

ІННОВАЦІЙНІ ПРАКТИКИ КОМУНІКАТИВНИХ ПРИЙОМІВ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ З РІЗНИМИ ГРУПАМИ КЛІЄНТІВ

У статті розглянуто інноваційні практики комунікативних прийомів у соціальній роботі з різними групами клієнтів, спрямовані на розвиток певного способу мислення, формування цінностей, механізмів поведінки, навичок прийняття рішень та вирішення проблем міжособистісної взаємодії. Проаналізовано процес комунікації як організації та ведення діалогу на принципах ненасильницької комунікації та підходу, що базується на правах людини.

Ключові слова: діалог, комунікація, ненасильницьке спілкування, соціальна робота, підход, заснований на правах людини, медіація, соціальна анімація, фасилітація.

I. Вступ

Практична реалізація діяльності соціального працівника пов'язана, передусім, з організацією ефективного спілкування з різними категоріями клієнтів на всіх етапах реалізації соціальної роботи. Соціальному працівнику в межах своєї професійної діяльності та організаційної роботи доводиться взаємодіяти з людьми, що мають власні життєві ситуації, власні погляди й переконання, власне ставлення до навколишнього світу, залежно від тих традицій і уявлень, у яких вони виховані.

Навички спілкування, ведення діалогу, з урахуванням особистісних рис та потреб людини мають провідне значення на етапі соціальної діагностики випадку, у процесі соціального супроводу, в організації групової роботи, під час вирішення конфліктних ситуацій. Це передбачає необхідність розвитку практичних навичок організації процесу комунікації між різними соціальними групами та особистостями, досвіду активного слухання й мотивації клієнта, формування особистісних якостей, що полягають в основі професійної майстерності соціального працівника.

Сьогодні фахівцями соціальної сфери напрацьована суттєва й різнопланова практика ведення діалогу та використання комунікативних прийомів, спрямованих на досягнення максимальної ефективності соціальної роботи з різними групами клієнтів. Процес комунікації вивчають у межах багатьох наук, у різних сферах практичної діяльності. Термін «комунікація» має щонайменше три способи інтерпретації: а) як засобу зв'язку будь-яких об'єктів матеріального й духовного світу; б) як спілкування – передачі інформації від людини до людини; в) як передачі й обміну інформацією в суспільстві з метою дії однієї людини на іншу [4, с. 160].

Тлумачення моделей та загальнотеоретичних положень процесу комунікації подано в працях Б. Адамса, Д. Белла, Е. Берна, П. Друкера, У. Еко, Г. Лассуела, М. Макклюена, Ю. Московічі, К. Роджерса, Е. Тоффлера, З. Фрейда, К. Юнга та ін. Значення комунікації в соціальній діяльності та розвитку особистості аналізують С. Архіпова, В. Безпалько, В. Домбровський, Е. Еріксон, А. Капська, Г. Майборода, А. Маслоу, В. Ядов та ін. Процес комунікації на основі «діалогового» підходу розглянуто в дослідженнях А. Величука, Ю. Ємельянова, Д. Ізаренкова, А. Ляшкевича, К. Комарова, Е. Пассова, М. Пентилука, Г. Чулкова, С. Шатілова та ін. Особливий внесок у розвиток ненасильницької комунікації на основі вивчення потреб особистості зробив американський психолог М. Розенберг.

II. Постановка завдання та методи дослідження

Метою дослідження є розкриття комплексного підходу до організації процесу комунікації в практиці соціальної роботи з різними групами клієнтів на основі інноваційних прийомів, що ґрунтуються на принципах ненасильницької комунікації, та підходу, що базується на правах людини.

Для досягнення основної мети дослідження вирішено відповідні завдання:

- проаналізувати процес комунікації в практиці соціальної роботи як організацію та ведення діалогу на основі ненасильницького спілкування й принципу «не нашкодь»;
- розкрити особливості використання комунікативних прийомів на основі підходу, що заснований на правах людини;
- дослідити можливості використання різноманітних інноваційних технологій і методик розвитку особистісних ресурсів та групової взаємодії, заснованих на інноваційних практиках комунікативних прийомів у соціальній роботі.

