

**Міністерство освіти і науки України**

**Український педагогічний університет імені Михайла Драгоманова  
(Україна)**

**Uniwersytet WSB Merito Chorzów (Польща)**

**Wyższa Szkoła Lingwistyczna w Częstochowie (Польща)**

**Państwowa Akademia Stosowanych w Chełmie (Польща)**

**Uniwersytet Komisji Edukacji Narodowej w Krakowie, Instytut Pedagogiki  
(Польща)**

**Національний авіаційний університет (Україна)**

**Кам'янець-Подільський національний педагогічний  
університет імені Івана Огієнка (Україна) Інститут проблем  
виховання НАПН України**



**«СОЦІАЛЬНА ПОЛІТИКА: ВИКЛИКИ ЧАСУ»  
присвячена 190-річчя УДУ імені Михайла Драгоманова**

*Матеріали*

*Міжнародної науково-практичної конференції*

*Київ, 24 квітня 2024 р.*

Рекомендовано до друку Вченою радою  
факультету соціології та соціальної політики Українського державного  
університету  
імені Михайла Драгоманова  
(протокол № від року)

**Редакційна колегія:**

- Віктор АНДРУЩЕНКО* доктор філософських наук, професор,  
дійсний член НАПН України, член-  
кореспондент  
НАН України,  
заслужений діяч науки і техніки України,  
ректор Українського державного університету  
імені Михайла Драгоманова
- Григорій ТОРБІН* доктор фізико-математичних наук, професор, проректор  
з наукової роботи Українського державного  
університету імені Михайла Драгоманова
- Ростислав ДРАПУШКО* кандидат філософських наук,  
професор, проректор з науково-  
педагогічної роботи (адміністративно-  
господарської діяльності) Українського  
державного університету імені Михайла  
Драгоманова
- Володимир ЛАВРИНЕНКО* кандидат філософських наук, професор,  
проректор з міжнародних зв'язків Українського  
державного  
університету імені Михайла Драгоманова
- Роман ВЕРНИДУБ* доктор фізико-математичних наук, професор,  
проректор з навчально-методичної  
роботи Українського державного  
університету імені Михайла Драгоманова
- Алла ЯРОШЕНКО* доктор філософських наук, професор, декан

- Факультету соціології та соціальної політики  
Українського державного університету імені  
Михайла Драгоманова
- Тетяна ГОЛУБЕНКО* кандидат педагогічних наук, доцент кафедри  
соціальної освіти та соціальної  
роботи,  
заступник декана з наукової роботи та  
міжнародних зв'язків факультету соціології та  
соціальної політики УДУ імені Михайла  
Драгоманова
- Василь КАРИЧКОВСЬКИЙ* доктор педагогічних наук, професор кафедри  
позашкільної освіти факультету соціології та  
соціальної політики УДУ імені Михайла  
Драгоманова
- Дар'я БИБИК* доктор філософії в галузі соціальної роботи,  
доцент кафедри соціальної освіти та соціальної  
роботи факультету соціології та соціальної  
політики УДУ імені Михайла Драгоманова
- Микола БУЛАТЕВИЧ* кандидат соціологічних наук, доцент кафедри  
соціології та публічних комунікацій факультету  
соціології та соціальної політики УДУ імені  
Михайла Драгоманова
- Марина СОЛЯНИК* кандидат педагогічних наук, старший викладач  
кафедри соціальної освіти та соціальної роботи  
факультету соціології та соціальної політики  
УДУ імені Михайла Драгоманова
- Андрій ЗАМОЖСЬКИЙ* викладач кафедри соціальної політики  
факультету соціології та соціальної політики  
УДУ імені Михайла Драгоманова
- Наталія ПОЛУЙКО* голова Студентського наукового товариства  
Факультету соціології та соціальної політики  
Українського державного університету імені  
Михайла Драгоманова

СОЦІАЛЬНА ПОЛІТИКА: ВИКЛИКИ ЧАСУ: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції, що присвячена 190-річчя УДУ імені Михайла Драгоманова (24 квітня 2024 року). Київ: Український державний університет імені Михайла Драгоманова, 2024, 115 с.

