



**ТЕОРІЯ І МЕТОДИКА**  
**СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ ТА СОЦІАЛЬНОЇ ОСВІТИ**

УДК 378.637.016: 364.026 (043)

***МЕХАНІЗМИ УПРАВЛІННЯ СИСТЕМОЮ КОМУНІКАТИВНОЇ  
ДІЯЛЬНОСТІ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ***

**Ісаченко Вікторія**, кандидат педагогічних

наук, доцент кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи, Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини.

ORCID 0000-0002-9072-878

E-mail: viki.isahenko@gmail.com

*У статті розглянуто основні механізми управління та специфіка комунікативної діяльності в соціальній роботі в Україні. Розкрито поняття комунікації у професійній діяльності соціального працівника. Проаналізовано проблеми комунікативної діяльності в управлінні соціальним закладом.*

*Визначено функції комунікації у системі державного управління соціальною роботою. Встановлено, що ділова комунікація у сфері соціальної роботи передбачає побудову цілісного та об'єктивного процесу комунікативної діяльності. Розкрито значення Етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи України у роботі фахівців із соціальної сфери.*

**Ключові слова:** комунікація, комунікативна діяльність, ділова комунікація, професійна комунікативна діяльність, інтерв'ю, фахівець соціальної сфери, соціальний працівник, клієнт.

***MANAGEMENT MECHANISMS OF COMMUNICATIVE ACTIVITY  
SYSTEM IN SOCIAL WORK***

**Isachenko Victoria**, PhD in Pedagogical Sciences, Associate Professor of the of the Department of Social Pedagogy and Social Work, Pavlo Tychyna Uman State Pedagogical University.

ORCID 0000-0002-9072-878

E-mail: viki.isahenko@gmail.com

*The main management mechanisms of the communicative activity system in social work in Ukraine are considered in the article. The concept of communication in the professional activity of a social worker is revealed. The problems of communicative activity in the management of a social institution are analyzed.*

*The functions of communication in the system of state management of social work are determined. It is established that business communication in the field of social work involves the construction of a holistic and objective process of communicative activity.*

*Communicative activity and communication from different positions and theories are considered.*

*The legal and normative-legal requirements to the communicative competence of the social sphere specialist are clarified.*

*The significance of the "Code of Ethics of specialists in social work of Ukraine" in the work of specialists in the social sphere is revealed.*

*Theoretical, methodological and practical bases of communicative activity in social work are covered. The emphasis is on the world and domestic experience. The article contains theoretical and analytical materials, practical and scientific developments.*

*The article investigates the areas of improving the mechanism of communicative activity, describes the role and importance of the effectiveness of innovative methods of communicative activity in building relationships in society.*

**Keywords:** *communication, communicative activity, business communication, professional communicative activity, interview, social sphere specialist, social worker, client.*

**Постановка проблеми.** Перед сучасною системою соціальної роботи стоїть проблема дефіциту людських ресурсів, що обумовлює необхідність пошуку та раціонального їх використання. Ефективність соціальної роботи значною мірою пов'язана із пошуком та актуалізацією комунікативних ресурсів. А отже, соціальна сфера відчуває гостру потребу у підвищенні ефективності комунікативної діяльності та інформаційного обміну.

Основними критеріями якісного управління організацією соціальної сфери є своєчасне надання допомоги та підтримки клієнтам, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги. Таким чином, у центрі уваги соціальної роботи перебуває процес налагодження міжособистісної взаємодії, становлення контакту, збір та обробка різносторонньої інформації про клієнта заради прийняття обґрунтованого рішення в інтересах людини. Результатом такої комунікативної взаємодії є визначення необхідних видів соціальних послуг, соціальної допомоги, методів втручання, спрямованих на захист та забезпечення благополуччя клієнта.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Питанню комунікативної діяльності в державному управлінні присвячено праці А. В. Букач, Н. М. Драгомирецької, О. О. Дрешпак, О. О. Кандагури.

Особливості побудови ділової комунікації знаходимо у посібниках Д. А. Севастьянова та А. М. Сосновської.

Основні поняття процесу стратегічних комунікацій розкрито у праці Т. В. Попової та В. А. Ліпкан.

Етичний кодекс у просторі кодексової культури соціальної роботи висвітлено у статті В. Л. Кулініченко та А. М. Боярського.

Інформаційно-комунікативну діяльність у державному управлінні як інструмент інтенсифікації соціального партнерства розкрито у роботі О. О. Дегтяра.

Формування професійної комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників в умовах педагогічного університету досліджено в однойменній праці Д. М. Годлевської.