Методологічною основою дослідження стали практичні матеріали міжнародних дослідницьких та навчальних центрів, результати досліджень та практичної соціальної роботи авторів статті. Крім того, використано методи аналізу документальних джерел, включене спостереження в процесі практичного використання інноваційних комунікативних прийомів у соціальній роботі з різними групами клієнтів.

III. Результати

Аналіз процесу комунікації як організації й ведення діалогу, що ґрунтується на врахуванні прав людини, її потреб та почуттів, є основою розвитку сучасних та інноваційних форм комунікативних прийомів у соціальній роботі з різними групами клієнтів.

Діалог як процес трансформації та вирішення конфліктів має на меті покращення та розуміння відносин між учасниками, а також може бути спрямований на прийняття рішень щодо спільних дій або вирішення конфлікту способом, що передбачає рівну можливість учасників висловлювати власні думки.

Обов'язковою складовою будь-якого керованого діалогу є націленість на покращення розуміння й відносин між учасниками, що включає порозуміння між учасниками діалогового процесу, усвідомлення ними різних поглядів щодо обговорюваної проблеми, ситуації або учасників діалогу. Додатково діалог може мати на меті вирішення конкретної конфліктної ситуації або прийняття учасниками спільних домовленостей/рішень. Таким чином, основною метою діалогу є не переконання інших у своїй правоті шляхом нав'язування власних поглядів, а можлива зміна думок (бачення) через нове розуміння ситуації та інших учасників або пошук найбільш прийнятних рішень (консенсусу) для задоволення інтересів усіх учасників.

З погляду ненасильницької комунікації, задоволення інтересів учасників у процесі комунікації ґрунтується на усвідомленні того, як ми висловлюємо свої думки та слухаємо інших. Таким чином, ми розуміємо як свої власні потреби, так і потреби інших. Ненасильницьке спілкування передбачає врахування чотирьох основних компонентів: спостереження, почуття, потреби та запити (прохання). Ми спостерігаємо за тим, що дійсно відбувається в певній ситуації, визначаємо свої почуття стосовно цієї ситуації, з'ясовуємо, які наші потреби пов'язані з тими почуттями, і на основі цих компонентів висловлюємо запит або прохання до іншої людини [7].

Метод ненасильницького спілкування спрямований на три аспекти:

- емпатія до самого себе (глибоке й співчутливе усвідомлення власного досвіду);
- емпатія до іншого (сприйняття іншого з глибоким розумінням/співпереживанням);
- справжнє вираження самого себе (автентичне вираження, яке може надихнути інших і спонукати до розуміння та співпереживання) [6, с. 65].

Отже, діалог є інструментом, що надає можливість усім зацікавленим сторонам взяти участь у розв'язанні конфлікту, покращенні відносин або прийнятті рішення (на відміну від авторитарного підходу, де виключно відповідальністю наділені особи з владними повноваженнями). Важливим є залучення учасників з різноманітним досвідом та з різних груп населення, у тому числі вразливих і дискримінованих, наприклад, нацменшин, жінок, неповнолітніх, людей з політичними поглядами, які є відмінними від загальноприйнятних, тощо. Якщо забезпечення повного спектра думок щодо поставленої теми конкретного діалогу не видається можливим, діалог може відбуватись за участю представників декількох груп, але його переваги будуть суттєво знижені.

Соціальний працівник при використанні комунікативних прийомів на принципах діалогу та ненасильницької комунікації повинен керуватися принципом «не нашкодь» – врахування можливих наслідків діалогу (як для безпосередніх учасників, так і ширшого кола спільноти), прагнення до зменшення негативного та максимізації позитивного ефекту від процесу.

Діалог, як різновид комунікації, спрямований на глибинний процес обміну значеннями та сенсами, що є запорукою якісних змін у відносинах між людьми. У процесі діалогу люди прагнуть зрозуміти погляди, які відрізняються від власних, і подивитись на предмет обговорення під іншим кутом; слухають одне одного, щоб зрозуміти, як їхній особистий досвід сформував їхні переконання; приймають досвід інших як рівнозначний та справжній. У діалозі суттєвим елементом комунікації є емоції, які свідчать про включеність учасників у процес та є важливим сигналом про потреби та інтереси людини.

