

УДК 364.4:316.77

DOI: 10.15587/2519-4984.2024.302398

ОРГАНІЗАЦІЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМУНІКАЦІЇ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

М. В. Гринців, І. Я. Зубрицький

The article analyzes the key concepts of "communication" and "professional communication" from the point of view of an activity approach, because communication not only activates the consciousness of the subject, but also provides rational knowledge regarding the choice of social goals and means of their achievement. The specificity of the social work specialist's communicative activity is determined, which is aimed at changing individuals, groups and other social systems, at the development of one's own personality, colleagues and clients. The analysis of communication technologies taking place in social work is shown. The peculiarities of the communicative potential of social work, the improvement of the efficiency of professional communication, the identification of signs of communication in social work in the conditions of the information society, the identification of the most demanded mechanisms of interaction, the clarification of new functions and professional roles of social workers are analyzed. The need to update the principles and methods of communicative activity in social work, the approval of new communication technologies in accordance with the dynamics of social relations, the level of development of technical capabilities and the needs of modern society are substantiated.

Special attention is paid to Internet communication, its advantages and limitations, problems and prospects of using the latest communication technologies are determined. Emphasis is placed on the system of social assistance, which does not always respond to the challenges of the times in a timely manner. One of the reasons for this situation is that the communicative potential of social work, which includes the development, adaptation, and implementation of various technologies for organizing professional interaction in social work, is insufficiently researched and used. New studies of the possibilities of organization and directions of development of professional communication in the activity of a specialist in the social sphere in modern conditions are considered

Keywords: communication, professional communication, technologies, forms, directions, possibilities, mediation, supervision

How to cite:

Hryntsviv, M., Zubrytskyi, I. (2024). Organization of professional communication in social work. ScienceRise: Pedagogical Education, 2 (59), 18–23. doi: <http://doi.org/10.15587/2519-4984.2024.302398>

© The Author(s) 2024

This is an open access article under the Creative Commons CC BY license

1. Вступ

В сучасний період становлення та розвитку інформаційного суспільства актуалізується потреба більш глибокого вивчення процесів інформаційного обміну та комунікаційної взаємодії. Чим складнішою та розгалуженою стає діяльність соціальних інститутів, що покликані вирішувати соціальні проблеми та здійснювати соціальний захист населення, чим більше у зв'язку з цим накопичується обсягу інформації, тим більш важливу роль починають відігравати дослідження щодо управління та оптимізації соціальної комунікації як найважливішого механізму реалізації соціальної політики та соціальної роботи, зокрема [1].

Соціальна робота справедливо вважається однією з найбільш комунікаційних професій, адже вона пронизана різними видами комунікацій: соціальною, психологічною, інтелектуальною та духовною. Комунікація означає не просто передачу та отримання інформації. В процесі комунікації формується комунікативна спільнота, яка характеризується відносинами єдності, взаєморозуміння, обміну взаємодією

тощо. Вдала комунікація надає мотивацію діям, допомагає зорієнтуватися в складній ситуації, знайти необхідні ресурси. Ефективність соціальної роботи в значній мірі пов'язана з пошуком та актуалізацією комунікативних ресурсів. В будь-яких кризових ситуаціях значно зростає потреба у своєчасній, повній та достовірній інформації. Якщо її не вистачає або вона неточна, то виникають фейки, які створюють панічні настрої, можуть значно ускладнювати роботу соціальних установ та навіть спричинити шкоду здоров'ю населення [2].

2. Літературний огляд

Актуальність дослідження пов'язана із суспільною потребою у дослідженні комунікативного потенціалу соціальної роботи та її суб'єктів, у підвищенні ефективності професійної комунікації в діяльності працівників соціальних служб та організацій, у виявленні особливостей комунікації в соціальній роботі в умовах інформаційного суспільства, визначенні найбільш затребуваних механізмів взаємодії,

з'ясуванні нових функцій та професійних ролей соціальних працівників.

