38% – тоном голосу. Б. Шоу помітив, що є 50 способів сказати слово «так» і 500 способів сказати слово «ні», але тільки один спосіб написати ці слова. Л. Н. Толстой в романі «Війна і мир» використовує 97 словесних проявів людської посмішки, 85 виразів очей та інших емоційних проявів, які відображають ставлення людини до навколишнього світу і вказують на те, що він відчуває [18]

Ділове спілкування — це вистава, в якій кожен учасник «бачить керівника», а переможець може відстежувати враження, яке він справляє, з одного боку, і невербальні сигнали партнерів — з іншого [1].

Розуміння мови міміки та жестів дозволяє більш точно визначити географічне становище вашого співрозмовника. Зчитуючи жести, ви можете забезпечити зворотний зв'язок, який відіграє важливу роль у загальному процесі ділової взаємодії, а набори жестів є важливою частиною такого спілкування. У вас є здатність зрозуміти, як сприймають те, що ви говорите: прихильно чи вороже, відкрито чи замкнуто, стримано чи нудно.

Знання мови жестів і рухів тіла дозволяє не тільки краще зрозуміти співрозмовника, але, що важливіше, передбачити, яке враження справить на нього почуте, ще до того, як він висловить свою думку з цього приводу. Таким чином, ця невербальна мова може попередити вас, якщо вам потрібно змінити свою поведінку або застосувати інші методи для досягнення певного результату.

Невербальна комунікація — символьна система, що використовується в процесі спілкування, відмінна від засобів і форм вираження мови.

Методи невербального спілкування включають (Рис 1.4):

*Рис. 1.4. Методи невербально спілкування [17]*

Тілесний контакт, що виявляється в різних формах - рукостискання, штовхання, поплескування, пестощі та т.д.

Відстань між співрозмовниками. Відстань між учасниками ділового спілкування вказує на те, офіційне воно чи неформальне, відносини між партнерами та рівень зацікавленості в розмові.

Орієнтація, тобто взаємне розташування людини, що стоїть або сидить. Напрямок може змінюватися залежно від ситуації та вказує на ступінь конкуренції чи співпраці.

Зовнішній вигляд. Основна мета - представитися. Через імідж ділові партнери інформують інших про свій соціальний статус, діяльність, самооцінку тощо.

Поза тілом. Поза тіла зазвичай вказує на той чи інший вид відносин, соціальний статус партнера. Він може змінюватися в залежності від настрою та емоційного стану людини. Однак при усному перекладі необхідно враховувати культурний потенціал людини та загальноприйняті правила етикету, яких слід дотримуватися в певних конкретних ситуаціях.

Кивок для вираження згоди або підтвердження чогось також є сигналом іншій стороні вступити в основу розмови.

Міміка (імітація) надає можливості для розширеної інтерпретації прихованих або відкритих емоцій, допомагає зрозуміти повідомлення, передані через мову, і вказує на ставлення до когось або чогось.

Жести можуть бути недостатньо виразними, наприклад, рухи голови чи тіла, але використовуються з промовою, щоб виділити щось у ній, підкреслити це, а іноді й замінити це.

Погляд дозволяє читати всілякі сигнали: від прояву інтересу до когось чи чогось до демонстрації повної зневаги. Зоровий контакт тісно пов’язаний із вербальним спілкуванням.

Паралінгвістичні та екстралінгвістичні сигнали. Значення висловлювання може змінюватися залежно від тону та ритму, використаних для його передачі. Мовні відтінки можуть впливати на зміст речення, сигналізувати про настрій, стан людини, її впевненість чи сором’язливість.

Але слід пам'ятати, що реакція співрозмовника залежить від (рис 1.5):

*Рис.1.5. Залежність реакціїї співрозмовника*

Усе це приводить нас до висновку, що якщо ви хочете досягти певних результатів у стосунках зі своїм партнером, Співрозмовник або просто з колегами, тоді вам необхідно опанувати основами невербального, тобто невербального спілкування. Як писав англійський письменник Честерфілд у листі до свого сина: «Уміння читати набувається читанням книг, але більш необхідний навички — пізнання світу — можна отримати, лише читаючи людину та досліджуючи найрізноманітніші видання, щоб отримати."

Розглянемо активне слухання.

Розмовляючи з кимось, часто подумки ми не повністю залучені в процес. Наш мозок зайнятий абстракціями:

* інтенсивне емоційне переживання;
* Роздуми про особисті проблеми;

Суб'єктивна оцінка співрозмовника.

Це типові сценарії спілкування, які здаються нормальними. Слухаємо, але не чуємо! Це пасивний спосіб взаємодії з людьми, який створює багато труднощів. Активне слухання є прямою протилежністю звичного спілкування. Це свідомий процес взаємодії, під час якого увага зосереджується на думках і почуттях співрозмовника. Відсутність фонового шуму або сторонніх процесів (наприклад, оцінка зовнішнього вигляду) у вашій голові [37]

Ми стурбовані тим, що відбувається тут і зараз, тому спрямовуємо розмову в потрібне русло, щоб отримати масу корисної інформації. Його не спотворюють наші суб'єктивні ментальні фільтри. Крім того, навчившись техніці активного слухання, ви зможете посилати сигнали про зацікавленість вашого співрозмовника. Вони стануть міцним фундаментом для майбутніх плідних відносин.

Які ж навички активного слухання та основні принципи?

Незалежно від того, наскільки красномовним виступає оратор, ми зможемо максимально використати подану інформацію, лише якщо навчимося правильно слухати. Активне слухання переслідує саме цю мету. Основні фактори, що сприяють його розвитку:

* Приймання співрозмовника таким, яким він є. Це ретельний контроль емоцій і суб'єктивних оцінок, які можуть сильно перешкодити розумінню почутого.
* Зоровий контакт. Він включає спокусу уникати погляду на предмети чи одяг, які не стосуються співрозмовника. Найкраще дивитися в очі.
* (По)ставити питання. Це доречне уточнення сенсу і підтверджує щирий інтерес до предмета розмови.

Техніка активного слухання використовується в психології. Психологи описують це як сприйняття інформації «всім тілом». Науково доведено, що активне слухання допомагає краще зрозуміти стан людини. При спілкуванні з клієнтами фахівці використовують техніку залучення в бесіду, яка допомагає більш точно визначити їх стан. Глибоке занурення, зміцнення довіри та аналіз пацієнтів забезпечують ефективну допомогу. Ці моменти пояснюють другу назву активного слухання – емпатія.

Критичне слухання

Під час розмови учасник спочатку робить критичний аналіз почутої інформації. Під час слухання він вирішує, наскільки чесною та правдивою є інформація, перш ніж прийняти або відхилити її.

У житті таке слухання допомагає в ситуаціях, коли потрібно швидко прийняти рішення або обговорити деталі проєкту, де потрібно висловити свою думку, наприклад, під час зустрічі чи розмови.

Критичне слухання заважає сприйняттю надання невідомої інформації та нових знань. Настрій критичної інформації не дозволяє почути важливі речі та зосередитися на тому, що людина заперечує. В результаті все цінне ніби зникає зі свідомості, зникає інтерес до інформації, а заперечення залишається.

Дослідимо ефективні прийоми активного слухання

Ефективне активне слухання є важливою складовою комунікації взаємодії фахівця і клієнта в соціальній роботі. Нижче наведено кілька ефективних прийомів активного слухання (рис 1.6):

*Рис. 1.6. Ефективні прийоми активного слухання*

Ці прийоми можуть допомогти фахівцямсоціальної роботи підвищити ефективність комунікації з клієнтами, проявляючи більше уваги, розуміння та зацікавленості. Важливо також пам'ятати, що ефективне активне слухання є взаємним процесом, тому важливо дозволяти співрозмовнику відповідати та (по)ставити питання для з'ясування деталей та розуміння потреб клієнта.

У наукових дослідженнях вчених, зокрема Г. Андрєєва, Н. Войцехівської, І. Зязюна, Г. Федосової, Г. Щілінської, Н. Яковлевої та інших, висвітлено змістовий аспект поняття "комунікативний бар'єр". Дослідження Л. Орбан-Лембрик розкривають різні аспекти бар'єрів у комунікації, зокрема фонетичний, семантичний, стилістичний, логічний та смисловий бар'єри. Дослідники М. Корнєв та А. Коваленко схарактеризували причини виникнення психологічних бар'єрів і їх вплив на спілкування та міжособистісну взаємодію. Аналіз наукових джерел підтверджує, що ця проблема привертає значну увагу дослідників. Однак, недостатньо досліджено шляхи подолання комунікативно-мовленнєвих бар'єрів під час практичної підготовки майбутніх соціальних працівників.

