

ДЕРЖАВНА СЛУЖБА УКРАЇНИЗ НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЙ
ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
БЕЗПЕКИ ЖИТТЄДІЯЛЬНОСТІ



КУЛЬТУРА ЯК ФЕНОМЕН ЛЮДСЬКОГО ДУХУ (БАГАТОГРАННІСТЬ І НАУКОВЕ ОСМИСЛЕННЯ)

Збірник тез доповідей
VI Міжнародної наукової конференції курсантів, студентів,
аспірантів та ад'юнктів
23-24 листопада 2023 року



Львів 2023

біологів. *Наукові записки НаУКМА. Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота*. 2009. Т. 97. С. 40-43.

2. Матієнко Т.. Особливості мотивації професійної діяльності проохоронців. *Національний і юридичний журнал: теорія і практика*. 2019. Т. 36. С. 109-112.

3. Ляшенко І. В. Формування професійної мотивації студентів до успішної фахової діяльності. *Народна освіта*. 2013. Вип. 1. С. 19.

4. Єрохін С. А., Нікітін Ю. В., Нікітіна. І. В. Концепція професійної мотивації студентів як фактору конкурентності на ринку праці. *Юридична Наука*. 2011. Вип. 1. С. 20-27.

5. Якимович Т. Д., Цюприк А. Я. Розвиток творчої самостійності майбутніх фахівців у процесі професійної підготовки *Професійна освіта: проблеми і перспективи*. 2015. Вип. 8. С. 58-63.

УДК 378:316.454.52

РОЛЬ КОМУНІКАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА ПРИ ВЗАЄМОДІЇ З КЛІЄНТОМ

Юлія ШЕВЦІВ

*Викладач кафедри соціальної роботи, управління та суспільних наук
Львівський державний університет безпеки життєдіяльності*

В умовах соціально-економічної ситуації в Україні, вирішення проблем соціально-незахищених категорій населення залишається пріоритетною роботою для фахівців соціальної служби. Воєнний стан в країні, тимчасова окупація територій України, збільшення кількості внутрішньо переміщених осіб, малозабезпеченість, безробіття, сприяє збільшення кількості людей у складних життєвих обставинах. Тому основним завданням соціального працівника - бути помічником

для кожної родини, яка потребує допомоги.

Сучасні вимоги до фахівців із соціальної роботи доволі високі, вони мають бути одночасно і менеджерами, і психологами, і юристами, і педагогами, і медиками. Разом з тим на перший план виходить культурний рівень та морально-особистісні якості соціального працівника. Основою особистості соціального працівника повинна бути моральність як внутрішня духовна якість людини, її потреба чинити у відповідності з вимогами етики й моралі, потреба творити добро, приносити людям благо, тому соціальна робота відкриває простір для самореалізації тим, хто вміє співчувати, розуміти проблеми інших людей, допомогти їм жити гідно попри фізичні обмеження, душевний злам чи життєву кризу [3, с. 133]. Комунікативну культуру соціального працівника як чинник його професійної компетентності описано у наукових працях Провоторової Н.В., професійно-етичні якості та детермінанти моральної культури соціального працівника у Каркач А. В. Мазур Т. М., Максименко С. Г. досліджує комунікативну культуру як ефективну взаємодію, О. Г. Карпенко визначає комунікативні професійні якості соціального працівника як умову його успішної діяльності.

Сучасний етап розвитку України потребує залучення до соціальної служби кваліфікованих працівників, здатних ефективно та швидко долати різні комунікативні бар'єри, налагоджувати ділові стосунки як з представниками вищих органів державної влади, так і з громадянами - основними споживачами адміністративних послуг. При цьому основним засобом здійснення фахової професійної діяльності, у тому числі й на державній службі, є спілкування, а конкретніше - комунікативні вміння та навички [5, с. 316]. Комунікативна компетентність соціальних працівників є інструментом взаємодії з клієнтом, здатністю вступати в комунікацію, бути зрозумілим, невимушеним у спілкуванні. Від ефективної комунікації залежить якість надання соціальних послуг та подолання

негативних явищ у суспільстві.

