

7. Петришин Л. Й. Техніки формування креативної особистості: навчально-методичний посібник. Тернопіль: Вид-во ТНПУ імені Володимира Гнатюка, 2013. 167 с.
8. Петришин Л. Й. Формування креативності майбутніх соціальних педагогів: теоретико-методичний аспект: монографія. Тернопіль: Астон, 2014. 400 с.
9. Ткаченко Л. І. Креативність і творчість: сучасний контент. *Освіта та розвиток обдарованої особистості*. 2014. № 9-10. С. 28-29.

*Лариса Супрун,*

*здобувачка другого (магістерського) рівня вищої освіти  
за спеціальністю 231 «Соціальна робота.  
Соціальна педагогіка. Практична психологія»,  
ДЗ «Луганський національний університет  
імені Тараса Шевченка»(м. Полтава)*

Науковий керівник: **Оксана Самойленко,**  
*доктор педагогічних наук, доцент,  
доцент кафедри психології,  
Дніпровського Інституту Міжрегіональної  
Академії Управління Персоналом*

## **ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА**

**Постановка проблеми.** Актуальність дослідження психологічних особливостей професійного спілкування соціального працівника зумовлена зростаючою важливістю соціальної роботи як професійної діяльності, спрямованої на підтримку різних верств населення, які опинилися у складних життєвих обставинах.

Соціальні працівники часто працюють з вразливими групами — дітьми, людьми похилого віку, людьми з інвалідністю, безробітними, безпритульними, а також з потерпілими від насильства. Від якості їхнього спілкування залежить не лише ефективність допомоги, а й рівень довіри та взаємодії між соціальним працівником і клієнтом.

**Виклад основного матеріалу.** Професійне спілкування соціального працівника включає не лише здатність коректно і чітко висловлювати свої думки, але й уміння слухати, проявляти емпатію, адаптуватися до потреб різних клієнтів, а також дотримуватись етичних та правових норм. Ці аспекти є надзвичайно важливими, оскільки в процесі роботи соціальний працівник часто стикається з емоційно навантаженими ситуаціями, які потребують делікатного підходу та вміння підтримувати професійну дистанцію, не втрачаючи при цьому здатності до співчуття та людяності.

Особливу значущість дослідження психологічних особливостей професійного спілкування набуває у контексті глобалізації та збільшення соціальної різноманітності. Соціальним працівникам доводиться працювати з людьми різних культурних, релігійних та етнічних груп, які мають свої особливості комунікації, цінності та погляди. Це потребує розвинених міжкультурних комунікативних навичок, які включають не лише розуміння відмінностей, але й здатність налагоджувати продуктивний діалог, що базується на повазі до кожного клієнта.

Крім того, соціальна робота передбачає тісну взаємодію з іншими фахівцями: психологами, медиками, педагогами, юристами тощо. Від культури професійного спілкування соціального працівника залежить не лише успіх його комунікації з клієнтами, але й якість співпраці у міждисциплінарній команді. Важливо, щоб соціальні працівники володіли навичками чіткої та конструктивної комунікації, що дозволяє ефективно координувати зусилля різних спеціалістів у наданні комплексної допомоги.

Варто також зазначити, що в сучасному суспільстві зростає роль цифрових технологій у професійній діяльності, і соціальні працівники все частіше взаємодіють з клієнтами в онлайн-форматі. Це створює нові виклики для культури професійного спілкування, адже віртуальна взаємодія потребує додаткових навичок, таких як вміння підтримувати контакт та емпатію на відстані, володіння цифровими інструментами та забезпечення конфіденційності в онлайн-середовищі.

Змісту підготовки працівників соціальної сфери присвячені наукові дослідження О. Безпалько, Н. Заверіко, І. Зверевої, А. Капської, Л. Коваль, Г. Лактіонової, Л. Міщик. Проаналізувавши наукові роботи І. Анненкова, Н. Горбунова, В. Гриньова, В. Лівенцова, О. Пехоти, присвячені питанням професійного спілкування, питанням комунікативної культури – можна помітити, що проблема формування культури спілкування соціальних працівників не висвітлена і глибоко не досліджена [3].

Україна чітко визначила орієнтири на входження в освітній та науковий простір Європи, здійснює модернізацію освітньої діяльності у контексті європейських вимог, щораз наполегливіше працює над практичним приєднанням до Болонського процесу [1].

Оскільки, Д. Карнегі зазначав, що ефективність професійної діяльності на 85% залежить від умінь спілкування, тому фахова підготовка соціальних працівників повинна базуватися на формуванні культури спілкування, яка є невід'ємною складовою професійної культури [2].

Культура спілкування соціального працівника складається з декількох важливих компонентів, які є основою для ефективною взаємодії з клієнтами, колегами та партнерами: вербальна комунікація, невербальна комунікація, емпатія та емоційна чутливість, етична складова, професійна гнучкість та адаптивність, знання міжкультурних аспектів, психологічна компетентність.

Ці компоненти визначають, наскільки професійно, етично і продуктивно соціальний працівник зможе виконувати свої обов'язки. Розглянемо кожен з них детально.

