**РОЗДІЛ 1. Теоретико-методологічні підходи до вивчення особливостей діяльності соціального працівника в умовах становлення цифрової економіки**

**1.1. Сутність та види інновацій у національній економіці та соціальній сфері**

У сучасній економічній парадигмі інновації розглядаються як найважливіший чинник зростання, структурних змін, ефективності та конкурентоспроможності.

За останні десятиліття інноваційна модель економіки затвердилася як найбільш дієва, її риси стали домінувати в національних стратегіях розвитку. На початку XXI ст. виник новий виток інтересу до такої моделі й активізації економіки на основі інновацій у зв'язку з необхідністю подолання рецесії після глобальної фінансової кризи.

Це обумовлено тим, що у розвинених країнах, де основу економіки складають наукоємні виробництва, до 80-90% приросту ВВП пов'язано з розробкою і використанням інновацій [7; 42]. Для інноваційної моделі економіки характерні інтенсивні процеси розробки, поширення (дифузії) і впровадження інновацій, що дозволяє створювати нові продукти, удосконалювати технології, методи організації, маркетинг.

 Головним завданням держави є сприяння цим процесам у контексті стимулювання конкуренції й інноваційної діяльності в умовах ринку. У цьому контексті виникають проблеми їх контролю і оптимального регулювання. Дифузія інновацій (ДІ) виступає одним з головних процесів, що відбуваються в економіці, який невід'ємно передує широкому освоєнню нових продуктів і технологій. Розробник передає інновацію іншому суб'єкту, за рахунок чого забезпечується її практичне використання і комерціалізація.

ДІ необхідно розглядати як самостійне явище, що охоплює різні види інновацій і всі галузі економіки. Інтенсифікація ДІ цілком є ознакою інноваційної економіки, принаймні, активізації ринків та інноваційної діяльності. Форми ДІ є різними і залежать від специфіки інновацій, суб'єктів, ринків, механізмів передавання тощо.

ДІ прискорюється, насамперед, посиленням конкуренції, яка стимулює підвищення ефективності за рахунок нововведень (досягнень) і, тому набула характеру інноваційної; цінові фактори на ринку багатьох товарів стали менш значущими, ніж оригінальність, новизна, можливості. Це, більшою мірою, проявилося на ринках наукоємної, високотехнологічної продукції. Дифузії сприяє сама демонстрація, тобто виведення на відкритий ринок нової технології або продукту, без чого неможливі їх продаж і максимізація прибутку.

ДІ сама по собі може розглядатись як частина інноваційної діяльності. Без ДІ неможливо усунення монополій, що відповідає сучасним уявленням про захист конкуренції. «Виростаючи» з конкуренції, дифузія робить інновації буденними, виступає причиною зміни лідерів і, відповідно, породжує потребу у нових досягненнях [7; 42]. Тому ДІ є процесом, що самостійно відтворюється. Потрібно сказати, що «схильність» до поширення закладена у природі самих інновацій, які є втіленням нових ідей, прогресивних підходів і досягнень для вирішення практичних проблем, що спрямовано на отримання прибутку за рахунок їх комерційного застосування.

Якщо немає обмежень, інновації поширюються швидко у результаті дій конкурентів, які прагнуть самостійно відтворити, зімітувати інновацію, можливо доповнивши її. Більшість продуктових, технологічних, організаційних, маркетингових інновацій схильні до поширення «за горизонталлю». Часто інновації мають ланцюговий характер і поширюються «вертикально», викликають зміни по ланцюжку створення вартості (виробничим ланцюжкам) чи у межах виробничих кластерів.

Тому ДІ викликає зміни поколінь продукції і технологій, цілих технологічних укладів, тому є частиною їх життєвого циклу. Отже, ДІ стала невід'ємною властивістю інноваційної економіки, пов'язаною з конкурентним механізмом, трансформаціями і прогресом галузей (секторів) (тут і далі галузь розуміється як сукупність підприємств, які виробляють однакову продукцію, відносяться до одного виду економічної діяльності; сектор – як частина економіки, виділена за певною ознакою, наприклад, державна власність – державний сектор; розмір підприємств – сектор малого бізнесу; технологічна ознака – сектор ІКТ; в окремих випадках «галузь» та «сектор» можуть ототожнюватись; сектор ІКТ має міжгалузевий характер).

У зв'язку з впливом інновацій, ДІ повинна розглядатися як фактор зростання, структурних змін, конкурентоспроможності на рівні галузей і економіки в цілому. Економічна історія неодноразово доводила важливість ДІ. Наприклад, це підтверджує ретроспектива промислових революцій в країнах Європи і формування технологічного центру у США, а також перенесення виробництва до Південно-Східної Азії у II-й половині ХХ ст. З історії випливає, що ДІ тісно пов'язана з науково-технічним і соціальним прогрессом [39], а також зі зміною економічних циклів (різних за часовими параметрами) [44]. Про зростаючі масштаби ДІ в сучасному світовому господарстві можна судити за показниками доходів і платежів за використання інтелектуальної власності.

Розуміння інновацій в даній роботі ґрунтується на визначеннях, даних в Керівництві Осло (впровадження нового або значно покращеного продукту (товару або послуги) або процесу, нового маркетингового методу або нового організаційного методу в діловій практиці, організації роботи на робочому місці або зовнішніх зв'язках) і Законі України «Про інноваційну діяльність» (новостворені (застосовані) і (або) вдосконалені конкурентоздатні технології, продукція або послуги, а також організаційно-технічні рішення виробничого, адміністративного, комерційного або іншого характеру, що істотно покращують структуру та якість виробництва і (або) соціальної сфери) [25].

Найчастіше предмет інновації пов'язується з технологією, за допомогою якої організація трансформує працю, капітал, матеріали та інформацію в продукти і послуги, що мають цінність. Е. Роджерс розумів інновацію як «ідею, практику або об'єкт, який сприймається людиною або іншою одиницею впровадження як новий» [63].

Враховуючи різноманітність інновацій та шляхів їх поширення, неможливо дати єдине визначення ДІ, незважаючи на її універсальну присутність. В цілому, ДІ потрібно розуміти як процес поширення (можливо розглядати і його результат) різних інновацій від місць їх першої появи та/або суб'єктів, які розробили їх та/або володіють ними.

У межах національної економіки ДІ необхідно розглядати як об'єктивне явище, у результаті якого інновація поширюється між суб’єктами, всередині і між галузями, у просторі, між та у певних соціальних групах.

Е. Роджерс розуміє під нею процес, під час якого інновація з плином часу через певні канали поширюється серед членів соціальної системи. Керівництво Осло визначає дифузію, як спосіб, яким інновації поширюються за ринковими і неринковими каналами від місця їх першої реалізації різним споживачам – країнам, регіонам, галузям, ринкам і підприємствам [64].

Й. Шумпетер вважав, що ДІ є процесом кумулятивного збільшення кількості суб'єктів, що реалізують певну інновацію (імітаторів, послідовників) слідом за новатором в очікуванні більш високого прибутку.

Також Й. Шумпетер розглядає «рій інновацій» та зв'язок удосконалень (нововведень) в різних сферах, тобто комплексність дифузії. Надприбуток, який отримують ефективні монополії, зникає у міру поширення інновацій, використання їх іншими суб'єктами, а отримання нового надприбутку пов'язано з наступними інноваціями.

Дифузія слідує за розробкою інновації, веде до потрапляння інновації до того, хто здатний і готовий її використовувати, є етапом визнання і 30 впровадження інновації. В основі ДІ лежить: рух нематеріалізованих або матеріалізованих знань, прав використання від індивідуального або колективного носія до іншого суб'єкта (суб'єктів), який стає новим користувачем (володарем). Рух включає десорбцію і абсорбцію знань; він може бути пов'язаним з купівлею-продажом, безоплатним передаванням, імітацією (у різних формах), просуванням продукції на ринку. Продаж знань в завершених або незавершених формах передбачає оцінку їх цінності.

Поширення відбувається у просторі, всередині або між галузями, всередині або між секторами (в тому числі з державного у приватний, від науки – до бізнесу тощо) економіки, між соціальними групами, між різними суб'єктами. Основними суб'єктами ДІ можуть бути: підприємства (бізнес); університети і науково дослідні інститути; окремі вчені, винахідники, підприємці; дослідні або інженерні колективи; а також споживачі, якщо мова йде про прийняття продукту для споживання.

Держава залучена як регулятор, власник або замовник технології (враховується і приналежність університетів і НДІ до держсектору). Учасниками ДІ можуть виступати також національні, регіональні та місцеві органи влади, різні міжнародні організації. В окремих випадках як учасника ДІ необхідно розглядати суспільство в цілому [42; 100].

У якості основного суб’єкту ДІ потрібно розглядати інноваційне підприємство (у тому числі типу стартап), на якому має фокусуватись увага з точки зору розвитку процесів ДІ. Ключовою складовою інноваційного підприємництва, головним шляхом максимізації прибутку є інновації, що зумовлює необхідність розгляду будь-яких шляхів їх розробки, отримання і використання. Доповнюючи теорію інноваційного підприємства (У. Лацонік), потрібно зазначити, що участь у процесах ДІ, так чи інакше, є невід’ємною стороною діяльності такого підприємства: по-перше, як шлях генерації інноваційної ідеї (зокрема, на основі імітації) чи шлях перетворення підприємства на інноваційне (придбання інноваційних розробок), що є способом розвитку діяльності. Доповнюючи теорію інноваційного підприємництва (У. Баумоль, В. Білозубенко), потрібно зазначити, що ДІ є чинником виникнення, ознакою та формою прояву інноваційного підприємництва.

