

2. За ступенем близькості відносин між людьми дослідження атракції поділяються на вивчення стійких пар і незнайомих людей. Вивченню стійких пар, тривалих відносин присвячені теоретичні підходи зарубіжних соціальних психологів – соціальний підхід А. Керкофа, триступінчатий підхід Дж. Левінґера, когнітивно-розвиваючий підхід Т. Ліккона, а також всі дослідження у вітчизняній психології (Л. Гозман та ін.).

3. Залежно від того, який момент атракції досліджується, усі експерименти можна віднести до вивчення або проявів атракції, або чинників її виникнення. Найвідомішим теоретичним підходом, що пояснює і описує прояви атракції на поведінковому рівні, є екологічний підхід І. Альтмана.

#### Список використаних джерел

1. Гозман Л. Я., Ажгихина Н. Н. Психология симпатии. Москва : Знание, 2008. 96 с.
2. Киреева З. А. Личностные и поведенческие характеристики как свойства объекта, детерминирующие аттракцию. *Вестник Московского государственного областного университета. Серия «Психологические науки»*. 2007. №3. С. 216-223.
3. Коваленко О. Г. Атракція як феномен міжособистісного спілкування. *Практична психологія та соціальна робота*. 2007. № 2. С. 44-48.
4. Кон И. С. Дружба: Этико-психологический очерк. Москва : Политиздат, 1989. 350 с.
5. Полтавець Ю. С. Явище атракції: вияв на різних рівнях. *Лінгвістичні дослідження*. 2013. №36. С. 201-217.

**Чорнобай А.**

студент V курсу

юридичного факультету

Тернопільського національного

економічного університету

Науковий керівник: к. пед. н., ст. викладач

кафедри психології та соціальної роботи ТНЕУ

Крупник З. І.

## КОМУНІКАТИВНА МАЙСТЕРНІСТЬ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА ЯК НЕОБХІДНА УМОВА ЙОГО ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В УМОВАХ СЬОГОДЕННЯ

Сьогодні, спілкування є важливою частиною життєдіяльності будь-якої людини. Неможливо уявити діяльність людини без спілкування, адже воно присутнє в усіх сферах її життя. Спілкування та комунікативна взаємодія з оточуючими перетворила індивіда в особистість і саме тому, спілкування відіграє провідну роль у житті кожної людини та є головним чинником формування та становлення її як особистості.

В сучасному інформаційному світі надзвичайно важливого значення набуває професійне спілкування, яке виступає як засіб взаємодії, так і обміну інформацією між людьми у професійній, діловій та науковій сфері суспільної життєдіяльності. Особливого значення, на сьогодні, набуває професійне спілкування у соціальній сфері. У роботі соціального працівника професійне спілкування відіграє надзвичайно важливу роль, оскільки за допомогою спілкування відбувається обмін інформацією між клієнтом та спеціалістом; можна досягнути високих результатів у професійній діяльності; можна вирішити конкретну проблему або реалізувати певну бажану ціль. Основні види та форми роботи соціальних працівників здійснюються через організацію спілкування з колегами, клієнтами та іншими учасниками соціального процесу.

Тому професійне спілкування виступає основним інструментарієм, методом і змістом діяльності фахівця соціальної сфери, який регулює і корегує дії з різними людьми, службами та інституціями. Фахівці мають знати механізми спілкування, досконало володіти ними з огляду на контекст і специфіку роботи з різними категоріями клієнтів [2, с. 56].

Професійне спілкування соціального працівника відбувається за визначеними правилами і обов'язково вимагає серйозної та цілеспрямованої підготовки, оскільки чим успішніше буде спілкування соціального працівника з клієнтами, тим ефективніше фахівець зможе вирішувати поставлені професійні цілі.

Важливими і необхідними вимогами до професії соціального працівника є: прагнення до спілкування, вміння легко вступати в контакт з людьми, володіння вербальними і невербальними способами мовлення, знання мовного етикету, вміння слухати, здатність знаходити спільну мову з різними членами соціуму, створювати атмосферу довіри у бесіді, вміння переконувати й знаходити компроміс у людських стосунках, тобто володіти відповідними професійними якостями – знаннями та вміннями, що є основою для формування професійно-комунікативної компетентності майбутнього фахівця соціальної роботи.

В. Кан-Калик акцентує увагу на тому, у процесі професійної підготовки фахівців соціальної сфери, доцільно особливу увагу звернути на формування комунікативних здібностей, котрими повинен володіти спеціаліст:

- а) швидко та правильно орієнтуватися в змінних умовах спілкування;
- б) правильно планувати та здійснювати саму систему комунікації;
- в) швидко та точно знаходити комунікативні засоби, що одночасно відповідають індивідуальним особливостям як суб'єкта так і об'єкта спілкування;
- г) постійно відчувати та підтримувати зворотній зв'язок у спілкуванні [3, с. 61].

Крім того, соціальний працівник повинен ураховувати, що комунікативна компетентність може вдосконалюватись в процесі саморозвитку, а діагностуватися – завдяки самоаналізу та самооцінці.