Соціальний працівник, як фасилітатор, створює безпечний простір для рівної дискусії між усіма учасниками таким способом, щоб кожен мав можливість пояснити власну думку, водночас не відчуваючи примусу до обов'язкової участі в процесі. Створенню подібної атмосфери сприяє спільне прийняття учасниками принципів і правил спілкування, які допомагають зосередитись на слуханні й розумінні одне одного та взаємодії:

- приймати/визнавати право кожного на іншу думку;
- говорити тільки від себе;
- тримати фокус на проблемі, а не на особистості учасника;
- уникати узагальнень, наводити лише конкретні приклади (пояснюючи власну думку);

– зберігати конфіденційність і не виносити за межі діалогового майданчика будь-яку інформацію, що обговорювалася, якщо учасники не домовляться про це окремо [8].

Процес комунікації в соціальній роботі з різними групами клієнтів повинен ґрунтуватися на підході, що базується на правах людини. Саме ідея рівності в правах стала основою для появи принципів свободи від дискримінації, а її заборони – як одного із центральних принципів сучасної концепції прав людини, на яку повинна спиратися практична соціальна робота.

До 1970-х рр. в основі підходу до розвитку соціальної сфери лежав принцип благодійності та соціального забезпечення. Це передбачало надання конкретної фінансової та гуманітарної допомоги. Наприклад, коли увага була зосереджена на дітях, організація адресувала благодійну та фінансову допомогу країнам, у яких діти цього потребували. Коли організації почали відслідковувати результат, виявилось, що розподіл допомоги в цих країнах був зосередженим на конкретних групах дітей, був неравномірним та несправедливим. Ті діти, що були організовані для адресної допомоги, її отримували. Ті, що не були організовані, незважаючи на більшу в цьому потребу, не отримували жодної підтримки.

З 1980-х рр. набув поширення підхід, орієнтований на потреби. Увага була зосереджена на задоволенні основних потреб громади для подолання бідності. Це полягало в поставці предметів першої необхідності для розвитку громади. Незважаючи на деяке поліпшення життя тих, кого було охоплено, такий підхід залишив поза увагою багато інших через нерівний потенціал та можливість, що призвело до нерівного розподілу ресурсів і прибутку.

У 1990-ті рр. увага була зосереджена на підтримці розширення прав і можливостей громад, стійкості їх розвитку, а саме: оскільки держава не в змозі задовольнити потреби людей, підтримку мають отримувати спільноти, щоб допомогти собі. Унаслідок посилення аналізу участі в житті громади відбувалось навчання дорослого населення для підвищення його грамотності та готовності до соціальних змін. Було досліджено необхідність, а також розроблено альтернативні політики, які лобювали на рівні місцевих та національних урядів. Результат показав, що підхід, за допомогою якого намагання змінити стан на місцевому рівні, не є стійким та довгостроковим рішенням в умовах відсутності потужних організацій і рухів, які би тиснули на державу та підтримували зміни. Результатом стала подальша організація задоволення потреб жінок, дітей, інвалідів та навіть громад.

З кінця 1990-х рр. розпочалася робота у сфері прав людини. У цей період було змінено підхід до ліквідації злиднів на підхід, що базується на правах людини. Основою діяльності став захист та підтримка прав бідних та маргіналізованих, щоб викоринити бідність, нерівність та несправедливість. Це відбувається шляхом створення локальних організацій носіїв прав, мережування, платформ, союзів і рухів на національному та міжнародному рівнях, а також шляхом розвитку потужного руху для змін. Діяльність з надання допомоги для задоволення основних потреб триває, але основна відмінність полягає в тому, що відбувається тісна співпраця з носіями прав при формуванні пріоритетів, стратегій, планів і бюджетів.

Бідні та соціально виключені люди виступають як провідні агенти розвитку, які здатні оскаржувати несправедливу владу та нерівність. Надається допомога в розбудові та посиленні організацій та об'єднанні людей на знак солідарності й спрямування колективних зусиль для просування змін.

Отже, підхід, заснований на правах людини, – це рамковий підхід до розвитку, в основі якого лежать міжнародні стандарти у сфері прав людини, а також діяльність, спрямована на просування й захист прав людини в усіх сферах. Підхід, заснований на правах людини, призначений для виявлення нерівності, що лежить в основі проблем у соціальній сфері та сфері розвитку, а також для усунення дискримінаційних практик та несправедливого розподілу повноважень, що гальмують або ускладнюють процес соціальної роботи.