Різні види ДІ стосуються створення реплікативних чи абсолютно нових (значно удосконалених) продуктів. ДІ – це завжди соціальний процес, що включає відповідні відносини. Дослідники часто представляють ДІ як інформаційний або комунікаційний процес між членами соціальної системи, параметри якого залежать від каналів, сприйняття суб'єктів, характеру відносин учасників і т.п. [36; 52].

У зв'язку з цим, ДІ передбачає певний комплекс відносин, пов'язаний, окрім іншого, з передаванням знань. У ряді випадків, в тому числі у секторі ІКТ, ДІ може розглядатись як поява (виведення) і просування на ринку нових продуктів, що вимагає розгляду питань маркетингу, включаючи сприйняття інновацій цільовою аудиторією, прийняття їх і передавання між користувачами з метою максимізації корисності.

Теорії ДІ більшою мірою стосуються інновацій-продуктів. Враховуючи тему роботи, необхідно відзначити і специфіку дифузії технологій (ДТ). Мова також може йти про так звані високі технології. Дифузія інновацій продуктів і нових технологій тісно пов'язані. У якості дифузії технологій розглядається трансфер технологій (ТТ). У законодавстві України ТТ розуміється як передача технології, що оформляється шляхом укладення між фізичними та/або юридичними особами двостороннього або багатостороннього договору, яким установлюються, змінюються або припиняються майнові права та обов'язки щодо технології та/або її складових [23].

Ляшенко О. визначає ТТ як взаємовідносини між агентами суспільного обміну з приводу передачі економічно вигідних, валоризованих нових знань, захищених правом інтелектуальної власності, що використовують реципієнти з метою отримання вигоди.

Особливості дифузії залежать від новизни і значущості інновацій. Потрібно враховувати і особливості ДІ залежно від їх виду. Деякі ознаки класифікації інновацій безпосередньо стосуються ДІ.

Так, А. Пригожин поділяє інновації за поширеністю на поодинокі (здійснювані на одному об'єкті) і дифузні (поширювані по багатьох об'єктах, відбувається тиражування, поширення та адаптація).

Інновації також поділяються за масштабами поширення: ті, які застосовуються в одній галузі, і ті, які застосовуються у декількох галузях. Класифікація інновацій дозволяє визначити особливості дифузії різних їх видів, наприклад, за: масштабом змін (базисні та покращуюючі); новизною (для світу, країни, підприємства); обмеженістю інновацій простором (глобальні, національні, регіональні, точкові або локальні); відкритістю (відкриті, закриті) [5].

Найчастіше інновації є взаємно доповнюючими, і підтримують дифузію один одного. Не всі інновації можуть бути схильними до дифузії. Можуть передаватися ті, які не тільки представляють інтерес, а й зберігають характеристики, тобто мають інваріантність при зміні умов і користувачів. Дифузія визначає можливість інвестування в інновації.

На абстрактному рівні стосовно ІКТ ДІ можна розглядати як використання нової технології іншими сторонами – кінцевими споживачами або бізнесом.

В основі ДІ лежить економічно раціональна перспектива, яка заснована на вигодах від інновацій, економічних інтересах сторін – якщо мова йде про підприємства, потребах і атитюдах – якщо мова йде про споживачів, це вимагає обов'язкового врахування. Кожен вид ДІ передбачає певний тип відносин і операцій. Комерційний трансфер заснований на трансакціях, пов'язаних з купівлею-продажем інтелектуальної власності (знань).

При всіх видах прямо або опосередковано (екстернально) відбувається переливання знань. Цей ефект залежить від рівня асиметрії інформації. ДІ тісно пов'язана з навчанням, є його передумовою. Переливання знань і навчання лежать в основі ендогенного економічного зростання (наприклад, модель П. Ромера). Широко застосовується модель відкритих інновацій, які розробляються за участю споживачів.

Механізмами кооперації можуть бути: консорціуми з НДДКР (доконкурентне співробітництво); стратегічні альянси, які об'єднують компанії-конкурентів; кластери, які об'єднують пов'язані підприємства, між якими поширюються інновації; інноваційні мережі, які об'єднують різні підприємства.

При всіх видах ДІ визначальне значення має отримання ринкової і науково технічної інформації. При комерційному та некомерційному передаванні покупцеві чи реципієнту необхідно освоїти і впровадити технологію, що вимагає відповідної спроможності.

Просування інновацій при комерційному трансфері має свої особливості, пов'язані з ринковою стратегією і бізнес-моделлю (продавець прагне створити стандарти галузі та використовує інші методи технологічної експансії). При вільній імітації імітатор повинен мати у своєму розпорядженні потенціал для орієнтованих НДДКР.

Споживач також адаптує інновацію (адаптери за Е. Роджерсом). За Е. Роджерсом серед споживачів існують: новатори, ранні послідовники, рання більшість, пізня більшість, консерватори (ті, що спізнилися).

У різних видах ДІ проявляються певні протиріччя, а також діалектична природа. Протиріччя закладені в співвідношенні цілей отримання унікальних переваг, захисту авторства і володіння досягненнями, з одного боку, і природною схильністю до поширення інновацій в економіці, з іншого, адже дифузія є закономірним наслідком впровадження інновацій.

При некомерційному передаванні виникають протиріччя між затратним характером розробки технології та безоплатною формою передавання іншому суб'єкту. При комерційному трансфері у продавця виникають альтернативи самостійного використання технології/випуску продукції і продажу іншому виробникові.

При вільній імітації, новатор прагне «приховати» особливості інновації від імітатора, але змушений виводити продукцію на ринок, діючи на випередження. В цілому, ДІ вбудована в перегони, що виникають в умовах інноваційної конкуренції, одночасно як її демпфер і як стимулятор, що також діалектично. В умовах рутинізації інноваційних процесів, більш постійною стає і ДІ.

Особливістю моделі є виявлення точки балансу інтересів сторін, що передає та що приймає, тому що мова йде про комерційний трансфер. Доповнюючи запропоновану модель, на основі концепції причинності М. Бунге можна пояснити детермінацію ДІ.

Насамперед, необхідно відмовитись від універсальної причинності ДІ щодо різних інновацій та галузей. Потрібно враховувати специфіку структурної детермінації у міжгалузевих ланцюгах щодо поширення технологічних змін (однак мають значення цілісність ланцюжків у країні та походження технологій).

Пояснення причинності ДІ в цілому включає оцінку:

1) обов’язкового характеру, сталості;

2) симетричності чи асиметричності, прямої чи опосередкованої взаємодії причини та наслідку, якому передує причина, а також одночасності;

3) сили впливу причини;

4) наявності винятків;

5) зовнішнього і внутрішнього становища причини відносно процесів ДІ.

Окрім причинності, враховуючи концепцію М. Бунге можна окреслити різні способи детермінації ДІ щодо мотивації:

1) конкурентна детермінація;

2) ланцюгова детермінація (функціональна залежність, детермінація подальшого попереднім; у кластерах – це холістична детермінація);

3) самодетермінація (особливо у імітаторів, з подальшим кінцевим синтезом істотних доопрацювань інновації).

Пояснення феномена ДІ в економіці бере свій початок з теорій Г. Тарда (закони наслідування), Г. Зіммеля («ефект просочування»), Н. Гросса, Б. Раяна (комунікація шанувальників нових продуктів), Т. Хагерстранда (просторова дифузія як процес впровадження інновацій).

Сучасні дослідження ДІ фокусуються на різних напрямах: швидкість сприйняття, темпи впровадження інновацій в соціальній системі (і в різних системах) та інноваційність її членів, неформальне лідерство в процесі ДІ, дифузійні мережі; використання різних каналів комунікації, наслідки ДІ та ін.

К. Буї виокремлює три теорії ДІ: класична (контактної моделі, де основна увага приділяється комунікаційним процесам і каналам), інституціональна (основна увага приділяється впливу контексту і навколишнього середовища; при цьому підкреслюється широкий історичний і просторовий контекст) та когнітивно-інституціональна (підкреслюється виникнення і зміна колективних дій, важливість інформації).

Економічні теорії та підходи, що формують основу для дослідження ДІ, в окремих економічних теоріях, особливо теорії інновацій, підприємництва, довгих циклів, міжнародної торгівлі можуть бути виділені в окремий «дифузійний» напрям досліджень. Дифузія розглядається як передумова появи нових інновацій, по своїй суті пов’язана зі змістом підприємництва та формує передумови до зміни економічних циклів [44].

Критичний аналіз представлених моделей показав ряд їх недоліків, а саме: вторинність, поверхневий характер, обмеженість, відсутність достатньої повноти у поясненні всіх елементів; відсутність пояснення змісту ДІ, недостатнє врахування особливостей інновації; тощо. Зберігається фрагментарність теоретичних, методологічних і методичних основ дослідження ДІ. Вони більше належать до соціологічного знання, фокусуючись на тому, як нові ідеї, продукти та поведінка стають нормою.

Обмеженість загальної теорії ДІ проявляється і при поясненні дифузійних процесів в окремих галузях і секторах, зокрема ІКТ, а також стосовно великих, підривних, інтегрованих та інших видів інновацій.