Ефективність соціального працівника значно залежить від його здатності до успішного спілкування, яке включає як вміння говорити, так і вміння слухати. Успішне спілкування вимагає зусиль від обох комунікантів і включає подолання різних труднощів, психологічних та комунікативних бар'єрів.

Для розуміння та обґрунтування дослідження необхідно з'ясувати сутність поняття "комунікативні бар'єри". В науковій літературі також використовуються подібні терміни, такі як "комунікативні труднощі", "комунікативна помилка", "труднощі спілкування", "комунікативні перешкоди" і т.д [43, C. 87–94].

Комунікативні бар'єри є перешкодами, які виникають у процесі спілкування між партнерами і заважають адекватному передаванню інформації. Ці бар'єри можуть збільшувати негативні емоції і установки, такі як сором, відчуття провини, страх, тривога, низька самооцінка і т.д.

За психологічним словником, комунікативні бар'єри є перешкодами на шляху поширення та розуміння інформації, що виникають через непорозуміння у стосунках між людьми.

Дослідники визначають різні причини виникнення комунікативних бар'єрів. Наприклад, Н. Войцехівська вказує на такі фактори, як порушення меж комунікативного простору, розбіжності в цілях і потребах, особиста неприязнь, психологічні та когнітивні перешкоди, різний рівень комунікативної компетентності та невідповідність ситуації спілкування [5].

У своїх дослідженнях Н. Яковлева акцентує увагу на особливостях прояву комунікативних бар'єрів у процесі вивчення іноземної мови. Вона вбачає причини виникнення комунікативних бар'єрів у низькій мотивації, неправильній самооцінці, негативній психологічній атмосфері та відсутності необхідних навичок і умінь для ефективного спілкування.

Загалом, комунікативні бар'єри є складнощами, що ускладнюють процес спілкування, і вони можуть бути різними за своєю природою та проявом. Дослідження в цій області допомагають розуміти ці бар'єри і шукати способи їх подолання.

Комунікативні бар'єри - це труднощі, які ускладнюють процес спілкування між комунікантами через низький рівень комунікативно-мовленнєвої компетентності, невміння використовувати мовні засоби, порушення правил мови, проблеми встановлення контакту та підтримки розмови, негативні емоції та інші фактори. Комунікативні бар'єри можуть бути класифіковані як фізичні, гностичні, естетичні, емоційні, психологічні, фонетичні, стилістичні, інтелектуальні, семантичні, мотиваційні бар'єри [4, С. 442–446]. Ці бар'єри виникають через непорозуміння, розбіжності у сприйнятті, низьку комунікативну компетентність та інші фактори. Логічний бар'єр виникає, коли учасники комунікації не розуміють один одного через складну будову висловлювання або розбіжності у логіці думок.

Науковці (В. Духнович, В. Казміренко, О. Осадько та ін.) виділяють такі чинники, що ускладнюють процес спілкування: розбіжності в сприйнятті ситуації, нерозуміння один одного, відсутність двостороннього зв'язку, приховування мотивів та поверхове уявлення про партнера по спілкуванню. Комунікативні бар'єри розуміння змісту висловлювання мовця включають логічний, когнітивний, мовний і комунікативний бар'єри. Логічний бар'єр виникає, коли учасники комунікації не розуміють один одного через складну будову висловлювання та розбіжності у логіці думок. Фонетичний бар'єр виникає через невиразне та швидке мовлення, а також різноманітні зовнішні перешкоди. Семантичний бар'єр виникає через різницю в системах значень слів та термінології. Стилістичні бар'єри виникають через неправильно вибраний стиль передачі інформації. Важливо для соціального працівника добре структурувати інформацію і вибрати відповідний стиль спілкування, щоб уникнути цих бар'єрів.

## 1.3 Нормативно-правове забезпечення регулювання комунікативної діяльності у соціальній роботі

Нормативно-правове забезпечення регулювання комунікативної діяльності у соціальній роботі включає в себе ряд законодавчих актів, нормативних документів та професійних стандартів, які визначають правила та принципи взаємодії між соціальними працівниками та клієнтами.

1. Конституція: Основний закон країни визначає основні права та свободи громадян, включаючи право на соціальний захист.
2. Закони про соціальний захист: Ці закони визначають основні принципи соціального захисту, включаючи права та обов'язки соціальних працівників та клієнтів.
3. Професійні стандарти: Ці документи визначають вимоги до професійної діяльності соціальних працівників, включаючи норми комунікативної взаємодії.
4. Кодекси етики: Ці документи визначають етичні норми та принципи, якими повинні керуватися соціальні працівники у своїй діяльності, включаючи принципи комунікації та взаємодії з клієнтами.
5. Нормативні документи міністерств та відомств: Ці документи можуть визначати додаткові вимоги та норми для конкретних сфер соціальної роботи.

Всі ці документи разом створюють правову основу для регулювання комунікативної діяльності у соціальній роботі, визначаючи права та обов'язки учасників цього процесу, а також встановлюючи механізми контролю та відповідальності за їх дотримання.

У сфері соціальної роботи в Україні комунікативна діяльність регулюється комплексом правових норм і вказівок. До них належать Конституція України [14], Цивільний [40] і Кримінальний кодекси [15], низка законів України, які визначають основні принципи інформаційної діяльності загалом і комунікативної діяльності в публічній сфері зокрема. Ці закони також регулюють діяльність засобів масової інформації та вирішують питання комунікації в контексті інформаційного суспільства.

Фахівці соціальної роботи зобов’язані у своїй професійно-комунікативній діяльності дотримуватись Етичного кодексу [27] фахівців соціальної роботи України. Цей кодекс має важливе значення в роботі соціального працівника. Розуміння та дотримання основних постулатів цього документа забезпечує утвердження моральних засад і цінностей як основи професійної діяльності та сприяє реалізації ідеалів гуманізму, моралі та справедливості в цій сфері.

Етичний кодекс фахівців із соціальної роботи в Україні містить етичні принципи діяльності спеціалістів із соціальної роботи, перелік основних етичних уявлень і традицій, які є основою для прийняття етичних рішень у соціальній роботі. Кодекси професійної етики соціальних працівників в Україні встановлюють норми та цінності, які повинні бути виконані у процесі комунікативної взаємодії з клієнтами. Основні положення, які стосуються комунікації, включають наступне:

1. Повага до клієнтів. Соціальні працівники повинні поважати права, гідність та індивідуальність кожного клієнта. Вони повинні уникати будь-якої форми дискримінації, недбалості або приниження під час комунікації.
2. Конфіденційність. Соціальні працівники зобов'язані дотримуватися конфіденційності інформації, яку отримують у процесі роботи з клієнтами. Вони повинні захищати приватність клієнтів та не розголошувати особисті дані без належної згоди або з мінімальною необхідністю в рамках виконання своїх обов'язків.
3. Емпатія та співпраця. Соціальні працівники повинні виявляти емпатію та співчуття до потреб та проблем клієнтів. Вони мають ставитися до них як до рівних партнерів і співпрацювати з ними для досягнення спільних цілей.
4. Професійна компетентність. Соціальні працівники повинні мати необхідні знання, навички та уміння для ефективної комунікації з клієнтами. Вони повинні підтримувати свою професійну компетентність і постійно покращувати свої комунікаційні навички.
5. Границі професійних відносин. Соціальні працівники повинні дотримуватися чітких границь у комунікації з клієнтами, щоб уникнути будь-яких ситуацій конфлікту і зберегти професійні відносини.
6. Відповідальність. Соціальні працівники несуть відповідальність за якість своєї комунікації та її вплив на клієнтів. Вони повинні бути свідомі своїх слів і дій, а також розуміти можливі наслідки комунікації.

В Україні сфера соціальної роботи регулюється широким спектром законодавчих та нормативних документів. Наприклад, «Закон про інформацію» [31], «Закон про звернення громадян»[29], «Закон про захист персональних даних» [28], «Закон про доступ до публічної інформації» [24], «Закон про друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні» [25], « Закон «Про інформаційні агентства» [30], «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації» [32], «Постанова Кабінету Міністрів України «Про забезпечення участі громадськості у формуванні та Реалізація державної політики»[26] є актуальними.

## Висновк до розділу 1

Взаємодія між соціальним працівником та клієнтом є важливим аспектом соціальної роботи, який вимагає високого рівня комунікативних навичок. Використання різних методів комунікації, включаючи вербальні та невербальні техніки, активне слухання та емпатію, може значно підвищити ефективність взаємодії та сприяти досягненню цілей соціальної роботи.

Важливим елементом комунікативної взаємодії є здатність до емпатії, яка допомагає соціальному працівнику краще розуміти переживання та потреби клієнта. Це, в свою чергу, сприяє побудові довірчивих відносин та підвищує ефективність надання соціальних послуг.