Вербальна комунікація є одним з ключових компонентів культури спілкування, оскільки від неї залежить чіткість і зрозумілість переданої інформації. Соціальний працівник повинен уміти точно формулювати свої думки, використовуючи просту і доступну для клієнта мову, уникаючи професійного жаргону, який може бути незрозумілим. Важливо враховувати мовні особливості клієнта: його культурні традиції, рівень освіти та навіть емоційний стан, щоб адаптувати мову спілкування і забезпечити ефективну комунікацію.

Невербальні сигнали, такі як міміка, жести, поза та зоровий контакт, є важливою частиною взаємодії, оскільки вони можуть підсилювати або, навпаки, суперечити вербальному посланню.

Соціальний працівник повинен бути уважним до невербальних проявів клієнта, вміти їх інтерпретувати і реагувати на них відповідно, а також контролювати свої власні невербальні сигнали, щоб вони демонстрували відкритість, зацікавленість та підтримку. Наприклад, дружній зоровий контакт і відкрита поза допоможуть створити довірливу атмосферу, що сприяє відкритій комунікації.

Емпатія є однією з найважливіших складових культури спілкування соціального працівника, оскільки вона дозволяє розуміти емоційний стан клієнта, його переживання та потреби. Вміння ставити себе на місце іншої людини допомагає соціальному працівнику будувати довірливі стосунки та краще розуміти проблеми, з якими стикається клієнт. Емоційна чутливість також передбачає вміння виявляти та контролювати свої власні емоції, аби уникати емоційного вигорання та підтримувати професійну дистанцію, не стаючи байдужим до клієнта.

Етика є невід'ємною частиною професійної культури спілкування соціального працівника. Вона включає дотримання конфіденційності, повагу до клієнта як до особистості, уникання дискримінації та упереджень.

Соціальний працівник повинен діяти в інтересах клієнта, не нав'язуючи своїх переконань та поглядів, і забезпечувати рівне ставлення до всіх незалежно від їхнього соціального, культурного чи етнічного походження. Етичні стандарти також передбачають професійну чесність і відкритість у процесі спілкування.

Клієнти соціального працівника можуть мати різні потреби, рівень емоційної зрілості та соціальний статус. Тому важливо, щоб соціальний працівник володів гнучкістю в комунікації, міг адаптувати свою манеру спілкування до конкретної ситуації та враховувати індивідуальні особливості клієнта. Наприклад, при роботі з дітьми чи підлітками працівник використовуватиме одну форму спілкування, тоді як при взаємодії з людьми похилого віку або особами з інвалідністю можуть застосовуватися інші підходи.

В умовах глобалізації і збільшення соціальної різноманітності соціальні працівники часто стикаються з клієнтами з різних культурних і релігійних контекстів. Культура спілкування соціального працівника має включати знання міжкультурної комунікації, що дозволяє уникати непорозумінь, пов'язаних з культурними або етнічними відмінностями. Важливо вміти адаптувати стиль спілкування, дотримуватися поваги до культурних традицій і цінностей клієнта, а також бути чутливим до специфічних потреб і викликів, які можуть виникати у міжкультурному середовищі.

Соціальний працівник повинен розуміти основи психології людини, аби розпізнавати особливості поведінки та емоційного стану клієнта. Це включає вміння визначати рівень тривожності, агресивності або депресії у клієнта та реагувати відповідним чином, щоб допомогти йому.

Психологічна компетентність також означає володіння навичками активного слухання та встановлення контакту, що є важливим для створення довірливих відносин і забезпечення ефективної підтримки.

**Висновки.** Таким чином, психологічні особливості спілкування соціального працівника є багатограним комплексом, що охоплює як вербальні та невербальні навички, так і емоційні, етичні, психологічні та міжкультурні аспекти. Вона вимагає постійного розвитку, вдосконалення та адаптації до нових умов і викликів, з якими стикається соціальний працівник у своїй професійній діяльності.

Перспективи дослідження даного дослідження охоплюють кілька важливих напрямів, що сприятимуть підвищенню ефективності їхньої роботи. Серед них міжкультурна комунікація, цифрові технології, розвиток емоційного інтелекту, інтеграція психологічних знань, етичні стандарти, міждисциплінарна взаємодія, адаптація освітніх програм. Ці дослідження сприятимуть підвищенню професійної компетентності соціальних працівників і якості соціальних послуг.

### Список використаних джерел:

1. Баранюк В. В. Комунікативні уміння як важливий компонент діяльності майбутнього фахівця соціальної роботи: *матеріали всеукраїнської науково-практичної конференції «Сучасні технології навчання у професійній підготовці майбутніх фахівців»*, (Львів, 4 лист. 2013 р.) / М-во осв. і науки України, Нац. юрид. уні-т ім. Я. Мудрого. — Харків: Нац. юридичний уні-т ім. Я. Мудрого, 2016. 164 с.
2. Карагодіна О., Семигіна Т. Розвивальний потенціал досліджень у соціальній роботі. *Розвивальний потенціал сучасної соціальної роботи: методологія та технології : матеріали V Міжнар. наук.-практ. конф. (13–14 березня 2020 року, Київ)* / за ред. Ю.М. Швалба. Київ : КНУ імені Тараса Шевченка, 2020. С. 49-52.
3. Купенко О. В. Соціальна робота : від теорії до практики : навчальний посібник. Суми : Сумський державний університет. 2020. 192 с.