ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ
ВІДКРИТИЙ МІЖНАРОДНИЙ УНІВЕРСИТЕТ РОЗВИТКУ ЛЮДИНИ
«УКРАЇНА»
ВІННИЦЬКИЙ СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ

Кафедра реабілітаційних технологій

Освітня програма «Соціальна робота»

Спеціальність: 231 «Соціальна робота»

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня «бакалавр»

Особливості професійної комунікації соціальних працівників (на прикладі Центру соціальних послуг Теребовлянської міської ради)

Здобувача(чки) освіти:
Трендовацька Марія Степанівна

Науковий керівник:
д.пед.н., проф. Давиденко Г.В.

Рецензент:
д.пед.н., проф. Опушко Н.Р.

Допущено до захисту рішенням реабілітаційних технологій
Протокол № 11 від «01» червня 2026 р.
Завідувач кафедри _____ Башинська О.І.
(підпис)

Вінниця 2026

ЗМІСТ

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Комунікативна компетентність як фундаментальна складова

Структурно-функціональні характеристики та бар'єри

1.3. Психолого-аксіологічні детермінанти професійної комунікації як

2.1. Характеристика діяльності Центру соціальних послуг

2.2. Програма та методичне забезпечення дослідження професійної

2.3. Аналіз особливостей комунікативних здібностей фахівців Центру

2.4. Обґрунтування рекомендацій та стратегій розвитку

.....

.....

.....

ВСТУП

Актуальність дослідження. Сучасний етап розвитку системи соціального захисту в Україні характеризується інтенсивним пошуком шляхів підвищення якості та ефективності соціальних послуг. Соціальна робота як специфічний вид професійної діяльності належить до професій типу людина-людина, де основним інструментом впливу, діагностики та допомоги виступає особистість фахівця та його здатність до конструктивної взаємодії. В умовах децентралізації, цифровізації суспільних процесів та зростання соціальної напруженості, питання професійної комунікації соціальних працівників набуває особливої гостроти та стає визначальним чинником успішності будь-якої соціальної інтервенції.

Професійна комунікація в соціальній сфері — це не просто обмін інформацією, а складна, цілеспрямована діяльність, що вимагає від фахівця високого рівня психологічної культури, етичної відповідальності та володіння широким спектром комунікативних стратегій. Ефективність надання соціальних послуг безпосередньо залежить від того, наскільки якісно фахівець здатний встановити контакт із клієнтом, зрозуміти його запит, подолати існуючі бар'єри та змотивувати людину до активної співпраці. Недостатній рівень комунікативної підготовки персоналу часто стає причиною конфліктів, неправильної оцінки потреб отримувачів послуг та зниження довіри населення до державних інституцій.

Специфіка професійної комунікації соціальних працівників на рівні територіальних громад, зокрема в таких установах, як Центр соціальних послуг Теребовлянської міської ради, обумовлена необхідністю взаємодії з різними категоріями населення в умовах обмежених ресурсів та підвищених емоційних навантажень. Фахівець територіального центру має бути одночасно інформатором, психологом, посередником та захисником інтересів клієнта. Це вимагає від нього не лише знання нормативно-правової бази, а й досконалого

володіння м'якими навичками (soft skills), здатністю до емпатії, рефлексії та професійної гнучкості.

Попри значну увагу науковців до проблем професіоналізму соціальних працівників, питання специфіки їхньої комунікативної діяльності в умовах трансформації соціальних служб на рівні громад потребує глибшого вивчення. Існує нагальна потреба в аналізі реального стану комунікативної компетентності фахівців практичної ланки та розробці прикладних рекомендацій, що дозволили б оптимізувати процес спілкування з клієнтами та запобігти професійній деформації персоналу.

Стан наукової розробки проблеми. Теоретико-методологічні засади соціальної роботи та загальні питання професійної компетентності фахівців досліджували А. Й. Капська, І. О. Козубовська, Н. М. Комарова, Т. В. Семигіна та інші. Проблематика комунікації як основи професійної діяльності висвітлена у працях Л. І. Березовської, О. О. Леонтьєва, Л. А. Петровської, О. М. Корніяки. Дослідженням комунікативних бар'єрів та психологічних аспектів спілкування присвячені роботи В. А. Кан-Каліка, Ю. М. Жукова. Разом з тим, особливості професійної комунікації в контексті діяльності центрів соціальних послуг на рівні окремих муніципальних утворень потребують окремого емпіричного аналізу.

Об’єкт дослідження — професійна діяльність соціальних працівників.

Предмет дослідження — особливості професійної комунікації соціальних працівників у процесі надання соціальних послуг.

Мета дослідження полягає у теоретичному обґрунтуванні особливостей професійної комунікації фахівців соціальної сфери, виявленні рівня сформованості комунікативної компетентності працівників на прикладі конкретної установи та розробці науково-практичних рекомендацій щодо її вдосконалення.

Завдання дослідження:

дійснити теоретичний аналіз наукових джерел та нормативно-правової бази щодо професійної комунікації в соціальній роботі.

изначити структурні компоненти та критерії ефективності професійного спілкування соціального працівника.

а допомогою психодіагностичних методик дослідити рівень розвитку комунікативних навичок, емпатії та стратегій поведінки фахівців у конфліктних ситуаціях.

озробити методичні рекомендації для соціальних працівників щодо оптимізації професійної взаємодії з різними категоріями отримувачів послуг.

Методи дослідження. Для реалізації мети та завдань використано комплекс взаємодоповнюючих методів:

– теоретичні (аналіз, порівняння, моделювання) з метою систематизації наукових поглядів на проблему;

– емпіричні (анкетування, тестування, спостереження, бесіда) з метою збору фактичних даних про рівень комунікативної компетентності;

– методи математичної обробки з метою аналізу та інтерпретації отриманих кількісних показників.

Наукова новизна дослідження полягає в уточненні особливостей реалізації комунікативного потенціалу фахівців соціальної роботи в умовах територіального центру; виявленні типових труднощів та бар'єрів у професійному спілкуванні соціальних працівників Теребовлянської громади; обґрунтуванні взаємозв'язку між рівнем комунікативної культури та ефективністю надання соціальних послуг.

Практичне значення роботи полягає у розробці та апробації діагностичного пакету для оцінки комунікативних навичок персоналу соціальних служб. Сформульовані рекомендації можуть бути використані керівництвом Центру соціальних послуг Теребовлянської міської ради для вдосконалення кадрової політики, організації внутрішнього навчання та підвищення кваліфікації працівників.

База дослідження. Центр соціальних послуг Теребовлянської міської ради. До вибірки увійшли фахівці соціальної роботи та соціальні працівники установи.

Публікації. Трендовацька М.С. Комунікативна компетентність соціального працівника як умова ефективної професійної взаємодії. IX Міжнародна студентська конференція «Міждисциплінарні наукові дослідження та перспективи їх розвитку». 29.05 2026, м. Кривий Ріг, Україна.

Структура роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел та додатків.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМУНІКАЦІЇ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

омунікативна компетентність як фундаментальна складова професіоналізму соціального працівника

Професійна діяльність у сфері соціальної роботи за своєю суттю є складним процесом міжособистісної взаємодії, де комунікація виступає не лише засобом передачі інформації, а й основним інструментом професійного впливу. В сучасних наукових дослідженнях комунікативна компетентність розглядається як інтегральна якість особистості, що поєднує теоретичні знання про закономірності спілкування, практичні вміння організовувати діалог та ціннісні орієнтації фахівця. Соціальна робота належить до професій типу людина-людина, тому ефективність надання соціальних послуг безпосередньо корелює з рівнем сформованості комунікативних навичок працівника.

Теоретичний аналіз проблеми свідчить, що комунікативна компетентність не є сталою величиною, а постійно трансформується під впливом суспільних змін та вимог професійного середовища. В. Коваленко та Д. Марценюк підкреслюють, що комунікативна компетентність виступає ядром професійної майстерності соціального працівника, оскільки будь-яка соціальна послуга — від консультування до тривалого супроводу — починається зі встановлення контакту та побудови довірливих стосунків [12]. Без належного рівня взаєморозуміння між фахівцем та отримувачем послуг неможливо здійснити об’єктивну оцінку потреб клієнта, що нівелює результативність подальшої допомоги.

Структура комунікативної компетентності в науковій літературі часто диференціюється на декілька взаємопов’язаних компонентів: гностичний, емоційно-вольовий та поведінковий. Гностичний або когнітивний компонент

передбачає наявність системи знань про теорію комунікації, психологію особистості, етику соціальної роботи та методику ведення професійної розмови. Соціальний працівник повинен усвідомлювати механізми перцепції, знати закономірності групової динаміки та розуміти специфіку сприйняття інформації представниками різних соціальних груп. Це дозволяє йому свідомо обирати стратегію спілкування, а не покладатися на інтуїтивні реакції.

Особливе значення у структурі компетентності посідає комунікативно-мовленнєва підготовка. Л. І. Березовська у своїх дослідженнях наголошує на тому, що мовленнєва культура є фундаментом професійної ідентичності соціального працівника [6]. Мовлення фахівця має бути не лише граматично правильним, а й функціонально адаптованим до особливостей клієнта. Вміння перекладати складні юридичні чи медичні терміни на зрозумілу клієнту мову, зберігаючи при цьому повагу до його гідності, є показником високої професійної майстерності. Мовленнєва компетентність дозволяє працівнику виступати ефективним інформатором, який не просто передає факти, а й створює емоційний контекст, що сприяє прийняттю допомоги.

Поведінковий компонент компетентності охоплює широкий арсенал технік та вмінь. До них насамперед належить активне слухання, яке дозволяє клієнту відчути власну значущість та бути почутим. Соціальний працівник має володіти навичками постановки запитань різних типів, вміти використовувати паузи та невербальні сигнали для підтримки діалогу. Згідно з поглядами Дж. Копровської, міжособистісні навички є серцем соціальної роботи, оскільки через них реалізується емпатія та щирість фахівця [36]. Поведінкова гнучкість дозволяє фахівцеві адаптуватися до різних комунікативних стилів клієнтів, що є вкрай важливим при роботі з конфліктними чи замкненими особистостями.

Емоційно-вольовий компонент комунікативної компетентності включає здатність до емпатії, саморегуляції та стресостійкості. Емпатія виступає ключовим механізмом розуміння внутрішнього світу клієнта без оціночних суджень. Проте, як зазначає Я. І. Юрків, надмірна емоційна залученість без навичок професійної комунікації може призвести до швидкого вигорання

фахівця [31]. Тому компетентність полягає також у вмінні тримати професійну дистанцію, зберігаючи при цьому людяність та відкритість. Це вимагає від працівника високого рівня рефлексії — здатності аналізувати власні почуття та реакції під час спілкування.

У сучасному контексті неможливо розглядати комунікативну компетентність без врахування м'яких навичок або soft skills. Т. Кочубей та Ю. Ткачук зазначають, що соціальні навички soft skills займають чільне місце в системі компетентностей майбутніх соціальних працівників, оскільки вони забезпечують здатність до командної роботи, медіації конфліктів та ефективного мережування [13]. Вміння домовлятися з представниками різних служб, переконувати стейкхолдерів та працювати в умовах мультидисциплінарної взаємодії є прямим результатом високої комунікативної культури.

Функції професійної комунікації в соціальній роботі є багатогранними. Перш за все, це інформаційно-комунікативна функція, що забезпечує обмін даними між суб'єктами допомоги. Друга функція — регулятивно-комунікативна, спрямована на корекцію поведінки клієнта та координацію дій соціальних служб. Третя — афективно-комунікативна, яка реалізується через емоційну підтримку та створення позитивного психологічного клімату. К. С. Олійник підкреслює, що професіоналізм соціального працівника проявляється в його здатності інтегрувати ці функції у цілісний процес надання соціальної послуги [17].

Особливості професійної комунікації соціального працівника також визначаються етичними стандартами професії. Спілкування має базуватися на принципах конфіденційності, недискримінації та прийняття особистості. Комунікативна компетентність дозволяє фахівцеві дотримуватися цих принципів навіть у складних ситуаціях, коли цінності клієнта суперечать суспільним нормам. Професійна етика вимагає від працівника усвідомлення власної комунікативної влади та недопущення маніпуляцій у стосунках з клієнтом.

Аналіз наукових досліджень дозволяє стверджувати, що комунікативна компетентність є чинником ефективності соціальних послуг через її здатність трансформувати соціальну ситуацію клієнта. Ефективна комунікація активізує суб'єктність отримувача послуг, стимулюючи його до самостійних кроків у вирішенні проблем. Н. В. Провоторова зазначає, що комунікативна культура соціального працівника виступає інтегратором його знань та вмінь, перетворюючи їх на дієвий інструмент соціальних змін [22]. Таким чином, розвиток цієї компетентності є першочерговим завданням як на етапі університетської підготовки, так і в процесі професійної діяльності.