Комунікація традиційно є об'єктом вивчення соціології (М. Вебер, В. Парето, П. Сорокін, Т. Парсонс, Р. Мертон та ін.), педагогіки й психології (Б. Г. Анан'єв, та ін.). Особливу значущість для сфери соціальної роботи представляють дослідження соціальної перцепції (Г. К. Серета та ін.). Важливе теоретико – прикладне значення мають роботи у сфері соціальної психології комунікації, що написані в рамках соціологічної школи (Ф. Зімбардо, Д. Майерс, Т. Шибутані та інші). Також зростає частка публікацій щодо нового бачення комунікації в науковій літературі. До таких робіт слід віднести роботи Є. Романенка, О. В. Сосніна, Г. Г. Почепцова та інших [3]. Серед сучасних вітчизняних дослідників комунікації в сфері соціальної роботи слід віднести Капську А. Й., Кунцевську А. В., Новгородського Р. Г. та інших [4–6].

Ефективність діяльності інститутів соціального захисту та соціальної допомоги визначається якістю комунікації суб'єктів, тобто якістю контакту соціальних працівників з клієнтами, рівнем їх взаєморозуміння та ефективністю інформаційного обміну. Однак система соціальної допомоги не завжди своєчасно реагує на виклики часу. Однією з причин даного становища є те, що недостатньою мірою досліджується та використовується комунікативний потенціал соціальної роботи, який включає в себе розробку, адаптацію, втілення різних технологій організації професійної взаємодії в соціальній роботі. Все це дає підстави стверджувати, що доцільним є проведення дослідження нових можливостей організації та напрямів розвитку професійної комунікації в діяльності фахівця соціальної сфери в сучасних умовах.

3. Мета та завдання дослідження

Мета дослідження – дослідити технології організації професійної комунікації в соціальній роботі з метою її оптимізації в сучасних умовах розвитку українського суспільства.

Для досягнення мети були поставлені такі завдання:

1. Дослідити поняття «комунікація» та «професійна комунікація» в соціальній роботі.
2. Визначити місце та роль професійної комунікації в діяльності фахівця соціальної роботи в сучасних умовах розвитку українського суспільства.
3. Дослідити технології професійної комунікації в діяльності соціального працівника, зокрема Інтернет - технології.

4. Матеріали і методи

Аналіз спеціальної, педагогічної, психологічної літератури з наукових репозитаріїв, бібліотек, пошукових систем відкритого доступу (IrVSPU, eEast-UkrNUIR, ELKAPI, e-Бібліотека «Україніка», електронний каталог НБУВ, Google Scholar, Web of Science) дозволив виокремити існуючі методи формування професійної комунікації в діяльності фахівця соціальної роботи. Метод педагогічного спостереження, описовий метод сприяв розкриттю суті та переваг використання комунікативного потенціалу

соціальної роботи, який включає в себе розробку, адаптацію, втілення різних технологій організації професійної взаємодії в соціальній роботі. Метод порівняння дозволив здійснити пошук, виокремлення подібностей і розбіжностей щодо досліджуваного наукового феномену. Метод узагальнення використано для формування висновків. Загально-наукові методи аналізу, синтезу, узагальнення, в роботі дістали подальшого поглибленого вивчення в площині соціальної роботи поняття «комунікація», «професійна комунікація», «комунікативна компетентність».

5. Результати дослідження та їх обговорення

Ефективність діяльності інститутів соціального захисту та соціальної допомоги визначається якістю комунікації суб'єктів, тобто якістю контакту соціальних працівників з клієнтами, рівнем їх взаєморозуміння та ефективністю інформаційного обміну. Однак система соціальної допомоги не завжди своєчасно реагує на виклики часу. Однією з причин даного становища є те, що недостатньою мірою досліджується та використовується комунікативний потенціал соціальної роботи, який включає в себе розробку, адаптацію, втілення різних технологій організації професійної взаємодії в соціальній роботі. Тому ми робимо акцент на дослідження нових можливостей організації та напрямів розвитку професійної комунікації в діяльності фахівця соціальної сфери в сучасних умовах.