При дослідженні і розвитку процесів ДІ необхідно враховувати і специфіку моделей появи інновацій та інноваційних процесів [55], які значно впливають на ДІ. Це видно, наприклад, з порівняння моделей витягування попитом і технологічного поштовху, зі специфіки інтерактивної моделі, яка передбачає зовнішнє співробітництво, а також моделі відкритих інновацій та мережевої моделі, які орієнтовані на активну абсорбцію-десорбцію знань.

 За теорією Й. Шумпетера ДІ відбувається наступним чином:

1 – на початковому етапі рівень масштабів ДІ незначний, але темпи інтенсивні;

2 – якщо інновація отримала схвалення, сфера її застосування розширюється, тому масштаби ДІ швидко збільшуються; інновація охоплює галузь або утворює нову;

3 – з часом у міру поширення нововведення і насичення потреб, приріст масштабів і темпи ДІ знижуються.

Ця гіпотеза в цілому підтверджується практикою, хоча можливі і відмінності через специфіку поширення певних інновацій. Бурхливе поширення інновації відбувається відносно короткий час при певних умовах. Дифузія змінюється періодами інерційності, згладжує розриви і посилює конкуренцію, починає збільшуватися значимість цінових факторів (ціна знижується), що стимулює подальші інновації.

Таким чином, можна говорити про те, що процеси ДІ самовідтворюються в часі та просторі. Щодо однієї інновації може розглядатися процес дифузії, під яким буде розумітися сукупність стадій, в ході яких інновація поширюється від місця її першої появи і/або суб'єктів, які розробили її, до місць використання і/або суб'єктів, які будуть застосовувати (споживати).

У зв'язку з цим, в теорії виділяють S-криву поширення споживчих інновацій (на основі ідей Г. Тарда), яка стала основою моделі Е. Роджерса. За допомогою S-кривої характеризується процес ДІ та ідентифікуються технологічні розриви. Дія S-кривої в спеціальних дослідженнях неодноразово підтверджена (відомий приклад поширення смартфонів). ДІ тісно пов'язана з її життєвим циклом (продукту або технології).

Спільним є комунікаційна та інформаційна сторона. Характеристики процесу дифузії технології залежать від форми її передавання (патенти, ноу-хау, обладнання, фахівці і т.п.), а дифузії продуктової інновації – від рівня її втілення. Звичайно, важливі складність і властивості інновації, а також масштаби угоди. Також у процесі ДІ можуть бути задіяні посередники, наприклад, центри трансферу технологій. Процес ДІ може розглядатися в різних аспектах, в тому числі: структурному (галузі, сектори), фінансовому, суб'єктному, соціальному, просторовому (включаючи міжнародну або міжрегіональну ДІ), організаційному, знаннєвому, часовому, правовому, об’єктному, ринковому. Всі вони формують багатосторонній погляд, особливо поєднуючись і доповнюючи один одного.

**1.2. Особливості та моделі розвитку соціальної роботи в умовах цифровізації економіки та впливу ІКТ**

В останні десятиліття економічні системи на різних рівнях і соціальна робота в цілому суттєво перетворювались під впливом ІКТ. Їх внесок як фактора зростання і конкурентоспроможності постійно зростав. У той же час, проблематика ДІ у секторі ІКТ є малодослідженою.

 З іншого боку, вивчення ДІ нових ІКТ дає корисну перспективу для оцінки та сприяння процесам дифузії, створює основи для управління розробкою і впровадженням нових технологій, а також удосконалення державної політики на рівні всього сектору ІКТ. Н. Нахар, Т. Кякьоля, Н. Худа наголошують на важливості ДІ для компаній, що займаються розробкою програмного забезпечення (ПЗ) у зв'язку зі швидким скороченням життєвого циклу технологій тощо.

При цьому необхідно враховувати не тільки об'єктивність і значущість, але і суттєву специфіку ДІ у секторі ІКТ. Важливість ДІ у секторі ІКТ зумовлена, насамперед, підвищенням значущості цих технологій у сучасній економіці, яка стає все більш інформаційно інтенсивною, з розвиненим інформаційно-комунікативним середовищем.

У результаті цього зростають вимоги до якості процесів накопичення, зберігання, обробки і передавання даних (інформації), що формує запит на більш продуктивні ІКТ, їх удосконалення і використання всіх корисних новинок. Тому підприємства активно розробляють, імітують і впроваджують нові ІКТ, що стимулює ДІ [55].

Специфіка ІКТ (особливо у плані комунікації) проявляється і у тому, що вони за своєю суттю схильні до поширення і широкого використання.

 ІКТ проникли у структуру галузей, економічні механізми, сферу виробництва, обслуговування, управління, охопили різні соціально-економічні відносини. Внаслідок значного впливу ІКТ на сучасне суспільство, ООН виступила за визнання доступу до ІКТ як одного з основних прав людини, відзначаючи їх вирішальну роль у досягненні Цілей розвитку тисячоліття ПРООН, зокрема таких як сприяння вищій освіті і професійному зростанню, покращення медичного обслуговування.

Інтерес до комп'ютерної тематики підтверджують і дані щодо наукових публікацій. Інститут ЮНЕСКО з інформаційних технологій в освіті визначає ІКТ як поєднання інформаційних технологій з іншими суміжними технологіями, особливо комунікаційними [88]. ІКТ включають апаратні засоби (комп'ютери, сервери і т.п.) і ПЗ (операційні системи, мережеві протоколи, пошукові і рекомендуючі системи і т.д.). ПЗ створюється, відтворюється і поширюється на носіях, які відокремлені від апаратного забезпечення.

Значна частина програмних систем та інструментів доступна через Інтернет. Інформаційні технології (ІТ) часто ототожнюються з ІКТ, а також можуть розглядатися у якості їх елемента (ІТ як частина ІКТ – використання комп'ютерів для зберігання, вилучення, передавання та обробки даних), однак розвиток Інтернету довів необхідність одночасного врахування мережевого компонента. Потрібно враховувати можливості ідентифікації інформаційних систем як технологій (Дж. Аллен). Окрім ІКТ необхідно розглядати й інформаційну інфраструктуру, яка охоплює мережі (мережеве обладнання), центри зберігання даних, протоколи і стандарти передавання інформації.

У звіті «World Intellectual Property Indicators» виділено такі елементи ІКТ: цифрові комунікації, комп'ютерні технології, ІТ-методи для менеджменту, зокрема менеджменту соціальної роботи.

У Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України [59] та інших зарубіжних і вітчизняних джерелах використовується термін «цифрові технології», які розглядаються тотожно ІКТ [59].

У даній роботі під ІКТ узагальнюються всі елементи і враховуються різні варіанти розгляду цих технологій, пов'язані з використанням комп'ютерної техніки та мереж, охоплюючи: цифрові технології, інформаційні системи та інфраструктуру.

Потрібно зазначити, що ІКТ можуть одночасно розглядатися як продукти кінцевого користування, охоплюючи різних користувачів: споживачів (B2C), бізнес (В2В) і державу (B2G).

Предметом споживання є інформаційна послуга (діяльність, орієнтована на задоволення відповідних потреб користувачів) і інформаційний продукт (дані або інформація, призначені для задоволення інформаційних потреб користувача, що надаються за запитом).

Надання (передавання) користувачеві інформаційних продуктів з використанням ІКТ розглядається як «інформаційна послуга». Для обробки і передавання інформації використовується інформаційна (автоматизована) система, яка розуміється як:

1) комунікаційна система, що забезпечує збирання, пошук, оброблення та пересилання інформації (ДСТУ 5034 2008);

2) організаційно-технічна система, в якій реалізується технологія обробки інформації з використанням технічних і програмних засобів (Закон України «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах»).

Сектор ІКТ охоплює види економічної діяльності, виділені в розділах 63, 62.1, 62.3, 63.11 (у ряді випадків 62.02) КВЕД, та їх результати, втілені в різних інформаційних системах, базах даних, веб-сайтах, комп'ютерних програмах (додатках), операційних системах.

У звітах і документах ОЕСР сектор ІКТ визначається як «поєднання виробництва і сфери послуг, які збирають, передають і відображають дані та інформацію в електронному вигляді (ОЕСР), в тому числі нецифрові і цифрові (домінуючі) ІКТ.

У рекомендаціях парламентських слухань використовується термін «галузь ІКТ». Однак термін «сектор» дозволяє говорити про міжгалузевий характер ІКТ, які великою мірою обслуговують інші галузі. У наукових і аналітичних дослідженнях використовують різні підходи до структурування сектору ІКТ.

Дане дослідження орієнтоване на національний сектор ІКТ, проте, зважаючи на його специфіку, невід'ємно враховує і певні глобальні аспекти. Як зазначалось вище, сектор ІКТ охоплює індустрію ПЗ, яка є основою ІКТ та інновацій в цій сфері, оскільки саме від ПЗ залежить технічна функціональність апаратного забезпечення.

ПЗ є основою багатьох фізичних інновацій – програмно-інтенсивних систем або гаджетів, а також виробничих та інших технологій. ПЗ є і самостійним об'єктом інновації: як продуктовою, так і технологічною інновацією, яка забезпечує роботу апаратних засобів.

ПЗ має особливості розробки, запуску та ліцензування. Швидкість впровадження та поширення інновації в ПЗ може бути вищою. У сфері ПЗ дифузія часто означає надання можливості використання іншим суб'єктам (безкоштовно або платно), в тому числі організаціям або індивідам.