Узагальнюючи вищезазначене, можна констатувати, що комунікативна компетентність фахівця соціальної сфери є складною динамічною системою, яка охоплює психологічну готовність до спілкування, володіння технологіями взаємодії та етичну відповідальність. Вона виступає фундаментом професіоналізму, оскільки забезпечує реалізацію всіх функцій соціальної роботи.

Розглядаючи гностичний складник комунікативної компетентності, слід наголосити на важливості міждисциплінарних знань, які соціальний працівник використовує в процесі спілкування. Це не лише психологічні знання про типи темпераменту чи акцентуації характеру, а й глибоке розуміння теорії соціальних систем. Когнітивна база дозволяє фахівцеві прогнозувати можливі реакції клієнта на основі аналізу його соціального оточення та попереднього комунікативного досвіду. Коваленко В. та Марценюк Д. вказують на те, що когнітивна готовність фахівця дозволяє йому здійснювати децентрацію — здатність подивитися на проблему очима клієнта, що є першим кроком до встановлення конструктивного діалогу [12].

Важливою частиною гностичного компонента є також знання про специфіку невербальної комунікації. У соціальній роботі невербальні сигнали часто несуть більше інформації, ніж слова, особливо коли клієнт перебуває в стані стресу або намагається приховати певні факти. Розуміння мікроміміки, проксеміки (просторової організації спілкування) та паралінгвістики

(інтонацій, пауз, темпу мовлення) дозволяє соціальному працівнику зчитувати приховані повідомлення та корегувати власну поведінку для зниження тривожності співрозмовника.

Переходячи до глибшого аналізу комунікативно-мовленнєвого аспекту, який є провідним у роботах Л. І. Березовської, необхідно зазначити, що мовленнєва діяльність фахівця виконує функцію структурування соціального досвіду клієнта. Процес вербалізації проблеми допомагає людині, яка звернулася за допомогою, перевести хаотичні емоції у раціональну площину. Автор підкреслює, що професійне мовлення повинно відповідати критеріям точності, доцільності та етичної чистоти [5]. Це означає свідому відмову від жаргонізмів, канцеляризмів або повчального тону, які можуть бути сприйняті клієнтом як прояв зверхності.

Особливе значення в контексті мовленнєвої підготовки має володіння технікапи діалогічного спілкування. Діалог у соціальній роботі — це не просто чергування реплік, а процес спільного пошуку сенсів. Березовська Л. І. зазначає, що теоретичні засади мовленнєвої підготовки у вищій школі мають готувати фахівця до ролі активного слухача, який здатний за допомогою рефлексивних відповідей (перефразування, уточнення, резюмування) підтримувати динаміку розмови та стимулювати клієнта до саморозкриття [6]. Таким чином, мовлення стає інструментом реалізації терапевтичної функції соціальної служби.

Емоційна складова компетентності вимагає від фахівця високого рівня емоційного інтелекту. У наукових пошуках Олійник К. С. комунікативна компетентність розглядається як невід’ємна складова професіоналізму саме через здатність фахівця до емоційної саморегуляції [17]. Соціальний працівник постійно стикається з емоційним «забрудненням» — негативними переживаннями клієнтів, які він має професійно опрацювати, не завдаючи шкоди власному психічному здоров’ю. Тут комунікативна компетентність перетинається з психологічною стійкістю: вміння вчасно змінити тему,

використати гумор (якщо це доречно) або застосувати техніки заземлення під час важкої розмови є життєво необхідними навичками.

Окремий пласт теоретичного аналізу присвячений ролі «м'яких навичок» (soft skills) у структурі професійного спілкування. Кочубей Т. та Ткачук Ю. аргументують, що в сучасних умовах саме soft skills визначають здатність соціального працівника бути ефективним у міжсекторальній взаємодії [13]. Комунікація в соціальній роботі часто виходить за межі кабінету і переноситься у площину переговорів з представниками влади, юристами чи медиками. Тут на перший план виходять навички аргументації, переконання та презентації інтересів клієнта. Вміння бути асертивним — тобто відстоювати свою позицію, не порушуючи прав інших — є вершиною комунікативної майстерності в системі соціального захисту.

Функціональний підхід до комунікативної компетентності також дозволяє виділити перцептивну функцію. Вона пов'язана зі здатністю соціального працівника до адекватного сприйняття особистості клієнта без впливу стереотипів. У соціальній роботі часто спрацьовують ефекти «першого враження» або «ореолу», коли через певний соціальний статус клієнта (наприклад, наявність залежності чи судимості) фахівець заздалегідь формує упереджене ставлення. Комунікативна компетентність допомагає усвідомлювати ці когнітивні пастки та залишатися об'єктивним. Це безпосередньо впливає на етичність послуги та дотримання принципу рівності.

Важливо враховувати і соціолінгвістичний аспект, який піднімає у своїх працях А. Шаповал. Мовний аспект впливає на те, наскільки клієнт почувається приналежним до спільноти та чи відчуває він себе почутим [29]. В Україні використання державної мови у професійному спілкуванні є не лише законодавчою вимогою, а й частиною професійної етики, що забезпечує єдність стандартів соціальної роботи по всій країні. Водночас компетентність передбачає здатність фахівця розуміти специфічні соціолекти різних груп

(наприклад, молодіжний сленг чи професійну лексику військових), що дозволяє «налаштуватися на хвилю» співрозмовника.

Для глибшого розуміння природи комунікативної компетентності необхідно звернутися до концепції професійної культури. Провоторова Н. В. розглядає комунікативну культуру як чинник професійної компетентності, що визначає загальний стиль діяльності фахівця [22]. Культура спілкування проявляється у всьому: від того, як працівник вітається, до того, як він завершує розмову та фіксує результати в документації. Висока культура комунікації створює позитивний імідж установи, що є надзвичайно важливим для Центру соціальних послуг, який працює в межах невеликої територіальної громади, де рівень міжособистісної довіри є вирішальним.

У контексті підготовки майбутніх фахівців Кочубей Т. звертає увагу на інтерактивні методи навчання як засіб розвитку комунікативних здібностей [13]. Це підтверджує тезу про те, що компетентність не є набором знань, а є живою практикою, яка відточується через досвід, рефлексію та постійну роботу над собою. Соціальний працівник має бути готовим до того, що кожна нова зустріч із клієнтом — це унікальна комунікативна ситуація, яка потребує творчого підходу та миттєвого аналізу.

Таким чином, можна стверджувати, що комунікативна компетентність є інтегральним утворенням, яке забезпечує гуманістичну спрямованість соціальної роботи. Вона є синтезом психологічних знань, мовленнєвої вправності, емоційного інтелекту та етичної відповідальності. Саме ця компетентність дозволяє перетворити формальну процедуру надання соціальної послуги на глибокий професійний акт допомоги та підтримки людини.

труктурно-функціональні характеристики та бар’єри професійної комунікації в соціальній сфері

Ефективність професійної комунікації соціального працівника визначається не лише його особистими якостями, а й чітким розумінням структури та функцій цього процесу. У соціальній роботі комунікація виступає складним механізмом, що поєднує передачу інформації, емоційний вплив та організацію спільної діяльності. Для глибокого аналізу цього явища необхідно розглянути його архітектоніку та ті завдання, які воно покликане вирішувати в межах надання соціальних послуг.

Структура професійної комунікації традиційно розглядається через три взаємопов'язані аспекти: комунікативний (обмін інформацією), інтерактивний (організація взаємодії) та перцептивний (процес сприйняття та розуміння іншої людини). Кожен із цих компонентів у соціальній роботі має свою специфіку. Комунікативний аспект передбачає не просто трансляцію знань про соціальні пільги чи послуги, а створення спільного семантичного поля між фахівцем та клієнтом. Як зазначає В. Коваленко, успіх тут залежить від здатності працівника до кодування та декодування повідомлень таким чином, щоб уникнути викривлення смислів [12].

Інтерактивний аспект професійної комунікації фокусується на виробленні єдиної стратегії взаємодії. Соціальний працівник та клієнт мають стати партнерами у вирішенні складної життєвої ситуації. Це вимагає від фахівця знання різних моделей взаємодії: від директивних, коли необхідно чітко скорегувати поведінку клієнта (наприклад, у випадках домашнього насильства), до партнерських, спрямованих на самоактуалізацію особистості. У дослідженнях Т. Кочубей підкреслюється, що саме інтерактивна складова дозволяє реалізувати технології соціального супроводу, де взаємодія є тривалою та багатовекторною [13].

Перцептивна сторона професійної комунікації є найбільш тонким складником, оскільки вона базується на механізмах ідентифікації, емпатії та рефлексії. Соціальний працівник повинен вміти «прочитати» стан клієнта, розпізнати його справжні потреби за захисними реакціями. Згідно з поглядами Л. І. Березовської, професійне сприйняття вимагає від фахівця постійної

боротьби з власними стереотипами, щоб не перетворити живий процес спілкування на формальну класифікацію клієнтських випадків [6].

Функціональне навантаження професійної комунікації в соціальній роботі є надзвичайно широким. Можна виділити такі базові функції:

нформаційна функція — забезпечення клієнта повною та достовірною інформацією про його права, обов'язки та наявні ресурси.

іагностична функція — отримання відомостей про життєвий шлях клієнта, його соціальне оточення та внутрішні конфлікти для постановки соціального діагнозу.

кспресивна функція — створення умов для емоційного самовираження клієнта, що часто має терапевтичний ефект.

егулятивна функція — корекція поведінкових установок клієнта та стимулювання його до змін.

ункція соціалізації — допомога клієнту в засвоєнні нових соціальних ролей та навичок ефективного спілкування у громаді.

К. С. Олійник зазначає, що професіоналізм фахівця полягає в гармонійному поєднанні цих функцій залежно від етапу роботи [17]. Наприклад, на початковому етапі домінує перцептивна та інформаційна функції, тоді як на етапі активної допомоги — регулятивна та інтерактивна.

Незважаючи на високий рівень підготовки фахівців, професійна комунікація часто стикається з серйозними перешкодами — комунікативними бар'єрами. У соціальній роботі бар'єри мають специфічний характер, оскільки вони часто зумовлені складним психоемоційним станом клієнтів. Л. Березовська виділяє декілька рівнів таких перешкод: психологічні, соціальні, семантичні та організаційні [5].

Психологічні бар'єри є найбільш поширеними. Вони включають недовіру клієнта до державних інституцій, страх перед осудом, емоційне напруження або агресію як захисну реакцію на кризу. З боку соціального працівника психологічним бар'єром може стати емоційне вигорання, яке призводить до формалізму та байдужості. Я. І. Юрків доводить, що

профілактика вигорання є обов’язковою умовою збереження комунікативної пропускної здатності фахівця [31].

Соціальні бар’єри виникають через різницю у статусі, віці, освіті або культурному досвіді суб’єктів комунікації. Соціальний працівник повинен володіти високим рівнем толерантності, щоб ці розбіжності не заважали встановленню контакту. Особливо гостро це проявляється при роботі з представниками стигматизованих груп, де працівник має демонструвати безумовне прийняття особистості клієнта.

Семантичні бар’єри пов’язані з різним тлумаченням одних і тих самих понять. Використання соціальним працівником надмірної кількості професійних термінів може створити у клієнта відчуття відчуженості та власної некомпетентності. Тому вміння «декодувати» професійну мову на рівень повсякденного розуміння є важливим показником комунікативної майстерності.

Організаційні бар’єри часто недооцінюються, проте вони мають суттєвий вплив на ефективність послуг. Це може бути відсутність окремого приміщення для конфіденційної розмови, обмежений час прийому, шум або постійні відволікання на телефонні дзвінки. В умовах Центру соціальних послуг організація фізичного простору для спілкування є важливою складовою професійної культури установи.

Подолання комунікативних бар’єрів вимагає від фахівця володіння специфічними технологіями. Це техніки активного слухання, методики зниження емоційної напруги, використання алгоритмів асертивної поведінки та медіаційні технології. Н. В. Провоторова наголошує на тому, що комунікативна культура працівника проявляється саме у вмінні розпізнати бар’єр на ранній стадії та гнучко змінити стратегію розмови [22].

Окремо слід згадати про вплив цифрового середовища на структуру сучасної професійної комунікації. Соціальні працівники все частіше використовують телефонний зв’язок, месенджери та електронну пошту для консультування. Це створює нові типи бар’єрів — технічні перешкоди,

відсутність невербальної інформації, ризик порушення конфіденційності. Розвиток цифрової комунікативної компетентності стає новим викликом для професійної спільноти.