Технології соціальної роботи – це форми, методи та способи впливу роботи на етапи допомоги щодо зм'якшення та покращення соціального благополуччя індивіда [6]. Відповідно, під комунікативними технологіями ми розуміємо – сукупність форм, технік, методів і способів, які використовує соціальний працівник в процесі комунікативного впливу на клієнта з метою пом'якшення та покращення його соціального благополуччя.

Як вже зазначалось, спілкування в соціальній роботі займає провідне місце, і тому відповідь на запитання, яку роль комунікація відіграє в процесі соціальної роботи, можна дати за допомогою розгляду технологій професійної комунікації на рівнях «фахівець-клієнт» та «фахівець-фахівець». На перетині цих рівнів виокремлюється низка каналів професійної комунікації – тобто тих конкретних форм, у яких втілюється професійна комунікація у практиці соціального працівника [7].

Форми професійної комунікаційної діяльності соціального працівника на рівні «фахівець-клієнт» поділяються на 3 ступеня комунікації за позиціями суб'єктів – міжособистісний (індивід, мала група), міжгруповий (велика група, спільнота) і масовий (соціальні групи).

На міжособистісному рівні основною технологією професійної комунікації є *консультування* – вид спілкування, у процесі якого соціальний працівник допомагає клієнту дослідити і прояснити свою життєву обставину, актуалізувати додаткові сили і здібності, щоб знайти вихід із складних для нього обставин. В свою чергу, консультування поділяється на інформаційне та аналітичне. Інформаційне консультування здійснюється з метою надання клієнтові

необхідної інформації для вирішення актуальних питань за його запитом, аналітичне – інтерв'ю, яке спрямоване на загальний розгляд ситуації і визначення коректної допомоги. Консультування у практиці соціального працівника принципово відрізняється від консультування, оскільки має на меті не стільки зміну емоційного стану, переживань чи установок клієнта, скільки збір або надання певної інформації стосовно ситуації клієнта [8].

Специфічною комунікативною технологією міжособистісного рівня є *соціальна медіація*, яка полягає у тому, що безпосередню конфліктну ситуацію перетворюють відповідними засобами в опосередковану поза конфліктну. При цьому соціальний працівник приймає повідомлення обох сторін (що, зазвичай мають форму звинувачення, образ або виправдання), трансформує їх в іншу форму, роблячи акцент на головному змісті повідомлення: фіксації переживань та відчуттів, можливостей і умов договору та ін.

До публічного рівня професійної комунікації відносять такі технології, як соціальний театр, соціальна бібліотека, соціальна реклама, соціальне кіно, соціальна пропаганда тощо [9].

Соціальна бібліотека як технологія професійної комунікації соціальної роботи спрямована на підвищення освіченості громадян стосовно окремих верств населення з метою руйнування стереотипів та подолання соціальної стигматизації.

Соціальні акції є громадським організованим дійством, метою якого є привернення уваги до певної соціальної проблеми. Можуть проводитись у формі вистави, анімаційних (дозвіллевих) заходів, соціальної допомоги (наприклад, роздача у громадських місцях інформаційних матеріалів, сувенірів-символів тощо), міні-демонстрацій та ін. Зазвичай супроводжується широким розголосом у ЗМІ.

Соціальна реклама виступає засобом впливу на свідомість масової аудиторії з метою внесення змін у поведінку людей, їхнє ставлення щодо певної соціальної проблеми. Стрижнем соціальної реклами є інформаційний блок – повідомлення, що за своїм змістом впливає на буденні уявлення, подане специфічними засобами, в тому числі художніми (сюжетом, малюнком, девізом), які змушують аудиторію емоційно переживати повідомлення реклами. Емоційна забарвленість повідомлення підвищує ступінь сприйняття трансльованої інформації.

Розглянемо комунікативні технології на рівні «фахівець-фахівець», адже професійна діяльність зосереджена не тільки на роботі із клієнтами, це й взаємодія різних спеціалістів соціальної роботи, а також із працівниками соціальної сфери в різних організаціях, інститутах. Розгляд таких технологій допоможе соціальним працівникам розвинути та вдосконалити свої комунікативні навички.