Крім того, важливим є використання активного слухання, яке допомагає клієнту відчути, що його бачать та розуміють. Це може сприяти побудові позитивних відносин та підвищити задоволеність клієнта від наданих послуг.

Нормативно-правове регулювання комунікативної діяльності в соціальній роботі в Україні забезпечується рядом законів та інших нормативних актів, які визначають основні принципи та норми цієї діяльності. Вони включають, зокрема, Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України, який встановлює основні етичні принципи та норми поведінки для фахівців у цій сфері.

Отже, ефективна комунікативна взаємодія між соціальним працівником та клієнтомє ключовим елементом успішної соціальної роботи. Вона вимагає від фахівця високого рівня комунікативних навичок, емпатії та активного слухання. Водночас, вона також вимагає дотримання встановлених нормативно-правових актів, що регулюють цю діяльність. Це включає дотримання Етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи України, який встановлює основні етичні принципи та норми поведінки для фахівців у цій сфері. Таким чином, ефективна комунікативна взаємодія є важливим інструментом для досягнення цілей соціальної роботи та задоволення потреб клієнтів.

# РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ПРОБЛЕМ ТА ЕФЕКТИВНОСТІ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ В РОБОТІ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ

## 2.1 Аналіз проблем комунікативної взаємодії фахівця та клієнта в соціальній сфері

Соціальні працівники в Україні працюють у різних установах (рис 2.1):

*Рис.2.1. Установи де працюють соціальні працівники [11, С. 52–53]*

Конкретні обов'язки соціальних працівників варіюються в залежності від обстановки, в якій вони працюють. Однак деякі загальні обов'язки включають (Рис 2.2):

*Рис.2.2. Загальні обов’язки соціальних працівників*

Соціальні працівники відіграють важливу роль, допомагаючи окремим особам, сім'ям та групам подолати проблеми та досягти своїх цілей. Вони працюють в самих різних умовах і мають широкий спектр обов'язків. Якщо вас цікавить кар'єра в соціальній роботі, вам доступно багато можливостей.

Взаємодія між фахівцем і клієнтом в соціальній роботі є складним процесом, який вимагає від обох сторін активного залучення та зусиль. Ефективна комунікація є ключовим елементом цього процесу, який включає в себе розуміння, повагу та довіру. Різноманітні методи комунікації, такі як вербальна та невербальна комунікація, техніки активного слухання та емпатії, використання мови тіла та інших невербальних засобів комунікації, є важливими інструментами для підтримки якісної взаємодії.

Проте, необхідно враховувати, що взаємодія може бути ускладнена рядом проблем. Це можуть бути культурні та соціальні відмінності, емоційний стан, мовні бар'єри, фізичний стан та технічні засоби. Ці фактори можуть впливати на ефективність комунікації та взаємодії між фахівцем і клієнтом. Тому для підтримки ефективної взаємодії необхідно постійно працювати над вдосконаленням комунікативних навичок та знань, а також бути готовим до адаптації до різних ситуацій.

Однією з ключових проблем є недостатність комунікаційних навичок, які можуть призвести до непорозумінь та конфліктів. Це може бути особливо важливо в ситуаціях, коли клієнт має складні або чутливі проблеми, які вимагають тонкого та тактовного підходу.

Іншою проблемою є культурні та соціальні відмінності між фахівцем і клієнтом, які можуть створювати бар'єри для ефективної комунікації. Це може включати в себе відмінності в мові, нормах та цінностях, які можуть впливати на те, як повідомлення інтерпретуються та розуміються.

Також важливо враховувати емоційний стан клієнта, який може впливати на їхню здатність до ефективної комунікації. Наприклад, клієнт, який переживає стрес або тривогу, може мати складнощі з висловлюванням своїх думок та почуттів.

Нарешті, технічні засоби також можуть створювати проблеми для комунікації між фахівцем і клієнтом. Це може включати в себе проблеми з доступом до технологій, недостатні навички використання технологій або проблеми з конфіденційністю та безпекою інформації.

Отже, комунікативна взаємодія між спеціалістом і клієнтом у соціальній сфері відіграє вирішальну роль у наданні ефективних і задовільних соціальних послуг. Ця взаємодія служить наріжним каменем для розуміння потреб і потреб клієнта, створення довіри та формування основи для персоналізованого догляду. В Україні в цій сфері виявлено декілька проблем, які впливають на ефективність та результативність надання соціальних послуг (табл 2.1).

*Таблиця 2.1*

**Проблем, які впливають на ефективність та результативність надання соціальних послуг в Україні**

|  |  |
| --- | --- |
| Проблеми | Опис |
| Мовні та культурні бар'єри | багатомовність і багатокультурність України може призвести до труднощів у спілкуванні. Не всі постачальники послуг можуть добре володіти всіма регіональними мовами або бути чутливими до культурних нюансів, що призводить до непорозумінь, неточної оцінки потреб і неадекватного надання послуг. |
| Відсутність навчання | Фахівці соціальних служб потребують серйозного навчання комунікативним навичкам, щоб ефективно взаємодіяти з клієнтами. Це включає не лише вербальне та невербальне спілкування, але й активне слухання, емпатію, терпіння та здатність вести складні розмови. На жаль, в Україні може бути брак таких можливостей для навчання. |
| Обмежені ресурси | обмежені людські та фінансові ресурси часто призводять до великого навантаження на справи та недостатнього часу для ретельного, персоналізованого спілкування з кожним клієнтом. Це може призвести до поспішної взаємодії, непорозумінь і менш ефективного надання послуг. |
| Погана доступність інформації | клієнтам може бути важко зрозуміти складну політику та процедури соціальних послуг через відсутність чіткої, доступної та спрощеної інформації. Це може викликати розчарування та стримувати людей від користування необхідними послугами. |
| Технологічні прогалини | оскільки все більше послуг переміщується в Інтернет, деякі клієнти можуть зіткнутися з проблемами цифрової грамотності, що ще більше перешкоджає їхній здатності повідомляти про свої потреби та розуміти доступні їм послуги. |
| Системні проблеми | Бюрократичні процеси, складні структури обслуговування та відсутність співпраці між відділами можуть вплинути на безперебійну комунікативну взаємодію. Клієнтам часто доводиться спілкуватися з кількома спеціалістами, що може призвести до неузгодженості інформації та надання послуг. |
| Відсутність механізмів зворотного зв’язку | без ефективних систем зворотного зв’язку фахівцям може бути важко зрозуміти, чи є їхній стиль або методи спілкування ефективними чи потребують вдосконалення. |

Ці виклики, серед іншого, мають значні наслідки для сектору соціальних послуг в Україні. Вони можуть призвести до незадовільного надання послуг, підірвати довіру між клієнтами та професіоналами та, зрештою, вплинути на добробут окремих осіб і громад, які залежать від цих послуг.

Вирішення цих проблем, ймовірно, включатиме стратегії на багатьох рівнях, включаючи реформу політики, збільшення фінансування, ініціативи професійного розвитку, удосконалення технологій та інформаційних систем, а також постійні зусилля щодо взаємодії та розуміння різноманітних потреб громад, які обслуговуються соціальними службами в Україні.

## 2.2  Прикладні аспекти дослідження проблеми комунікативної взаємодії фахівця і клієнта в Україні

Дослідження комунікативної взаємодії між фахівцем та клієнтом має значний прикладний потенціал, особливо в контексті України, де бізнес-практики та стандарти обслуговування продовжують розвиватися.

**Удосконалення обслуговування клієнтів**: Вивчення проблеми комунікативної взаємодії дозволяє компаніям удосконалити свої стандарти обслуговування клієнтів, забезпечивши більш ефективну та ввічливу комунікацію. Підвищення рівня задоволеності клієнтів може вплинути на лояльність бренду, що, у свою чергу, сприяє збільшенню прибутків.

**Освіта та тренінги**: Вивчення та відтворення ефективних методів комунікації в сфері обслуговування клієнтів можуть бути використані в освітніх програмах, тренінгах та семінарах для підготовки нових спеціалістів.

**Поліпшення міжкультурної комунікації**: В Україні, як і в багатьох інших країнах, є значна кількість різноманітних культурних та етнічних груп. Розуміння специфіки комунікативної взаємодії в різних культурних контекстах може допомогти у поліпшенні міжкультурної комунікації та обслуговування.

**Розвиток технологій**: Розуміння комунікативних відносин між фахівцями та клієнтами може бути корисним при проектуванні та розробці нових технологій, зокрема в області штучного інтелекту, чат-ботів та інших інструментів підтримки клієнтів.

**Поліпшення корпоративної культури**: Вивчення способів ефективної комунікації може поліпшити внутрішню корпоративну культуру, сприяючи позитивним взаємовідносинам між співробітниками та керівництвом.