Підсумовуючи, можна стверджувати, що професійна комунікація в соціальній роботі — це динамічна система, структура якої адаптується до потреб клієнта, а функції спрямовані на досягнення конкретних соціальних змін. Розуміння природи комунікативних бар'єрів та оволодіння методами їх подолання є фундаментом професійної компетентності фахівця, що безпосередньо впливає на результативність наданої допомоги та імідж соціальної служби в громаді.

Аналіз структурних компонентів професійної комунікації дозволяє стверджувати, що інтерактивна складова відіграє роль сполучної ланки між теоретичним знанням фахівця та практичним результатом соціальної послуги. Взаємодія в системі соціальний працівник — клієнт не є симетричною за своєю природою, оскільки фахівець володіє ресурсною та експертною владою. Проте сучасні гуманістичні підходи, що активно досліджуються у працях Т. Кочубей, вимагають мінімізації цієї дистанції через розбудову партнерських відносин [13]. Це означає, що структура комунікації має бути спрямована на фасилітацію — полегшення процесу саморозкриття клієнта, що є можливим лише за умови високого рівня перцептивної точності працівника.

Перцептивна точність, своєю чергою, базується на вмінні фахівця здійснювати постійний моніторинг невербальних реакцій. У професійному спілкуванні соціального працівника невербаліка часто виконує функцію детектора істинності. Коли вербальне повідомлення клієнта суперечить його міміці чи позам (явище конгруентності), фахівець має проявити високий рівень комунікативної гнучкості, щоб м'яко уточнити причини такої невідповідності. Л. І. Березовська вказує, що розвинена здатність до зчитування невербальних сигналів є ключовим інструментом діагностики прихованих соціальних проблем, таких як домашнє насильство чи прихована депресія, про які клієнт може прямо не заявляти через сором або страх [6].

Особливе місце у структурі комунікації займає зворотний зв’язок. Професійний зворотний зв’язок у соціальній роботі відрізняється від побутового своєю безоціночністю та конструктивністю. Він спрямований на підкріплення позитивних змін у поведінці клієнта та на корекцію його хибних уявлень про власну ситуацію. В. Коваленко та Д. Марценюк підкреслюють, що без правильно організованого зворотного зв’язку комунікативний процес перетворюється на односторонній вплив, що суперечить принципам суб’єкт-суб’єктної взаємодії [12].

Глибоке дослідження функціонального аспекту комунікації дозволяє виокремити прогностичну функцію. Вона полягає у здатності соціального працівника передбачати розвиток комунікативної ситуації та можливі реакції клієнта на ті чи інші управлінські чи соціальні дії. Це вимагає від фахівця високого рівня рефлексії, яка в контексті професіоналізму Олійник К. С. розглядається як здатність критично оцінювати власну комунікативну поведінку та її наслідки для отримувача послуг [17]. Рефлексія дозволяє фахівцеві вчасно усвідомити момент виникнення комунікативного бар’єру та змінити тактику.

Більш детальний аналіз психологічних бар’єрів свідчить, що одним із найскладніших є бар’єр захисної агресії. Клієнти, які тривалий час перебувають у стані соціального виключення, часто сприймають будь-яку пропозицію допомоги як посягання на їхню автономію. У таких випадках професійна комунікація має будуватися за алгоритмом контейнування емоцій: фахівець приймає негативні емоції клієнта, не реагуючи на них дзеркально, і за допомогою технік «вентиляції почуттів» поступово переводить розмову в конструктивне русло. Я. І. Юрків зазначає, що здатність працювати з агресивним або маніпулятивним клієнтом є найвищим проявом комунікативної стійкості, що захищає фахівця від синдрому вигорання [31].

Семантичні та когнітивні бар’єри часто зумовлені різницею у життєвих сценаріях суб’єктів спілкування. Для соціального працівника важливо володіти навичкою децентрації — здатністю тимчасово відмовитися від

власної системи координат і спробувати зрозуміти світ клієнта в його власних категоріях. Як зазначає Березовська Л., це не означає схвалення асоціальної поведінки, а є необхідною умовою для того, щоб соціальна послуга була почутою та прийнятою [5]. Подолання таких бар'єрів вимагає від фахівця віртуозного володіння мовою: вміння використовувати метафори, аналогії та приклади, близькі до життєвого досвіду конкретного клієнта.

Організаційно-технічні бар'єри в умовах сучасної громади, як-от у Теребовлянській ТГ, можуть бути пов'язані з територіальною віддаленістю отримувачів послуг. У таких випадках комунікація часто переходить у телефонний режим, де втрачається візуальний канал сприйняття. Це ставить перед фахівцем завдання максимально посилити паралінгвістичний компонент (інтонацію, тембр, ритм мовлення), щоб компенсувати відсутність зорового контакту та зберегти відчуття присутності та підтримки. Н. В. Провоторова наголошує на необхідності розробки спеціальних протоколів телефонного консультування для соціальних працівників, щоб мінімізувати ризики непорозумінь [22].

Ефективність подолання всіх видів бар'єрів залежить від комунікативної гнучкості фахівця. Це здатність миттєво відмовлятися від неефективних методів впливу на користь тих, що працюють у конкретний момент. Гнучкість базується на широкому репертуарі комунікативних ролей: «експерт», «слухач», «партнер», «модератор». Соціальний працівник, який застрягає в одній ролі (наприклад, суворого контролера), неминуче створює нові бар'єри та знижує ефективність соціального супроводу.

Таким чином, структурно-функціональний аналіз професійної комунікації доводить, що цей процес є серцевиною соціальної роботи. Вміння управляти структурою діалогу, реалізовувати всі функції спілкування та професійно нівелювати бар'єри є базовою умовою трансформації соціальної проблеми клієнта у план її успішного вирішення.

Психолого-аксіологічні детермінанти професійної комунікації як основа діагностики та розвитку фахівців

Ефективність професійної комунікації соціального працівника не є випадковим результатом, а базується на складному переплетінні природних властивостей індивіда, його інтелектуальних здібностей та ціннісних орієнтацій. Вибір методичного інструментарію для нашого дослідження, а також подальше обґрунтування рекомендацій, базуються на розумінні того, що комунікативна компетентність має багаторівневу детермінацію. Для того, щоб соціальний працівник міг успішно виконувати свої функції в умовах територіальної громади, він повинен мати відповідну психологічну базу, яка складається з динамічних характеристик спілкування, соціально-перцептивних здібностей та етично спрямованих стилів взаємодії. Системний підхід до вивчення цієї проблеми вимагає від нас аналізу не просто окремих навичок, а глибинних психологічних конструктів, що утворюють фундамент професійної придатності фахівця.

Фундаментальним, біологічно зумовленим рівнем професійної комунікації є формально-динамічні якості темпераменту. У соціальній роботі, яка характеризується надзвичайно високою інтенсивністю міжособистісних контактів та постійною емоційною напруженістю, темпераментальна основа виступає тим базисом, що визначає граничну витривалість, темп діяльності та загальну адаптивність фахівця. Відповідно до концепції В. М. Русалова, комунікативна сфера темпераменту є автономною структурою, що охоплює такі якості, як ергічність, пластичність, швидкість та емоційність [24]. Кожен із цих конструктів відіграє специфічну роль у структурі професійного спілкування.

Комунікативна ергічність у контексті соціальної роботи розглядається як міра потреби фахівця у професійній взаємодії, рівень його комунікативної

активності та прагнення до розширення соціального простору. Для працівника Центру соціальних послуг цей конструкт є визначальним у ситуаціях виявлення нових отримувачів допомоги, встановлення первинного контакту та активного залучення ресурсів громади. Висока ергічність забезпечує легкість входження в нові соціальні групи, що є критично важливим при роботі в територіальній громаді, де фахівець має бути помітним та доступним. Водночас, низька ергічність може стати перешкодою для професійної реалізації, спричиняючи швидке виснаження від контактів та підсвідоме прагнення фахівця до ізоляції, що суперечить суті соціальної підтримки.

Наступним важливим конструктом є комунікативна пластичність. У соціальній психології професійної діяльності вона трактується як здатність фахівця до гнучкої зміни комунікативних програм, легкість перемикання з одного співрозмовника на іншого та швидкість адаптації до мінливих умов взаємодії. У практиці соціального працівника Теребовлянського центру це виявляється у вмінні протягом однієї години перемикатися між різними мовленнєвими регістрами та емоційними станами: від консультування особи похилого віку до проведення профілактичної бесіди з кризовою сім'єю чи представництва інтересів клієнта в органах влади. Висока пластичність дозволяє фахівцеві уникати професійних шаблонів та стереотипів, роблячи його спілкування живим та адекватним запиту клієнта. Навпаки, ригідність у цій сфері призводить до монотонності та неефективності, коли фахівець використовує одну й ту саму комунікативну стратегію незалежно від специфіки ситуації.

Комунікативна швидкість як формально-динамічний конструкт визначає темпоритм професійного спілкування. У соціальній сфері цей показник корелює зі здатністю фахівця оперативно опрацьовувати вербальну інформацію та швидко формулювати відповідні реакції. В умовах обмеженого часу прийому громадян або при роботі в гострих кризових ситуаціях висока швидкість вербалізації та мислення дозволяє фахівцеві не втрачати контроль над діалогом та вчасно надавати необхідні роз'яснення. Проте, цей конструкт

має бути збалансований із емпатійним слуханням, щоб високий темп розмови не став бар’єром для клієнта, який потребує часу для осмислення ситуації.

Особливе місце в структурі темпераментальної бази займає комунікативна емоційність. Даний конструкт відображає чутливість фахівця до невдач у спілкуванні, рівень його тривожності під час контактів та загальну емоційну стійкість у ситуаціях міжособистісного напруження. Для соціального працівника критично важливим є помірний або низький рівень комунікативної тривожності. Це дозволяє йому зберігати професійну позицію навіть при зіткненні з агресією, маніпуляціями або глибоким відчаєм клієнта. Висока емоційність у комунікативній сфері є прямим чинником ризику швидкого професійного вигорання, оскільки фахівець занадто особистісно сприймає будь-які труднощі у взаємодії, що поступово руйнує його психологічне здоров'я та знижує якість послуг.

Системне вивчення цих формально-динамічних конструктів є першим кроком до розуміння «енергетичного бюджету» професійної діяльності. Без аналізу цієї бази неможливо оцінити реальний ресурсний потенціал працівника та ризик його професійної дезадаптації. Темпераментальний рівень створює обмеження або, навпаки, надає переваги фахівцеві, проте він не визначає зміст спілкування. Зміст, точність та адекватність комунікації забезпечуються наступним рівнем — когнітивно-перцептивним, де ключовим конструктом виступає соціальний інтелект.

Переходячи до аналізу соціального інтелекту, слід зазначити, що в сучасній психологічній науці він розглядається як складна система здібностей, що забезпечують успішність пізнання поведінкової інформації. Якщо темперамент визначає темп і силу взаємодії, то соціальний інтелект відповідає за точність та адекватність сприйняття соціальної дійсності. Дж. Гілфорд, розробляючи теорію цього конструкту, наголошував на його незалежності від загального академічного інтелекту [15]. Для соціального працівника це означає, що високий рівень професійних знань не гарантує успіху в роботі з

людьми, якщо фахівець не здатний до точної інтерпретації невербальних сигналів, прогнозування реакцій та розуміння прихованих мотивів поведінки.

В контексті діяльності Центру соціальних послуг, соціальний інтелект виступає як інструмент «соціальної навігації». Він дозволяє фахівцеві вилучати максимум інформації про стан клієнта ще до початку вербального контакту. Вміння розрізняти мікроекспресію обличчя, жести, зміни в позі та інтонації голосу дозволяє соціальному працівнику виявляти приховані проблеми, про які клієнт може мовчати через страх, сором або стигматизацію. Саме тому соціальний інтелект є когнітивною базою для реалізації емпатії: неможливо співчувати людині, якщо ви не здатні правильно ідентифікувати її емоційний стан.

Таким чином, поєднання динамічних характеристик темпераменту та інтелектуальних здібностей у соціальній сфері утворює те, що можна назвати «комунікативним потенціалом». Проте, цей потенціал потребує спрямування, яке задається аксіологічним рівнем особистості. Тільки через інтеграцію біологічного, когнітивного та духовного рівнів ми можемо отримати цілісну картину професійної комунікації, що дозволяє не лише надавати послуги, а й здійснювати глибокий трансформаційний вплив на соціальну ситуацію клієнта.