Супервізія – це комунікативна технологія, за допомогою якої визначений установою (організацією) супервізор контролює, спрямовує роботу персоналу та забезпечує стандарти роботи. Її метою є якомога ефективніше виконання поставлених завдань. Така технологія зазвичай сприймається як спостереження більш досвідченішого працівника за менш

досвідченим, обговорення сильних та слабких сторін, виправлення помилок, що виникають у процесі діяльності.

Навчальний тренінг як комунікативна технологія спрямований на опанування учасниками групових форм роботи, консультування. Головним результатом навчального тренінгу буде готовність до вирішення практичних завдань соціальним працівником.

Професійний клуб – технологія комунікації та спосіб організації простору професійного спілкування за інтересами його учасників, спрямований на розвиток професійної рефлексії, сприяє успішній професійній соціалізації молодих фахівців, професійному та особистісному зростанню. Функціональність клубу розглядають як спосіб професійного самовираження та розвитку професійної свідомості.

Організаційна фасилітація – це популярна у розвинених країнах технологія організаційного розвитку та змін, що полягає в управлінні груповою структурою та процесами, що сприяє групі ефективно виконувати свою роботу, мінімізуючи загальні проблеми, з якими стикаються люди у спільній діяльності.

Сучасне інформаційне суспільство характеризується високою комунікативною активністю, мобільністю, гнучкістю світосприйняття, що вимагає від соціальних працівників умінь орієнтуватися в новітніх засобах соціальної комунікації, оцінювати її, самовдосконалюватися в особистісному та професійному планах, бути медіа-грамотними та медіа-освіченими у майбутній професійній діяльності. Використання Інтернет-ресурсів сприяє розширенню професійних можливостей соціальних працівників, створює інструментальне та методичне забезпечення для клієнтів соціальних служб. Ефективне здійснення соціальної роботи в мережі Інтернет сприятиме позитивному впливу на суспільство та осіб різних соціальних прошарків, яким має допомагати соціальний працівник.

Комунікаційні можливості, які надає Інтернет (пошук необхідної інформації, спілкування в соціальних мережах, листування, обмін медіафайлами, участь у проектах, розробка реклами тощо), відкривають перед соціальними працівниками можливості здійснювати соціальні послуги, охоплюючи чимале коло осіб, навіть віддалених у просторі суб'єктів. Основною метою Інтернет-комунікації у професійній діяльності соціального працівника є: надання допомоги особам, які опинилися у складній життєвій ситуації; поширення в суспільстві знань і формування навичок із профілактики здорового способу життя, соціально небезпечної поведінки, самопомоги і взаємодопомоги в разі здійснення насильницьких дій, порушення прав та свобод громадян; соціальний супровід тощо [3].

Для повноцінної професійної комунікації соціальний працівник має використовувати інформаційні ресурси комп'ютерних технологій (діалог «людина – комп'ютер»), працювати з різними видами, носіями, електронними банками інформації; здійснювати швидко і кваліфіковано пошук необхідних даних в електронній базі; працювати з текстовими файлами (Web-сторінками); використовувати інформаційні

ресурси мережі Інтернет для надання допомоги, здійснення консультування; розміщувати інформаційні дані про перелік послуг, які надаються працівниками соціальних служб, підтримувати зв'язок із клієнтами та їхніми сім'ями, розміщувати методичні та навчальні матеріали, повідомляти про проведення різноманітних заходів та акцій, розміщувати відеосюжети, фотозвіти про діяльність соціальної служби, підвищувати власний професійний рівень, створювати сайти, блоги, інформаційні сторінки тощо [10, 11].

Використання соціальних мереж є актуальною практикою для соціальної роботи. Соціальні мережі стали основним засобом спілкування, підтримки, розвитку соціальних працівників, спільного пошуку, зберігання, редагування та класифікації інформації, обміном медіаданими. Скориставшись даними системами соціальний працівник може надсилати необхідну інформацію, проводити консультації, здійснювати просвітницьку роботу з різними категоріями населення, що потребують його підтримки, зокрема обдаровані діти, діти з особливими потребами, діти з неблагополучних та багатодітних сімей, сім'ї переселенців та інші.