Розвиток процесів ДІ розглядається як один з основних драйверів прогресу сектора ІКТ, що обумовлено:

а) посиленням стимулюючого впливу конкуренції, протидією монополітизації;

б) циркуляцією (в різних формах) знань, їх інтеграцією, кумуляцією, що веде до нових досягнень;

в) активізацією співробітництва;

г) підвищенням ефективності, економічних результатів використання інновацій за рахунок їх більш широкого використання, збільшенням їх вкладу в економічне зростання, продуктивність і конкурентоспроможність.

ДІ є невід'ємною передумовою і основою технологічної модернізації (Дж. Вуа, К. Магі). Мова може йти про інтенсифікацію ДІ, тобто пошук нових форм і механізмів, якісно перетворюючи ці процеси для того, щоб посилити позитивний вплив, відтворюючи інноваційні процеси і поширюючи прогресивні зміни.

Розгляд прогресу сектора ІКТ сьогодні пов'язується з переходом до цифрової економіки (ЦЕк), що є глобальним мегатрендом, трансформуючим економічні системи. Це пов'язується з цифровізацією (діджиталізацією, дігіталізацією) систем, що проявляється в повсюдному впровадженні ІКТ (цифрових технологій) для побудови нових бізнес-процесів, організацій, моделей виробництва, споживання та управління.

Сутнісні особливості та структура ЦЕк зумовлюють необхідність окремої уваги до ролі ДІ у забезпеченні прогресу інновацій у секторі ІКТ, яка є передумовою конвергентної цифровізації галузей економіки. Важливість ДІ зумовлена тим, що ІКТ викликають цифрові трансформації, які супроводжуються перетворенням моделей економічної організації, механізмів функціонування та конкурентного середовища ринків. Ті підприємства, які є лідерами у впровадженні нових ІКТ, а саме моделей організації і механізмів функціонування, отримують конкурентні переваги та нові ринкові можливості.

Необхідно акцентувати увагу на виникненні нових способів організації фінансових (кредитування, страхування, розрахунки) та торговельних транзакцій, форм організації праці на базі Інтернету, розвитку краудсорсингу і краудфандінгу. ІКТ виступають основою Четвертої промислової революції, а також комплексу нових технологічних напрямів: Інтернету речей, точного землеробства, штучного інтелекту, робототехніки, цифрових платформ, інтелектуальних додатків, сенсорних мереж, блокчейна.

**1.3. Соціальна робота як практико-орієнтована діяльність соціального працівника в умовах цифровізації економіки**

Соціальна робота є практико-орієнтованою професією, яка заохочує зміни у суспільстві, сприяє соціальній єдності, згуртова ності й активізації громад, стимулює отримувачів соціальних по слуг до самостійного вирішення особистих проблем та прийняття відповідальних, усвідомлених рішень.

 Соціальний працівник за своїми професійними обов’язками має надавати різноманітні соціальні послуги отримувачам по слуг, вирішувати складні питання самостійно або перенаправити людину до іншого фахівця, а також мати навички роботи у коман ді (Спіріна та ін., 2020).

Взаємодія кваліфікованих фахівців у сис темі надання інтегрованих соціальних послуг передбачає коор динацію функцій надавачів послуг, що забезпечує комплексний підхід до вирішення соціальних проблем, профілактику або ж усунення соціальних ризиків.

Ефективна та результативна робо та команди фахівців передбачає послідовність здійснення певних завдань: інтеграція врядування, інтегровані процеси, інтегрована стратегія, інтегровані технології. Інтегрована система надання послуг ґрунтується на певних цінностях, наприклад: безпека дитини передусім; сім’я – оптималь не середовище для розвитку дитини; усвідомлене батьківство; по важна та гідна старість; мешканці громади є ресурсом; самооргані зація громади; відповідальна громада (Спіріна & Лунь, 2021).

Тому соціальний працівник обов’язково повинен володіти такими якостями як доброзичливість, гуманістична спрямованість, делікатність, особиста відповідальність, відвертість, загострене почуття справедливості, повага до гідності іншої людини, терпи мість, ввічливість, порядність, емпатійність, конкретність.

Аналізуючи особливості соціальної роботи в територіальній громаді та специфіку надання соціальних послуг, слід окреслити компетентності, якими повинен володіти соціальний працівник у системі надання соціальних послуг мешканцям громади: загальні (інформаційна, комунікативна, науково-дослідна), базові (деон тологічна, організаційна, діагностично-прогностична, техноло гічна, правозахисна) та спеціальні (розуміння засад соціальної роботи; знання психології; володіння методикою соціологічного дослідження, здатність до створення простору, сприятливого для життя та діяльності отримувачів послуг; вміння планувати; само розвиток та вдосконалення).

Досліджуючи соціальну роботу у територіальній громаді, українська дослідниця Г. Слозанська окреслює такі напрями на укових пошуків:

– територіальна громада як фактор соціальних змін та єднос ті, наснаження та підтримки отримувачів соціальних послуг;

– створення оптимальних умов у територіальній громаді задля розвитку особистості, надання фахової допомоги сім’ям з дітьми, що перебувають у складній життєвій ситуації, соціально го захисту дитини, поліпшення якості життя та задоволення пев них потреб отримувачів соціальних послуг.

Розглядаючи питання децентралізації влади й збільшення повноважень органів місцевого самоврядування, Д. Барнс наголошує, що громадою є історично сформоване товариство людей із загальними звичаями і традиціями, що ґрунтуються на родинних зв’язках мешканців, що проживають на спільній території і нале жать до певної соціальної групи, задовольняючи наявні потреби й інтереси.

Також Д. Барнс звертає увагу, що громада може впливати на місцеве соціокультурне життя та наділяти мешканців територіальної громади деякими повноваженнями (Burns et al.).

Т. Семигіна, аналізуючи підходи США та Великобританії до трактування поняття «громада», зазначає, що у професійній соціальній роботі Великобританії громада розуміється як територіальна громада за інтересами. Водночас у США це поняття включає групи осіб, що об’єднані спільними інтересами та цінно стями, проживають на одній території й користуються послугами соціальних служб.

Структура громади є складною та різноплановою. Розрізняють формальну та неформальну структури громади (Машталярчук & Зубрицька). Формальна – презентує горизонтальні і вертикальні зв’язки, що затверджені та врегульовані.

Характеризуючи неформальну структуру, мають на увазі наявність у громаді різних об’єднань, груп, асоціацій, що створені мешканцями громади для представництва та адвокатування їхніх інтересів.

Територіальна громада – мешканці, об’єднані постійним проживанням у межах села, селища, міста, що є самостійними адміністративно-територіальними одиницями, або добровільне об’єднання мешканців кількох сіл, що мають єдиний адміністра тивний центр; це об’єднання однодумців, які організовують свою діяльність так, щоб найповніше реалізувати свій творчий потенціал задля того, щоб здійснювати керівництво мешканців, вулиці, населеного пункту, держави загалом. В умовах сьогодення характеристика громади лише за тери торіальною ознакою є спрощеною.

В громадянському суспільстві територіальна громада за своєю сутністю має становити таку спільноту людей, яка спрямована на вирішення локальних проб лем. Саме така місцева спільнота в результаті спільних взаємних комунікацій об’єктивно спроможна формулювати характерні інтереси та реалізовувати їх на місцевому рівні.

Вона має бути здатна до саморозвитку, самоорганізації та саморегуляції, покли кана здійснити якісну трансформацію як самої себе, так і всього суспільного організму в цілому. Її багаторівневість детермінована диференційованістю за інтересами, потребами, духовно-ціннісними орієнтаціями кожного її члена і соціальних груп.

Наразі територіальні громади знають, чого вони хочуть, здатні брати на себе відповідальність за якісно нове соціальне сере довище, розмірковують по-новому, розбудовуються та допомага ють іншим розвиватися.

Головними чинниками, які позитивно впливають на розвиток територіальних громад, є: пріоритетність суспільних інтересів над індивідуальними; об’єднання матеріаль них і нематеріальних ресурсів; узгодження та зміцнення здатності людей логічно мислити, пізнавати об’єктивну дійсність; формування загальної стратегії розвитку громади; незалежність, самостійність, цілісність громади; прозорість, відкритість інфор мації для членів громади; відповідальність кожного члена грома ди, організованість і самодисципліна.

Таким чином, можемо окреслити базові характеристики соціальної роботи у територіальній громаді – локальність, взаємодія, спільність інтересів, солідарність, співдружність. Соціальний працівник повинен враховувати ці особливості у роботі з громадою задля врегулювання соціальних проблем або ж з метою активізації її ресурсів (Слозанська, 2018).

Соціальна робота в громаді проявляється у кількох аспектах: надання соціальних послуг державними та недержавними організаціями, фізичними особами-підприємцями, а також активізація і розвиток громади силами громадянського суспільства, членами громади як провайдерами соціальних змін. Територіальні громади повинні брати на себе відповідальність за безпеку, благополуччя, життя в достатку й спокої, добро бут дітей, людей похилого віку, осіб з інвалідністю, слушну й до речну підтримку вразливих сімей з дітьми.

Територіальні громади активно впроваджують оцінку власних ресурсів та потреб, розуміючи її важливість. Наразі ключовим чинником прийняття відповідальних, результативних управлінських рішень задля успішного розвитку громади є оцінка власних потреб територіальною громадою.