**Мета статті** – теоретичне обґрунтування механізмів управління системою комунікативної діяльності в соціальній роботі.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** У сфері соціального



обслуговування успішна робота залежить від раціональної організації управління людськими ресурсами, зокрема персоналом та клієнтами, заради досягнення соціально сприятливих умов у суспільстві. Сучасному соціальному працівникові для розв'язання широкого спектру можливих завдань важливо володіти знаннями і навичками міжособистісної комунікації. Тому одна з найважливіших умов ефективної роботи соціального працівника – це контакт із клієнтом. Передумовою його встановлення є професійне володіння вербальними та невербальними засобами спілкування.

Для більш глибокого аналізу проблеми комунікативної діяльності в управлінні розглянемо поняття «комунікація».

У широкому значенні комунікація – це взаємодія між суб'єктами шляхом обміну певними повідомленнями. Такими суб'єктами є певні особи, групи людей, організації, соціальні інститути, для яких комунікація є необхідним елементом їхнього соціального буття [7, с. 8].

Поняття «комунікація» може трактуватися по-різному: мовна взаємодія чи здатність переконувати з використанням символів і знаків; постійний процес передачі інформації, завдяки якому інформація циркулює у певних соціальних системах та між ними; процес інформаційного обміну між суб'єктами певної сфери діяльності з метою забезпечення впливу один на одного тощо [7, с. 9].

У трактуванні О. О. Драгомирецької «комунікації» – це процес встановлення залежності між характеристиками комунікацій і тим, як виробляються дії комунікатора на всіх напрямках його життєдіяльності [6, с. 4].

З точки зору побудови ділових стосунків комунікація визначається як смисловий аспект соціальної взаємодії. Оскільки будь-яка індивідуальна дія здійснюється в умовах прямих або непрямих відносин з іншими людьми, вона включає (поряд із фізичним) комунікативний аспект [11, с. 5].

У системі державного управління соціальною роботою виокремлюють такі функції комунікації:

- інформаційна – включає в себе інформацію, що стосується послуги, яку забезпечує державне управління, а також правил, через які виконуються державні функції;
- просування послуг, які надаються державними установами;
- надання пропозицій, що охоплює проекти і політичні пропозиції, які виносяться на публічні дебати [5, с. 11].

У професійній площині соціальної роботи важливе місце займає оволодіння навичками ділової комунікації.

Ділова комунікація – це спосіб організації і оптимізації того чи іншого виду діяльності (професійної, виробничої, наукової, комерційної, політичної сфери тощо) [12, с. 11].

Основними завданнями ділової комунікації є орієнтація на співпрацю, встановлення контакту, прагнення до зближення, поліпшення партнерських відносин.

Ділова комунікація передбачає: залучення у контакт усіх учасників спілкування, незалежно від їхніх симпатій і антипатій; предметно-цільовий зміст

комунікації; дотримання формально-рольових принципів взаємодії; взаємозалежність усіх учасників ділової комунікації в досягненні кінцевого результату; комунікативний контроль учасників взаємодії [12, с. 11].

Ділова комунікація у сфері соціальної роботи передбачає побудову цілісного та об'єктивного процесу комунікативної діяльності.

Дослідники О. О. Попова та О. О. Ліпкан трактують комунікативну діяльність як сферу, предметом якої є спілкування з іншою людиною – партнером по спілкуванню, спрямоване на пізнання інших, а через них і за їхньою допомогою – на самопізнання й самооцінювання. Автори визначають комунікативну діяльність як особливу форму міжособистісної взаємодії, що реалізується за допомогою сукупності ситуативних комунікативних актів, утворюючи змістовий контекст міжособистісних взаємин, забезпечуючи взаєморозуміння між людьми, сприяючи досягненню ними спільних цілей у різних видах спільної діяльності. А також визначають її як складну багатоканальну систему взаємодії людей, що базується на передачі та обміні інформацією [10, с. 34].

У роботі О. О. Драгомирецької комунікативна діяльність та комунікації розглядаються з кількох позицій: наводиться визначення комунікації і формулюються концептуальні підходи до їх визначення; комунікації трактуються в контексті діяльнісного підходу і розглядаються виокремлено, як діяльність; визначаються інтерактивність і перцептивність комунікацій; комунікації характеризуються з позицій їх упливовості, розглядаються як методи, техніки, технології [6, с. 8].