У збірнику подано тези доповідей учасників Міжнародної науково-практичної конференції «СОЦІАЛЬНА ПОЛІТИКА: ВИКЛИКИ ЧАСУ», в яких висвітлюються результати досліджень науковців та практиків щодо актуальних питань соціальної політики, соціальної роботи, соціальної педагогіки, позашкільної освіти, соціології, сучасних концепцій, технологій, стратегій в умовах сьогодення в Україні.

*Матеріали опубліковано в авторській редакції. Відповідальність за зміст, достовірність та якість поданого матеріалу несуть учасники конференції, їх наукові керівники та/або рецензенти, які рекомендували матеріали до публікації.*

**Міхєєва О.Ю.**  
*кандидат педагогічних наук, доцент*  
*Український державний*  
*університет*  
*імені Михайла Драгоманова,*  
*м. Київ, Україна*  
*<http://orcid.org/0000-0002-8358-3840>*  
*Mixeeva2007@ukr.net*

## **ХАРАКТЕРИСТИКА КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ**

Соціальна робота на сьогодні є дуже актуальною та перспективною. Сучасні умови і трансформації, що відбуваються в освіті та соціальній сфері вимагають гнучкості та набуття нових компетенцій соціальним працівником. Соціальна робота є професією, яка передбачає налагодження взаємодії та комунікації з різними отримувачами та надавачами соціальних послуг, партнерами, спонсорами, представниками засобів масової інформації. Тому важливим аспектом у сучасній соціальній роботі є використання комунікаційних технологій. Такі технології дають змогу покращити надання соціальних послуг та зробити їх більш доступними для значної категорії населення.

Комунікаційні технології в соціальній роботі відіграють важливу роль у покращенні ефективності та доступності послуг для клієнтів. Такі технології дають змогу забезпечити: доступність. Комунікаційні технології дозволяють спілкуватися з отримувачами послуг навіть на відстані. Це особливо корисно для людей з інвалідністю або тих, хто знаходиться у важких для доступу районах; підвищення ефективності. Електронні системи запису та обміну інформацією дозволяють швидше та ефективніше вирішувати питання отримувачів послуг. Це може включати онлайн-форми, електронні бази даних та системи онлайн-термінового запису; зменшення бюрократії. Використання електронних систем може спростити процеси документування та звітності, зменшуючи кількість паперової роботи та час, потрібний на адміністративні завдання; підвищення конфіденційності та безпеки даних. Застосування шифрування та інших методів захисту даних допомагає забезпечити конфіденційність особистої інформації отримувачів послуг та запобігти несанкціонованому доступу до неї; покращення сприйняття інформації. Використання мультимедійних засобів, таких як відео, аудіо та інтерактивні презентації, може полегшити розуміння складних понять та інформації для отримувачів послуг; підтримку групової роботи. Інструменти спільної роботи та онлайн-форуми дозволяють отримувачам послуг обмінюватися досвідом та підтримувати одне одного, що сприяє соціальній

взаємодії та підтримці; моніторинг та оцінку результатів. Електронні системи можуть бути використані для збору даних та аналізу результатів роботи, що дозволяє оцінювати ефективність програм та послуг і вносити необхідні зміни для поліпшення результатів [1, с.96].

Отже, все це дає важливість використання комунікаційних технологій у соціальній роботі для поліпшення доступності, ефективності та якості послуг, що надаються.