Саме через оцінку власних потреб мешканці громади стають суб’єктами позитивних змін у громаді. Залучення соціальними працівниками членів територіальної громади до оцінки власних потреб, організація ініціативних груп для розв’язання соціальних проблем сприятимуть не лише соціальній згуртованості, а й зумовлюють дієвий розвиток громади.

Оцінка громадою своїх потреб передбачає створення груп для проведення оцінки; формулювання мети оцінки; підтримку від соціального середовища; планування проведення оцінки; здійснення оцінки; формування ініціативних груп; повідомлення про результати оцінки.

Соціальний працівник повинен надихати людей і мотиву вати, щоб вони самі ухвалювали важливі рішення та розуміли відповідальність за можливий результат. Прийняття виважених рішень є підґрунтям професійної діяльності соціального працівника, оскільки якість діагностики, розробка, прийняття та вико нання рішень впливає на ефективність використання людських, інформаційних, матеріальних, фінансових ресурсів у громаді.

Фахівець повинен діяти ефективно, раціонально та обачливо, адже він обирає напрям дії не для конкретного отримувача соціальних послуг, а для громади загалом. Прийняті рішення повинні бути: економічними (забезпечи ти досягнення мети з найменшими витратами); ефективними (гарантувати позитивний результат досягнення мети порівняно з витратами ресурсів); обґрунтованими (виконавці повинні розуміти аргументи вибору конкретної альтернативи); реальними (рішення не повинні бути абстрактними); своєчасними (не лише щодо ухвалення рішення, але й досягнення мети) (Спіріна, 2022).

Адміністративна реформа зміцнила фінансову спроможність громади і надала їй право самостійно визначати потреби у соціальних послугах та планувати їх розвиток.

Тому надзвичайного значення набувають питання розробки та впровадження опти мальних технологій організації соціальної роботи в громаді, про дуктивного використання існуючих кадрових, матеріальних, фінансових ресурсів задля розвитку системи соціальних послуг.

Наразі спостерігається зростання кількості потенційних отримувачів соціальних послуг, спричинене погіршенням соціального й економічного становища, вимушеним переміщенням значної кількості громадян в інші громади, зменшенням фактичних можливостей для працевлаштування внутрішньо переміщених осіб, осіб з інвалідністю, сімей з дітьми, низьким рівнем забезпечення базовим пакетом соціальних послуг.

Зважаючи на реальні загрози й виклики, соціальні працівники, фахівці із соціальної роботи приділяють особливу увагу таким проблемам як: соціальна адаптація внутрішньо переміщених сімей з дітьми; соціальна допомога особам, котрі пережили травму або ж втрату; соціальна робота із сім’ями, які мають осіб, залежних від психоактивних речовин; соціальна підтримка осіб, які живуть з ВІЛ/СНІД; профілактика насильства та жорстокого поводження з дітьми; соціальна робота із сім’ями, в яких є особи з інвалідністю; соціальна підтримка осіб, які перебувають у конфлікті з законом тощо.

Важливими засадами існування територіальних громад є створення безпечного простору; задоволення конкретних потреб та сприяння самореалізації мешканців громади; збереження психосоціального здоров’я; гарантування доступу до якісної освіти; економічний розвиток тощо.

Саме тому найважливішим завданням соціального працівника, фахівця з соціальної роботи в громаді має бути інформування мешканців територіальної громади про мету своєї діяльності, обов’язки та професійні завдання, функції й принципи соціальної роботи.

 Так, провідними завданнями фахівців з соціальної робо ти є планування, надання базових та спеціальних соціальних послуг, що зорієнтовані на конкретного отримувача, його запити, потреби, вимоги, інтереси, активізацію, залученість мешканців й створення можливостей, розподіл наявних і залучення додатко вих ресурсів, засобів, що можуть бути використані для розбудови громади.

Варто наголосити, що соціальна робота ґрунтується на принципах: соціальної справедливості, дотримання прав людини у со ціальному середовищі, спільної відповідальності та поваги, тер пимості до іншого світогляду, способу життя, поведінки і звичаїв (Семигіна, 2020).

Адвокатування прав людини та соціальна справедливість є рушійною силою й мотивацією соціальної роботи, яка визначає, що права людини можуть кваліфіковано дотримуватись лише у ситуації, коли існує колективна відповідальність.

Оскільки діяльність соціального працівника спрямована на допомогу отриму вачам послуг у СЖО, фахівці зазвичай застосовують представни цтво інтересів як варіант втручання. Досліджуючи питання організації та проведення адвокацій них кампаній із представництва інтересів членів територіальної громади, які зазнають соціальної дискримінації, науковиці М. Лехолетова, Т. Лях, Т. Спіріна запропонували алгоритм результативної адвокаційної кампанії, наголошуючи на восьми етапах: ретельно розглянути проблеми та визначити мету; проаналізувати проблему та сформулювати цілі; визначити «мішені»; створити коаліцію союзників; визначити наявні ресурси; скласти робочий план; реалізувати план з обстоювання інтересів; моніторинг ді яльності та оцінка результатів (Лехолетова та ін., 2022).

Наразі сенс колективної відповідальності вбачається у тому, що права конкретного отримувача соціальних послуг будуть не одмінно реалізовані за умови, коли кожен мешканець громади розуміє та поважає взаємозалежність людей, бере на себе відповідальність за добробут інших й відповідає перед соціальним оточенням.

Принцип поваги до особистості переводить суб’єкт-об’єктні взаємини між соціальним працівником і отримувачем соціальних послуг в суб’єкт-суб’єктні. У соціальній роботі це дуже важливо, оскільки бажання змінити, виправити ситуацію має бути переду сім у отримувача послуг, а фахівець має вірити в те, що людина здатна до змін.

У соціальній роботі важливо не лише допомогти вирішити проблемне питання, з яким звернувся отримувач со ціальних послуг, порадити можливі шляхи вирішення ситуації, навчити самостійно, без допомоги фахівця приймати важливі рішення, відповідати за їх наслідки, але й дотримуватися принципу «не нашкодь».

Принцип зобов’язує не заподіяти шкоди людині, яка потребує допомоги та підтримки, не лише свідомо, безпосе редньо і зумисно, але й ненароком чи несвідомо, опосередковано.

У сучасній соціальній роботі з різними категоріями отриму вачів соціальних послуг акцентується увага на понятті соціальної справедливості, оскільки будь-яке рішення фахівця повинно бути об’єктивним, безстороннім, незалежним, неупередженим та справедливим.

Соціальна справедливість повсякчас виступає соціальним ідеалом, провідним показником дієвості та результативності розвитку громади.

Слід зазначити, що використання цих принципів у практичній діяльності передбачає відповідальність соціального праців ника за прийняте рішення перед отримувачем послуг, його най ближчим оточенням, колегами, громадою в цілому.

Таким чином, можемо визначити найбільш характерні властивості громади: спільність території, взаємодія та комуніка ція між мешканцями громади, згуртованість і сталість громади, самоврядування, незалежність, самодостатність, самостійність, саморозвиток, здатність відтворювати глибину внутрішніх зв’яз ків, розвиток культури, сформована система норм, моральних цінностей, що є підґрунтям соціальної взаємодії мешканців громади.

Напрямами соціальної роботи в громаді можуть бути такі: координаційно-посередницький (сприяння розвитку партнерських взаємозв’язків територіальної громади, державних і недержавних організацій соціальної сфери на території громади, співпраця з представниками місцевих ЗМІ); мотиваційно-мобілізаційний (мотивування людей до спільної діяльності для розвитку грома ди; активізація можливостей членів громади брати участь у жит ті всієї громади; сприяння розвитку різних форм взаємодопомоги між членами громади; підтримка та розвиток ініціативних груп членів громади); дослідницько-моніторинговий (аналіз і моніто ринг соціальних умов, потреб, інтересів членів громади; моніто ринг якості наданих соціальних послуг); сервісно-обслуговуючий (надання соціальних послуг членам громади як з боку закладів соціального обслуговування, так і через створені групи самодопо моги, волонтерські організації) (Омельченко та ін., 2021).

С. Пек ідентифікував вісім характеристик справжньої громади на підставі свого багаторічного досвіду допомоги громадам, які вже були на межі розпаду, знайти шляхи до зцілення. Коли всі вісім нижченазваних характеристик мають місце, стверджує він, тоді група людей справді живе в умовах спільної єдності або гро мади.

Серед них:

1. Ніхто не зайвий. У справжній громаді людей з неї не виключають з огляду на їхню расу, національність, стать, вік або вірування. Така громада також вітає різні форми людського само вираження – сміх і сльози, страх і віру, мрії і практичні плани.

2. Вірність своїм людям і відданість своїй роботі. У справжній громаді люди горнуться одне до одного, навіть коли їм буває дуже нелегко. Коли виникають персональні розбіжності або перешкоди на шляху реалізації спільних задумів, люди наполег ливо шукають спільного виходу з труднощів і підтримують одне одного.

3. Рішення ухвалюються через консенсус. Справжня громада не живе за принципом, згідно з яким завжди перемагає більшість. Люди в ній докладають усіх зусиль, щоб краще зрозуміти одне од ного. Так триває доти, доки досягається консенсус; тобто в кінце вому підсумку вони знаходять такий напрям діяльності, який усі вони згодні підтримувати в міру своїх спроможностей.