На сучасному етапі виокремлюють декілька основних теорій комунікацій та комунікативної діяльності, зокрема:

- структурні та функціональні теорії визначають, що соціальні структури реальні та функціонують таким чином, що все можна спостерігати об'єктивно;
- когнітивні та поведінкові теорії, як правило, зосереджені на психології окремих особистостей;
- інтеракціоністські теорії пропонують розглядати суспільне життя як процес взаємодії;
- інтерпретаційні теорії намагаються розкрити процеси розуміння людьми власного досвіду;
- критичні теорії пов'язані із конфліктом інтересів у суспільстві та зі шляхами комунікації, які дають можливість домінувати одній групі над іншою;
- нормативні теорії ґрунтуються на думці, що ЗМІ мають діяти у відповідності з домінуючим набором умов і цінностей [5, с.16].

Метою комунікаційного процесу в соціальній роботі є обмін інформацією для виявлення і розв'язання проблем, сприяння створенню стратегій діяльності, спрямованих на поліпшення якості людського життя. Зазвичай обмін інформацією проходить у формі інтерв'ю. Звичайно, структура інтерв'ю варіюється залежно від умов його проведення, від клієнта, від фази процесу допомоги. Досвідчені інтерв'юери гнучко пристосовуються до умов і до особливостей кожного окремого випадку, так що кожне інтерв'ю по-своєму унікальне. Проте, якісні інтерв'ю мають загальну структуру, мають певні

властивості і здійснюються шляхом використання інтерв'юерами низки однакових прийомів. Саме тому комунікативна діяльність, а особливо у сфері соціальної роботи, вимагає від її виконавця знання, особливих навичок і вмій, що дозволять ефективно розв'язувати необхідні завдання. У зв'язку з цим постає проблема формування комунікативної компетентності.

Комунікативна компетентність фахівця соціальної сфери дозволяє адекватно оцінити якість комунікативного акту, ефективно управляти персоналом, організовувати систему підготовки фахівців, аналізувати кризові ситуації, запобігати і контролювати конфліктні ситуації тощо.

Під компетентністю зазвичай розуміють короткий поведінковий опис того, що саме роблять люди для якісного виконання певної роботи [13].

Комунікативна компетентність визначається О. О. Василюком як певний рівень сформованості особистісного і професійного досвіду взаємодії з тими оточуючими, який потрібен індивіду, щоб у межах своїх здібностей та соціального статусу успішно функціонувати у професійному середовищі і суспільстві [1, с. 15].

У словнику «Стратегічні комунікації» комунікативна компетенція визначається як сукупність вербальних, невербальних прагматичних знань і вмій [10, с. 40].

З точки зору комунікативної компетенції соціального працівника, на нашу думку, є цікавим розподіл компетентностей Л. Гузеєва, зокрема на три групи, які можуть стати індикаторами професіоналізму фахівця соціальної сфери.

Дослідник пропонує виділити такі групи:

- соціальна компетентність – здатність діяти в соціумі з урахуванням позицій інших людей;
- комунікативна компетентність – здатність вступати в комунікацію з метою порозуміння;
- предметна компетентність – здатність аналізувати й діяти з погляду певних галузей людської культури [3, с. 28–29].

Д. М. Годлевська пропонує розуміти поняття «професійна комунікативна компетентність» як комплекс комунікативних знань та мовленнєвих умінь, навичок, а також прояв емпатії, рефлексії, креативності, оволодіння якими дозволяє майбутньому соціальному працівникові адекватно користуватися усіма засобами комунікації (як вербальної, так і невербальної) у спілкуванні з клієнтом [2, с. 6].

На нашу думку, комунікативна компетентність визначається сформованістю системи знань про функції комунікації, особливості комунікативного процесу, вербальні і невербальні засоби спілкування, техніки слухання, зворотного зв'язку; навичок взаємодії з різними групами клієнтів, та вміння встановлювати контакт та вести переговори.

Комунікативної компетентності, Слід відзначити дві найбільш важливі характеристики: уміння вступати в комунікацію з іншими людьми і вміння оперувати інформацією, що передбачає знання культурних, поведінкових, конфесійних, побутових, економічних особливостей різних груп клієнтів, і дозволяє вибрати або розробити фахівцеві найбільш ефективний підхід до



особистості клієнта, з подальшою метою мотивувати його на розв'язання життєвих проблем.

Саме тому вагоме місце у механізмі управління системою комунікативної діяльності, а отже й інформацією, яку отримує та передає соціальний працівник, займає дотримання нормативно-правових основ комунікативної діяльності у соціальній роботі.

