

«Зміни у повсякденному житті та управлінській сфері зокрема, підвищують вимоги до управлінського персоналу, його професіоналізму, навчання і перепідготовки» [2, с. 6].

Для підвищення ефективності самоменеджменту соціального працівника доцільно розробляти індивідуальний план професійного розвитку, застосовувати сучасні методи тайм-менеджменту, розвивати навички комунікації та лідерства, підтримувати баланс між професійним і особистим життям, використовувати наставництво та супервізію, брати участь у професійних спільнотах програмах, а міжнародних. Також важливо формувати позитивну професійну мотивацію та орієнтацію на безперервне навчання.

Серед основних труднощів самоменеджменту у соціальній роботі можна виокремити такі, як: емоційне перевантаження, висока відповідальність за клієнтів, обмежені ресурси, ризик професійного вигорання. Подолання цих проблем потребує як особистих зусиль соціального працівника, так і підтримки з боку керівництва установи, де він працює.

«Ділова кар'єра – це поступове просування працівника по щаблям службової ієрархії або послідовна зміна сфери діяльності в межах певної організації впродовж всього трудового життя, а також відповідна зміна розмірів винагороди та можливості самореалізації на кожному етапі кар'єрного зростання» [3, с. 21]. Самоменеджмент ділової кар'єри соціального працівника є необхідною умовою його професійної ефективності та особистісного розвитку. Він забезпечує раціональне використання ресурсів, сприяє кар'єрному зростанню та запобігає професійному вигоранню.

Систематичне самовдосконалення, планування професійного розвитку та дотримання етичних стандартів є основною умовою успішної діяльності соціального працівника у сучасному суспільстві.

Список джерел інформації

1. Любченко Н.В. Самоменеджмент як чинник професійно-особистісного розвитку менеджера в освіті: спецкурс. НАПН України ДВНЗ «Ун-т менедж. освіти». Київ, 2017. 56 с.
2. Нетепчук В.В. Самоменеджмент : навч. посіб. Рівне : НУВГП. 2013. 354 с.
3. Чкан А.С., Маркова С.В., Коваленко Н.М. Самоменеджмент : навчальний посібник для студентів освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» напряму підготовки «Менеджмент». Запоріжжя : ЗНУ, 2014. 84 с.

ЧЕБОТАРЬОВ Микола Корнійович

к.пед.н., доц., здобувач другого (магістерського) рівня вищої освіти, Національний технічний університет «Харківський політехнічний інститут» (Україна, м. Харків)

СОЦІАЛЬНА РОБОТА ЯК КОМУНІКАТИВНА ПРОФЕСІЯ

Соціальна робота як професійна діяльність має своєю суттю перетворення соціальних проблем на проблеми взаєморозуміння та пошук їх вирішення через спільні дії. На відміну від багатьох інших професій, де комунікація є супутнім інструментом, у соціальній роботі вона виступає основним засобом, метою та місцем дії одночасно.

Ця професійна комунікація будується на трьох стовпах: етиці, технології та довірі.

1. Етичні принципи як фундамент професійної комунікації. Етичний кодекс соціального працівника не є зовнішнім обмеженням, а становить внутрішню, зміст утворюючу основу його комунікативної культури. Ключові принципи прямо диктують характер спілкування:

– принцип поваги до гідності та вартості людини. Забороняє будь-яку мовну форму дискримінації, зневаги, інфантилізації («дорогенький», «бідненький») чи об'єктивації клієнта («випадок алкоголізму»). Мова має підтверджувати, що клієнт – суб'єкт власного життя. Це вимагає використання людино-центрованої мови (наприклад, «людина, яка переживає безхаття» замість «бомж»);

– принцип соціальної справедливості. Соціальний працівник комунікує як адвокат, висловлюючи інтереси маргіналізованих груп на рівні інституцій. Його мова має бути здатною викривати несправедливість та аргументувати необхідність змін. Це виходить за межі приватної бесіди до публічної, політизованої комунікації;

– принцип цілісності професійної компетентності. Комунікація має бути чесною і прозорою. Соціальний працівник не дає нереальних обіцянок, чітко окреслює межі своїх можливостей та повноважень («Я не можу примусити організацію надати вам житло, але можу допомогти скласти заяву та супроводжувати її розгляд»);

– принцип конфіденційності. Довіра неможлива без гарантії таємниці. Етична комунікація передбачає чіткі домовленості про межі конфіденційності (в яких випадках інформація може бути розголошена для запобігання шкоди) та надійне зберігання інформації;

– принцип інформованої згоди. Будь-яка спільна дія починається з діалогу, в ході якого клієнт отримує повну, зрозумілу інформацію про свої права, ризики, альтернативи та добровільно погоджується на певні кроки. Це перетворює комунікацію з інструменту впливу на інструмент розширення можливостей (empowerment).