4. Індивідуальні розбіжності не вважають за перешкоду. В такій громаді відмінності в поглядах людей не нехтуються, не приховуються, не відкидаються і не змінюються – навпаки, вони вітаються як дорогоцінний дар. Щоб навчитися це робити, потрі бен час і щире бажання.

5. Реалістично оцінювати свої сили та слабкості. Громада укладатиме більш реалістичні плани, якщо будуть братися до ува ги міркування кожного з її членів. Справжня громада – це також громада реалістична, бо вона постійно оцінює умови свого життя й не перестає докладати зусиль, аби їх поліпшити.

6. Безпечне місце, в якому люди можуть бути самими собою. У справжній громаді люди почувають себе цілком безпечно й ма ють усі можливості зростати та розвиватись як індивіди, любити й підтримувати одне одного. Ніхто не намагається «переробити» когось іншого; кожна особа дбає про свій власний розвиток.

7. Коло не має сторін. Лідерство переходить від особи до особи. Ніхто не буває начальником завжди. Кожен іноді бере на себе обов’язки лідера і претендує на пошану за свій внесок у спільну справу. Кожен іноді перетворюється на учня, який може чогось навчитися від когось іншого в громаді.

8. Дух миру й любові. Справжня громада об’єднана духом єдності, взаємопідтримки й товариства. Люди почувають себе доб ре в такій громаді. Варто наголосити, що саме у громаді здійснюється обмін та відтворення соціального досвіду, взаємодія з іншими отримувача ми соціальних послуг і самоконтроль соціальної поведінки.

На думку П. Білик, завдяки існуванню такого порозуміння і єдності може існувати громада. Інтереси територіальної громади, як вважає науковиця, не можуть бути тотожні з інтере сами окремих громадян та усього населення. Інтереси мають колективний характер, вони мають такий характер внаслідок спільного проживання членів громади на території конкретного населеного пункту.

Важливими соціопсихологічними факторами формування й розвитку територіальної громади є усвідомлення важливості та, водночас, спільності інтересів, самоідентифікація себе як члена цієї спільноти (носій місцевих інтересів, готовність в разі необхідності підпорядковувати власні інтереси колективним, розуміння того, що, реалізуючи спільні інтереси, здійснюєш власний інтерес, здатність своїми проактивними діями сприяти реалізації місцевих інтересів, розуміння важливості таких дій та готовність нести за них відповідальність.

Наприклад, Н. Руда розглядає територіальну громаду як визнану законом певну групу людей, котра володіє правом міс цевого самоврядування, виражаючи волю через самостійне ви рішення проблемних питань та звернення до державних органів місцевого самоврядування.

А. Слозанська розглядає соціальну роботу в громаді як базовий рівень, на якому соціальний працівник організовує та здійснює втручання, пропонує і впроваджує зміни щодо активізації громади та її мешканців, проводить оцінку потреб.

Для всебічної підтримки мешканців громади, узгоджених дій усіх надавачів послуг, ефективного використання ресурсів до цільно використовувати інтегрований підхід, відповідно до якого суб’єкти соціальної роботи громади мають виробити та прийняти спільну стратегію розвитку: забезпечення сприятливого середо вища для реалізації можливостей мешканців громади, створення безпечного соціального простору, дружнього до сімей з дітьми.

Інтегровані соціальні послуги передбачають комплексний підхід до вирішення проблем і задоволення потреб людини, яка опинилася в складних життєвих обставинах, котрі можуть бути зумовлені такими чинниками як безробіття, домашнє насильство, інвалідність, малозабезпеченість, невиліковна хвороба, ухилення батьків або осіб, які їх замінюють, від виконання своїх обов’язків з виховання дитини, похилий вік чи шкода, завдана конфліктом.

Інтегровані соціальні послуги – це процес надання комплексних послуг соціальним працівником разом із міждисциплі нарною командою фахівців, завдяки використанню різноманіт них форм, методів, інструментів у роботі із отримувачами послуг, аби максимально задовольнити їхні потреби та врегулювати про блемну ситуацію.

Досліджуючи питання ролей соціального працівника, українські науковці М. Лукашевич та Т. Семигіна, беручи до уваги голов ні цілі практики соціальної роботи, сформульовані Національною асоціацією соціальних працівників США, виділяють такі групи ро лей фахівця у громаді: адміністративні, посередницькі, практичні та ролі, спрямовані на аналіз політики та розвиток систем.

Соціальний працівник виконує низку професійних ролей, працюючи на рівні громади, як-то: наставник, терапевт, вчитель соціальних вмінь, брокер, кейс-менеджер, захисник прав та інтересів отримувача соціальних послуг, супервізор, інтервізор, мен тор, координатор волонтерської діяльності, дослідник соціальних проблем, фасилітатор, посередник у вирішенні конфліктів, екс перт тощо. Звісно, ці ролі можуть комбінуватися у межах повно важень соціального працівника. В умовах воєнного і повоєнного часу перед соціальними пра цівниками постає завдання розвивати соціальну згуртованість, перетворювати членів громади на агентів соціальних змін.

**РОЗДІЛ 2. Експериментальне дослідження особливостЕЙ системи соціальної роботи з усиновлювачами**

**2.1. Методичні основи дослідження процесів інновацій у секторі ІКТ в галузі соціальної роботи**

Забезпечення прогресу сектора ІКТ в сфері соціальної роботи за рахунок інноваційних змін вимагає розвитку процесів ДІ. Постановка завдань інтенсифікації ДІ обумовлює необхідність дослідження відповідних процесів на мезорівні.

В основу необхідно покласти ідеї про ноосферу, в рамках яких ДІ може розглядатися як передумова відтворення «колективного розуму», широкого використання досягнень науки, досягаючи мети зміцнення національної економіки. Розвиток науки і наукової комунікації, колективної творчості вчених, людського потенціалу і його реалізація, вільна циркуляція знань – це елементи ноосферного підходу, що формується і дозволяє розвивати процеси ДІ.

У сучасних умовах економіка досягає такої якості інноваційних процесів, що вони стають широкомасштабними, масовими, безперервно відновлюються, що стало результатом загального прагнення досліджувати, покращувати, створювати нове. Це відповідно збільшує масштаби і швидкість процесів ДІ. ДІ – багатоаспектне і багаторівневе явище.

Дослідження процесів і наслідків ДІ у секторі ІКТ може виконуватися на глобальному, макро-, мезо- і мікрорівні (Р. Прадхан, М. Арвін, М. Наір, С. Беннет, Дж. Холл), не тільки з економічної, але і соціологічної точки зору (наприклад, М. Алі, М. Міраз).

 При дослідженні розвитку процесів ДІ в секторі ІКТ необхідно використовувати цілісно-системний підхід, враховуючи підвищену значимість ІКТ в економіці, а також концепцію дифузіонізма, яка полягає в тому, що ДІ розглянута як фактор підвищення рівня інноваційної активності та прогресу сектора ІКТ, що є передумовою становлення ЦЕк.

У вивченні та розвитку ДІ у секторі ІКТ потрібно виходити з троїстого її значення: приватно-комерційного, економічного і соціального.

Дифузія ІКТ впливає на інші галузі економіки та соціальну сферу. У практичних дослідженнях є необхідним синтез різних підходів, враховуючи функції ДІ в економіці та зв'язок зі зміною технологічного та територіального поділу праці. Макроаналіз обов'язково повинен враховувати мікроекономічні, когнітивні, соціальні, соціопсихологічні фактори. Зважаючи на унікальність інновацій та процесів їх поширення є доцільним інтерпретаційний метод дослідження.

Представлені моделі, які описують розвиток процесів ДІ, визначають напрями дослідження відповідних процесів:

– суб'єктна модель – дозволяє досліджувати цілі, інтереси, потреби, стратегію і дії конкретних акторів за різними напрямами; необхідність цього обумовлена тим, що ДІ є багатостороннім (враховуючи і участь держави) явищем, що вимагає відповідного сприйняття; в рамках моделі можливо виділити узгодження і суперечливість інтересів різних суб'єктів;

– структурна модель – надає можливості досліджувати галузеві та міжгалузеві процеси ДІ, ринкові структури, зміну пропорцій галузей в економіці, а також структуру зовнішньої торгівлі товарами, послугами і знаннями, структуру інвестицій, зайнятості, державних витрат;

– просторова модель – надає можливість досліджувати географію процесів ДІ та її зміну у результаті їх розвитку; просторовий аспект передбачає виявлення місць концентрації ресурсів, появи інновацій і місць, куди вони надходять; характер руху і фактори поширення доповнюють інші моделі;

– соцієтальна модель – надає можливість досліджувати участь і роль різних соціальних груп, індивідів (новаторів); оцінювати соціальні фактори і зміни, організаційні, культурні та соціопсихологічні аспекти, дифузійне і клієнтське середовища; в тому числі це стосується сприйняття інновацій населенням і соціальних складових інноваційної спроможності бізнесу; окремо необхідно приділяти увагу соціальним аспектам науки і освіти, а також прогресу галузей;

 – динамічна модель – надає можливість досліджувати часові параметри процесів ДІ, враховуючи її просторові і структурні особливості, оцінюючи зміну стану суб'єктів, зосереджуючи увагу на окремих факторах, що прискорюють або уповільнюють ці процеси;

– мережева модель – надає можливість досліджувати мережеві взаємодії на різних рівнях, в різних галузях, виділяти і оцінювати вплив мережевих ефектів; модель описує різні організаційні аспекти ДІ, що виникають з мережевих взаємодій.