В аспекті реалізації соціальної роботи з різними групами клієнтів, використання комунікаційних прийомів з урахуванням підходу, що базується на правах людини, передбачає виконання трьох основних функцій суб'єкта соціальної діяльності:

- поважати (право на приватність);
- захищати (наприклад, свобода від жорстокого поводження);
- забезпечувати (вчиняти позитивні дії).

Соціальний працівник повинен враховувати певні прогалини в потенціалі реалізації своїх прав їх носіями, такі як:

- відсутність відповідальності;
- відсутність мотивації, прихильності керівництва або органу влади;
- проблеми з доступом або контролем за необхідними ресурсами;
- відсутність можливостей для раціонального прийняття рішень;
- відсутність навчання й комунікаційних можливостей.

Тому використання інноваційних комунікативних прийомів у соціальній роботі передбачає не лише реалізацію безпосередньої професійної діяльності соціального працівника щодо подо-

ланья складних життєвих обставин, а й розвиток навичок ненасильницького спілкування, вирішення конфліктів, знань щодо своїх прав та обов'язків різним групам клієнтів. У сучасній практиці соціальної роботи використовують різноманітні інноваційні технології та методики особистісного розвитку, спрямовані на розвиток певного способу мислення, формування цінностей, механізмів поведінки, навичок прийняття рішень та вирішення проблем міжособистісної взаємодії.

Серед таких технологій спрямованої комунікації та розвитку окреме місце посідає технологія коучингу в соціальній роботі.

Коучингом називають процес, побудований на принципах партнерства, який стимулює мислення й творчість людини та надихає його на максимальне розкриття свого особистого й професійного потенціалу [2].

В основі комунікаційних прийомів, що застосовують у коучингу, лежать принципи Мілтона Еріксона:

– з людьми навколо все гаразд, як і з вами все гаразд, – ми визнаємо право кожного бути собою;

- усі люди вже мають усі ресурси для успіху;
- усі люди завжди здійснюють кращий для себе на цей момент вибір;
- усі люди мають позитивні наміри за кожним вчинком;
- зміни не лише можливі, а й неминучі.

Використання цих принципів у процесі побудови комунікації дає можливість подолати критичне ставлення людини як до себе, так і до інших у процесі міжособистісного спілкування й в окремих життєвих ситуаціях.

Медіація – це процедура примирення сторін, що конфліктують, шляхом їх вступу в добровільні переговори за допомогою третьої сторони – посередника (медіатора), який надає сприяння для врегулювання спору.

Ця технологія має певні умови й правила ведення, черговість дій, фаз, а також ґрунтується на таких принципах, як:

- добровільність;
- конфіденційність;
- взаємоповага;
- рівноправність сторін;
- нейтральність і неупередженість медіатора;
- прозорість процедури.

Нейтральна третя сторона в процедурі медіації має фундаментальне значення, оскільки вона сприяє проведенню переговорів між сторонами таким чином, щоб вони самостійно змогли відшукати рішення в суперечці. Медіатор організовує процес переговорів так, щоб допомогти виявити й проаналізувати справжні інтереси сторін, що іноді має більше значення, ніж їх юридичні позиції. Оскільки сторони не завжди готові говорити одна з одною про власні пріоритети, без такої допомоги в них часто не виходить досягти угоди.

Медіатор допомагає сторонам конфлікту прийняти рішення:

- добровільно;
- не відчуваючи тиску (ні з боку медіатора, ні з боку «партнера по конфлікту»);
- усвідомлено;
- виключаючи загрози з будь-якої сторони;
- не допускаючи впливу й маніпуляцій.

Основні принципи медіації:

1. Добровільна участь сторін у процесі (згода всіх сторін, що конфліктують, і медіатора).
2. Неупередженість.
3. Розкриття медіатором суті конфлікту (потенційний конфлікт інтересів з позиції кожної сторони).
4. Наділення сторін, що конфліктують силою, владою, для можливості прийняти самостійне усвідомлене рішення (інформування про можливі варіанти рішень і їх наслідків з усіх можливих позицій).
5. Шанобливе ставлення до особистостей, що беруть участь у конфлікті, їх індивідуальності, дотримання культурних, моральних, етичних норм кожного учасника конфлікту.
6. Забезпечення особистої безпеки учасників медіації, інформування та захист від можливих ризиків при обговоренні та прийнятті можливих рішень.
7. Конфіденційність і захист отриманої інформації від учасників як при індивідуальному обговоренні варіантів вирішення, так і в самому процесі медіації.
8. Орієнтація учасників медіації на перспективу подальшого розвитку, у майбутнє, а не розгляд і «застрягання» в минулому.
9. Акцентування й урахування взаємних інтересів і потреб усіх учасників конфлікту (у тому числі недієздатних, інвалідів, дітей), а не прав окремих людей.