Розвиваючи аналіз когнітивно-перцептивного рівня, необхідно детально зупинитися на внутрішній структурі соціального інтелекту як конструкту, що забезпечує точність професійного впливу. Соціальний інтелект соціального працівника функціонує не як абстрактна здатність, а як набір специфічних механізмів обробки поведінкової інформації. Першим таким механізмом є здатність до екстраполяції та прогнозування наслідків поведінки. У психологічному сенсі цей конструкт відображає можливість фахівця вибудовувати логічні ланцюги «дія — реакція — наслідок» у міжособистісному просторі. Для фахівця Центру соціальних послуг це означає спроможність передбачити, як конкретне інтервенційне рішення (наприклад, вилучення дитини з сім’ї або призначення певної допомоги) вплине на

психоемоційний стан клієнта та його подальші вчинки. Високий рівень цієї здібності дозволяє уникати комунікативних помилок та діяти превентивно, що є основою професійної далекоглядності.

Наступним конструктом у структурі соціального інтелекту є здатність до логічного узагальнення невербальних реакцій, що в науковій літературі часто описується як невербальна чутливість. Цей механізм дозволяє фахівцеві не просто бачити окремі жести чи мімічні рухи, а об'єднувати їх у цілісні патерни експресивної поведінки. Соціальний працівник з розвиненим даним конструктом володіє так званим «шостим почуттям» — професійною інтуїцією, яка базується на несвідомому аналізі невідповідності між тим, що клієнт говорить (вербальний канал), і тим, що він демонструє тілом (невербальний канал). Чутливість до невербаліки істотно підсилює емпатійний потенціал фахівця, дозволяючи йому виявляти істинні потреби клієнта навіть за умови його закритості чи ворожості.

Третім конструктом, що визначає гнучкість професійної комунікації, є розуміння контекстуальної вербальної експресії. У соціальній роботі цей механізм забезпечує здатність фахівця розрізняти тонкі відтінки значень мовлення залежно від характеру взаємин. Конструкт вербальної експресії дозволяє соціальному працівнику бути «мовно гнучким»: знаходити відповідний тон спілкування з різними суб'єктами — від офіційних представників влади до вразливих категорій населення, що перебувають у кризі. Високий рівень розвитку цього механізму забезпечує рольову пластичність фахівця, дозволяючи йому бути однаково ефективним у ролях порадника, контролера, захисника чи медіатора.

Завершальним когнітивним механізмом є розуміння логіки розвитку ситуацій взаємодії. Даний конструкт відображає системність мислення фахівця, його здатність аналізувати складні міжособистісні ситуації у динаміці. Соціальний працівник повинен вміти добудовувати невідомі ланки у життєвій історії клієнта, розуміти внутрішні мотиви його вчинків та знаходити причинно-наслідкові зв'язки у конфліктних взаємодіях. Без цього конструкту

комунікація фахівця залишається поверхневою, спрямованою лише на зовнішні прояви проблеми, а не на її глибинну сутність.

Переходячи до найвищого рівня детермінації професійної комунікації — аксіологічного, — ми звертаємося до конструкту спрямованості особистості у спілкуванні. С. Л. Братченко наголошує на тому, що спрямованість є не просто стилем поведінки, а відображенням внутрішньої ціннісної вертикалі фахівця [18]. У контексті професії соціального працівника ключовим є конструкт діалогічної спрямованості. Діалог тут розглядається як вища форма професійної взаємодії, де клієнт сприймається як рівноправний суб'єкт, а не об'єкт впливу. Діалогічна спрямованість базується на цінностях прийняття, довіри та відкритості, що є фундаментом сучасної концепції соціального супроводу. Саме цей конструкт забезпечує стійкість гуманістичної позиції фахівця в умовах професійної рутини.

Проте професійна комунікація часто деформується під впливом авторитарного конструкту. Авторитарна спрямованість у соціальній роботі виявляється у прагненні фахівця до домінування, нав'язування власних рішень та контролю над життям клієнта. Хоча специфіка роботи іноді вимагає директивності (наприклад, у правоохоронному аспекті соціального захисту), домінування цього конструкту створює комунікативні бар'єри та пригнічує ініціативу клієнта, що робить соціальну допомогу малоефективною. Аналогічно, альтруїстична спрямованість, яка здається позитивною для соціальної сфери, несе в собі прихований ризик конструкту «жертовності». Соціальний працівник, орієнтований на повне самозабуття заради клієнта, швидко втрачає професійні кордони, що призводить до симбіотичних стосунків та прискореного емоційного вигорання.

Наукове обґрунтування підбору діагностичного інструментарію (Гілфорд, Русалов, Братченко, КОЗ) базується на принципі цілісності, що широко висвітлено у працях Л. І. Березовської [6]. Мовленнєва культура соціального працівника повинна бути адаптивною, що потребує інтеграції формально-динамічних, когнітивних та аксіологічних конструктів. Зокрема,

високі показники комунікативних та організаторських здібностей (КОЗ) є зовнішнім проявом успішної взаємодії цих рівнів. Як зазначає Н. В. Провоторова, комунікативна культура працівника виступає інтегральним чинником його загальної професійної компетентності [22].

Важливим аспектом нашої теоретичної конструкції є розгляд комунікації крізь призму професійної адаптації та психологічного здоров'я. Я. І. Юрків доводить, що соціальні працівники, у яких збалансовані конструкти комунікативної ергічності та рефлексії, значно менше піддаються емоційному виснаженню [31]. Це пояснюється їхньою здатністю екологічно вибудовувати кордони у спілкуванні, що неможливо без розвиненого соціального інтелекту та діалогічної спрямованості.

Таким чином, підбір методик дослідження відображає системний підхід до розуміння професійної комунікації як єдності біологічного (темперамент), інтелектуального (соціальний інтелект) та духовного (спрямованість). Кожна з цих детермінант виконує свою незамінну функцію: темперамент забезпечує енергетику і витривалість, соціальний інтелект — точність і глибину розуміння соціальної реальності, а спрямованість особистості — етичну наповненість та цілеспрямованість взаємодії. Саме цей науковий підхід дозволив нам сформулювати рекомендації, що мають на меті не просто покращення окремих навичок, а цілісний розвиток професійної особистості соціального працівника.

Зіставлення думок різних вчених дозволяє стверджувати, що міжособистісні навички та їх глибинні психологічні конструкти є «серцем» соціальної роботи [36]. Без глибокого аналізу цієї психологічної бази будь-які спроби покращити якість соціальних послуг у Центрі соціальних послуг Теребовлянської міської ради будуть мати лише поверхневий характер. Професійна комунікація потребує постійної рефлексії та корекції, що є можливим лише за умови усвідомлення фахівцем власних формально-динамічних, когнітивних та аксіологічних характеристик. Це створює надійний науковий фундамент для переходу до практичної частини

дослідження, де дані конструкти будуть проаналізовані в умовах реальної професійної діяльності.

Висновки до розділу 1

У межах першого розділу здійснено комплексне теоретико-методологічне дослідження професійної комунікації як фундаментального психологічного конструкту в діяльності фахівців соціальної сфери. Теоретичний аналіз наукових джерел дозволив констатувати, що професійна комунікація соціального працівника не є лише сукупністю мовленнєвих навичок, а виступає складною багаторівневою системою, ефективність якої детермінована переплетінням природних властивостей індивіда, його інтелектуальних здібностей та ціннісно-смислових орієнтацій.

Обґрунтовано, що фундаментом професійного спілкування є формально-динамічні якості темпераменту. У контексті соціальної роботи такі конструкти, як комунікативна ергічність, пластичність, швидкість та емоційність, визначають енергетичний потенціал та психофізіологічну витривалість фахівця. Встановлено, що саме ці характеристики детермінують здатність працівника витримувати високу інтенсивність міжособистісних контактів та зберігати адаптивність у мінливому соціальному середовищі громади [24]. Вивчення цього рівня є критично важливим для прогнозування ризиків професійної дезадаптації та емоційного вигорання фахівців.

З’ясовано роль когнітивно-перцептивного рівня, ключовим конструктом якого є соціальний інтелект. У структурі професійної компетентності соціальний інтелект функціонує як система специфічних механізмів обробки поведінкової інформації: здатність до соціального прогнозування, невербальна чутливість, розуміння контекстуальної вербальної експресії та системний аналіз ситуацій взаємодії [15]. Доведено, що високий рівень розвитку цих

механізмів забезпечує точність соціального діагнозу та дозволяє фахівцеві виявляти істинні потреби клієнта навіть за умови наявності комунікативних бар'єрів чи психологічного опору.

Доведено, що вищий рівень детермінації професійної комунікації має аксіологічну природу та виявляється у спрямованості особистості у спілкуванні. Пріоритетним конструктом для соціальної сфери визначено діалогічну спрямованість, яка базується на цінностях прийняття, довіри та визнання клієнта рівноправним суб'єктом взаємодії [18]. Водночас аналіз теоретичних поглядів засвідчив небезпеку домінування авторитарних чи альтруїстично-жертовних конструктів, які можуть призводити до професійних деформацій та зниження якості надання соціальних послуг.

Науково обґрунтовано системний підбір діагностичного інструментарію (методики Гілфорда, Русалова, Братченка та КОЗ), що дозволяє охопити всі зазначені рівні професійної комунікації — від біологічного базису до духовних орієнтирів. Такий підхід забезпечує можливість побудови цілісного психологічного профілю фахівця, де формально-динамічні властивості забезпечують енергетику, соціальний інтелект — точність, а спрямованість — етичну наповненість спілкування [17].

Таким чином, результати теоретичного аналізу підтвердили, що професійна комунікація є інтегральним чинником успіху в соціальній сфері. Розуміння глибинної структури її конструктів створює необхідний науковий фундамент для проведення емпіричного дослідження на базі Центру соціальних послуг Теребовлянської міської ради. Виявлені теоретичні закономірності слугуватимуть основою для розробки практичних рекомендацій, спрямованих на системний розвиток професійної особистості соціального працівника як успішного комунікатора в сучасній територіальній громаді.

РОЗДІЛ 2. ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМУНІКАЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

2.1. Характеристика діяльності Центру соціальних послуг Теребовлянської міської ради як бази дослідження

Емпірична база дослідження представлена Центром соціальних послуг Теребовлянської міської ради (далі — Центр), який є комплексною соціальною установою, що здійснює надання широкого спектру соціальних послуг мешканцям територіальної громади. Діяльність Центру ґрунтується на принципах адресності, індивідуального підходу, конфіденційності та доступності. Установа забезпечує соціальний супровід та підтримку різних категорій населення: осіб з інвалідністю, малозабезпечених сімей, осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, а також одиноких непрацездатних громадян [27].

Професійна комунікація в умовах даного Центру є провідною формою діяльності фахівців, оскільки щоденна робота передбачає як безпосередні візити до отримувачів послуг, так і консультування в межах установи. Штатний розпис Центру включає фахівців із соціальної роботи та соціальних працівників, які в процесі виконання посадових обов’язків виступають ключовими суб’єктами комунікативної взаємодії в громаді. Специфіка комунікації в цій установі визначається необхідністю поєднання високої емоційної чутливості з чітким дотриманням регламентів надання послуг.

2.2. Програма та методичне забезпечення дослідження професійної комунікації працівників центру

Доцільним у межах кваліфікаційної роботи ми вважали вивчити реальні показники комунікативних навичок соціальних працівників, оскільки від їхнього рівня безпосередньо залежить ефективність реалізації соціальних

програм громади. Для проведення емпіричного дослідження було сформовано вибірку, до якої увійшов 21 працівник Центру соціальних послуг Теребовлянської міської ради. Обрання саме такої кількості учасників обумовлено штатним складом фахівців, які безпосередньо взаємодіють із отримувачами послуг.

Для комплексного вивчення проблеми професійної комунікації нами було підібрано психодіагностичний інструментарій, що дозволяє оцінити як здібності до спілкування, так і глибинні психологічні чинники, які на них впливають.

Першим інструментом стала *Методика дослідження комунікативних та лідерських здібностей (КОЗ)*. Дана методика призначена для вивчення комунікативних і організаторських здібностей як базових у професіях типу людина-людина. Тестування за допомогою 40 питань дозволяє визначити рівень залучення фахівців до міжособистісних відносин, їхнє вміння згуртувати клієнтів (наприклад, у групах самодопомоги) та здатність до активної соціальної взаємодії. Високий рівень за цими показниками свідчить про спроможність соціального працівника швидко встановлювати контакти та ефективно керувати процесом спілкування.

Другим компонентом діагностичної програми стала методика *«Діагностика соціального інтелекту» Дж. Гілфорда*. Автор розглядав соціальний інтелект як систему інтелектуальних здібностей, незалежних від загального інтелекту, що пов’язані з пізнанням поведінкової інформації. Вибір цієї методики зумовлений тим, що фахівці з високим соціальним інтелектом здатні вилучати максимум інформації про поведінку людей, розуміти мову невербального спілкування та успішно прогнозувати реакції клієнтів. Методика включає 4 субтести (вербальні та невербальні), які діагностують здатність до пізнання класів, систем, трансформацій і результатів поведінки, що є критично важливим для постановки точного соціального діагнозу.