Дослідження ДІ, перш за все, засноване на розумінні особливостей об'єкта поширення, тобто нової технології, інформаційного продукту або послуги. Увага повинна фокусуватись на сутності інновації, що багато в чому визначає види і форми ДІ. У зв'язку з цим, необхідно дати характеристику конкретного виду ДІ (комерційний трансфер, некомерційне передавання, вільна ДІ, маркетинг), що визначає носій і механізм.

Щодо об'єкту пропонується розглядати потенціал дифузії, тобто масштаб, наскільки дана інновація може поширитись у просторовому, суб'єктному, структурному аспектах. Потенціал тісно пов'язаний з можливим споживанням (об'ємом ринку), інтересом до інновації, що також звертає увагу на якість умов, при яких відбувається поширення.

Потенціал дифузії стосується і розуміння ризиків в конкретних умовах. Контекст і макроекономічні умови ДІ. Під контекстом ДІ розуміються загальні умови, врахування історичного моменту, процесів, які відбуваються зараз в економіці України.

Це стосується стану економіки і суспільства. Контекст важливий навіть при тому, що у кожного актора ДІ існує своя ситуація. Макроекономічні умови можуть суттєво впливати на розвиток процесів ДІ, сприяти ним або уповільнювати їх.

Досліджуючи макроекономічні умови ДІ, необхідно зосередити увагу на таких напрямах:

– рівень і темпи розвитку національної економіки, модель економічного зростання і участь в міжнародній торгівлі, структурні зміни;

– стан і проблеми розвитку базових галузей економіки, технологічна модернізація;

– ефективність господарського механізму, інституціональні умови;

– економічний клімат, інвестиційні процеси, доступ до капіталу;

– забезпеченість трудовими ресурсами, ефективність системи освіти;

– параметри науково-технічної діяльності, доступ до ресурсів знань;

– особливості масової культури, соціальні фактори інноваційної діяльності.

Вивчення макроекономічних умов природним чином впливає на можливості реалізації стратегій розвитку, зокрема побудови ЦЕк.

Глобальні технологічні тренди і їх вплив. Раніше вже зверталася увага на нові технологічні тренди, пов'язані з ІКТ (Інтернет речей, точне землеробство, штучний інтелект, робототехніка, цифрові технологічні платформи, інтелектуальні додатки, сенсорні мережі, віртуальна і доповнена реальність, блокчейн, Інтернет 5G тощо), які пов'язані зі становленням цифрової економіки.

Більшість цих технологічних новинок за глибиною привнесених змін представляються як Четверта промислова революція. Економіка переживає глибокі структурні зміни, основою яких багато в чому є ІКТ, які представляють собою нову інфраструктуру економічних процесів, споживання, енергетики, організації життя в цілому.

Необхідно звернути увагу і на те, що ІКТ пов'язані і з іншими технологічними напрямами, в тому числі «розумне місто», цифрова логістика, автономний транспорт, нові технології авіабудування, медицина майбутнього, «розумне» сільське господарство та ін., які також формують русло розвитку ІКТ.

Глобальні технологічні тренди визначатимуть конфігурацію економіки в майбутньому, але вже сьогодні вони формують запит на ІКТ з більшою продуктивністю. Це стимулює поширення нових розробок у цій сфері, викликаючи ще більші структурні, соціальні, організаційні зміни за ланцюжком.

Цикл розвитку технологій, що складають ці тренди, буде визначати і параметри дифузії ІКТ. У галузях, залежно від збігу зовнішніх і внутрішніх умов, існують «вікна технологічних можливостей», коли ДІ є інтенсивною і спрямованою. Сучасні тренди соціально-економічного розвитку. Загальновідомими є організаційні та управлінські наслідки впровадження ІКТ на рівні компаній.

Такий вплив вийшов на рівень національної економіки, організації життя суспільства в цілому. З технологічними трендами пов'язані нові економічні зміни і соціальні тенденції.

Зокрема, окрім ЦЕк, необхідно виділити такі основні концепти: циклічна (циркулярна) економіка – описує нову модель виробництва, передбачає побудову замкнутих циклів виробництво-споживання-переробка; в цій системі ІКТ відіграють важливе значення, забезпечуючи зв'язки ланцюжків, управління, логістику; передбачає стимулювання ресурсо- та енергозбереження; в такій економіці ІКТ виконують роль управління і побудови нових соціоекономічних систем. ІКТ торкаються всіх сторін життя суспільства, є фактором суспільного прогресу.

Раніше вже говорилося про концепцію інформаційного суспільства. В останні роки з'явилася концепція цифрового суспільства, яка описує схожі в порівнянні з інформаційним зміни, але іншої якості, на більш високому рівні використання ІКТ та створення нових цифрових процесів в організації суспільного життя. Цифрове суспільство є сильно глобалізованим і передбачає особливий підхід до інновацій, які стають однією з найважливіших проблем сучасності. Тому ДІ розглядається як ключовий процес і стає об'єктом управління.

 Окрім цифрового суспільства, потрібно сфокусувати увагу на:

1) побудові суспільства знань, яке розглядається як жива пізнавальна система, де забезпечується максимально вільна та інтенсивна циркуляція знань, доступ людей до них; пріоритетна увага приділяється освіті та науці; ІКТ розглядаються як механізм, що забезпечує життєдіяльність такого суспільства;

2) створенні екосистеми для розвитку і продуктивної інтелектуальної (творчої) діяльності людини, інноваційної праці; це охоплює, перш за все, систему освіти в широкому сенсі, в тому числі установи окрім традиційних;

3) підвищенні рівня охорони здоров'я за рахунок партнерської медицини, Інтернет-медицини, нових приладів для моніторингу та покращення стану здоров'я;

4) підвищенні уваги до збереження трудової активності людей за рахунок використання нових технологій, перш за все, ІКТ та робототехніки.

Важливою частиною суспільного життя у плані забезпечення функціонування державних інституцій є створення електронного уряду (держави), що також формує запит на нові ІКТ та їх поширення у країні.

Характеристика галузі. Застосування ІКТ переважно відбувається в рамках галузей, тобто сукупності підприємств, що виробляють однотипну продукцію, охоплених загальними структурними особливостями.

З точки зору дослідження ДІ важливі такі характеристики галузей:

 1) рівень розвитку, стадія життєвого циклу галузі;

2) ємність ринку, тип ринкової структури;

3) інтенсивність і середовище конкуренції;

4) динаміка цін, кон'юнктура;

5) географічні характеристики;

6) особливості споживання, зміна рівня споживання;

7) рівень технологій, що використовуються, і темпи модернізації технологічної бази;

8) інституціональне, підприємницьке середовище галузі;

9) характеристики компаній-лідерів (стратегії, політика, поведінка) або домінуючих підприємницьких орієнтацій;

10) рівень розвитку і темпи оновлення інфраструктури галузі;

11) кластерні взаємодії, ланцюжки поставок та ін.

Дослідження галузі у контексті ДІ може включати специфічні питання її розвитку. В першу чергу, це інтенсивність комунікацій (обміну інформацією), комунікаційне поле поширення інновацій ДІ, рівень інтеракційних і трансакційних витрат, які визначають параметри поширення нововведення. Важливою стороною функціонування галузі є характер міжнародних операцій галузі, що передбачає поділ на глобальні або мультинаціональні галузі.

У глобальних галузях виробники конкурують глобально, поширені глобальні бренди та продукти. Це визначає необхідність використання всіх технологічних досягнень, які з’явились у світі і формують якість пропозиції і рівень конкурентоспроможності у даній галузі.

У глобальних галузях освоюються насамперед глобальні інновації, які саме і поширюються. Мультинаціональні галузі також схильні до впливу глобалізації, але, все-таки, орієнтуються на локальні, національні вимоги. Це визначає національну (або навіть регіональну) спрямованість інновацій, що обмежує кордони їх поширення.

Експортна орієнтація галузі, враховуючи що саме експортується, також зумовлює необхідність відповідності загальносвітовим вимогам. Експорт готової продукції і послуг стимулює інноваційність і, отже, ДІ. Імпортозаміщення як варіант розвитку галузі також вимагає імітації інновацій. У секторі ІКТ національні компанії активно купують і імітують ІКТ, що з'являються за кордоном, а також виходять на світовий ринок праці, технологій і послуг.

На дифузію ПЗ істотно впливає міжнародна торгівля апаратними засобами та інформаційними послугами. У більшості країн система регулювання ІКТ, захисту даних та інтелектуальної власності формується на основі міжнародних стандартів і у глобальному контексті, охоплюючи міжнародні угоди, галузеві асоціації, технічні стандарти.

Аналіз параметрів інноваційної активності в секторі ІКТ. Розглядаючи процеси ДІ, особливу увагу необхідно звернути на інноваційну активність в секторі ІКТ. Інноваційна активність пов'язана з усіма видами ДІ (некомерційне передавання, комерційний трансфер, вільна імітація) з різним її застосуванням.

Аналіз параметрів інноваційної активності може охопити як загальні напрями (кількість організацій, що здійснюють НДДКР; забезпеченість і підготовку наукових кадрів; фінансування НДДКР), так і показники інноваційної активності (кількість підприємств, витрати – за видами інноваційної діяльності; розробку і впровадження – за видами інновацій, інноваційної діяльності в промисловості, за регіонами, виробництва і продажу інноваційної продукції, інноваційної активності за видами економічної діяльності).