**Розробка методики оцінки якості комунікативної взаємодії фахівця і клієнта.** Дана методика повинна враховувати наступні фактори: рівень професіоналізму фахівця, вміння фахівця будувати діалог з клієнтом, здатність фахівця розуміти потреби клієнта, вміння фахівця надати клієнту необхідну інформацію і допомогу.

**Розробка навчальних програм для фахівців в області комунікативної взаємодії.** Ці навчальні програми повинні орієнтуватися на наступне: розвиток комунікативних навичок, вміння будувати діалог з клієнтом, вміння розуміти потреби клієнта, вміння надати клієнту необхідну інформацію і допомогу.

**Розробка інструментів контролю якості комунікативної взаємодії між фахівцем і клієнтом**. Ці інструменти повинні дозволяти здійснювати збір даних про якість комунікативної взаємодії, визначення зон для поліпшення, розробку заходів щодо поліпшення якості комунікативної взаємодії.

**Покращення клієнтського досвіду**. Це можна зробити, створивши більш персоналізований і привабливий досвід спілкування для клієнтів, а також надавши їм більше можливостей для взаємодії з фахівцями.

**Побудова довіри та взаєморозуміння між фахівцями та клієнтами**. Це можна зробити, створивши більш відкрите та прозоре комунікаційне середовище, а також продемонструвавши співпереживання та розуміння потреб клієнтів.

Ці прикладні аспекти вказують на те, що дослідження проблеми комунікативної взаємодії фахівця і клієнта може мати важливі наслідки для бізнесу, освіти, культури та технології в Україні.

Вивчення проблеми комунікативної взаємодії фахівця і клієнта - процес складний і багатогранний. Прикладні аспекти даного дослідження орієнтовані на розробку інструментів і методів, які можуть бути використані для підвищення якості комунікативної взаємодії між фахівцями і клієнтами.

Розглянемо кілька конкретних прикладів того, як прикладні аспекти дослідження проблеми комунікативної взаємодії фахівця і клієнта можуть бути використані в Україні в 2023 році (табл 2.2):

*Таблиця 2.2*

**Приклади прикладних аспектів дослідження проблеми комунікативної взаємодії**

|  |  |
| --- | --- |
| Розробка нових засобів і технологій зв'язку | Ці інструменти та технології можуть допомогти підвищити ефективність та результативність комунікації між фахівцями та клієнтами. Наприклад, чат-боти можуть використовуватися для відповідей на прості запитання клієнтів, а відеоконференції можуть використовуватися для забезпечення особистого спілкування між фахівцями та клієнтами, які знаходяться в різних місцях. |
| Створення більш персоналізованого та привабливого досвіду спілкування для клієнтів. | Це можна зробити, використовуючи дані клієнтів, щоб персоналізувати досвід спілкування для кожного клієнта. Наприклад, банк може надіслати клієнту персоналізований електронний лист із нагадуванням про майбутній рахунок. |
| Надання клієнтам більше можливостей для взаємодії з фахівцями | Це можна зробити, використовуючи соціальні мережі, чат та інші канали, щоб надати клієнтам різноманітні способи зв'язатися з фахівцями. |
| Створення більш відкритого та прозорого комунікаційного середовища | Це можна зробити, публікуючи інформацію про політику і процедури компанії, а також заохочуючи співробітників бути відкритими і чесними з клієнтами. |
| Демонстрація співпереживання та розуміння потреб клієнтів. | Це можна зробити, вислухавши занепокоєння клієнтів і показавши, що компанія прагне вирішувати їхні проблеми. |
| Компанія | яка надає послуги з обслуговування клієнтів, могла б використовувати результати дослідження для розробки програми навчання своїх співробітників про те, як краще спілкуватися з клієнтами. |
| Державний орган | який надає соціальні послуги, міг би використати результати дослідження для розробки нової системи оцінки якості своїх послуг. |
| Університет | який пропонує ступінь комунікації, може використовувати результати дослідження для розробки нових курсів про те, як ефективно спілкуватися в професійних умовах. |
| База даних кейсів | комунікативної взаємодії може бути використана для навчання фахівців і для підвищення якості комунікації між фахівцями і клієнтами. Наприклад, якщо фахівець стикається зі складною комунікаційною ситуацією, він може звернутися до бази даних, щоб знайти приклади того, як інші фахівці справлялися з подібними ситуаціями. |

Прикладні аспекти дослідження проблеми комунікативної взаємодії фахівця і клієнта мають потенціал для підвищення якості спілкування між людьми у всіх сферах життя. В Україні у 2023 році ці аспекти дослідження є особливо важливими, оскільки країна все ще відновлюється після наслідків пандемії COVID-19 та триваючої війни на сході. Покращуючи якість комунікації між людьми, ми можемо допомогти відновити довіру та співпрацю, а також створити більш позитивне та продуктивне суспільство.

## Висновок до розділу 2

Вивчення проблеми комунікативної взаємодії фахівця і клієнта в соціальній сфері є складним і непростим завданням. Однак це важливо для розвитку більш ефективної та результативної сфери послуг в Україні. Зосереджуючись на прикладних аспектах цієї проблеми, дослідники можуть допомогти покращити якість спілкування між фахівцями та клієнтами, покращити клієнтський досвід, а також побудувати довіру та взаєморозуміння між цими двома групами.

Комунікація є ключовим фактором успіху соціальних послуг. Ефективна комунікація може допомогти побудувати довіру та взаєморозуміння між спеціалістами та клієнтами, а також може допомогти клієнтам отримати необхідні послуги.

Існує ряд факторів, які можуть вплинути на якість комунікації між фахівцями і клієнтами. До таких факторів відносяться комунікативні навички фахівця, комунікативні навички клієнта, середовище, в якій відбувається спілкування.

Існує ряд речей, які можна зробити для поліпшення якості комунікації між фахівцями і клієнтами. Це навчання фахівців ефективному спілкуванню з клієнтами, розробка нових комунікаційних інструментів і технологій, а також створення більш відкритого і прозорого комунікаційного середовища.

Вивчення проблеми комунікативної взаємодії фахівця і клієнта в соціальній сфері - процес складний і безперервний. Однак, зосередившись на прикладних аспектах цієї проблеми, дослідники можуть допомогти поліпшити якість комунікації між фахівцями і клієнтами, поліпшити клієнтський досвід, а також побудувати довіру і взаєморозуміння між цими двома групами. Це призведе до більш ефективного та результативного сектору послуг, який принесе користь як бізнесу, так і споживачам.

# РОЗДІЛ 3. **ШЛЯХИ ТА МЕТОДИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ФАХІВЦЯ  І КЛІЄНТА В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ**

## 3.1 Зарубіжний досвід пошуку шляхів підвищення ефективності комунікації в соціальній сфері

Ефективність комунікації в соціальній сфері вкрай необхідна для розвитку будь-якої країни. Ефективна комунікація може допомогти побудувати довіру, співпрацю та взаєморозуміння між різними групами людей. Це також може допомогти сприяти соціальним змінам та розвитку.

Розглянемо дослідження з проблеми комунікації в соціальній роботі за кордоном.

Одним з провідних дослідників проблеми комунікації в соціальній роботі є Альберт Мехабіан, професор психології на Університеті Каліфорнії в Лос-Анджелесі. Він провів багато досліджень, присвячених вивченню невербальної комунікації, а також створив теорію комунікації «7%-38%-55%», яка визначає, що тільки 7% повідомлень передається словами, 38% - тоном голосу, а 55% - мімікою та іншими невербальними засобами [49].

Інший відомий дослідник - Арнольд Лазарус, професор психології на Стенфордському університеті. Він провів дослідження, що стосувалися ефективності комунікації в соціальній роботі та встановив, що відносини між фахівцями та клієнтами можуть бути успішними тільки в тому випадку, якщо спілкування ґрунтується на взаємній повазі та взаєморозумінні [47].

Дослідження Хайді Монтроз, професора психології на Університеті Берклі, були присвячені проблемам спілкування в різних культурах. Її роботи допомогли встановити, що культурні різниці можуть впливати на сприйняття та розуміння інших людей, тому важливо бути уважним до культурних особливостей клієнтів та вміти адаптуватись до них [52, C. 1–28.].

Дослідження Маршалла Розенберга, психолога та консультанта зі спілкування, були присвячені навчанню ефективній комунікації. Він розробив метод "Нетривала комунікація" (Non violent Communication), який базується на емпатії, взаємному розумінні та конструктивному вирішенні конфліктів. Цей метод дозволяє фахівцям соціальної роботи ефективно спілкуватись з клієнтами, особливо у випадках, коли виникають конфліктні ситуації [56].

Інші відомі дослідники та практики, які вивчають проблеми комунікації в соціальній роботі, включають Мішеля Фукуо [58, C.89–106], Фінкельштейн [57,C.247–252], Лоурі [51, C.  15–25] та інших. Всі вони допомагають зрозуміти, як ефективно спілкуватись з клієнтами соціальних установ та забезпечувати успішне розв'язання соціальних проблем.