Під час здійснення комунікативної діяльності у сфері соціального забезпечення необхідно опиратися на основні положення Конституції України, Цивільного та Кримінального кодексів, низки законів України, інших актів, де унормовано основні засади інформаційної діяльності в загалом та комунікативної діяльності у публічній сфері зокрема, регламентовано питання діяльності засобів масової інформації (ЗМІ), урегульовано питання здійснення комунікацій в умовах розвитку інформаційного суспільства тощо [7, с. 11].

Фахівці із соціальної роботи у своїй професійній комунікативній діяльності зобов'язані керуватися та дотримуватися Етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи України [9].

Етичний кодекс займає важливе місце в роботі соціального працівника, тому розуміння й дотримання основних постулатів цього документа забезпечує узагальнення моральних засад, принципів та цінностей як основи, необхідної для фахової діяльності та сприяння втіленню ідеалів гуманізму, моральності й справедливості у цій галузі [8].

Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України містить: етичні принципи діяльності спеціалістів із соціальної роботи, де йде перелік базових етичних ідей і традицій, що стають підґрунтям для прийняття етичного рішення в соціальній роботі: поважання гідності кожної людини, пріоритетність кожної людини, толерантність, довіра та взаємодія у розв'язання проблем, доступність, конфіденційність та дотримання норм професійної етики. Далі в кодексі описано норми етичної поведінки спеціалістів із соціальної роботи, це етична поведінка стосовно професії, колег і клієнтів [8].

На нашу думку, аспект комунікативної діяльності в Етичному кодексі спеціалістів із соціальної роботи України розривається досить вузько, та потребує більш детального розв'язання.

Комунікативна діяльність у сфері соціальної роботи в Україні регламентується значною кількістю інших законодавчих і нормативно-правових актів. Це, наприклад Закон України «Про інформацію», «Про звернення громадян», «Про захист персональних даних», Закон України «Про доступ до публічної інформації», Закон України «Про друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні», «Про інформаційні агентства», Закон України «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації», Постанова Кабінету Міністрів України «Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики» та ін.

Такий великий комплекс законодавчих актів покликаний забезпечувати об'єктивність інформаційної та комунікативної діяльності соціального

працівника та клієнта.

Дослідник О. О. Дегтяр відзначає, що інформаційно-комунікаційні технології є важливим атрибутом діяльності органів влади в сучасних умовах, виконують низку важливих функцій. Підвищення ефективності та результативності діяльності влади досягається за рахунок більш активного підключення структур громадянського суспільства до реалізації цілей, стратегій, завдань державного управління [4]. Саме тому налагодження ефективної комунікації між установою соціального захисту та споживачами соціальних послуг забезпечить удосконалення системи взаємодії та співпраці органів влади, громадських організацій, що в подальшому має призвести до підвищення якості надання соціальних послуг та стабілізації соціального становища в суспільстві різних груп клієнтів.

**Висновки дослідження і перспективи подальших розвідок у зазначеному напрямку.** Отже, механізм управління системою комунікативної діяльності в соціальній роботі реалізується шляхом удосконалення комунікативної компетентності фахівця соціальної сфери та регламентується дотриманням законодавчих і нормативно-правових актів. Комунікативна діяльність соціального працівника з клієнтом чи співробітниками передбачає формування міжособистісного спілкування у площині ділової комунікації (тобто офіційних або формальних відносин) до встановлення довірчих відносин. Управління системою комунікативної діяльності в соціальній роботі з багатьох актуальних питань унормовується низкою законодавчих актів, які сприяють розв'язанню морально-етичних проблем у процесі взаємодії соціального працівника з різними групами клієнтів та співробітниками.

Таким чином, перспективним напрямком подальших розвідок залишається процес удосконалення та оптимізації системи управління комунікативною діяльністю в соціальній роботі, що дозволить підвищити ефективність і результативність співпраці органів влади різного рівня та споживачів і надавачів соціальних послуг.

### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Василик М. А. Основи теорії комунікації : підручник. Миколаїв : Гардарики. 2013. 615 с.: іл.
2. Годлевська Д. М. Формування професійної комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників в умовах педагогічного університету : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.05 / Київ, 2007. 23 с.
3. Гузеев В. Матриця різноманітності – спосіб визначення компетентності педагогів. *Директор школи*. 2006. №8. С. 27–30.
4. Дегтяр О. А. Інформаційно-комунікативна діяльність в державному управлінні як інструмент інтенсифікації соціального партнерства. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2013. № 9. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=623>
5. Драгомирецька Н. М. Комунікативна діяльність в державному управлінні : навчальний посібник. Одеса : ОРІДУ НАДУ. 2017. 180 с.
6. Драгомирецька Н. М. Комунікативна діяльність в державному управлінні: теоретико-методологічний аспект : автореф. дис. ... докт. держ. упр. : 25.00.01 / Київ, 2007. 37 с.
7. Дрешпак В. М. Комунікації в публічному управлінні : навчальний посібник. Д. : ДРІДУ НАДУ. 2015. 168 с.
8. Кулініченко В. Л., Боярський А. М. Етичний кодекс у просторі кодексової культури соціальної