В основі комунікативної компетентності лежить широка палітра загальнолюдських цінностей. Це свідчить про комплексний характер комунікативної компетентності, яка включає особистісні, пізнавальні, емоційні та поведінкові характеристики. Враховуючи характер соціальної роботи, однією із важливих і необхідних якостей соціального працівника є комунікабельність, у загальнолюдському плані це явище багатогранне [1, с. 6].

Соціальна діяльність у будь-яких умовах залишається організаційною і комунікативною, тому комунікативність для соціального працівника – це не лише соціально-психологічна, але й професійно значуща якість.

Саме тому соціальний працівник повинен володіти такими комунікативними і професійно значущими якостями: стриманість, урівноваженість, доброзичливість, повага, довіра, відкритість, оптимізм, внутрішня енергія, впевненість у собі, самоконтроль, справедливість, організаторські уміння і навички, вміння відстоювати свої переконання, педагогічний такт, емпатія, рефлексія.

Якщо акцентувати увагу саме на комунікативних здібностях сучасного соціального працівника, то варто виокремити наступні:

- швидко та правильно орієнтуватися у змінних умовах спілкування;
- правильно планувати й здійснювати саму систему комунікації;
- швидко і точно знаходити комунікативні засоби, що одночасно відповідають індивідуальним особливостям як суб'єкта, так і об'єкта спілкування;
- постійно відчувати та підтримувати зворотний зв'язок у спілкуванні.

На основі виокремлених умінь та здібностей можна стверджувати, що саме від рівня їх сформованості у соціального працівника залежить створення позитивної емоційно-психологічної атмосфери його спілкування із клієнтами, характер взаємостосунків між ними та стиль взаємодії та ефективність кінцевого результату його професійної взаємодії.

Таким чином, в умовах сьогодення, оволодіння необхідними знаннями з професійного спілкування, пізнання його сутності, функцій, стилів, моральних принципів, формування в результаті цього професійних комунікативних навичок і прийомів, оволодіння досвідом комунікативної діяльності є найважливішим завдання кожного соціального працівника. Адже це сприяє розвитку його комунікативних здібностей, комунікативної культури, удосконалення його комунікативної компетентності з метою досягнення ефективних результатів в роботі з клієнтами.

### Список використаних джерел

1. Буртовая Н. Б. Коммуникативная компетентность и социально-психологические факторы ее развития / Н. Б. Буртовая. – Томск, 2004. – С. 15–17.
2. Вступ до соціальної роботи: Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів/ За ред. Т.В. Семигіної, І.І. Мигович. – К.: Академвидав, 2005. – 304 с.
3. Кан-Калик В.А. Учителю о педагогическом общении / Виктор Абрамович Кан-Калик. – М.: Просвещение, 1987. – 348 с.

**Levandovska Yana**

*Student of the MSW-6-ua group  
Ternopil National Economic University,  
Research supervisor: PhD, Associate Professor  
Department of Psychology and Social Work  
Ternopil National Economic University  
Halyna Hirnyak*

## SOCIAL WORK DURING A HEALTH PANDEMIC

We are in strange and anxiety-producing times. As the media began discussing coronavirus, or COVID19, in January 2020, their reports were an early signal that world as we had come to know it would be changing. Fast forward two months, and many of us are under stay-at-home orders. Italy experienced over 1000 deaths in one day. The world has over 600,000 confirmed cases of coronavirus infection and 28,000 deaths, with the U.S. numbers at just over 100,000 confirmed infections and 1,600 deaths [4]. We are in the midst of a public health pandemic and social workers must be a part of the response.

Social workers are needed. They are called by the Code of Ethics to practice social work values: service, social justice, dignity and worth of the person, importance of human relationships, integrity, and competence [6]. They are needed in this time of public health emergency. Their work along the continuum of social work from micro to macro levels will be crucial if they are to fulfill the professional obligations.

Some of us work at the micro and mezzo levels. As our population is increasingly isolated from social distancing, stay at home precautions/orders, isolation, and quarantine, we are already seeing reports of anxiety and depression increasing [2]. In addition to those working at the interpersonal levels, there is a need for increased macro level social work. Now social workers are tasked with using social work theories, models, and practice to actively ensure that this public health emergency does not allow these troubling practices to play out as resources are allocated. The list of topics and arenas where social workers are needed is extensive.

First, there is a divide between those who are able to work from home and those who are essential workers. Among those who get ill, there is also a divide between those who have paid time off and health care and those with no similar benefits [8]. We must acknowledge the disparate impact on those who are already living paycheck to paycheck or near the poverty line. At the same time, those who do not have similar benefits must report for work or risk losing their job. Some may find their jobs don't exist anymore. Those with health insurance do not need to weigh the potentially fatal question «how bad is too bad» before seeking medical assistance and further financial burden.

We know that socioeconomic status is correlated with increased risk of medical issues, which could put people in the high-risk category for severe complications if they contract the coronavirus. These factors only magnify the disparities. What are social workers and the national social work organizations doing to advocate for change that acknowledges and works to minimize these disparities? Our values call us to shine a light on the structural systems which perpetuate inequities and work hard to make changes to improve the overall public health of all communities during this pandemic and beyond.