Перевагами віртуального консультування соціального працівника порівняно з безпосереднім консультуванням вважаємо: анонімність та конфіденційність, що є важливим для осіб, які не прагнуть публічності, замкнуті, некомунікбельні, сором'язливі; можливість здійснення письмового опису проблеми, що дає змогу клієнтові осмислити інформацію, доповнити, уточнити конкретними фактами, краще усвідомити проблему, а для соціального працівника – детально визначити її сутність, об'єктивні причини виникнення, що не завжди вдається зробити під час безпосереднього спілкування.

Можна виділити декілька напрямків комунікативної взаємодії, які стають все більш актуальними для соціальної роботи в нових умовах. По-перше, це створення інтернет спільнот як соціальним працівником, так й соціально близькими групами населення (форуми багатодітних сімей, матерів одиначок, людей з особливими потребами тощо). Так, співтовариства можуть допомогти людям не відчувати себе самотніми, а також конструктивно розв'язати свою проблему, використовуючи досвід учасників форуму та спеціаліста з соціальної роботи. По-друге, online оформлення документів для людей, що мають обмежені можливості здоров'я та життєдіяльності. До того ж соціальні працівники розвивають на високому та доступному рівні раніше вже розроблені форми роботи, наприклад, сайти з важливою для населення інформацією: закони, положення, постанови, перелік необхідних документів, перелік пільг тощо. Актуальними стали проведення online консультацій педагогів, спеціалістів з соціальної роботи, лікарів та інших фахівців; проведення online тренінгів та здійснення супервізії для волонтерів, штатних фахівців тощо. Така взаємодія вимагає певної комунікативної активності як з боку клієнтів, так і з боку соціальних працівників. Отже, цей перелік неповний серед всіх форм професійної комунікації. Але вищесказані є основними, які є і діють в соціальній роботі. Але для того, аби та чи інша технологія була застосована в

умовах кожної конкретної ситуації, соціальний працівник має усвідомлювати вимоги цієї ситуації, а також власні професійні цілі та задачі.

Комунікаційні можливості, які надає Інтернет (участь у проєктах, пошук необхідної інформації, листування, прослуховування музики, перегляд відео, спілкування у соціальних мережах, обмін медіа файлами), розкривають також і перед працівниками соціальної сфери безліч можливостей для самовираження й самореалізації. Так, наприклад, участь у мережі професійних спільнот не тільки стимулює професійне зростання соціальних працівників, але дозволяє фахівцям соціальної сфери, які живуть у різних куточках міста (країни, області, району), спілкуватися один з одним, вирішувати професійні питання та підвищувати свій професійний рівень шляхом дистанційного навчання. Розширюються можливості для соціальних працівників брати участь в онлайн-семінарах, конференціях, тренінгах, вебінарах тощо. За допомогою Інтернет-ресурсів соціальний працівник може здійснювати ефективний пошук інформації: від монографій, наукових статей, періодичних видань і законодавчих актів до домашніх сторінок клієнтів. Велике поширення в мережі Інтернет отримали всілякі пізнавальні та освітні ресурси: Інтернет-енциклопедії та довідники, навчальні курси, електронні бібліотеки, навчальні фільми [12].

Таким чином, можна констатувати, що Інтернет у професійній діяльності соціального працівника набув такого розвитку, що став одним із найпотужніших різновидів комунікації і засобів впливу як на думки (свідомість), так і на дії індивідів та груп самих працівників соціальної сфери. Як і кожна професійна діяльність, соціальна робота стикається із якими-сь проблемами і має на меті їх вирішити, а також зазначити певні перспективи для вдосконалення діяльності і можливості запобігти деяким труднощам. Неможливо не оминати сучасну, найактуальнішу проблему – пандемія COVID-19, яка внесла свої корективи не тільки у звичний комунікативний процес соціальної роботи, але й розповсюдилась на всі сфери життя суспільства [13].