Існує безліч видів комунікаційних технологій, які можуть бути використані в соціальній роботі, залежно від конкретних потреб отримувача послуг та умов. Найбільш поширеними комунікаційними технологіями, що використовуються в соціальній роботі є: електронна пошта. Це один з найбільш традиційних методів електронної комунікації, який може бути використаний для обміну інформацією, надання порад або підтримки; телефон і SMS. Телефонні дзвінки та повідомлення SMS можуть бути використані для забезпечення зв'язку з отримувачами послуг, особливо в ситуаціях, коли особистий контакт неможливий; відеоконференції. Платформи для відеоконференцій, такі як Zoom або Skype, дозволяють здійснювати візуальний контакт з отримувачами послуг та проводити онлайн-консультації; соціальні медіа. Платформи соціальних медіа, такі як Facebook, Twitter або Instagram, можуть бути використані для зв'язку з аудиторією та надання інформації про послуги та ресурси; електронні форми та анкети. Ці інструменти можуть бути використані для збору інформації від отримувачів послуг та оцінки їх потреб, а також для здійснення моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг; чат-боти. Автоматизовані системи чат-ботів можуть надавати отримувачам послуг основну інформацію та підтримку через текстові повідомлення; електронні бази даних та системи керування відносинами з отримувачами послуг (CRM). Ці системи дозволяють збирати, організовувати та аналізувати інформацію про отримувачів послуг для кращого управління взаємовідносинами з ними; мобільні додатки. Додатки для смартфонів можуть бути використані для надання різноманітних послуг, від психологічної підтримки до тренувань у навичок самоконтролю [3, с. 65].

Ці технології можуть бути використані як окремо, так і в поєднанні з іншими для створення комплексної та ефективної системи комунікації в соціальній роботі.

#### **ЛІТЕРАТУРА:**

1. Балахтар В. Вплив інформаційно-комунікаційних технологій на формування професійної компетентності особистості фахівця соціальної сфери. Інформаційні технології і засоби навчання, 2018, Том 66, №4. С.93-104.
2. Міхеєва О.Ю. Соціальна педагогіка: курс лекцій. Київ: Компрінт, 2022. 558 с.

3. Скоромна О. П. Використання медіа технологій у роботі студентської соціальної служби // Вісник ЛНУ імені Тараса Шевченка. 2013. №13. С. 61 – 68.

**Неїжпапа Л.С.**

*кандидат педагогічних наук, доцент*

*Український державний університет імені Михайла Драгоманова,*

*м. Київ, Україна*

*orcid.org/0000-0003-4398-2553*

*neizhparals@ukr.net*

## **МІЖВІДОМЧА ВЗАЄМОДІЯ В ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ**

Соціальна робота з сім'ями та дітьми в територіальній роботі заснована на засадах міжвідомчої взаємодії, оскільки це сприяє своєчасному виявленню дітей, сімей, осіб, які належать до вразливих груп населення або перебувають у складних життєвих обставинах, і забезпечує комплексний підхід у надання соціальних послуг та здійсненні соціального захисту відповідно до їх потреб.

Міжвідомча взаємодія під час організації соціальної роботи є вкрай важливою, оскільки зазвичай особи або сім'ї, які перебувають у складних життєвих обставинах, потребують комплексних послуг із залученням різних суб'єктів. Коли завдяки міжвідомчій взаємодії вже на початку вдається залучити різних фахівців, робота із особою або сім'єю є більш ефективною, оскільки відбувається оптимізація ресурсів, що дозволяє вчасно реагувати на потреби особи або сім'ї.

Аналізу процесу встановлення міждисциплінарної взаємодії займалися І.Іванова, Т.Лях, Т.Спіріна, В. Рогожинська, Л.Тюпля тощо. Відтак, міжвідомча взаємодія – партнерство декількох (двох і більше) суб'єктів, що об'єдналися для досягнення спільної мети, керуючись узгодженими принципами діяльності та порядком дій.

До основних завдань міжвідомчої взаємодії належать: вчасне виявлення дітей та сімей з дітьми, осіб, які належать до вразливих груп населення, або перебувають у складних життєвих обставинах; вчасне реагування на виявлені випадки, вжиття заходів щодо захисту прав та забезпечення безпеки дітей і сімей; організація послуг (соціальних та соціального характеру), спрямованих на подолання СЖО/мінімізацію їх наслідків; комплексний підхід до розв'язання проблем. Відповідно визначені завдання окреслили ключові напрями міжвідомчої взаємодії: виявлення осіб/сімей, які належать до вразливих груп