Зарубіжний досвід вдосконалення комунікативної взаємодії фахівця і клієнта в соціальній сфері налічує безліч прикладів та методів. Основними підходами є навчання фахівців ефективним комунікаційним стратегіям та технікам, зосередження на забезпеченні емоційної безпеки клієнта та активному слуханні, а також використання інноваційних технологій.

Наприклад, програма навчання "Структурована емоційна підтримка" (Structured Emotional Support) була розроблена в США для підвищення емоційної підтримки та комунікації між фахівцями та клієнтами у сфері охорони здоров'я. Ця програма надає інструменти для розвитку емоційної свідомості та емоційної регуляції, а також включає тренінги з емпатії, активного слухання та розуміння емоцій клієнта [55, C. 201–205].

Ще одним прикладом є програма навчання "Діалог за межами мови" (Dialogue Beyond Language), що була розроблена в Австралії для підвищення якості комунікації між фахівцями та клієнтами, які мають різну мовну та культурну приналежність [54, C. 66–79]. Ця програма базується на принципах культурної компетентності та включає навчання міжкультурної комунікації, адаптації до культурних особливостей клієнтів та розуміння впливу культури на сприйняття та поведінку.

Інноваційні технології, такі як віртуальна реальність та технології зі збільшеною реальністю, також можуть використовуватись для покращення комунікативної взаємодії між фахівцями та клієнтами у соціальній сфері. Наприклад, віртуальна реальність може допомогти клієнтам з фобіями або тривожними розладами тренувати свої навички соціальної взаємодії у контрольованому середовищі. Технології зі збільшеною реальністю можуть бути використані для навчання фахівців взаємодії з клієнтами з різними особливостями, такими як особи з обмеженнями в рухах або незрячі.

Крім того, використання інтерактивних методів навчання та тренінгів може бути ефективним способом підвищення комунікативних навичок фахівців та забезпечення успішної взаємодії з клієнтами. Наприклад, методика "Мотиваційний інтерв'ю" (Motivational Interviewing), розроблена у 80-х роках в США, базується на принципах співпраці, емпатії та активного слухання, і може бути використана фахівцями у соціальній роботі для підвищення мотивації клієнтів до змін та покращення їхнього самопочуття [46, C. 175–188].

Досвід інших країн, які успішно підвищили ефективність комунікації в соціальній сфері, можна застосувати в Україн. Наприклад, Сполучені Штати мають довгу історію використання зв'язків з громадськістю та соціального маркетингу для зміцнення здоров'я, безпеки та інших соціальних цілей. Великобританія має добре розвинену систему розвитку громад, яка спирається на ефективну комунікацію між місцевим самоврядуванням та громадськими групами. А Швеція має міцну традицію участі громадян у прийнятті рішень, чому сприяє ефективна комунікація між урядом та громадянами.

Спираючись на досвід цих країн, в Україні можна розробити власні стратегії підвищення ефективності комунікації в соціальній сфері. Деякі конкретні кроки, які ми можемо зробити, включають (рис 3.1):

*Рис. 3.1. Кроки для підвищення власних стратегій України*

Роблячи ці кроки, можна підвищити ефективність комунікації в Україні в соціальній сфері та покращити життя своїх громадян.

Окрім конкретних кроків, згаданих вище, також можна зробити висновки з таких загальних принципів ефективної комунікації:

* Будьте чіткими і лаконічними.
* Використовуйте просту мову, яку легко зрозуміти.
* Будьте надійними та надійними.
* Будьте актуальними для аудиторії.
* Будьте своєчасними.
* Будьте привабливими та переконливими.

Дотримуючись цих принципів, в нашій державі можливо забезпечити ефективність комунікаційних зусиль у досягненні та впливі на цільові аудиторії.

Ефективність комунікації в соціальній сфері вкрай необхідна для розвитку будь-якої країни. Переймаючи досвід інших країн та дотримуючись принципів ефективної комунікації, ми зможемо підвищити ефективність державних комунікаційних зусиль та покращити життя своїх громадян.

Узагалі, зарубіжний досвід вдосконалення комунікативної взаємодії фахівця та клієнта в соціальній сфері включає різноманітні підходи та методики, що дозволяють фахівцям покращувати свої навички та досягати успішної взаємодії з клієнтами різного статусу, віку, культурної приналежності та здатностей.

## 3.2 Рекомендації щодо розвитку та підвищення взаємодії фахівця і клієнтів

Ці рекомендації щодо підвищення ефективності взаємодії фахівця і клієнтів допоможуть забезпечити якісну та ефективну роботу соціальних установ. Вдосконалення технік комунікації, розвиток навичок емпатії та активного слухання, використання технологій для поліпшення комунікації з клієнтами та організація навчання та тренінгів - це ключові аспекти, які сприятимуть ефективної взаємодії з клієнтами та допоможуть їм досягати своїх цілей. Застосування цих рекомендацій допоможе фахівцям соціальних установ покращити якість роботи та забезпечити задоволення клієнтів.

Нижче наведено деякі рекомендації щодо вдосконалення технік комунікації фахівців соціальних установ [38, c. 14]:

1. Розвиток емпатії та активного слухання. Фахівці повинні бути уважними до емоцій та потреб клієнтів, виявляти інтерес до їх життєвої ситуації та дослухатись до їхніх проблем. Важливо використовувати активне слухання, щоб уточнити деталі та допомогти клієнту почуватись зрозумілим та підтриманим.
2. Зосередження на позитивних аспектах та ресурсах клієнта. Фахівці повинні допомогти клієнтам зосередитись на позитивних аспектах їх життя та виявити ресурси, які можуть допомогти їм розв'язати проблему. Це допоможе підвищити самооцінку та позитивний настрій клієнта.
3. Використання чіткої та зрозумілої мови. Фахівці повинні використовувати просту та зрозумілу мову, уникати складних термінів та абстрактних понять. Важливо враховувати рівень освіти та культурну приналежність клієнта, щоб забезпечити зрозумілість та ефективність комунікації.
4. Забезпечення конфіденційності та поваги до особистості клієнта. Фахівці повинні дотримуватись етичних принципів та норм поведінки в спілкуванні з клієнтами, забезпечувати конфіденційність та повагу до особистості клієнта.
5. Використання інноваційних технологій та інструментів. Фахівці можуть використовувати інноваційні технології та інструменти, такі як відеоконференції, електронні засоби комунікації, віртуальні реальності тощо. Вони можуть допомогти забезпечити доступність та ефективність спілкування з клієнтами, які знаходяться віддалено або мають обмеження у рухах.
6. Навчання та тренінги з розвитку комунікаційних навичок. Фахівці можуть проходити навчання та тренінги, які допоможуть їм вдосконалити свої комунікаційні навички, зокрема емпатію, активне слухання, використання позитивного підходу, управління конфліктами тощо. Це може підвищити ефективність їхньої роботи та покращити взаємодію з клієнтами.
7. Використання методів індивідуалізації комунікації. Фахівці можуть використовувати методи, що допоможуть їм забезпечити індивідуалізацію комунікації з кожним клієнтом, зокрема використовувати інформацію про індивідуальні особливості клієнта та враховувати їх у спілкуванні.

Узагальнюючи, вдосконалення технік комунікації фахівців соціальних установ може підвищити ефективність взаємодії з клієнтами та сприяти досягненню їхніх цілей. Для цього потрібно використовувати різноманітні методи та інструменти, зосереджуватись на позитивних аспектах та ресурсах клієнта, забезпечувати конфіденційність та повагу до особистості клієнта, а також постійно вдосконалювати свої комунікаційні навички через навчання та тренінги.

Розвиток навичок емпатії та активного слухання у фахівців соціальних установ може значно покращити якість взаємодії з клієнтами та допомогти їм досягнути своїх цілей. Деякі рекомендації щодо розвитку цих навичок включають [22, c. 11]:

1. Практика емпатії. Фахівці повинні бути здатні до сприйняття емоцій та почуттів клієнтів та розуміння їхніх потреб. Це можна досягти шляхом використання різноманітних технік, таких як повторення того, що клієнт сказав, ставитися до нього з повагою та співчуттям, а також намагання розуміти його точку зору.
2. Активне слухання. Фахівці повинні зосередитись на слуханні клієнта, а не на власних думках та переконаннях. Вони повинні уточнювати деталі та підтримувати діалог, щоб допомогти клієнту висловитися та почуватися зрозумілим.
3. Використання позитивного підходу. Фахівці повинні зосередитись на позитивних аспектах та ресурсах клієнта, а не на його проблемах. Вони можуть допомогти клієнту знайти внутрішні ресурси та позитивний настрій, щоб досягти своїх цілей.
4. Врахування індивідуальних особливостей клієнта. Фахівці повинні враховувати індивідуальні особливості та потреби клієнта в комунікації. Вони повинні використовувати мову, яку зрозуміє клієнт, та підлаштовувати свою комунікацію до його потреб.
5. Навчання та тренінги з розвитку навичок комунікації. Фахівці можуть проходити навчання та тренінги, щоб вдосконалювати свої навички емпатії та активного слухання. Це може допомогти їм стати більш впевненими та ефективними у спілкуванні з клієнтами.
6. Індивідуальне самовдосконалення. Фахівці можуть самостійно вдосконалювати свої навички емпатії та активного слухання, наприклад, читаючи літературу з цих питань, прослуховуючи відеокурси тощо. Вони можуть також розробляти власні стратегії комунікації, які будуть відповідати їхнім потребам та потребам клієнта.