Соціальна робота однією з перших відреагувала на кризи, що спричинила пандемія. Комунікація клієнтів із соціальними працівниками в усьому світі відбувалася майже повністю дистанційно. Ми не беремо до уваги групи населення, які потребують постійного або часткового нагляду. Вирішення проблем, надання консультацій з різних сфер життя, допомоги та послуги відбувалися/відбуваються в умовах online формату. Інформаційні технології стали невід'ємною частиною сучасного світу, вони значною мірою впливають на подальший економічний та суспільний розвиток людства. Це обумовлює необхідність всебічного вивчення надсучасних інформаційних технологій, комунікації, осмислення трансформаційних процесів, що відбуваються в системі комунікацій. Тому й діяльність соціальних працівників також пов'язана із необхідністю використовувати у своїй роботі Інтернет-технології, сучасні технології комунікації. Для повноцінної Інтернет-комунікації соціальний працівник має уміти використовувати інформаційні ресурси, працювати з різними видами,

носіями, електронними банками інформації; здійснювати швидко і кваліфіковано пошук, відбір необхідних даних із різних джерел інформації (професійна, педагогічна література, періодика); працювати з текстовими файлами (Web-сторінками); використовувати інформаційні ресурси мережі Інтернет і локальної мережі для організації зустрічей, семінарів, вебінарів, конференцій тощо; приймати і надсилати повідомлення електронною поштою; встановлювати комунікативні зв'язки в різних режимах зв'язку ("offline", "online"), обмінюючись інформацією з колегами; дистанційно підвищувати свою професійну освіту та самоосвіту [14]. Ці вимоги до професійної діяльності сучасного фахівця соціальної сфери висуває суспільство та сучасні реалії його розвитку. Тому актуальною стає задача формування у майбутніх соціальних працівників навичок застосування інформаційно-комунікаційних технологій, комунікативної культури в інформаційному середовищі та правил мережевого спілкування. Щодо формування навичок застосування інформаційно-комунікаційних технологій та комунікативної культури, це можливо шляхом введення в освітню програму підготовки фахівців з соціальної роботи таких навчальних дисциплін: «Професійна комунікація в соціальній роботі», «Технології професійного спілкування» (або вдосконалення наявних дисциплін в освітній програмі).

Таким чином, для віртуального спілкування соціальному працівникові потрібно володіти такими комунікативними вміннями: розуміти і сприймати цифрову інформацію, вибудовувати віртуальні відносини, виробляти індивідуальну тактику і стратегію поведінки із віртуальним співрозмовником, адекватно реагувати на дії співрозмовника, вміти самопрезентувати себе, запобігати конфліктним ситуаціям та непорозумінням, дотримуватись правил мережевого етикету тощо.

Обмеження проведеного дослідження є його спрямування на вирішення питань, особливих для соціальної роботи.

Переконані, що віртуалізація соціальної реальності, як наслідок розвитку інформаційних технологій і як соціокультурна характеристика інформаційного суспільства, призведе до підвищення значу-

щості віртуальних комунікацій у суспільстві та соціальної роботі зокрема. Тому подальшого дослідження будуть потребувати аспекти, пов'язані з використанням Інтернет-ресурсів у різних напрямках соціальної роботи.

6. Висновки

1. Було проаналізовано ключові поняття «комунікація» та «професійна комунікація» в соціальній роботі, які надають можливість сконцентрувати увагу педагога на важливих аспектах діяльності і виявляються ефективним інструментом для візуалізації та спільної роботи в освітньому контексті.

2. Було визначено місце та роль професійної комунікації в діяльності фахівця соціальної роботи в сучасних умовах розвитку українського суспільства. Комунікаційні можливості дозволяють майбутнім фахівцям спільно працювати, обмінюватися ідеями та отримувати зворотній зв'язок в режимі реального часу.

3. Було досліджено технології професійної комунікації в діяльності соціального працівника, зокрема Інтернет - технології, які стали найпотужнішими засобами впливу як на свідомість, так і на дії індивідів та груп самих працівників соціальної сфери.

