

2. Калініна, Л. М. Управління новою українською школою. Порівняльна характеристика концептуальних змін. Директор школи. 2017. № 1-2. С. 19.
3. Ясперс К. Комунікація // Ситниченко Л. А. Першоджерела комунікативної філософії / Л. А. Ситниченко. – К.: Либідь, 1996. – С. 132–148.

**Андрій Кізима,**

*декан факультету фінансів та обліку,  
канд. екон. наук, доцент,  
доцент кафедри фінансів ім. С.І. Юрія,  
Західноукраїнський національний університет (Україна)*

**Вікторія Барвінська,**

*здобувач першого (бакалаврського) рівня вищої освіти  
освітньо-професійної програми «Соціальне забезпечення»,  
Західноукраїнський національний університет (Україна)*

## **СОЦІАЛЬНІ КОМУНІКАЦІЇ ЯК ЗАПОРУКА ДОСТУПНОСТІ ТА ЯКОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ**

В нинішніх умовах воєнного стану соціальні комунікації є важливим елементом сучасного суспільства, який впливає на якість життя людей, їхню діяльність і взаємини. Доступність та якість соціальних послуг залежать від ефективності комунікаційних процесів. Практика свідчить, що ефективна комунікація між співробітниками соціальних служб та особами – отримувачами соціальних послуг та їх родинами, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають в складних життєвих обставинах, а також іншими організаціями та установами є ключовим фактором успіху в наданні соціальних послуг.

Закон України «Про соціальні послуги» ст. 1 п. 17 дає визначення поняття «соціальні послуги» як «дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають. Особі/сім'ї можуть надаватися одна або

одночасно декілька соціальних послуг. Порядок організації надання соціальних послуг затверджується Кабінетом Міністрів України» [1].

Проведені дослідження показують, що доступність та якість таких соціальних послуг реалізуються через ефективні комунікації.

Комунікації в соціальному забезпеченні включають в себе всі види спілкування між державними органами, соціальними службами, громадськістю та отримувачами соціальних послуг. Це може охоплювати розповсюдження інформації про доступні програми та послуги, консультування та надання підтримки у вирішенні питань соціального характеру, а також відгуки від громадян щодо якості та ефективності наданих соціальних послуг. При цьому доцільно розрізняти основні характеристики таких понять як «соціальні комунікації» та «соціально-комунікаційні інститути».

Під *«соціальними комунікаціями»* необхідно розуміти таку систему суспільної взаємодії, яка включає визначені шляхи, способи, засоби, принципи встановлення і підтримання контактів на основі професійно-технологічної діяльності, що спрямована на розробку, впровадження, організацію, удосконалення, модернізацію відносин у суспільстві, які складаються між різними соціальними інститутами, де з одного боку, у ролі ініціаторів спілкування найчастіше виступають соціально-комунікаційні інститути, служби, а з іншого – організовані спільноти (соціум, соціальні групи) як повноправні учасники соціальної взаємодії. Ці комунікації є соціально маркованими, бо передбачають взаємодію з соціально визначеними групами людей. Соціальні комунікації утворюються за законами спілкування, але, як і будь-які технологічні речі, передбачають використання наукових знань про спілкування та про все, що використовується для організації суспільно-комунікаційної справи [2, с. 306].

Натомість, *соціально-комунікаційні інститути* – це організації, механізми та процеси, які забезпечують соціальну взаємодію та спілкування між особами в суспільстві. Ці інститути відіграють важливу роль у формуванні соціальних структур, норм, цінностей та культури.

Соціальна комунікація відіграє важливу роль у взаємодії між людьми. Це процес обміну інформацією, думками, почуттями та емоціями як між окремими особами, так і групами людей.

Звернемо увагу, що соціальна комунікація включає в себе не лише вербальний обмін, але й невербальні елементи, такі як жести, міміка, тон голосу, а також сукупність культурних та соціальних норм. З огляду на те, пропонуємо виокремити декілька ключових елементів соціальної комунікації:

- вербальні навички (здатність виразно і чітко формулювати свої думки та ідеї);
- невербальні навички (ефективне використання жестів, міміки, пози тіла та інших невербальних засобів для підкріплення та доповнення вербальної комунікації);
- активне слухання (важливо не лише слухати, але й розуміти те, що говорить ваш співрозмовник, і відповідати адекватно);
- культурна свідомість (розуміння культурних особливостей та норм, що впливають на способи комунікації різних груп людей);
- навички емпатії<sup>1</sup> (здатність сприймати та розуміти почуття та переживання іншої особи);
- асертивна<sup>2</sup> поведінка (вміння домовлятися, вислухати та врахувати інтереси всіх сторін, а також здатність ввічливо відмовитись від того, що не підходить та рішуче від того, що може бути небезпечним);
- адаптивна поведінка (здатність адаптувати свій стиль комунікації в залежності від ситуації та співрозмовника).