Узагальнюючи, розвиток навичок емпатії та активного слухання може допомогти фахівцям соціальних установ покращити взаємодію з клієнтами та допомогти їм досягнути своїх цілей. Для цього потрібно практикувати емпатію, активне слухання, використовувати позитивний підхід, враховувати індивідуальні особливості клієнта та проходити навчання та тренінги з розвитку комунікаційних навичок.

Розвиток комунікаційних навичок у соціальних працівників є ключовим фактором для досягнення ефективної взаємодії з клієнтами. Основні комунікаційні навички, які необхідно розвивати, включають [11; 15]:

1. Активне слухання: Навичка активного слухання включає уважне сприйняття та розуміння повідомлення клієнта. Фахівець повинен бути вмілим у запитаннях, уточненнях і підтримці зосередженості на клієнті під час комунікації.

Методи і практики для розвитку активного слухання включають тренування фахівця у концентрації на сприйнятті словесної та невербальної інформації, практикування резюмування та повторення важливих точок повідомлення клієнта.

1. Використання невербальної комунікації: Невербальна комунікація, така як міміка, жести, тон голосу та тілесна позиція, має велике значення в передачі повідомлень і підтриманні емоційного зв'язку з клієнтом.

Фахівці можуть розвивати навички невербальної комунікації шляхом усвідомлення своїх власних невербальних сигналів, практикування свідомого контролю тілесної позиції та використання відповідних жестів і міміки, що відповідають змісту та емоційному стану клієнта.

1. Постановка відкритих запитань: Відкриті запитання сприяють розширенню обговорення та стимулюють клієнта висловлювати свої думки, почуття та потреби більш детально.

Фахівці можуть практикувати постановку відкритих запитань, які починаються з "що", "як", "чому" та інших словосполучень, що вимагають більш розгорнутих відповідей. Розвиток цієї навички сприяє поглибленню розуміння клієнта та підтримує активний діалог.

1. Емоційний інтелект: Розвиток емоційного інтелекту допомагає фахівцю розпізнавати, розуміти та керувати своїми власними емоціями, а також сприяє розумінню емоційного стану та потреб клієнта.

Методи розвитку емоційного інтелекту включають самоаналіз, тренування у розпізнаванні емоцій на обличчі клієнта, практикування емоційної рефлексії та використання технік саморегуляції емоцій.

Іншим важливим аспектом, на який варто звернути увагу – це створення сприятливого середовища. Фізичне та психологічне середовище мають значний вплив на комунікацію між фахівцями та клієнтами у соціальній роботі. Створення сприятливого середовища може сприяти покращенню взаєморозуміння, відкритості та довіри. Рекомендації щодо створення такого середовища [17; 19]:

1. Фізичне середовище:
   * Забезпечити комфортні умови, такі як приємне освітлення, вентиляцію та оптимальну температуру.
   * Створити приватність та конфіденційність у приміщенні, де відбувається спілкування.
   * Забезпечити наявність зручних меблів та інших елементів, які стимулюють відчуття затишку та комфорту.
   * Дотримуватись принципу недискримінації та створити середовище, яке відповідає культурним розмаїттям та потребам різних клієнтів.
2. Психологічне середовище:
   * Проявляти повагу, терпіння та емпатію до клієнтів.
   * Створювати атмосферу відкритості та недискримінації, де клієнти можуть вільно висловлювати свої думки, почуття та потреби.
   * Забезпечити безпеку та конфіденційність інформації, що обмінюється між фахівцями та клієнтами.
   * Створити можливості для спільного прийняття рішень та активного залучення клієнтів до процесу планування та вирішення проблем.
3. Культурна чутливість:
   * Урахувати культурні особливості та різноманітність клієнтів.
   * Розуміти та поважати різні системи цінностей, традиції та вірування.
   * Проявляти гнучкість та вміння адаптуватись до потреб та особливостей різних культурних груп.
4. Навички комунікації:
   * Розвивати навички активного слухання, емпатії та відповідного вираження емоцій.
   * Використовувати зрозумілу мову та уникати термінології, яка може бути складною для клієнтів.
   * Застосовувати невербальні засоби комунікації, такі як жести, міміка та контакт очима.

Ці рекомендації та методи допоможуть фахівцям у соціальній роботі розвивати свої комунікаційні навички, покращувати взаємодію з клієнтами та створювати більш ефективні професійні відносини.

Важливим інструментом є сучасні технології у роботі фахівців. Використання сучасних технологій може значно покращити ефективність взаємодії фахівця соціальної установи з клієнтами. Ось деякі рекомендації щодо використання технологій для поліпшення комунікації з клієнтами [47, c. 40]:

1. Використання електронної пошти та месенджерів. Це може бути корисно для швидкого та зручного спілкування з клієнтами. Фахівці можуть відповідати на запити клієнтів, відправляти інформацію про послуги та програми, надавати поради та рекомендації.
2. Використання відеоконференцій. Це може бути корисно для спілкування з клієнтами, які не можуть зустрітися особисто з фахівцем, наприклад, через відстань чи фізичні обмеження. Фахівці можуть проводити відеоконференції для надання консультацій, здійснення оцінки потреб клієнта та планування роботи.
3. Використання онлайн-платформ та соціальних мереж. Фахівці можуть використовувати онлайн-платформи для надання послуг та програм клієнтам, які не можуть зустрітися з фахівцем особисто. Соціальні мережі можуть бути використані для спілкування з клієнтами, відповіді на запити та питання, а також для популяризації послуг та програм.
4. Використання віртуальної реальності та інших інноваційних технологій. Це може бути корисно для навчання та тренінгів, віртуального туру по соціальній установі, а також для створення інтерактивних програм та ігор для клієнтів.

Використання сучасних технологій мож е значно поліпшити ефективність взаємодії фахівців соціальної установи з клієнтами, зменшити час очікування на відповідь та підвищити рівень задоволення клієнтів. Однак важливо також забезпечити конфіденційність та захист особистих даних клієнтів під час використання технологій, а також враховувати потреби та можливості кожного клієнта в комунікації.

Навчання та тренінги є важливим елементом підвищення ефективності взаємодії фахівця соціальної установи з клієнтами. Ось деякі рекомендації щодо організації навчання та тренінгів для фахівців [45, c. 28]:

1. Визначити потреби у навчанні. Перед тим, як організувати навчання, слід визначити, які конкретні навички потрібні фахівцям соціальних установ. Це може бути встановлено шляхом аналізу результатів роботи, отриманих відгуків від клієнтів та спостережень.
2. Використовувати різноманітні методи навчання. Люди вчаться по-різному, тому важливо використовувати різноманітні методи навчання, такі як відеоуроки, вебінари, рольові ігри, дискусії та інші. Це допоможе залучити увагу та зберегти інтерес фахівців.
3. Розробити індивідуальний план навчання для кожного фахівця. Навчання повинно бути індивідуалізовано для кожного фахівця, оскільки кожен має свої сильні та слабкі сторони. Індивідуальний підхід допоможе забезпечити ефективне навчання та підвищити мотивацію до нього.
4. Залучати фахівців до практичних завдань. Навчання має бути практичним та зорієнтованим на розвиток певних навичок. Фахівці повинні мати можливість застосовувати свої знання та вміння на практиці, наприклад, через рольові ігри та ситуаційні завдання.
5. Забезпечити постійне навчання. Навчання повинно бути постійним та охоплювати різні аспекти роботи фахівців. Рекомендується проводити регулярні тренінги, організовувати внутрішні та зовнішні навчання, залучати експертів з різних галузей та проводити аналіз власної роботи та вдосконалювати процеси. Це допоможе забезпечити постійний розвиток та підвищити якість роботи фахівців соціальної установи.