2. Комунікативна культура соціального працівника реалізується через низку специфічних технологій, що поєднують наукову обґрунтованість з мистецтвом людського контакту:

– технологія активного слухання. Це не просто мовчання, а активний процес, що включає невербальну підтримку (контакт очей, відкрита поза), вербальні підкази («так», «розумію», «розкажіть більше»), відображення почуттів («Я бачу, що ви розгублені/розлючені»), уточнення («Я правильно зрозумів, що головна проблема – це конфлікт із сусідом?»). Мета – не лише зібрати інформацію, але й дати клієнту відчуття, що його чують і розуміють;

– відкриті та закриті питання. Стратегічне використання закритих питань («Чи отримуєте ви пенсію?») для збору фактів та відкритих («Як ви себе почуваете в цій ситуації?», «Що для вас найважче?») для дослідження досвіду, почуттів та потреб.

– технологія співбесіди (co-conversation). Відмова від позиції експерта, який «знає, як краще». Спілкування будується як спільний пошук рішень. Фрази-маркери: «Давайте разом подумаємо...», «Як ви вважаєте, що могло б допомогти?», «Я запропоную кілька варіантів, а ви оберіть той, що вам ближчий»;

– конкретизація та постановка реалістичних цілей (SMART-критерії у діалозі). Допомога клієнту перевести розмиті скарги («усе погано») у конкретні, досяжні завдання («Тож наступним кроком буде: ви до п'ятниці збираєте документи на субсидію, а я у понеділок дзвоню в ЖЕК, щоб уточнити процедуру»);

– технологія позитивного переформулювання (reframing). Не заперечувати переживання клієнта, а допомагати побачити ситуацію у новому, більш ресурсному світлі. Наприклад, «Ваша наполегливість у відстоюванні прав своєї дитини свідчить про велику силу та любов» (замість «ви занадто конфліктні»).

3. Довіра як центральна категорія та критерій успіху. Усі етичні принципи та технології мають одну мету – побудувати, зберегти та відновити довіру. У контексті соціальної роботи довіра має тривимірну структуру:

– міжособистісна довіра (клієнт – соціальний працівник) формується через послідовність, чесність, емпатію, дотримання обіцянок і конфіденційності. Без неї будь-які інтервенції будуть неефективними;

– працівник до інституції (клієнт – соціальна служба/держава): соціальний працівник є «обличчям» інституції. Його професійна, поважна поведінка формує у клієнта довіру до системи в цілому. Навпаки, грубість чи байдужість одного працівника руйнують довіру до всієї соціальної функції держави;

– професійна довіра (соціальний працівник – інші інституції): здатність соціального працівника якісно комунікувати, надавати точну інформацію та виконувати свої зобов'язання формує його репутацію надійного партнера в очах інших організацій, що критично важливо для міжсекторної роботи.

Довіра не дається наперед – вона наробляється кожним комунікативним актом, є найважливішим «капіталом» соціального працівника, який дозволяє йому працювати ефективно навіть у складних, конфліктних ситуаціях.

Соціальна робота є комунікативною професією в найглибшому сенсі. Її комунікативна культура ґрунтується на гуманістичній етиці, що вимагає поваги, справедливості, цілісності та партнерства в кожному слові; володіє специфічним технологічним інструментарієм – від активного слухання до публічної адвокації, що дозволяє трансформувати діалог в інструмент допомоги та змін; має як свою головну мету та вищий критерій ефективності – побудову довіри на міжособистісному, інституційному та професійному рівнях.

ШАПОЛОВА Вікторія Валеріївна

к.пед.н., доц., здобувач другого (магістерського) рівня вищої освіти, Національний технічний університет «Харківський політехнічний інститут» (Україна, м. Харків)

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНА ПІДТРИМКА ЛЮДЕЙ ЗІ СТАТУСОМ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ В УМОВАХ ВІЙНИ В УКРАЇНІ

Війна в Україні стала каталізатором глибоких соціальних трансформацій, які торкнулися кожної сфери життя суспільства. Одним із найгостріших викликів сучасності є проблема внутрішньо переміщених осіб (ВПО). Вимушене переселення несе за собою не лише втрату житла чи роботи, а й руйнування звичного способу життя, розрив із близькими людьми, їх смерті та