10. Привілейованість юридичного аспекту винесеного рішення (у разі прийняття медіативної угоди – вона обов'язкова для виконання учасниками медіації).

11. Компетентність і професіоналізм медіатора в розглянутих питаннях при вирішенні конфліктів (наявність у медіатора спеціальних знань і вмінь, пов'язаних зі сферою розгляду конфліктів).

Фасилітація – це процес створення простору для відкритого діалогу з різними поглядами; процес підтримки груп, громади, спільноти в навчанні та пошуку рішень; процес, який надає змогу групі налагодити взаємодію та працювати ефективно.

Нині термін «фасилітація» все частіше вживають у різних сферах психологічної, педагогічної, та соціальної практики. Фасилітація будь-якої діяльності покращує якість спілкування й взаємодії між людьми, сприяє її продуктивності. Відрізняються два терміни «фасилітація соціальна» та «фасилітація педагогічна» своїм специфічним впливом на оточення: у першому випадку фасилітація відбувається за допомогою спостереження за діями суб'єкта, а в другому – завдяки стилю спілкування суб'єкта та об'єкта соціальної роботи, впливу особистості суб'єкта на особистість клієнта [1].

Зокрема, О. Чуміков звертає увагу на те, що «функція фасилітатора може бути більш широкою й конструктивною, і полягати в тому, щоб узгодити думки всередині групи, допомогти їм визначити шляхи вирішення тієї чи іншої проблеми, показати різноманітні методи прийняття рішень – усе це й означає підвищення ефективності групової роботи» [9].

У сучасній практиці соціальної роботи з громадами активно розвивається технологія соціальної анімації як методика створення умов конструктивного діалогу між представниками різних сфер та секторів. Поняття «анімація» виходить з хвилі протестів і бунтів французької молоді в кінці 1960-х рр. Своєрідна соціальна революція, яка торкнулась країн Західної Європи та США, була реакцією на нові явища, накопичені за довгий час, пов'язані з невідповідністю державної системи з динамікою суспільного життя. Нарешті, зрозуміло, що справжнє життя суспільства не існує без груп, що саме вони є школою, в якій досягають уміння індивідуальної й колективної діяльності. Анімація повинна була відродити цю натуральну та природну суспільну комунікацію, дати можливість створення відносин між групами людей, які засновані на творчій активності.

Анімацію розглядають, передусім, у двох напрямках: 1) діяльності, що реалізується групами або соціальними структурами, метою яких є підвищення культурної активності місцевих громад; 2) у вужчому значенні – спрямована на підтримку активності, творчості й розвитку окремих громад і груп.

Проте насправді в соціальній практиці домінує тип анімації, спрямований усередину, на те, що відбувається в групі, на вплив на її окремих членів. Навіть суспільні театральні ініціативи (соціальний театр) прагнуть головним чином до саморозвитку, намагаються знайти механізми й цінності, завдяки яким людина звільняється та робиться незалежною, іншими словами, знаходить свій власний сенс існування.

Соціальний театр як форма публічної комунікації орієнтована на широку аудиторію та є засобом проблематизації соціальної ситуації певної спільноти. Його відмінність від звичайного театру виявляється в принципі безпосереднього зворотного зв'язку з боку глядачів. Залежно від проблем, які актуалізує соціальний театр, можна виокремити такі його напрями:

- соціально-психологічний – зміст постановки орієнтований на певні психологічні проблеми особистості, її взаємозв'язків, стосунків з близьким оточенням, її життєві перспективи, мрії тощо;
- соціальний – активізація проектного мислення та ресурсів спільноти для її покращення або перебудови [3, с. 160].