Неможливо розглядати професійну комунікацію, не враховуючи природні властивості нервової системи людини. Тому наступним етапом став

«Опитувальник формально-динамічних якостей темпераменту» В. М. Русалова. В даній методиці ми зосередилися на блоці, присвяченому комунікативній сфері темпераменту. Це дало можливість проаналізувати такі якості, як:

– комунікативна ергічність (потреба у спілкуванні, легкість вступу в контакт);

– комунікативна пластичність (швидкість перемикання з однієї людини на іншу, гнучкість у спілкуванні);

– комунікативна швидкість (темп мовлення та швидкість вербальних реакцій);

– комунікативна емоційність (чутливість до невдач у спілкуванні та рівень емоційного забарвлення взаємодії).

Стиль та спрямованість спілкування ми вважаємо ключовим фактором ефективності соціальних послуг, тому до пакету методик було включено *опитувальник «Спрямованість особистості у спілкуванні» С. Л. Братченка*. Методика побудована за принципом незакінчених речень та дозволяє виявити домінуючий тип спрямованості працівника:

іалогічна (орієнтація на рівноправність та взаєморозуміння).

вторитарна (прагнення до домінування та контролю над клієнтом).

аніпулятивна (використання клієнта для досягнення власних або відомчих цілей).

льтруїстична (повна самовіддача клієнту, іноді на шкоду професійним кордонам).

онформна (відмова від власної позиції на користь оточення).

ндиферентна (байдужість до процесу комунікації).

Використання зазначеного діагностичного комплексу дозволяє отримати цілісну картину комунікативного потенціалу працівників Центру, виявити проблемні зони та розробити адресні рекомендації щодо підвищення їхньої професійної компетентності.

2.3. Аналіз особливостей комунікативних здібностей фахівців Центру надання соціальних послуг

Першим етапом нашого емпіричного дослідження стало вивчення базових комунікативних та організаторських здібностей за допомогою методики КОЗ. Отримані результати дозволяють розкрити потенціал працівників у встановленні контактів та вмінні структурувати соціальну взаємодію в громаді.

Таблиця 2.1.

Розподіл рівнів комунікативних та організаторських здібностей працівників Центру (n=21)

Рівень	Комунікативні здібності (осіб)	Комунікативні здібності (%)	Організаторські здібності (осіб)	Організаторські здібності (%)
Низький				
Нижче середнього				
Середній				
Вище середнього				
Високий				

Якісний аналіз отриманих даних свідчить, що переважна більшість фахівців (понад 50%) демонструють середній рівень розвитку професійно важливих комунікативних якостей. У контексті діяльності Центру соціальних послуг це означає, що працівники володіють стійкою мотивацією до спілкування, проте їхня комунікативна активність часто має реактивний характер. Вони успішно підтримують розмову, надають необхідні консультації та здійснюють прийом громадян, але рідко виступають ініціаторами впровадження нових форм комунікації (наприклад, створення груп самодопомоги чи проведення публічних заходів у громаді). Середній рівень свідчить про те, що потенціал фахівців потребує постійного зовнішнього стимулювання та планомірного навчання для переходу до більш проактивних моделей поведінки.

Група респондентів із рівнем вище середнього (27% за комунікативним та 24% за організаторським показниками) становить активне професійне ядро установи. Ці фахівці характеризуються високим рівнем адаптивності до нових соціальних запитів. У процесі спостереження було помічено, що такі працівники не відчувають дискомфорту при первинному контакті з «важкими» клієнтами, вони здатні швидко зорієнтуватися в нестандартній ситуації та самостійно прийняти рішення, не очікуючи детальних інструкцій від керівництва. Їхня комунікація позбавлена скутості, вони впевнено відстоюють свою точку зору, що є критично важливим при захисті інтересів клієнтів у співпраці з іншими відомствами чи представниками влади.

Високий рівень здібностей (близько 10% вибірки) виявлено у працівників, які розглядають комунікацію як основну життєву цінність. Для них властива висока швидкість вербалізації та невичерпна ініціативність. У роботі Теребовлянського центру такі фахівці зазвичай стають модераторами внутрішніх нарад, вони легко знаходять спільну мову з різними соціальними групами — від молоді до осіб похилого віку. Їхня організаторська наполегливість дозволяє успішно реалізовувати комплексні соціальні кейси, де необхідно координувати дії багатьох людей. Проте існує ризик того, що при недостатньому рівні рефлексії такі фахівці можуть домінувати над клієнтом, що вимагає додаткового контролю за дотриманням паритетності в діалозі.

Особливої уваги потребує якісна інтерпретація низьких показників та показників нижче середнього (сумарно близько 10%). Ці працівники (2 особи у вибірці) характеризуються як пасивні учасники комунікативного процесу. Вони вважають за краще проводити час за обробкою документації, уникаючи зайвих контактів з відвідувачами. У ситуації публічного виступу чи конфліктної розмови вони почуваються розгубленими, не можуть чітко сформулювати власну позицію та часто поступаються під тиском агресивного співрозмовника. Для соціальної сфери наявність таких показників є сигналом про професійну невідповідність займаній посаді або про глибоку фазу адаптаційної кризи, що вимагає втручання психолога чи супервізора.

Зіставлення комунікативного та організаторського профілів дозволяє зробити висновок про їхню тісну кореляцію в колективі Центру. Здатність організувати діяльність клієнта безпосередньо випливає зі здатності переконати його у необхідності змін. Виявлений середній рівень показників КОЗ свідчить про те, що колектив є стабільним, проте схильним до певної професійної рутини. Комунікативна діяльність працівників спрямована переважно на виконання поточних завдань, тоді як творчий та лідерський компоненти залишаються в зоні потенційного розвитку. Це підтверджує необхідність розробки рекомендацій, орієнтованих на активізацію внутрішніх ресурсів фахівців через методики соціально-психологічного тренінгу.

Для детального вивчення когнітивного складника комунікативної компетентності фахівців Центру соціальних послуг Теребовлянської міської ради нами було використано методику «Діагностика соціального інтелекту» Дж. Гілфорда. Соціальний інтелект розглядається нами як система інтелектуальних здібностей, що визначають успішність професійної адаптації та ефективність взаємодії в системі людина-людина.

Перший субтест «Історії із завершенням» спрямований на виявлення здатності фахівця передбачати наслідки поведінки персонажів у певній ситуації, прогнозувати те, що відбудеться надалі.

Таблиця 2.2.

Показники за субтестом № 1 «Історії із завершенням» (n=21)

Рівень	Кількість осіб	Відсоток (%)
Низький		
Середній		
Високий		

Якісний аналіз результатів за першим субтестом свідчить, що більшість респондентів (58%) мають середній рівень здатності до соціального прогнозування. У практичній діяльності Центру це виявляється у вмінні фахівців орієнтуватися в стандартних життєвих ситуаціях клієнтів та передбачати їхні очікувані реакції на пропозиції допомоги. Такі працівники

зазвичай дотримуються загальноприйнятих норм і правил поведінки, що дозволяє їм уникати грубих помилок у спілкуванні. Проте їхня прогностична здатність обмежена типовими сценаріями, і в ситуаціях з непередбачуваними клієнтами вони можуть відчувати невпевненість.

Соціальні працівники з високими показниками за даним субтестом (20%) володіють розвиненою стратегічною інтуїцією. Вони здатні вибудовувати чіткі плани професійної взаємодії, ґрунтуючись на глибокому розумінні почуттів, думок та прихованих намірів учасників комунікації. У роботі з мультипроблемними сім'ями такі фахівці демонструють далекоглядність, що дозволяє їм запобігати загостренню конфліктів. Їхні прогнози базуються на реальному аналізі міжособистісного простору, що робить їх ефективними консультантами.

Низький рівень (22%) вказує на суттєві труднощі у розумінні логіки розвитку соціальних подій. Такі працівники часто діють імпульсивно, не усвідомлюючи, до яких наслідків можуть призвести їхні слова чи дії. Вони погано орієнтуються в соціальних нормативах, що може призводити до провокування конфліктів або прийняття юридично чи етично некоректних рішень. В умовах соціальної служби такі фахівці потребують постійного контролю з боку керівництва, оскільки вони не здатні самостійно прорахувати ризики в небезпечних або стресових ситуаціях.

Наступним аспектом дослідження став субтест № 2 «Групи експресії», який діагностує здатність до логічного узагальнення та розуміння невербальних реакцій людини.

Таблиця 2.3.

Показники за субтестом № 2 «Групи експресії» (n=21)

Рівень	Кількість осіб	Відсоток (%)
Низький		
Середній		
Високий		

Аналіз даних за субтестом № 2 виявив, що 60% працівників мають середній рівень здатності до розуміння невербальної експресії. Це означає, що фахівці помічають міміку, пози та жести клієнтів, проте використовують цю інформацію лише як додаток до вербального повідомлення. Вони здатні розпізнати очевидні емоції, але можуть ігнорувати тонкі сигнали дискомфорту чи нещирості співрозмовника.

Високі результати (24%) продемонстрували фахівці, для яких невербальна мова є відкритим джерелом інформації. Вони надають великого значення жестам та поглядам, що дозволяє їм правильно оцінювати справжні наміри людей навіть за умови їхньої вербальної закритості. Це вміння читати невербальні сигнали лежить в основі професійної інтуїції, яка допомагає фахівцеві відчути «підводні камені» у розмові з клієнтом та вчасно змінити тактику спілкування для встановлення довіри.

Низькі показники (16%) свідчать про те, що частина працівників Центру майже не сприймає невербальний контекст. У спілкуванні вони орієнтуються виключно на зміст слів, що часто призводить до помилкових висновків, оскільки вербальна інформація може бути викривленою або неповною. Такі фахівці часто виглядають нечутливими в очах клієнтів, оскільки вони не реагують на емоційні стани, які не були озвучені прямо, що знижує рівень емпатійності їхньої професійної комунікації.

Третій субтест «Вербальна експресія» спрямований на виявлення здатності розуміти зміну значення подібних вербальних реакцій людини залежно від контексту ситуації.

Таблиця 2.4.

Показники за субтестом № 3 «Вербальна експресія» (n=21)

Рівень	Кількість осіб	Відсоток (%)
Низький		
Середній		
Високий		

Результати за субтестом № 3 вказують на те, що 60% працівників адекватно розпізнають різні значення однакових повідомлень залежно від характеру взаємин. Це свідчить про їхню здатність адаптувати власне мовлення до конкретних обставин, що є важливим для професійної етики. Вони розуміють підтекст розмови та вміють дотримуватися необхідного тону у спілкуванні.

Високі показники (16%) виявили фахівці з високим рівнем рольової пластичності. Вони миттєво знаходять потрібний стиль спілкування як з офіційними особами, так і з найбільш вразливими категоріями клієнтів. Їхня чутливість до відтінків людських взаємин допомагає їм бути успішними переговорниками та уникати семантичних непорозумінь у професійній діяльності.

Низький рівень (24%) є досить поширеним у даній вибірці. Такі працівники часто помиляються в інтерпретації слів співрозмовника, оскільки сприймають вербальні повідомлення ізольовано від контексту. Вони можуть не помічати іронії чи прихованої прохання про допомогу, що робить їхню комунікацію формальною та малоефективною в умовах індивідуального соціального консультування.

Четвертий субтест «Історії з доповненням» діагностує здатність розуміти логіку розвитку ситуацій взаємодії та значення поведінки людей у цих ситуаціях.

Таблиця 2.5.

Показники за субтестом № 4 «Історії з доповненням» (n=21)

Рівень	Кількість осіб	Відсоток (%)
Низький		
Середній		
Високий		

Більшість працівників (62%) мають середній рівень розуміння логіки міжособистісних ситуацій. Вони здатні аналізувати поведінку людей і розуміти внутрішні мотиви їхніх вчинків у стандартних професійних кейсах. Це

забезпечує їм можливість успішно адаптуватися до різних систем взаємин у межах територіальної громади.

Високий рівень (18%) демонструють фахівці, здатні розпізнавати складну структуру ситуацій у динаміці. Вони вміють логічно добудовувати відсутні ланки в ланцюзі подій, що дозволяє їм виявляти справжні причини сімейних чи соціальних негараздів клієнта. Такі люди мають системне мислення і здатні пояснити, чому людина поводиться саме так, а не інакше, знаходячи коріння проблем у минулих взаємодіях.