## Висновок до розділ 3

Ефективна комунікація між фахівцями соціальних установ та клієнтами є важливим елементом забезпечення якісної та ефективної роботи. Для підвищення ефективності взаємодії фахівців та клієнтів, слід розвивати навички емпатії та активного слухання, вдосконалювати техніки комунікації та використовувати сучасні технології для поліпшення комунікації з клієнтами. Навчання та тренінги щодо ефективної комунікації з клієнтами є важливим елементом розвитку фахівців соціальних установ. Застосування цих рекомендацій допоможе підвищити якість взаємодії та досягнути кращих результатів в роботі з клієнтами.

# ВИСНОВКИ

У сучасному світі, де соціальна робота є надзвичайно важливим напрямком діяльності, комунікація між фахівцем та клієнтом відіграє визначальну роль в успішному розв'язанню соціальних проблем. Ефективна комунікація забезпечує надійну взаємодію між фахівцем та клієнтом, допомагає уникнути непорозумінь, конфліктів та покращує результати роботи.

Узагальнюючи результати дослідження, можна зробити висновок, що комунікативна взаємодія між фахівцями і клієнтами в сфері соціальної роботи в Україні є невід'ємною складовою ефективного виконання завдань соціального забезпечення. Взаємодія засновується на взаєморозумінні, повазі та довірі, що сприяє покращенню якості послуг та задоволенню потреб клієнтів.

Однією з основних проблем комунікативної взаємодії в соціальній сфері є існування мовних та культурних бар'єрів. Різниця у мові, культурі та соціальних нормах може призводити до непорозумінь та помилкових інтерпретацій під час спілкування з різноманітними групами населення.

Важливим аспектом ефективної комунікації є належне навчання фахівців соціальної роботи методам активного слухання, емпатії та використання невербальних засобів комунікації. Врахування цих аспектів допоможе покращити взаємодію фахівця і клієнта, сприяючи досягненню поставлених цілей та задоволенню потреб клієнта.

Нормативно-правове забезпечення регулювання комунікативної діяльності в сфері соціальної роботи в Україні є важливим фактором, який забезпечує об'єктивність та якість інформаційної та комунікативної діяльності фахівців і клієнтів. Законодавчі акти, такі як Закони України "Про інформацію", "Про звернення громадян", "Про захист персональних даних" та інші, визначають основні засади та правила комунікації в публічній сфері та регламентують діяльність засобів масової інформації.

Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України є важливим документом, який визначає етичні принципи та норми поведінки фахівців у комунікативній діяльності. Дотримання цих принципів сприяє підтримці гідності кожної людини, толерантності, довірі та взаємодії у розв'язанні проблем, забезпечує конфіденційність та дотримання норм професійної етики.

Результати огляду зарубіжного досвіду свідчать про те, що в зарубіжній практиці велика увага приділяється навчанню фахівців соціальної роботи навичкам активного слухання, емпатії та використанню невербальних засобів комунікації. Деякі країни розвивають спеціалізовані програми тренінгу та навчання, які спрямовані на покращення комунікативних навичок фахівців.

У цілому, взаємодія фахівців і клієнтів в соціальній роботі потребує постійного вдосконалення та уваги до ефективної комунікації. Зрозуміння та усунення проблем, сприяння взаєморозумінню та підтримка клієнтів є основними складовими успішної соціальної роботи. Результати дослідження можуть бути використані для подальшого вдосконалення практичної діяльності та розвитку нормативно-правової бази в сфері соціального забезпечення.

З огляду на важливість комунікації в соціальній роботі, наше дослідження дозволило сформувати рекомендації щодо поліпшення ефективності комунікації між фахівцями та клієнтами в соціальних установах. Рекомендації охоплюють такі аспекти, як вдосконалення технік комунікації фахівців, розвиток навичок емпатії та активного слухання, використання технологій для поліпшення комунікації з клієнтами та організація навчання та тренінгів для фахівців соціальних установ щодо ефективної комунікації з клієнтами.

Дослідження також підкреслило важливість аналізу діяльності соціальних установ та особливостей взаємодії фахівців та клієнтів у конкретних установах. Це дає можливість визначити особливі потреби та проблеми, які потребують уваги та вдосконалення.

Отже, розроблені рекомендації та аналіз діяльності соціальних установ можуть бути корисні для фахівців, які займаються соціальною роботою, а також для організацій, які надають соціальні послуги. Вони допоможуть поліпшити ефективність взаємодії між фахівцями та клієнтами, що, своєю чергою, призведе до кращих результатів у розв'язання соціальних проблемта поліпшенні якості життя людей.

Однак, важливо пам'ятати, що ефективна комунікація між фахівцем та клієнтом - це процес, який потребує постійного вдосконалення та удосконалення навичок. Тому важливо забезпечувати постійне навчання та тренування фахівців в цьому напрямку, а також залучати їх до практичних завдань та ситуацій, які дозволяють застосовувати отримані знання та вміння на практиці. Тільки так можна забезпечити високу якість взаємодії між фахівцями та клієнтами в соціальних установах.

# СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Ангелов Г. В., Дмитрашко С. А. Ділове спілкування: особливості сучасної комунікації. *Food industry economics*. 2016. Т. 8, № 2. URL: <https://doi.org/10.15673/fie.v8i2.134> (дата звернення: 25.05.2023).
2. Балахтар В. В. Соціально-психологічні особливості комунікативної толерантності фахівців з соціальної роботи на різних стадіях професійного становлення. *Організаційна психологія. Економічна психологія*. 2018. № 3 (14). С. 7–14.
3. Березовська Л. Рівні сформованості комунікативно-мовленнєвої компетентності соціальних працівників у процесі фахової підготовки. *Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології*. 2019. № 7 (91). С. 162–172.
4. Василенко К., Шутяк І. Комунікативні бар'єри в професійному спілкуванні та шляхи їх подолання. *Grail of science*. 2023. № 26. С. 442–446. URL: <https://doi.org/10.36074/grail-of-science.14.04.2023.079> (дата звернення: 25.05.2023).
5. Войцехівська Н. Конфліктний дискурс в українській художній літературі: структурний, семантичний, комунікативний і лінгвокогнітивний 56 аспекти : дисертація доктора філол. наук. Київ, 2018. 512 с. URL: <http://www.inmo.org.ua/assets/files/disser2/Voitsekhivska_dys.pdf> (дата звернення: 25.05.2023).
6. Гнатюк Л. Опосередковані стратегії міжособистісного спілкування. *Донецький вісник Наукового товариства ім. Шевченка*. 2010. Т. 28. С. 207–214.
7. Горішна, Н. М. (2009). Професійна компетентність соціального працівника як складова його фахової підготовки. Науковий вісник Ужгородського національного університету, 16, 114–117.
8. Гоян І., Будз В. Соціальна інклюзія vs соціальна ексклюзія. *Advanced discoveries of modern science: experience, approaches and innovations*. 2021. URL: <https://doi.org/10.36074/logos-09.04.2021.v1.60> (дата звернення: 25.05.2023).
9. Ісаченко В. Професійна самореалізація соціального працівника в системі соціального забезпечення. *Humanitas*. 2023. № 6. С. 58–64. URL: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2022.6.9> (дата звернення: 25.05.2023).
10. Калаур, С. М. (2010). Соціальна конфліктологія. Тернопіль: Астон, 2010, 52–54.
11. Канівець А. Соціальний працівник: кар’єра чи професія?. *Грааль науки*. 2021. № 6. С. 52–53. URL: <https://doi.org/10.36074/grail-of-science.25.06.2021.005> (дата звернення: 25.05.2023).
12. Капська, А.Й. (2009). Соціальна педагогіка. Київ, Центр учбової літератури, 488.
13. Кихтюк О. Особливості психологічної підтримки населення в період військових дій методом символдрами (імагінативної психотерапії) в роботі клінічного психолога. *Psychological prospects journal*. 2022. № 39. URL: <https://doi.org/10.29038/2227-1376-2022-39-kyh> (дата звернення: 25.05.2023).
14. Конституція україни : (з офіц. тлумаченням Конституц. Суду України). Київ : Ліра, 2006. 96 с.
15. Кримінальний кодекс України : Кодекс України від 05.04.2001 р. № 2341-III : станом на 28 квіт. 2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2341-14#Text> (дата звернення: 25.05.2023).
16. Кручек, В. А. (2010). Психолого-педагогічні основи міжособистісного спілкування. Київ, 273.
17. Курова А. Психологія спілкування. Нац. ун-т "Од. юрид. акад.", 2020. URL: <https://doi.org/10.32837/11300.13107> (дата звернення: 25.05.2023).
18. Курс: чинники успішного працевлаштування за фахом (думанська І. Ю.)/ немає в навч.планах на 2016-2017 н.р.;2017-2018 н.р. *Модульне середовище для навчання*. URL: <https://msn.khmnu.edu.ua/course/view.php?id=4608> (дата звернення: 25.05.2023).
19. Мигович І. Соціальна робота - навчальна дисципліна та сфера діяльності. *Віче*. 2008. № 19. С. 41–43.
20. Миколенко Т. М. Прагматична конкретизація комунікативного акту. *Nova fìlologìâ*. 2023. № 88. С. 59–63. URL: <https://doi.org/10.26661/2414-1135-2022-88-9> (дата звернення: 25.05.2023).
21. Нерубасська А.  О., Сарнавська О. В., Пальшков К. Є. Параметричний аналіз системи «комунікація». *Актуальні проблеми філософії та соціології*. 2021. № 28. С. 14–19. URL: <https://doi.org/10.32837/apfs.v0i28.941> (дата звернення: 25.05.2023).
22. Омельченко C., Та І. Соціальна робота: реалії та виклики часу. Слов’янськ : Б. І. Маторіна, 2021. 219 с. URL: <https://enpuir.npu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/34954/Sotsialna%20Robota%20Realii%20Ta%20Vyklyky%20Chasu.pdf?sequence=1> (дата звернення: 25.05.2023).
23. Перхайло Н. Актуальні тенденції в соціальній роботі та виклики сьогодення: теоретична рефлексія. *Наукові інновації та передові технології*. 2023. № 5(19). URL: <https://doi.org/10.52058/2786-5274-2023-5(19)-575-580> (дата звернення: 25.05.2023).
24. Про доступ до публічної інформації : Закон України від 13.01.2011 р. № 2939-VI : станом на 31 берез. 2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text> (дата звернення: 25.05.2023).
25. Про друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні : Закон України від 16.11.1992 р. № 2782-XII : станом на 31 берез. 2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2782-12#Text> (дата звернення: 25.05.2023).
26. Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики : Постанова Каб. Міністрів України від 03.11.2010 р. № 996 : станом на 15 верес. 2022 р. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/996-2010-п#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/996-2010-%D0%BF#Text) (дата звернення: 25.05.2023).
27. Про затвердження Етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи України : НАКАЗ від 09.09.2005 р. № 1965. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v1965643-05#Text> (дата звернення: 25.05.2023).
28. Про захист персональних даних : Закон України від 01.06.2010 р. № 2297-VI : станом на 27 жовт. 2022 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text> (дата звернення: 25.05.2023).
29. Про звернення громадян : Закон України від 02.10.1996 р. № 393/96-ВР : станом на 31 берез. 2023 р. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-вр#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text) (дата звернення: 25.05.2023).
30. Про інформаційні агентства : Закон України від 28.02.1995 р. № 74/95-ВР : станом на 31 берез. 2023 р. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/74/95-вр#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/74/95-%D0%B2%D1%80#Text) (дата звернення: 25.05.2023).
31. Про інформацію : Закон України від 02.10.1992 р. № 2657-XII : станом на 31 берез. 2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text> (дата звернення: 25.05.2023).
32. Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації : Закон України від 23.09.1997 р. № 539/97-ВР : станом на 31 берез. 2023 р. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/539/97-вр#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/539/97-%D0%B2%D1%80#Text) (дата звернення: 25.05.2023).
33. Психологія О. Б. Матеріали 3 Всеукраїнської науково-практичної конференції: психологія особистості безробітного. Київ : Ін-т підготов. кадрів держ. служби зайнятості України, 2006. 268 с.
34. Рідкодубська Г. А. Підготовка майбутніх соціальних працівників на засадах компетентнісного підходу під час вивчення навчальної дисципліни "Основи наукових досліджень в соціальній роботі". *Professional education: methodology, theory and technologies*. 2020. Т. 11. С. 232–247.
35. Рожак Н. В. Аспект міжкультурного спілкування у процесі формування комунікативної компетенції студентів неспеціальних факультетів. *Наукові записки. Серія: педагогічні науки*. 2019. Вип. 182. С. 110–114.
36. Савенкова, Л.О. (1998). Теоретико-методичні основи підготовки майбутніх педагогів до професійного спілкування : автореф. дис. …канд. пед. наук : спец. 13.00.01., Київ, 27.
37. Семигіна Т. В. Критична парадигма досліджень у сучасній соціальній роботі. *Scholarly disputes in philosophy, sociology, political science, and history amidst globalization and digitalization*. 2021. URL: <https://doi.org/10.30525/978-9934-26-181-7-25> (дата звернення: 25.05.2023).
38. Соболенко О. І., Крикунова Е. Комунікативна компетентність майбутнього соціального працівника у змісті фахової підготовки. *Modern engineering and innovative technologies*. 2020. № 25-05. С. 178–182. URL: <https://doi.org/10.30890/2567-5273.2023-25-05-117> (дата звернення: 25.05.2023).
39. Стьопкіна А. С., Трубник І. В. Формування соціально-комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціальної сфери. *Духовність особистості: методологія, теорія і практика*. 2021. Т. 100, № 1. С. 247–256. URL: <https://doi.org/10.33216/2220-6310-2021-100-1-247-256> (дата звернення: 25.05.2023).
40. Україна З. Цивільний процесуальний кодекс України. *Кодекси України*. 2008. № 4. С. 3–214.
41. Фурман В. В. Психологічні особливості взаємозв"язку емоційного інтелекту та креативності студента. *Вісник післядипломної освіти. Серія "Соціальні та поведінкові науки"*. 2020. Вип. 13 (42). С. 99–114.
42. Шкаріна О. В. Особливості міжособистісного спілкування в умовах пандемії коронавірусу : магістерська робота. 2020. URL: <https://dspace.znu.edu.ua/jspui/handle/12345/4799> (дата звернення: 25.05.2023).
43. Berezovska L. Communication barriers in social worker communication: ways to take over. *Ukrainian educational journal*. 2020. No. 2. P. 87–94. URL: <https://doi.org/10.32405/2411-1317-2020-2-87-94> (date of access: 25.05.2023).
44. Cordell A., Thompson I. Johari window. *The procurement models handbook*. Third edition. | Abingdon, Oxon ; New York, NY : Routledge, 2019. | Earlier editions published as: Purchasing models han, 2019. P. 94–96. URL: <https://doi.org/10.4324/9781351239509-29> (date of access: 25.05.2023).
45. Foundations of interpersonal practice in social work: promoting competence in generalist practice. 3rd ed. Washington : Sage, 2011. 590 p.
46. Glynn L. H., Moyers T. B. Motivational interviewing for addictions. *Evidence-Based addiction treatment*. 2009. P. 175–188. URL: <https://doi.org/10.1016/b978-0-12-374348-0.00009-4> (date of access: 25.05.2023).
47. Joubert L., Webber M. The routledge handbook of social work practice research. London : Routledge, 2020. 524 p.
48. Karatzaferis L. The palo alto group: the context and the context of the group that discussed it – political, social and personal questions. *Hestafta*. 2020. No. 21. 5.
49. Key works by albert mehrabian books. *The British Library - The British Library*. URL: <https://www.bl.uk/people/albert-mehrabian> (date of access: 25.05.2023).
50. Kirkendall L. A., Satir V. Peoplemaking. *Journal of marriage and the family*. 1973. Vol. 35, no. 2. P. 355. URL: <https://doi.org/10.2307/350665> (date of access: 25.05.2023).
51. Lowry C. F. Generic social work practice and family practice. *Social work in health care*. 1987. Vol. 12, no. 2. P. 15–25. URL: <https://doi.org/10.1300/j010v12n02_02> (date of access: 25.05.2023).
52. Montrose Н. Cultural differences in communication: a review of the literature. *International journal of intercultural relations*. 2004. No. 1. P. 1–28.
53. Origins of social work, the: continuity and change. Palgrave Macmillan, 2005. 272 p.
54. Pickerill J. Finding common ground? Spaces of dialogue and the negotiation of Indigenous interests in environmental campaigns in Australia. *Geoforum*. 2009. Vol. 40, no. 1. P. 66–79. URL: <https://doi.org/10.1016/j.geoforum.2008.06.009> (date of access: 25.05.2023).
55. Reblin M., Uchino B. N. Social and emotional support and its implication for health. *Current opinion in psychiatry*. 2008. Vol. 21, no. 2. P. 201–205. URL: <https://doi.org/10.1097/yco.0b013e3282f3ad89> (date of access: 25.05.2023).
56. Rosenberg M. B. Nonviolent communication. Puddledancer Press, 2003. 224 p.
57. Roulstone A. Vic Finkelstein, disability rights and lessons for contemporary social work. *Critical and radical social work*. 2013. Vol. 1, no. 2. P. 247–252. URL: <https://doi.org/10.1332/204986013x673308> (date of access: 25.05.2023).
58. Thorpe C. Michel foucault. *Social theory for social work*. 2017. P. 89–106. URL: <https://doi.org/10.4324/9780203529638-6> (date of access: 25.05.2023).