Однією з форм соціального театру є форум-театр, що базується на конкретному сценарії, на взаємодії акторів і глядачів, що можуть розвивати зміст та власну тему. Глядачі мають можливість не лише познайомитися з проблемною ситуацією, а й розробити алгоритм, створити модель успішної поведінки в складній, на перший погляд, безвихідній ситуації.

Вистави форум-театру можуть бути присвячені таким важливим проблемам, як: запобігання наркоманії, алкоголізму, СНІДу, торгівлі людьми, суїциду; подолання насильства; планування відносин у сім'ї; формування моральних якостей; формування здорового способу життя тощо. Відповідно цільовими групами можуть виступати саме пригнічені люди, які потрапили в складні життєві обставини, ВІЛ-інфіковані, жертви торгівлі людьми та сексуального рабства, звичайні члени суспільства, у яких не вистачає досвіду для вирішення життєвих проблем, підлітки з проблемних сімей, вихованці інтернатів, підлітки та молоді люди, які перебувають чи перебували в місцях позбавлення волі, люди, які мають ознаки професійного вигорання тощо. Відповідно до цільових груп форум-театр має свою мету, яка полягає в наданні інформації й набутті навичок вирішення існуючої проблеми певною людиною з використанням досвіду інших і з підключенням можливостей власного емоційного інтелекту. Завдання, які ставить перед собою форум-театр, також залежать від цільової групи, з якою працюють у цей момент, а далі обирають відповідні вправи та техніки проведення форум-театру [5].

IV. Висновки

Таким чином, соціальна робота з різними групами клієнтів передбачає використання інноваційних комунікативних прийомів, спрямованих на розвиток особистості клієнта, налагодження міжособистісних відносин, формування міжгрупової взаємодії тощо. Розвиток комунікативної компетентності як суб'єктів, так і об'єктів соціальної роботи надає змогу розвивати усвідомлене розуміння своїх потреб, цінностей, визначення цілей та аналіз внутрішніх і зовнішніх ресурсів. Використання різних прийомів комунікації, заснованих на принципах розбудови діалогу та врахування прав і потреб людини, надає змогу трансформувати процеси самопізнання, самовираження, емпатії та сприйняття інших, що стануть підґрунтям формування конкретних дій щодо підвищення якості життя та добробуту.

Список використаної літератури

1. Бочарьова Н. С. Розвиток гуманістичних ідей Карла Роджерса в сучасній педагогічній думці України. *Науковий вісник Донбасу*. 2010. № 4. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvd_2010_4_4/ (дата звернення: 10.09.2018).
2. Етичний кодекс Міжнародної федерації коучингу. *Офіційний сайт Міжнародної федерації коучингу*. URL: <https://icf-ukraine.org/etichnij-kodeks-70> (дата звернення: 10.09.2018).
3. Кунцевська А. В. Технології організації професійної комунікації в соціальній роботі. *Науковий вісник Миколаївського державного університету імені В. О. Сухомлинського*. Миколаїв : МДУ ім. В. О. Сухомлинського, 2012. Вип. 9. С. 158–162.
4. Новгородський Р. Г. Інтернет-комунікації у роботі соціального працівника. *Вісник Чернігівського національного педагогічного університету. Серія: Педагогічні науки* / гол. ред. О. М. Носко. Чернігів : ЧНПУ ім. Т. Г. Шевченка, 2016. Вип. 133. С. 160–163.
5. Новгородський Р. Г. Форум-театр як інтерактивна форма профілактики соціальних проблем. *Вісник Чернігівського національного педагогічного університету. Серія: Педагогічні науки*. 2014. Вип. 115. С. 168–171. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/VchdpuP_2014_115_46 (дата звернення: 10.09.2018).
6. Петушкова Л. А. Ненасильницьке спілкування як технологія побудови діалогу працівника соціальної сфери з клієнтом. *Наукові записки [Ніжинського державного університету ім. Миколи Гоголя]. Психолого-педагогічні науки*. 2016. № 1. С. 64–69.
7. Розенберг М. Язык жизни. Ненасильственное общение. София, 2009. 272 с.
8. Стандарти діалогу: визначення і принципи. URL: http://ipcg.org.ua/upload/resursi/IMIP-dialogue--Standards-24_03_18.pdf (дата звернення: 10.09.2018).
9. Чумиков А. Н., Бочаров М. П. Связи с общественностью: Теория и практика. Москва : Дело, 2004. 496 с.