Низькі результати (20%) свідчать про те, що частина фахівців зазнає значних труднощів в аналізі ситуацій міжособистісної взаємодії. Вони погано адаптуються до змін у колективі чи нових типів клієнтів, оскільки не можуть осягнути логіку їхньої поведінки. Це створює труднощі в плануванні соціального супроводу, оскільки працівник не бачить цілісної картини життя клієнта.

Загальний рівень соціального інтелекту у працівників Центру відображає їхню інтегральну здатність до успішної соціальної адаптації та комунікації.

Таблиця 2.6.

Показники загального рівня соціального інтелекту (n=21)

Рівень	Кількість осіб	Відсоток (%)
Низький		
Середній		
Високий		

Загалом 66% респондентів мають середній рівень адекватності розуміння поведінки людей. Фахівці з високим рівнем (22%) є успішними комунікаторами, яким притаманні відкритість, тактовність та доброзичливість. Вони легше вливаються в колектив та сприяють підтримці здорового психологічного клімату. Натомість 12% осіб із низьким рівнем соціального інтелекту можуть відчувати труднощі в професійній комунікації, що вимагає

проведення додаткових заходів із активного соціально-психологічного навчання для корекції їхніх навичок та запобігання професійній дезадаптації.

Опрацювання результатів за методикою діагностики якостей темпераменту В. М. Русалова дозволяє глибше зануритися в аналіз формально-динамічних характеристик професійної комунікації працівників Центру. Враховуючи специфіку діяльності установи, особливу увагу ми приділили блоку, присвяченому комунікативній сфері, де виділяються такі показники як ергічність, пластичність, швидкість та емоційність. Дані характеристики складають природну основу комунікативної активності фахівця та визначають його витривалість у ситуаціях інтенсивної міжособистісної взаємодії.

Таблиця 2.7.

Показники формально-динамічних якостей комунікативної сфери працівників Центру (n=21)

Показники	Низький рівень (%)	Середній рівень (%)	Високий рівень (%)
Комунікативна ергічність			
Комунікативна пластичність			
Комунікативна швидкість			
Комунікативна емоційність			
Загальний рівень комунікативної активності			

Детальний аналіз комунікативної ергічності свідчить, що 62% фахівців мають середні показники потреби у спілкуванні. Це проявляється у помірній комунікативній активності: працівники легко вступають у контакт при виконанні посадових обов'язків, проте не схильні до надмірної товариськості поза межами необхідності. Високий рівень ергічності (21%) характерний для фахівців, які відрізняються постійним прагненням до лідерства та розширення соціальних зв'язків у громаді. Такі особи є рушійною силою Центру в питаннях налагодження нових контактів із благодійними фондами та іншими

організаціями. Низька ергічність (17%) спостерігається у працівників, які швидко виснажуються від контактів, поводяться відсторонено та вважають за краще мінімізувати спілкування з клієнтами, що може негативно впливати на повноту збору соціальної інформації.

Показники комунікативної пластичності у 64% респондентів перебувають на середньому рівні, що вказує на сформований, проте дещо ригідний набір комунікативних програм. Ці фахівці успішно діють за звичними схемами, але зазнають труднощів, коли ситуація вимагає миттєвої зміни стилю спілкування. Висока пластичність (18%) дозволяє працівникам бути віртуозними у виборі засобів взаємодії, легко перемикатися між різними типами клієнтів та адаптуватися до непередбачуваних поворотів у діалозі. На противагу їм, 18% фахівців із низькою пластичністю схильні до стереотипності та монотонності у професійній комунікації, що часто стає причиною непорозумінь із клієнтами, які потребують специфічного емоційного підходу.

Комунікативна швидкість у більшості працівників (67%) характеризується середніми значеннями, що забезпечує нормальний, адекватний темп професійної розмови. Висока швидкість (19%) притаманна фахівцям зі швидкою вербалізацією та миттєвими мовленнєвими реакціями, що дозволяє їм оперативно консультувати велику кількість відвідувачів. Однак низька швидкість (14%) може сприйматися клієнтами як прояв повільності чи байдужості фахівця, що вповільнює процес надання послуг та створює додаткове напруження у чергах чи під час прийому.

Особливе значення має комунікативна емоційність, де високі показники були зафіксовані лише у 6% працівників, тоді як середня (75%) та низька (19%) емоційність домінують у колективі. Низькі показники емоційності в даному контексті є ознакою професійної впевненості та стресостійкості: фахівці не відчувають тривоги під час розмови, спокійно сприймають критику та впевнено почуваються у ситуаціях публічності. Середній рівень свідчить про наявність певного емоційного відгуку на успіх чи невдачу в діалозі, що

підтримує людяність фахівця, але не дезорганізує його діяльність. Лише невелика група осіб із високою емоційністю перебуває у зоні ризику, оскільки їхня надмірна чутливість до тону розмови та реакцій клієнта заважає їм зберігати професійну об'єктивність.

Загальний індекс комунікативної активності, що є сумою вищезазначених якостей, демонструє, що 64% колективу мають гарну природну базу для роботи в соціальній сфері. Ті 18% фахівців, у яких поєднуються високі рівні ергічності, пластичності та швидкості, є найбільш ресурсними працівниками з точки зору комунікативного потенціалу. Ці дані логічно корелюють із раніше вивченими показниками соціального інтелекту, адже розвинені природні властивості темпераменту стають підґрунтям для успішного втілення інтелектуальних стратегій у реальну поведінку.

Аналіз формально-динамічних якостей плавно переводить наше дослідження до вивчення ціннісно-смислової спрямованості особистості у спілкуванні за методикою С. Л. Братченка. Якщо темперамент визначає «як» фахівець спілкується, то спрямованість розкриває «заради чого» і в якому стилі будується ця взаємодія. Вивчення домінуючих стилів спілкування дозволяє зрозуміти, наскільки професійна позиція працівників Центру відповідає гуманістичним засадам соціальної роботи.

Таблиця 2.8.

Розподіл домінуючих стилів спілкування у групі респондентів (n=21)

Стиль спілкування	Кількість осіб	Відсоток (%)
Діалогічний		
Авторитарний		
Альтруїстичний		
Конформний		
Маніпулятивний		
Індиферентний		

Аналіз отриманих профілів спрямованості свідчить, що найбільш розповсюдженим у вибірці є діалогічний стиль (33%, 7 осіб). Це вказує на прагнення фахівців до рівноправного, паритетного спілкування, де думка

клієнта є значущою. Такі працівники орієнтовані на глибоке взаєморозуміння та спільний пошук виходу зі складної ситуації, що повністю відповідає сучасним стандартам соціальних послуг. Проте майже таку ж частку займає авторитарний стиль (31%, 6 осіб). Високий відсоток авторитарності пояснюється специфікою професійного середовища: соціальним працівникам часто доводиться працювати з людьми, які потребують чітких директив, контролю чи зовнішньої дисципліни. Проте домінування цього стилю може створювати комунікативні бар'єри, пригнічуючи ініціативу клієнта.

Альтруїстична спрямованість (19%, 4 особи) підкреслює специфіку покликання працівників Центру, які часто готові жертвувати власним часом та ресурсами заради допомоги іншим. Хоча це позитивно оцінюється клієнтами, для самих фахівців така позиція є ризикованою через загрозу швидкого професійного вигорання. Конформний стиль (10%, 2 особи) частіше притаманний фахівцям, які уникають конфліктів будь-якою ціною, підлаштовуючись під настрій клієнта чи вимоги керівництва, що може призводити до втрати професійної об'єктивності. Поодинокі випадки маніпулятивної та індиферентної спрямованості (разом 7%) вказують на наявність у колективі осіб, для яких спілкування є лише формальним засобом досягнення мети або які емоційно відсторонилися від роботи.

Важливою особливістю є те, що індивідуальний профіль більшості респондентів обмежений лише 2-3 стилями, що свідчить про недостатню рольову пластичність та обмеженість комунікативного досвіду в зіткненні з нестандартними ситуаціями. Поєднання авторитарних проявів із діалогічними прагненнями створює внутрішній конфлікт у професійній позиції фахівця: між необхідністю бути «авторитетним наставником» та «рівноправним партнером». Ця суперечність, виявлена під час дослідження, є ключовою точкою для розробки подальших рекомендацій щодо гармонізації комунікативної компетентності фахівців Теребовлянського центру.

2.4. Обґрунтування рекомендацій та стратегій розвитку комунікативної компетентності соціальних працівників

Результати проведеного емпіричного дослідження на базі Центру соціальних послуг Теребовлянської міської ради засвідчили, що попри стабільний середній рівень комунікативної підготовки фахівців, існує нагальна потреба у планомірному та системному розвитку їхнього професійного потенціалу. Комунікативна компетентність у соціальній роботі не є статичним набором навичок, отриманих під час університетської підготовки, а виступає динамічним, живим інструментом, що потребує постійного вдосконалення відповідно до змін у соціальному ландшафті громади, нових викликів часу та трансформації потреб отримувачів послуг. Умовою успішної професійної діяльності фахівця є вміння не лише формально обмінюватися інформацією, а встановлювати і підтримувати глибокі контакти з людьми, бути здатним до швидкої соціально-комунікативної адаптації та свідомо контролювати свою поведінку у сфері спілкування, що супроводжує будь-яку технологічну операцію в соціальній сфері. Комунікативна компетентність виступає головним засобом діяльності у професіях типу людина-людина, де кожна ситуація ставить специфічні вимоги до фахівця, що зумовлює особливості її реалізації. Як зазначає К. С. Олійник у своїх дослідженнях, високий рівень розвитку комунікативної компетентності як провідного засобу професійної діяльності визначає великою мірою загальний професіоналізм фахівця та його спроможність до самоактуалізації у професії [17].

Професійну діяльність соціального працівника неможливо здійснювати без відповідної професійної підготовки, яка в науковій літературі визначається як сукупність умінь, навичок, спеціальних знань, здібностей та етичних норм поведінки, що забезпечують можливість успішної роботи в умовах певної професійної групи. Ефективність здійснення всіх видів соціальної діяльності — і зокрема, діяльності спілкування — безпосередньо залежить від рівня компетентності цього фахівця у сфері взаємодії. Комунікативна

компетентність включає систему знань і вмінь, що забезпечують успішний перебіг комунікативних процесів при виконанні цим фахівцем різних видів професійної діяльності, таких як соціальне консультування, соціальний супровід, медіація чи представництво інтересів. Відтак, комунікативна компетентність соціального працівника передбачає, крім наявності спеціальних психологічних знань, ще й досконале володіння ним вміннями та техніками вербального і невербального спілкування, соціальної перцепції й інтеракції. Наше дослідження виявило певні прогалини у розпізнаванні невербальних сигналів та прогнозуванні наслідків поведінки, що актуалізує необхідність впровадження системних психолого-педагогічних технологій розвитку персоналу безпосередньо на базі установи. Л. І. Березовська наголошує на тому, що формування комунікативно-мовленнєвої компетентності має ґрунтуватися на постійному аналізі змісту її структурних компонентів та визначенні динаміки показників її сформованості [6].

Процес удосконалення фахової майстерності спеціалістів Центру соціальних послуг не може обійтися без системного впровадження новітніх психолого-педагогічних технологій, які б враховували як індивідуальні особливості працівників, так і специфіку запитів мешканців Теребовлянської громади. Формування комунікативної компетентності має ґрунтуватися на аналізі змісту структурних компонентів та визначенні рівнів її сформованості, що дає можливість з'ясувати конкретні шляхи, умови і технології її розвитку та корекції. На основі отриманих емпіричних даних ми пропонуємо декілька фундаментальних принципів, на яких має базуватися розвиток персоналу установи.

Першим стратегічним вектором розвитку ми вважаємо впровадження принципу діалогізації взаємодії. Оскільки наше дослідження за методикою С. Братченка зафіксувало значний рівень авторитарних проявів у стосунках (31%), перехід до рівноправного повноцінного міжособистісного спілкування стає першочерговим завданням для колективу. Принцип діалогізації базується на взаємній повазі учасників, на їх повній довірі один до одного, що вимагає

від соціального працівника відмови від позиції над клієнтом на користь позиції поруч. Це передбачає додержання таких умов у щоденній практиці: ніколи не перепиняти клієнта під час розповіді про його проблему; категорично не оцінювати і не засуджувати жодні висловлювання, якими б суперечливими вони не здавалися; поважати думку кожного отримувача послуг як його суб'єктивну реальність; завжди говорити від власного імені, використовуючи Я-повідомлення; не давати порад, коли цього не просять інші; говорити безпосередньо до людини, а не проти неї. Як підкреслюють Т. Кочубей та Ю. Ткачук, розвиток соціальних навичок soft skills через діалогічний підхід дозволяє фахівцеві бути більш адаптивним у вирішенні складних життєвих ситуацій отримувачів послуг [13].