- роботи. *Вісник Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут»*. Політологія. Соціологія. Право. Київ; Одеса : Видавничий дім «Гельветика», 2019. № 3/4 (31/32). 240 с. URL: <http://www.socio-journal.kpi.kiev.ua/archive/2009/4/16.pdf>
9. Про затвердження Етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи України : Наказ Міністерства України у справах молоді та спорту від 9 вересня 2005 р. № 1965. URL: <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=a2FuaXYuaW5mb3xvc3ZpdGF8Z3g6MjI2NTNiN2E0ZDdiMWM1OA>
  10. Попова Т. В., Липкан В. А. Стратегічні комунікації : словник. Київ: ФОП. 2016. 416 с.
  11. Севостьянов Д. А. Деловые коммуникации : учебное пособие. Новосибирск. 2015. 308 с.
  12. Сосновская А. М. Деловая коммуникация и переговоры : учебное пособие. Санкт-Петербург : Изд-во СЗАГС. 2011. 180 с.
  13. Энциклопедия практической психологии : веб-сайт. URL: <http://www.psychologos.ru/articles/view/kompetenciya>

### REFERENCES

1. Vasylyk M. A. *Osnovy teorii komunikatsii : pidruchnyk*. Mykolaiv : Hardaryky. 2013. 615 s.: il.
2. Hodlevska D. M. *Formuvannia profesiinoi komunikatyvnoi kompetentnosti maibutnikh sotsialnykh pratsivnykiv v umovakh pedahohichnoho universytetu : avtoref. dys. ... kand. ped. nauk : 13.00.05 / Kyiv, 2007. 23 s.*
3. Huzeiev V. *Matrytsia riznomanitnosti – sposib vyznachennia kompetentnosti pedahohiv. Direktor shkoly*. 2006. №8. S. 27–30.
4. Diehtiar O. A. *Informatsiino-komunikatyvna diialnist v derzhavnomu upravlinni yak instrument intensyfikatsii sotsialnoho partnerstva. Derzhavne upravlinnia: udoskonalennia ta rozvytok*. 2013. № 9. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=623>
5. Drahomyretska N. M. *Komunikatyvna diialnist v derzhavnomu upravlinni : navchalnyi posibnyk*. Odessa : ORIDU NADU. 2017. 180 s.
6. Drahomyretska N. M. *Komunikatyvna diialnist v derzhavnomu upravlinni: teoretyko-metodolohichni aspekt : avtoref. dys. ... dokt. derzh. upr. : 25.00.01 / Kyiv, 2007. 37 s.*
7. Dreshpak V. M. *Komunikatsii v publichnomu upravlinni : navchalnyi posibnyk. D. : DRIDU NADU*. 2015. 168 s.
8. Kulinichenko V. L., Boiarskyi A. M. *Etychnyi kodeks u prostori kodeksivoi kultury sotsialnoi roboty. Visnyk Natsionalnoho tekhnichnoho universytetu Ukrainy «Kyivskiy politekhnichnyi instytut». Politolohiia. Sotsiolohiia. Pravo*. Kyiv; Odessa : Vydavnychiy dim «Helvetyka», 2019. № 3/4 (31/32). 240 s. URL: <http://www.socio-journal.kpi.kiev.ua/archive/2009/4/16.pdf>
9. Про затвердження Етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи України : Наказ Міністерства України у справах молоді та спорту від 9 вересня 2005 р. № 1965. URL: <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=a2FuaXYuaW5mb3xvc3ZpdGF8Z3g6MjI2NTNiN2E0ZDdiMWM1OA>
10. Popova T. V., Lipkan V. A. *Stratehichni komunikatsii : slovnyk*. Kyiv: FOP. 2016. 416 s.11.
11. Sevost'janov D. A. *Delovye kommunikatsii : uchebnoe posobie*. Novosibirsk. 2015. 308 s.
12. Sosnovskaja A. M. *Delovaja kommunikacija i peregovory : uchebnoe posobie*. Sankt-Peterburg : Izd-vo SZAGS. 2011. 180 s.
13. *Jenciklopedija prakticheskoj psihologii : veb-sajt*. URL: <http://www.psychologos.ru/articles/view/kompetenciya>