Конфлікт інтересів

Автор декларує, що не має конфлікту інтересів стосовно даного дослідження, в тому числі фінансового, особистого характеру, авторства чи іншого характеру, що міг би вплинути на дослідження та його результати, представлені в цій статті.

Фінансування

Дослідження проводилося без фінансової підтримки.

Доступність даних

Рукопис не має пов'язаних даних.

Використання засобів штучного інтелекту

Автор підтверджує, що не використовував технології штучного інтелекту у процесі створення представленої роботи.

Література

1. Лукашевич, М. П., Семигіна, Т. В. (2007). Соціальна робота (теорія і практика). Київ: ІПК ДСЗУ, 341.
2. Волкова, Н. П. (2006). Професійно-педагогічна комунікація. Київ: ВЦ «Академія», 256.
3. Соснін, О. В., Михненко, А. М., Литвинова, Л. В. (2011). Комунікативна парадигма суспільного розвитку. Київ: НАДУ, 220.
4. Капська, А. Й. (2003). Комунікативна професійна компетентність як умова взаємодії соціального працівника з клієнтом. Київ: ДЦССМ, 87.
5. Кунцевська, А. В. (2012). Технології організації професійної комунікації в соціальній роботі. Науковий вісник Миколаївського державного університету імені В. О. Сухомлинського. Серія: Психологічні науки, 2 (9), 158–162. Available at: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvmdups_2012_2_9_33
6. Новгородський, Р. Г. (2016). Інтернет-комунікації в роботі соціального працівника. Вісник Чернігівського національного педагогічного університету. Серія: Педагогічні науки, 133, 160–163. Available at: http://nbuv.gov.ua/UJRN/VchdpuP_2016_133_39
7. Korprowska, J. (2010). Communication and interpersonal skills in social work. Exeter: Learning Matters, 208.
8. Dinham, A. (2006). A Review of Practice of Teaching and Learning of Communication Skills in Social Work Education in England. *Social Work Education*, 25 (8), 838–850. <https://doi.org/10.1080/02615470600915894>
9. Чаплай, І. В. (2017). Комунікація в державі та суспільстві: термінологічні аспекти. Державне управління: удосконалення та розвиток, 8. Available at: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=1109>
10. Білан, Н. І. (2010). Особливості соціальних комунікацій в інтернеті. Наукові записки Інституту журналістики, 40, 59–62.
11. Краснякова, А. О. (2015). Інтернет-комунікація як чинник становлення політичної суб'єктності особистості. Проблеми політичної психології, 2, 243–253. Available at: http://nbuv.gov.ua/UJRN/pprg_2015_2_24

12. Шевчук, І. Б. (2018). Комунікативні можливості регіональних органів влади у соціальних мережах. Причорноморські економічні студії, 30 (1), 173–177. Available at: http://bses.in.ua/journals/2018/30_1_2018/39.pdf
13. Плахова, О. М., Карчова, О. Ю. (2021). Особливості комунікації в соціальній роботі в період пандемії COVID-19. СОЦІОПРОСТІР, 11, 17–22. <https://doi.org/10.26565/2218-2470-2021-11-02>
14. Сидоров, М., Табаков, Д. (2008). Інтернет як засіб соціальної комунікації та соціального впливу. Політичний менеджмент, 4 (31), 119–125. Available at: <http://dspace.nbuv.gov.ua/handle/123456789/59836>

Received date 12.03.2024

Accepted date 24.04.2024

Published date 31.05.2024

Мар'яна Василівна Гринців*, кандидат психологічних наук, старший викладач, кафедра «соціальної педагогіки та корекційної освіти», Дрогобицький державний педагогічний університет імені Івана Франка, вул. Івана Франка, 24, м. Дрогобич, Україна, 82100

Ігор Ярославович Зубрицький, кандидат педагогічних наук, доцент, кафедра «соціальної педагогіки та корекційної освіти», Дрогобицький державний педагогічний університет імені Івана Франка, вул. Лесі Українки, 46, м. Дрогобич, Україна, 82100

**Corresponding author: Hryntsiv Mariana, e-mail: linaandtima123@gmail.com*