У структурі комунікативної культури важливо виділити і такий елемент, який є специфічним для професійної культури соціального працівника – це вміння виділяти комплексну інформацію про клієнта, яку особа підсвідомо, «автоматично» повідомляє про себе різними засобами, тобто вміння створювати своєрідний «комунікативний паспорт» клієнта. Означене вміння є дуже важливою передумовою ефективної соціальної взаємодії, адже вслухаючись у мовлення людини, можна визначити її стать, вік, звідки вона родом, рівень її емоційності, фізичний стан. Мовленнєвий паспорт індивіда свідчить про рівень його освіти, загальної культури, виховання [4, с. 127].

Важливою умовою культури спілкування соціального працівника є його вміння бути творцем спілкування, адже від вміння вступати в спілкування з різними категоріями клієнтів, вести, продовжувати чи припиняти його залежить професійність вирішення проблеми. Кожний акт професійної, комунікативно-мовленнєвої взаємодії соціального працівника з клієнтом є нестандартним, вимагає мовленнєвої творчості та постійної корекції своєї поведінки у зв'язку з тією зворотною інформацією, яка була отримана від партнера по спілкуванню. Відповідно, соціальний працівник повинен вміти спонтанно спілкуватися, що дасть йому змогу швидко реагувати на умови спілкування, оперативно оцінювати їх, визначати основні завдання у процесі комунікації [1, с. 8].

Роль комунікативної культури у професійній діяльності соціального працівника відображається у таких аспектах:

– *Встановлення довіри.* Комунікативна культура допомагає створити довіру між соціальним працівником і клієнтом, що є основою успішної взаємодії.

– *Оцінка потреб.* Спроможність слухати уважно і розуміти потреби, проблеми та почуття клієнта допомагає забезпечити якісну підтримку.

– *Емпатія*. Комунікативна культура передбачає вираження співчуття та розуміння клієнта, що підсилює ефективність роботи.

– *Ведення випадку*. Шляхом якісного взаєморозуміння, соціальний працівник здійснює соціальний супровід для кожного клієнта.

– *Культурна компетентність*. Розуміння культурних різниць і взаємодія з різними культурними групами.

– *Розв'язання конфліктів*. Комунікативні навички допомагають вирішувати конфлікти та спірні питання в конструктивний спосіб.

– *Співпраця*. Соціальний працівник має вміти ефективно взаємодіяти з іншими фахівцями та службами для досягнення спільних цілей.

Вагомим чинником у сфері підвищення рівня комунікативної компетентності є наявність внутрішніх установок фахівця соціальної роботи. Бажання йти назустріч людям, любов і доброта до них, прагнення й здатність проникнути у світ переживань клієнта, залишаючись при цьому щирим у судженнях та діях, є основою розвитку комунікативної компетентності соціального працівника. В основі комунікативної компетентності лежать такі загальнолюдські цінності, як гуманізм, добро, здатність до співпереживання тощо [2, с. 164].

Загалом, комунікативна культура визначає якість взаємодії соціального працівника з клієнтами впливаючи на успішність досягнення цілей та розв'язання проблем. Практична діяльність соціальних працівників неможлива без комунікативної культури. Кожний кейс вимагає індивідуального підходу, збору інформації, оцінки потреб та аналіз великого об'єму інформації. І саме у цьому полягає об'єктивація знань і суджень про роль і значення комунікативної культури фахівців соціальної сфери. З огляду на це,

проблема формування комунікативної культури фахівців соціальної сфери є актуальною і потребує науково-практичного вирішення.

ЛІТЕРАТУРА

ерезовська Л. Засоби комунікації у професійній діяльності соціального працівника. *збірн. наук. праць Уманського державного педагогічного університету*. Вип. 2. ч. 1. 2020. 6-13 с.

.Карпенко О. Г. Професійне становлення соціального працівника. К. : ДЦССМ, 2004. С. 164.

.Каркач А. В. Мазур Т. М. Професійно-етичні якості та детермінанти моральної культури соціального працівника. *Соціально-гуманітарні науки, науки, економіка, право: нові виклики, практики, інновацій. Міжнарод.наук.практич.конф. Полтава*. К.: Університет «Україна». 2016. 132-140 с.