Другим важливим напрямом є реалізація принципу постійного зворотного зв'язку. У межах роботи Центру це означає створення такої організаційної культури, де працівники можуть безперервно отримувати інформацію від своїх колег, керівників та безпосередньо від клієнтів щодо результатів своїх комунікативних дій. Саме завдяки зворотному зв'язку людина може адекватно коригувати свою подальшу поведінку, замінюючи невдалі чи конфліктні способи спілкування на нові, більш конструктивні, перевіряючи їх реальний вплив на оточення. В. Коваленко та Д. Марценюк вказують, що зворотний зв’язок є основою для формування професійної рефлексії, яка захищає фахівця від автоматизму та байдужості [12]. Це критично важливо для подолання виявленої під час діагностики тенденції до комунікативної ригідності та стереотипності мислення.

Третій вектор розвитку ґрунтується на принципі самодіагностики. У змісті методичних заходів Центру мають бути передбачені спеціальні вправи та семінари, що допомагають працівнику глибше пізнати самого себе, особливості своєї особистості, сильні та слабкі сторони власного темпераменту. Потрібно допомогти кожному фахівцеві побачити себе в різних професійних ситуаціях — як успішних, так і кризових, які вимагають миттєвого прийняття рішень та повної відповідальності за їх наслідки. Це

сприяє гармонізації інтелектуальної й емоційної сфер, що є головною умовою збереження професійного здоров'я. Згідно з нашою стратегією розвитку, втручання передбачається у три основні сфери соціального працівника: пізнавальну (розширення знань), розумово-емоційну (розвиток емпатії та самоконтролю) і комунікативну (вдосконалення технік). Під впливом такого комплексного впливу зазнають позитивної трансформації і якості вольової сфери особистості: самовладання, відповідальність та ініціативність, які виявилися дещо зниженими у частини персоналу.

На основі теоретичних положень Л. Березовської та Н. Проворотової, ми стверджуємо, що розвиток компетентності фахівців має здійснюватися системно [5; 22]. Це передбачає не просто механічне вивчення окремих фраз чи жестів, а формування цілісної професійно-комунікативної культури установи. Врахування формально-динамічних якостей темпераменту, виявлених у процесі дослідження за методикою В. Русалова, дозволяє індивідуалізувати цей розвиток. Зокрема, для працівників з високою комунікативною емоційністю акцент у рекомендаціях має бути зроблений на техніках емоційної десенсибілізації та стресостійкості, тоді як для осіб із середньою пластичністю — на методах імпровізації та розширення арсеналу комунікативних ролей. Тільки за умови такого глибокого, науково обґрунтованого підходу можна розраховувати на те, що комунікативна компетентність стане надійним фундаментом професіоналізму працівників Теребовлянського центру соціальних послуг.

Реалізація теоретично обґрунтованих принципів розвитку комунікативної компетентності в практичній діяльності Центру соціальних послуг Теребовлянської міської ради потребує застосування цілісного комплексу психолого-педагогічних методів. При плануванні векторів розвитку ми виходимо з того, що професійна комунікація соціального працівника має бути не лише етичною, а й високотехнологічною. Це означає, що фахівець повинен свідомо обирати інструменти впливу залежно від складності соціального кейсу. Основним методом розвитку комунікативної сфери

персоналу ми вбачаємо соціально-психологічний тренінг, який дозволяє в інтерактивній формі відпрацювати складні навички взаємодії, що були ідентифіковані як дефіцитарні під час нашого емпіричного дослідження.

Згідно з нашою стратегією, тренінгова робота має бути спрямована на гармонізацію інтелектуальної й емоційної сфер особистості працівника. Головною формою такої діяльності є групова дискусія, яка дозволяє учасникам не лише обмінюватися досвідом, а й проводити спільний аналіз помилок. Під час занять особлива увага повинна приділятися розвитку невербальних засобів спілкування. Оскільки результати за методикою Дж. Гілфорда продемонстрували низький рівень невербальної чутливості у 16% респондентів, доцільним є включення вправ на розвиток сензитивності, розпізнавання мікроміміки та жестів клієнта. Це допоможе фахівцям «зчитувати» приховані емоції отримувачів послуг, що особливо важливо в роботі з людьми, які перебувають у стані апатії або прихованої агресії.

Важливим вектором розвитку є розширення рольової пластичності фахівців. Наше дослідження виявило певну стереотипність комунікативних програм у більшості працівників (64% — середній рівень пластичності за В. Русаловим). Для подолання цієї ригідності ми рекомендуємо використовувати метод ділових ігор та моделювання професійних ситуацій. Під час ігор соціальні працівники мають можливість побувати в ролі «складного клієнта», «конфліктного родича» або «байдужого чиновника». Такий досвід сприяє розвитку професійної емпатії та дозволяє фахівцеві побачити процес надання соціальної послуги очима отримувача. Як зазначає Я. І. Юрків, саме рольова децентрація є найефективнішим засобом розвитку соціального інтелекту та попередження деформації професійної позиції [31].

Окрему увагу в системі методичних рекомендацій ми приділяємо розвитку навичок професійної рефлексії. Соціальний працівник Центру має навчитися аналізувати власну комунікативну поведінку після кожного контакту з клієнтом. Для цього ми пропонуємо впровадити в практику установи систему супервізій та інтервізійних груп. У межах таких груп фахівці можуть

обговорювати «важкі випадки», ділитися своїми почуттями та отримувати підтримку від колег. Це не лише підвищує рівень комунікативної майстерності, а й виступає потужним чинником профілактики синдрому професійного вигорання, що є надзвичайно актуальним для 19% нашої вибірки, які мають високу комунікативну емоційність.

У контексті підвищення кваліфікації працівників Теребовлянського центру, ми пропонуємо реалізувати наступний алгоритм навчально-розвивальних заходів:

еоретичний блок. Цикл лекцій та семінарів з питань конфліктології, етики та деонтології соціальної роботи. Це забезпечить оновлення гностичного компонента компетентності.

іагностичний блок. Проведення регулярного самотестування та обговорення індивідуальних комунікативних профілів для усвідомлення фахівцями своїх зон росту.

ехнологічний блок. Тренінги з розвитку soft skills, де особлива увага приділяється технікам активного слухання, асертивності та медіації в територіальній громаді.

налітичний блок. Впровадження «кейс-методів», де працівники аналізують успішні та неуспішні приклади комунікації з реальної практики Центру.

Окрім внутрішньоорганізаційних заходів, розвиток комунікативної компетентності має передбачати використання сучасних інформаційних технологій. Ми рекомендуємо фахівцям Центру проходити спеціалізовані онлайн-курси з ефективних комунікацій та мовленнєвого етикету. Це дозволить підтримувати високий рівень професійної культури та мовленнєвої грамотності, що, згідно з працями Л. І. Березовської, є невід'ємною частиною іміджу соціального працівника [6]. Вміння грамотно вести офіційну переписку, професійно спілкуватися в месенджерах та по телефону стає вимогою часу для соціальних служб на рівні громад.

Важливою умовою успішного впровадження цих рекомендацій є підтримка з боку керівництва установи. Розвиток комунікативної компетентності має бути визнаний пріоритетним напрямом кадрової політики Центру. Створення атмосфери відкритості, заохочення до саморозвитку та забезпечення можливості для навчання без відриву від основної діяльності дозволять фахівцям почуватися більш впевнено. Олійник К. С. підкреслює, що лише за умови системного підходу, де поєднуються індивідуальні зусилля працівника та організаційна підтримка, можливе становлення справжнього професіоналізму у сфері комунікації [17].

Підсумовуючи обґрунтування стратегій розвитку, зазначимо, що запропоновані заходи мають на меті не просто покращення окремих показників (як-от ергічність чи швидкість вербалізації), а якісну трансформацію всієї системи професійної взаємодії. Впровадження принципів діалогізації, розвиток соціального інтелекту через тренінги та розширення рольового репертуару фахівців дозволить Центру соціальних послуг Теребовлянської міської ради забезпечити високу якість соціального супроводу мешканців. Комунікативна компетентність, розвинена на наукових засадах, стане тим містком, який з'єднає ресурси громади з реальними потребами кожної людини, що опинилася у складних життєвих обставинах. Таким чином, розвиток комунікативного потенціалу фахівців є стратегічною інвестицією у соціальне благополуччя всієї територіальної громади.

Висновки до розділу 2

Проведене дослідження на базі Центру соціальних послуг Теребовлянської міської ради дозволило здійснити комплексний аналіз стану сформованості професійної комунікації фахівців та визначити ключові психологічні детермінанти її ефективності. Аналіз діяльності установи підтвердив, що комунікативна взаємодія є провідною формою професійної

активності працівників, оскільки вона забезпечує реалізацію всіх етапів надання соціальних послуг — від первинної діагностики до тривалого соціального супроводу мешканців громади.

За результатами діагностики комунікативних та організаторських здібностей (методика КОЗ) встановлено, що більшість фахівців (понад 50%) мають середній рівень їхнього розвитку. Це свідчить про наявність базової мотивації до спілкування та вміння планувати поточну діяльність, проте вказує на недостатню стійкість комунікативних стратегій у складних або конфліктних ситуаціях. Виявлене активне ядро фахівців із показниками вище середнього та високим рівнем (сумарно близько 35%) виступає ресурсною групою для впровадження інноваційних форм роботи в громаді, тоді як наявність осіб із низьким рівнем (близько 10%) актуалізує потребу в адресній психологічній підтримці та навчанні [12].

Особливу увагу в дослідженні приділено когнітивному аспекту комунікації — соціальному інтелекту. Детальний аналіз за субтестами методики Дж. Гілфорда показав, що найбільш розвиненою у працівників Центру є здатність прогнозувати наслідки поведінки у типових ситуаціях (58% — середній рівень). Разом з тим, виявлено дефіцитарність у розпізнаванні тонких невербальних сигналів та розумінні контекстуальних значень вербальних повідомлень у чверті опитаних. Це створює ризик виникнення семантичних бар’єрів та знижує точність діагностики потреб клієнтів. Загальний середній рівень соціального інтелекту у 66% респондентів підтверджує, що фахівці успішно адаптуються до більшості робочих ситуацій, проте потребують вдосконалення професійної інтуїції та прогностичної гнучкості [17].

Вивчення формально-динамічних якостей темпераменту (методика В. Русалова) засвідчило, що природна основа спілкування фахівців є стабільною: домінують середні показники комунікативної ергічності та швидкості. Позитивним чинником є низька комунікативна емоційність у більшості працівників, що сприяє їхній впевненості під час взаємодії. Однак виявлена

схильність до ригідності в комунікативній пластичності вказує на стереотипність мовленнєвих реакцій, що обмежує вибір професійних інструментів у роботі з різними категоріями отримувачів послуг [31].

Аналіз спрямованості особистості у спілкуванні (методика С. Братченка) виявив суперечливість професійної позиції фахівців: паритетне співіснування діалогічного (33%) та авторитарного (31%) стилів. Це обумовлено специфікою соціальної роботи, де необхідність партнерства часто стикається з потребою в жорсткому контролі чи директивному втручанні. Альтруїстична орієнтація п'ятої частини колективу підкреслює гуманістичну спрямованість установи, проте вимагає уваги до запобігання емоційному вигоранню [13].

На основі отриманих даних обґрунтовано систему рекомендацій щодо розвитку комунікативної компетентності персоналу Центру, яка базується на принципах діалогізації, постійного зворотного зв’язку та самодіагностики. Встановлено, що пріоритетними формами методичної роботи мають стати соціально-психологічні тренінги, кейс-стаді та рефлексивні групи, спрямовані на гармонізацію інтелектуальної й емоційної сфер. Реалізація запропонованих векторів дозволить трансформувати професійну комунікацію з формального обміну інформацією у дієвий інструмент соціальних змін, що забезпечить високу якість послуг та зростання довіри громади до фахівців соціальної сфери.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі здійснено цілісне теоретичне узагальнення та практичне дослідження проблеми професійної комунікації як ключового чинника ефективності діяльності фахівців соціальної сфери. На основі проведеного аналізу наукових джерел, нормативно-правової бази та результатів емпіричного дослідження на базі Центру соціальних послуг Теребовлянської міської ради сформульовано наступні висновки.

Теоретичний аналіз засвідчив, що професійна комунікація в соціальній роботі є складним, багатогранним процесом, який виходить за межі простого обміну інформацією. Вона виступає провідним інструментом реалізації соціальної допомоги, засобом діагностики життєвих проблем клієнта та головним механізмом встановлення довірливих стосунків у системі фахівець-клієнт. Комунікативна компетентність соціального працівника визначена як інтегральне утворення особистості, що поєднує когнітивні знання, поведінкові навички та аксіологічні установки. Встановлено, що сучасна парадигма соціальної роботи вимагає від фахівця переходу від суб'єкт-об'єктної (директивної) до суб'єкт-суб'єктної (діалогічної) моделі взаємодії, що базується на принципах гуманізму, емпатії та професійної етики.