References

1. Bochkareva, N. S. (2010). The development of humanist ideas of Carl Rogers in the modern pedagogical thought of Ukraine. *Scientific Bulletin Donbass*, 4. Retrieved from: http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvd_2010_4_4/. (in Ukrainian).
2. Ethical Code of the International Federation of Coaching. *Official website of the International Federation of Coaching*. Retrieved from: <https://icf-ukraine.org/etichnij-kodeks-70>. (in Ukrainian).
3. Kuntsevskaya, A. V. (2012). Technologies of organization of professional communication in social work. *Scientific herald of Sukhomlynsky V. Mykolayiv State University*, 9, 158–162. (in Ukrainian).
4. Novgorodskii, R. H. (2016). Internet communication in the work of a social worker. *Bulletin of the Chelyabinsk National Pedagogical University. Series: Pedagogical Sciences*, 133, 160–163. (in Ukrainian).
5. Novgorodskii, R. H. (2014). Forum-theater as an interactive form of prevention of social problems. *Bulletin of Chernihiv National Pedagogical University. Series: Pedagogical Sciences*, 115, 168–171. Retrieved from: http://nbuv.gov.ua/UJRN/VchdpuP_2014_115_46. (in Ukrainian).
6. Petushukova, L. A. (2016). Nonviolent communication as a technology for building a dialogue between the social sphere and the client. *Scientific notes [Nizhyn State University named after. Nikolai Gogol]. Psychological and pedagogical sciences*, 1, 64–69. (in Ukrainian).
7. Rosenberg, M. (2009). The language of life. Nonviolent communication. Sofia, 272 p. (in Russian).
8. Dialogue Standards: Definitions and Principles. Retrieved from: http://ipcg.org.ua/upload/resursi/IMIP-dialogue--Standards-24_03_18.pdf. (in Ukrainian).
9. Chumikov, A.N., Bocharov, M. P. (2004). Public Relations: Theory and Practice. Moskva, 496 p. (in Russian).

Стаття надійшла до редакції 21.10.2018.

Игрушко А. Ю., Арабаджин М. В. Инновационные практики коммуникативных приемов в социальной работе с разными группами клиентов

В статье рассматриваются инновационные практики коммуникативных приемов в социальной работе с различными группами клиентов, направленные на развитие определенного

способа мышления, формирование ценностей, механизмов поведения, навыков принятия решений и решения проблем межличностного взаимодействия. Проанализирован процесс коммуникации как организации и ведения диалога на принципах ненасильственной коммуникации и подхода, основанного на правах человека.

Ключевые слова: диалог, коммуникация, ненасильственное общение, социальная работа, подход, основанный на правах человека, медиация, социальная анимация, фасилитация.

Ihrushko A., Arabadzhin M. Innovative Practices of Communicative Methods in Social Work with Various Groups of Clients

Research methodology. The research used methods of documental sources (content of international research and educational centers) analysis, overt observation.

Results. Modern practice of social work is based on the strengthening of personal and group resources by socialization and development of human personal potential, support for civic activity and positive changes through intensification of communities potential for the improvement of life quality for every person and development of civil society in Ukraine. Innovative practices of communicative methods in social work with various groups of clients should be based on the principles of dialogue and consideration of human needs and rights. Nonviolent communication and approach based on human rights in the practice of social work is an underlying instrument for the strengthening of possibilities of all concerned parties to participate personally in the life quality improvement, conflict solving, or decisions making. It involves the use of various innovative technologies and methods of personal development, aimed at the brainwork development, formation of values and behavior mechanisms, development of skills of decision making and interpersonal interaction problems solving, such as: coaching technologies in social work, technologies of meditation and dialogue facilitation, social theatre and social animation to involve participants with various experience and from different population groups, as well as development of personal resources and group interaction.

Novelty. The article grounds the complex approach to organization of process of communication in the practice of social work with various groups of clients on the base of innovative methods, centered around of nonviolent communication and approach based on human rights.

Practical significance. The research results can be used for the development of innovation academic programmes, in the planning practice and implementation of technologies of social work with various groups of clients, in the management of social work.

Key words: dialogue, communication, nonviolent communication, social work, approach, based on human rights, meditation, social animation, facilitation.