. Максименко С. Г. Комунікативна культура соціального працівника як умова ефективної соціальної взаємодії. *Партнерська взаємодія у системі інститутів соціальної сфери: ПІІІ збірн. матеріал. ІІ Міжнародної науково-практичної конференції (15-16 листопада 2018 р., м. Ніжин) / За заг. ред. С. О. Борисюк та О. В. Лісовця. Ніжин : Видавництво НДУ ім. М. Гоголя, 2018. 125-127 с.*

. Провоторова Н.В. Комунікативна культура соціального працівника як чинник його професійної компетентності. *Теоретичні і прикладні проблеми психології*. № 1 (36) 2015. 314-321 с.

УДК: 131. (34)

ФЕНОМЕН АНТИКРИХКОСТІ У ЧАСИ ПЕРЕМІН

Владислав ПАВЛЕНКО

*Науковий керівник - Світлана ГАНАБА, доктор філософських наук,
професор*

*Національна академія Державної прикордонної служби України імені
Богдана Хмельницького*

Реалії сучасності характеризуються мінливістю та не прогнозованістю. Стрімкі зміни, зумовлені низкою відкриттів науково-технічного характеру, створюють перед людиною множини викликів й як результат зумовлюють її розгубленість та тривогу. Світ набуває нових характеристик. Потуги людини зрозуміти його та впорядкувати зводяться нанівець, оскільки те, що розвивається у складності та мінливості й знаходить ресурс у дисгармонії, не життєздатне в умовах спрощення. Людина змушена, повсякчас, адаптуватися до мінливостей світу. Орієнтиром у цьому процесі є усвідомлення того, що зміни — це норма, вони відбуваються через мінливість зовнішнього та внутрішнього середовища, постійний пошук ідей й можливостей для пошуку стабільності хоча б на короткий час. Ситуація перманентної кризовості демонструє крихкість світу. Йдеться про те, що якщо нестабільне виходить з ладу і його можна на короткий час полатити, то на крихку систему взагалі не можна покладатися. Перебуваючи на межі руйнування, крихка система працює добре на поверхні, передбачає “легке ковзання”, не заглиблюючись у середину. При цьому, якщо бодай один елемент виходить з ладу, уся система зазнає катастрофічного збою, оскільки всі елементи взаємопов’язані. Причина й наслідок більше не піддаються

ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОЇ МОТИВАЦІЇ
У ПРОЦЕСІ ЗДОБУТТЯ ВИЩОЇ ОСВІТИ297

Юлія ШЕВЦІВ

РОЛЬ КОМУНІКАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ
СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА ПРИ ВЗАЄМОДІЇ З КЛІЄНТОМ302

Владислав ПАВЛЕНКО

ФЕНОМЕН АНТИКРИХКОСТІ У ЧАСИ ПЕРЕМІН307

Олексій ТАРАСКОВ

РЕЛЕВАНТНИЙ ХАРАКТЕР КОНЦЕПТУАЛЬНОЇ
МОДЕЛІ ІДЕАЛЬНОЇ БЮРОКРАТІЇ ЗА МАКСОМ ВЕБЕРОМ.....311

Ліза ПАВЛЮК

СУПЕРВІЗІЯ ЯК МЕТОД ПРОФІЛАКТИКИ
ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ.....316

Тетяна НАЗАРОВЕЦЬ

ВПЛИВ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ
НА КУЛЬТУРУ ВИКОНАННЯ ПРОФЕСІЙНИХ ОБОВ'ЯЗКІВ320

Анна-Марія БАБ'ЯК

ПСИХОФЕНОМЕН ТВОРЧОГО «Я»
(НА ПРИКЛАДІ МАНГИ ТАЦУКІ ФУДЖІМОТО «ОЗИРНИСЯ»)322

Юрій САМБОРСЬКИЙ, Віталій МАМОНОВ

ЗНАЧЕННЯ КУЛЬТУРИ В ЖИТТІ НАРОДУ329

Катерина БОРУТА

ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ ГЕНДЕРНОЇ
КОМПЕТЕНТНОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ.....332

Надія СТЕПАНЕЦЬ

МОВА – ЗАСІБ ВСТАНОВЛЕННЯ
ДОБРИХ СТОСУНКІВ МІЖ ЛЮДЬМИ.....336

Марта РАДЧУК

ОСОБЛИВОСТІ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