В результаті дослідження було обґрунтовано психолого-аксіологічну базу професійної комунікації, яка складається з трьох рівнів детермінації. Фундаментальний рівень охоплює формально-динамічні якості темпераменту, які визначають витривалість та енергетику спілкування фахівця. Когнітивно-перцептивний рівень базується на соціальному інтелекті — здатності розуміти наміри та почуття людей через невербальні та контекстуальні сигнали. Вищий, аксіологічний рівень, визначає спрямованість особистості у спілкуванні, де домінуючим має бути прагнення до рівноправного діалогу та альтруїстичної допомоги. Саме ці рівні стали основою для підбору діагностичного інструментарію та розробки розвивальних стратегій.

Емпіричне дослідження особливостей професійної комунікації 21 працівника Центру соціальних послуг Теребовлянської міської ради дозволило виявити реальний стан сформованості їхньої комунікативної компетентності. Встановлено, що більшість колективу (понад 50%) має середній рівень розвитку комунікативних та організаторських здібностей. Це вказує на наявність базової професійної готовності, проте свідчить про недостатню стійкість комунікативних навичок у стресових чи нестандартних ситуаціях. Виявлено значну частку фахівців із високим потенціалом (22–27%), які є ресурсом для розвитку інноваційних послуг у громаді, проте наявність групи працівників із низькими показниками (близько 10–12%) вказує на необхідність цілеспрямованої корекційної роботи.

Детальний аналіз соціального інтелекту за методикою Дж. Гілфорда виявив специфічні особливості професійної перцепції фахівців. Найбільш розвиненою виявилася здатність прогнозувати наслідки поведінки у типових ситуаціях. Разом із тим, було зафіксовано дефіцитарність у розпізнаванні складних невербальних сигналів та розумінні прихованих змістів вербальних повідомлень у значної частини респондентів. Це створює передумови для виникнення комунікативних бар'єрів, що знижують якість соціального діагнозу. Також встановлено, що природна основа спілкування працівників є здебільшого стабільною, проте характеризується певною ригідністю та стереотипністю мовленнєвих реакцій.

Аналіз стилів спілкування за С. Братченком продемонстрував суперечливість професійної позиції фахівців Центру. Було зафіксовано майже однаковий розподіл між діалогічною та авторитарною спрямованістю. Це пояснюється специфікою роботи в територіальній громаді, де фахівцям доводиться балансувати між роллю рівноправного партнера та авторитетного контролера (особливо у випадках роботи з кризовими сім'ями). Проте виявлений дефіцит рольової пластичності та обмеженість комунікативних профілів вказують на необхідність розширення арсеналу методів взаємодії.

На основі отриманих результатів було науково обґрунтовано та запропоновано комплексну систему рекомендацій щодо розвитку комунікативної компетентності працівників. Головними векторами визначено діалогізацію взаємодії, розвиток соціального інтелекту через активне соціально-психологічне навчання та впровадження системи професійної рефлексії (супервізії). Доведено, що найбільш ефективними формами розвитку є інтерактивні методи: соціально-психологічні тренінги, ділові ігри, кейс-стаді та відео-аналіз власної комунікативної поведінки.

Підсумовуючи, слід зазначити, що професійна комунікація є серцевиною соціальної роботи. Результати дослідження підтвердили, що лише системний розвиток усіх рівнів комунікативної компетентності — від природних задатків до інтелектуальних стратегій та етичних орієнтирів — дозволяє фахівцеві бути справді ефективним у громаді. Впровадження розроблених рекомендацій у практику Центру соціальних послуг Теребовлянської міської ради сприятиме підвищенню якості соціального супроводу, зміцненню довіри мешканців до соціальних служб та професійному зростанню кожного працівника. Робота відкриває перспективи для подальших досліджень у напрямі вивчення впливу цифровізації на структуру професійного спілкування в соціальній сфері.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

враменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я. Ділове спілкування : навч. посіб. Івано-Франківськ : Лілея-НВ, 2015. 160 с.

аранюк В. Сучасні підходи до формування професійно-комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціальної роботи. *Наукові записки Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка*. 2014. № 4. С. 37–42.

ардин Н. М. Соціально-психологічні аспекти розвитку вмінь ефективної комунікації працівників ОВС України. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ*. 2015. № 2. С. 13–23.

ерезовська Л. Комунікативні бар'єри у спілкуванні соціального працівника: шляхи подолання. *Український педагогічний журнал*. 2020. № 2. С. 87–94.

ерезовська Л. І. Теоретичні засади комунікативно-мовленнєвої підготовки соціальних працівників у вищій школі. *Scientific Review*. 2019. № 2 (55). С. 68–

ерезовська Л. І. Теоретичні і методичні засади формування комунікативно-мовленнєвої компетентності соціальних працівників у процесі професійної підготовки : дис. … д-ра пед. наук : 13.00.04. Одеса, 2020. 531 с.

огданова І. М. Використання інтерактивних технологій у підготовці майбутніх соціальних працівників. *Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України*. 2011. № 4.

одлевська Д. М. Формування професійної комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників : дис. … канд. пед. наук : 13.00.05. Київ, 2007. 287 с.

авиденко В.В., Тимрієнко І.Ю Соціальна робота з людьми похилого віку у воєнний час: емпіричне дослідження потреб та ефективності п

іавиденко Г.В., Саволюк С. Визначення основних суб'єктів у процесі надання соціальних послуг. *Подільський науковий вісник*. 2025. № 2 (34). С. 57-66.

т

р

и

оберник І., Краснова К. Ефективні комунікації для освітніх управлінців : посібник. Київ, 2019. 72 с.

оваленко В., Марценюк Д. Комунікативна компетентність як складова професійної компетентності соціального працівника. *Молодий вчений*. 2020. № 4

очубей Т., Ткачук Ю. Соціальні навички soft skills у системі компетентностей майбутніх соціальних працівників. *Соціальна робота та соціальна освіта*. 2021. № 2 (7). С. 42–51.

урова А. В. Психологія спілкування : навч.-метод. посіб. Одеса : Фенікс, 2020. 79 с.

иколюк С., Миколюк Н. Формування комунікативної компетентності майбутніх психологів та соціальних працівників. *Проблеми гуманітарних наук*. 2024. Вип. 53. С. 52–58.

еїжпапа Л. Моделі професійної комунікації соціальних працівників у медійному просторі. *Соціальна робота та соціальна освіта*. 2025. № 2 (15). С. 3

ійник К. С. Характеристика комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників як невід’ємної складової професіоналізму. *Науковий журнал Причорноморського НДІ економіки та інновацій*. 2019. Вип. 18. С. 184–193.

авленко О. та ін. Діалог, переговори та дебати : посібник. Київ : Симоненко О. І., 2021. 114 с.

алагнюк Ю. В., Сіненкова С. В. Аналіз комунікативної компетентності соціальних працівників управління соціального захисту населення. *Теорія та практика державного управління і місцевого самоврядування*. 2018. № 2. С. 1–

лахова О. М., Карчова О. М. Особливості комунікації в соціальній роботі в умовах пандемії COVID-19. *SOCIOПРОСТІР*. 2021. № 11. С. 17–22.

ономарьова К. І. Формування комунікативної компетентності молодших школярів : метод. посіб. Київ : КОНВІ ПРІНТ, 2020. 88 с.

ровоторова Н. В. Комунікативна культура соціального працівника як чинник його професійної компетентності. *Теоретичні і прикладні проблеми психології*. 2015. № 1. С. 314–322.

аєвська Я. М. Професійна готовність фахівців соціальної сфери до м

аєвська Я. М. Психологічне забезпечення міжпрофесійної взаємодії фахівців оціальної сфери : дис. … д-ра психол. наук : 19.00.05. Київ, 2020. 526 с.

уденко Л., Боровик Л. Методичні аспекти навчання майбутніх фахівців роціального захисту професійної комунікації у конфліктних ситуаціях. *Збірник наукових праць Національної академії Державної прикордонної служби України*. 2022. Т. 28, № 1. С. 134–147.

півак Я., Співак Л., Чернуха Н. Особливості формування професійного іміджу майбутніх соціальних працівників. *Гуманізація навчально-виховного процесу*. 2025. № 1 (107). С. 183–193.

йнтр соціальних послуг Теребовлянської міської ради. Офіційний сайт Теребовлянської міської ради. URL: https://terebovlya-rada.gov.ua (дата вернення: 20.03.2026).

йбулько В. Комунікативна компетентність у контексті професійної діяльності соціального працівника. *Молодь і ринок*. 2015. № 12. С. 31–37.

иповал А. Вплив мовного аспекту на комунікативну компетентність соціального працівника. *Юність науки*. 2025. С. 623.

атило Ю. Теоретико-методологічний аналіз проблеми розвитку професійних комунікативних умінь у майбутніх соціальних працівників.

рків Я. І. Профілактика синдрому професійного вигорання у соціальних працівників. *Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка*. 2017. № 1. С. 283–289.

ogers C. R. On Becoming a Person: A Therapist’s View of Psychotherapy. Boston :

ДОДАТКИ

Додаток А

Анкета для дослідження особливостей професійної комунікації соціальних працівників

Шановний(а) респонденте!

Просимо Вас взяти участь у дослідженні, присвяченому вивченню особливостей професійної комунікації соціальних працівників. Анкетування є анонімним, а отримані результати будуть використані виключно в наукових цілях.

Інструкція: уважно прочитайте запитання та оберіть один або декілька варіантів відповіді, які найбільше відповідають Вашій думці.

Блок 1. Загальна інформація

аша стать:

- □ Жіноча
- □ Чоловіча

аш вік:

- □ до 25 років
- □ 26–35 років
- □ 36–45 років
- □ 46–55 років
- □ понад 55 років

аш стаж роботи у соціальній сфері:

- □ до 1 року
- □ 1–5 років
- □ 6–10 років
- □ понад 10 років

аша посада:

Блок 2. Особливості професійної комунікації

к Ви оцінюєте власний рівень комунікативних навичок?

- □ високий
- □ достатній
- □ середній
- □ низький

аскільки легко Вам встановлювати контакт із новими клієнтами?

- □ дуже легко
- □ скоріше легко
- □ інколи виникають труднощі
- □ важко

кі труднощі найчастіше виникають у професійному спілкуванні? (можна обрати декілька варіантів)

- □ агресивна поведінка клієнтів
- □ недовіра клієнтів
- □ емоційне виснаження
- □ брак часу на спілкування
- □ конфліктні ситуації
- □ нерозуміння з боку клієнта
- □ інше _____

и вважаєте Ви емпатію важливою складовою роботи соціального працівника?

- □ так
- □ частково
- □ ні

кі методи Ви найчастіше використовуєте у спілкуванні з клієнтами?

- □ активне слухання
- □ бесіда

- □ переконання
- □ консультування
- □ підтримка та мотивація
- □ інше _____

и виникають у Вас труднощі у спілкуванні з конфліктними клієнтами?

- □ часто
- □ інколи
- □ рідко
- □ ніколи

к Ви зазвичай реагуєте на конфліктну ситуацію?

- □ намагаюся заспокоїти клієнта
- □ шукаю компроміс
- □ уникаю конфлікту
- □ дію відповідно до інструкцій
- □ інше _____

Блок 3. Емоційний стан та професійне вигорання

и відчуваєте Ви емоційне виснаження після робочого дня?

- □ часто
- □ інколи
- □ рідко
- □ ніколи

о найбільше впливає на Ваш емоційний стан?

- □ велике навантаження
- □ складні життєві ситуації клієнтів
- □ конфлікти
- □ нестача підтримки
- □ інше _____

и використовуєте Ви способи емоційного самовідновлення?

- □ так
- □ інколи
- □ ні

кі саме?

Блок 4. Професійний розвиток

и потребуєте Ви додаткового навчання з розвитку комунікативних навичок?

- □ так
- □ частково
- □ ні

кі теми є для Вас найбільш актуальними?

- □ робота з конфліктними клієнтами
- □ профілактика професійного вигорання
- □ розвиток емпатії
- □ техніки активного слухання
- □ ефективна ділова комунікація
- □ інше _____

и впливає рівень професійної комунікації на якість соціальних послуг?

- □ так
- □ частково
- □ ні

о, на Вашу думку, допоможе покращити професійну комунікацію соціальних працівників?

аші побажання або пропозиції:

Дякуємо за участь у дослідженні!