Ефективна соціальна комунікація важлива в різних аспектах життя, від особистих відносин до професійного оточення. Вона сприяє розвитку взаєморозуміння, підтримці взаємовідносин та вирішенню конфліктів.

Як показує практика, в соціальному забезпеченні ефективні комунікації сприяють доступності та якості соціальних послуг, а також підвищенню довіри

---

<sup>1</sup> Емпатія (англ. «*empathy*» від грец. «*patho*» - співпереживання) - розуміння стосунків, почуттів, психічних станів іншої особи в формі співпереживання.

<sup>2</sup> Асертивність (англ. «*assertiveness*») - здатність людини відстоювати свою точку зору, не порушуючи моральних прав іншої людини. Це здатність оптимально реагувати на критику та вміти рішуче говорити собі та іншим «ні», якщо цього вимагають обставини. Асертивність дозволяє зробити свою поведінку гнучкою та дивергентною.

громадян до системи соціального захисту держави. Своєчасно отримана інформація дозволяє громадянам одержувати необхідну допомогу, розуміти свої права та обов'язки, а також активно брати участь у соціальних програмах.

На основі проведених досліджень пропонуємо виділити важливі компоненти для комунікацій в соціальному забезпеченні:

**1) Інформаційна діяльність.**

Розповсюдження інформації про права та можливості населення у сфері соціального захисту. Цю інформаційну діяльність може бути здійснено через різноманітні канали, зокрема: веб-сайти, соціальні медіа, інформаційні бюлетені, публікації у місцевих ЗМІ тощо.

**2) Консультування та підтримка.**

Надання консультацій та підтримки громадянам у вирішенні їхніх соціальних потреб. Це може включати як особисту консультацію, так і консультацію за допомогою телефонів, електронної пошти чи веб-форм.

**3) Відгуки та взаємодія з громадськістю.**

Збір відгуків від користувачів соціальних послуг для поліпшення їхньої якості та ефективності. Це може включати опитування, фокус-групи, відкриті зустрічі з громадськістю та інші форми взаємодії.

**4) Ефективне використання технологій.**

Використання інформаційних технологій для полегшення доступу громадян до соціальних послуг та покращення комунікації між різними органами та службами.

**5) Захист конфіденційності інформації.**

Забезпечення конфіденційності особистих даних громадян у процесі спілкування та надання соціальних послуг.

Таким чином, соціальні комунікації є запорукою та ключовим елементом в забезпеченні доступності та покращенні якості соціальних послуг. Вони сприяють створенню взаємоповаги, взаєморозуміння та співпраці між громадянами та співробітниками соціальних служб, що є основою для ефективного реалізації соціальних програм і підвищення якості життя населення.

### Список використаних джерел:

1. Закон України «Про соціальні послуги» (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2019, № 18, ст.73), (із змінами і доповненнями), поточна редакція від 31.12.2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення 18.04.2024 р.)
2. Різун В. Начерки до методології досліджень соціальних комунікацій. С. 305-314. URL: [http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis\\_nbuv/cgiirbis\\_64.exe?-I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP\\_meta&C21COM=S&2\\_S21P03=FILA=&2\\_S21STR=psling\\_2012\\_10\\_44](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?-I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP_meta&C21COM=S&2_S21P03=FILA=&2_S21STR=psling_2012_10_44) (дата звернення 18.04.2024 р.)
3. Красняк О.П., Амонс С.Е. Соціальні комунікації: особливості їх запровадження в період війни. *Економіка та суспільство*. Випуск 48. 2023. С. 97-107. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2223> (дата звернення 19.04.2024 р.)
4. Черезова І. Адаптивна поведінка особистості в контексті життєвих криз. *Наукові записки БДПУ*. Серія: Педагогічні науки. Вип.1. Бердянськ: БДПУ, 2021. С. 72-79. URL: <https://pedagogy.bdpu.org.ua/wp-content/uploads/2021/05/10.pdf>

**Марія Шестерняк,**

канд. екон. наук, доцент,  
доцент кафедри фінансового контролю та аудиту  
Західноукраїнського національного університету (Україна)

**Володимир Забчук,**

викладач кафедри бізнес-аналітики та інноваційного інжинірингу  
Західноукраїнського національного університету (Україна)

### КОМУНІКАЦІЯ В АУДИТІ ЯК ВИРІШАЛЬНИЙ ЧИННИК УСПІХУ ПРИ УКЛАДАННІ ДОГОВОРУ ПРО НАДАННЯ АУДИТОРСЬКИХ ПОСЛУГ

В сучасному глобалізованому світі міжнародне партнерство та комунікації відіграють ключову роль, позаяк сприяють розвитку міжнародної торгівлі та