цілому, повинні оцінюватися зміна рівня і спрямованість інноваційної активності, що прямо розкриває передумови ДІ. Окремим напрямом аналізу має бути стан і діяльність інноваційної інфраструктури, як загального характеру (за видами), так і спеціальної, орієнтованої на забезпечення трансферу технологій.

Аналіз інноваційної інфраструктури повинен проводитися в рамках оцінки якості або процесів формування національних і регіональних інноваційних систем, що створюють комплексні основи перебігу процесів ДІ.

За останні десятиліття у секторі ІКТ велику роль почала відігравати система венчурного інвестування, у міру розвитку якої сформувалася цілісна індустрія підтримки стартапів (як команд, так і seed-компаній).

У результаті, венчурне інвестування стало механізмом ДІ, як і злиття та поглинання. Це утворилось шляхом максимізації зростання компанії за рахунок освоєння нових технологій і розширення клієнтської бази. Індустрія підтримки стартапів набула глобального характеру, що зробило її міжнародною сферою ДІ.

Також в сфері ІКТ спостерігається активне партнерство між НДІ та університетами. Університети стають місцем появи і підтримки стартапів. Так, Массачусетський технологічний інститут активно співпрацює з більш ніж 700 підприємствами різних галузей, проводить спільні НДДКР. Однією зі сфер тісного співробітництва визнана цифрова економіка [94].

Окрім цього, для сектора ІКТ характерна висока інтенсивність міжнародної трудової міграції, що також сприяє ДІ, що обумовлено глобальністю цієї індустрії. Характеристика регіону. Інновації виникають нерівномірно як у часі, так і в просторі. Об'єктивна дійсність, все-таки, говорить про те, що інновації найчастіше виникають локально, залежно від умов для нової комбінації факторів виробництва. Використання інновацій, причому навіть глобальних, а тим більше мультинаціональних, також відбувається локально – на підприємстві, в місті, 75 регіоні.

В рамках даного дослідження увага може фокусуватися на регіонах як цілісній просторово-економічній одиниці, відповідній економічній системі, яка характеризується особливостями економіки, регіональною політикою, адміністративними кордонами.

Важливість регіонального аспекту в останні десятиліття постійно зростала. Регіон характеризується взаємозв'язком, комплексністю, внутрішньою єдністю, однорідністю, природними умовами, особливостями історичної еволюції, просторовою структурою, наявністю власних органів управління, економічної системи і соціального середовища.

Регіон розглядається як місце, де відбувається інноваційна діяльність, виникають або використовуються інновації. Важливо враховувати: адміністративно-територіальні межі регіону; самостійність в управлінні; природно-географічні, соціальні, культурні особливості; економічний потенціал; соціальний клімат; регіональну політику.

 Економіка регіону характеризується певною спільністю, історично сформованою структурою і спеціалізацією, що обумовлює включеність до господарського комплексу країни і взаємодію з іншими регіонами.

Також необхідно враховувати спрямованість розвитку економіки регіону, яка заснована на сформованій виробничо-технологічній, науковій, інфраструктурній базі та визначається перетворенням інституціональних систем, в тому числі в сфері інновацій.

З точки зору ДІ регіон розглядається як місце генерування інновацій і місце, де адаптуються і використовуються нові досягнення, що вимагає відповідного інноваційного потенціалу.

У контексті побудови ЦЕк, доцільно оцінювати зміну рівня інформатизації регіонів, використання ІКТ, що є непрямою характеристикою ДІ. Особливості дифузії в секторі ІКТ можуть розглядатися стосовно конкретних технологій, продуктів, галузей, регіонів, періодів.

Раніше були виокремлені загальні особливості ДІ, які стосуються дослідження якісних сторін ДІ і можуть доповнюватись. Кількісні оцінки процесів і наслідків (ефектів) ДІ у секторі ІКТ більш складні в порівнянні з іншими секторами, галузями, видами технологій.

Потрібно звернути увагу на фундаментальну роль освіти в ДІ, в тому числі в ІКТ. Університети надають не тільки загальні, а й спеціальні знання та навички в сфері використання і розробки ІКТ, створюють відповідні соціальні передумови для ДІ.

Також необхідно врахувати можливість такого явища, як гіпердифузіонізм, якщо мова йде про відкриті, безкоштовні інновації, орієнтовані на вирішення соціальних потреб. Такі інновації швидко поширюються, зокрема у соціальних мережах.

У дослідженні ДІ доцільно використовувати принцип суперпозиції, згідно з яким результуючий ефект являє собою суму ефектів, що викликаються кожним впливаючим явищем окремо.

Потрібно враховувати неоднозначність наслідків ДІ, їх двоїстість, суперечливість; її ефекти є двоякими і по-різному проявляються в часі. При цьому необхідно виходити з об'єктивності поширення нових технологій з огляду на прагнення економічних суб'єктів використовувати більш широкі можливості, породжувані ними.

Позитивні і негативні наслідки в окремих випадках диференціюються і оцінюються інтерпретаційно. Необхідно враховувати конфліктність з існуючими укладами та інвестиціями, а також співвідношення економічних і соціальних наслідків.

Фінансово-економічні, інституціональні, інфраструктурні, організаційні, соціальні умови утворюють дифузійне середовище, яке істотно впливає на параметри ДІ, її ефективність і навіть може заблокувати поширення. Дифузійне середовище може розглядатися переважно на рівні галузей і регіонів, що відповідає конфігурації сектора ІКТ.

Характеристика такого середовища повинна охоплювати всі його компоненти.

Оцінка якості дифузійного середовища необхідна в цілому ряді дослідницьких завдань (наприклад, розуміння причин низької швидкості ДІ) і включає такі напрями:

1) інституціональні умови, в першу чергу, норми регулювання, технічні стандарти і правила конкуренції;

2) доступ до різних форм інвестиційного капіталу;

3) організаційні умови, включаючи якість інноваційної інфраструктури, діяльність галузевих і професійних асоціацій;

 4) рівень підтримки стартапів і малого та середнього бізнесу;

5) інноваційний потенціал підприємств, доступ до накопичених інтелектуальних ресурсів в регіоні, країні і на глобальному рівні;

6) соціальні фактори, включаючи трудову мобільність, соціопсихологічне сприйняття, відповідність культурним змінам;

7) технічні умови, а саме інформаційну інфраструктуру і доступ до широкосмугового Інтернету;

8) інформаційні умови, якість комунікації. В рамках дослідження дифузійного середовища можна сфокусувати увагу на певному просторі (регіоні), галузі, а також певних факторах – зовнішніх відносно сектора ІКТ або внутрішніх, які обумовлюють збільшення, інтенсифікацію або уповільнення ДІ.

Роль держави. Розглядаючи процеси ДІ в секторі ІКТ на макрорівні потрібно враховувати роль держави. Перш за все, це стосується ефективності державної інноваційної політики, яка повинна все більше охоплювати ДІ. Роль держави в сфері дифузії ІКТ швидко розширюється.

Окрім зобов'язань регулювання, держава створює сприятливі умови для розробки і поширення ІКТ, приділяючи велику увагу захисту інтелектуальної власності, підвищенню рівня освіти фахівців. Уряди активно використовують можливості, надані ІКТ, створюючи «електронний уряд», створюючи інформаційні системи для закупівель, надання електронних послуг тощо.

Тим самим, держава сама стає суб'єктом ДІ. У країнах з активною інноваційною політикою, в секторі ІКТ цілеспрямовано стимулюється і підтримується інноваційна діяльність, що позитивно впливає на ДІ і навіть сприяє поширенню нових ІКТ. Таку ДІ можна назвати індукованою, тобто стимульованою державою, регіональною або міською владою, великим бізнесом.

У зв'язку з цим, необхідно оцінити якість стимулювання інноваційної активності в секторі ІКТ і ефективність підтримки процесів ДІ. Запропонований аналітичний фрейм дозволяє у широкому контексті дослідити процеси ДІ у секторі ІКТ та цифрових інновацій у різних галузях економіки.

За необхідності, він може доповнюватись окремими напрямами аналізу, адаптуюючись під особливості певної країни чи регіону.

За результатами дослідження процесів ДІ в секторі ІКТ виробляються завдання щодо їх розвитку, а також визначаються напрями удосконалення інноваційної інфраструктури для розвитку процесів ДІ та підвищення ефективності державної політики у цій сфері.

Отже, на основі узагальнення сучасних уявлень про інновації, шляхи їх появи, економічний зміст, показано, що ДІ передує широкому використанню інновацій, а її інтенсифікація є характерною для інноваційної економіки. ДІ потрібно розглядати як об’єктивне і самостійне явище, яке тісно пов’язане з посиленням конкуренції, у якій зростає значущість фактору інновацій.

ДІ (охоплюючи трансфер технологій) розуміється як процес (і результат) поширення різних інновацій від місць їх першої появи у місця використання, між суб’єктами (підприємства, університети, НДІ, колективи, індивіди), всередині і між галузями/секторами (у тому числі між державним і приватним секторами), між та у певних соціальних групах тощо, в основі чого лежить рух нематеріалізованих або матеріалізованих знань, прав використання від індивідуального (колективного) носія до іншого суб'єкта (суб'єктів). Держава залучена у процес ДІ як регулятор, власник або замовник технології.

ДІ – це завжди соціальний процес; може розглядатись як інформаційний (комунікаційний) процес між членами соціальної системи. Особливості дифузії залежать від специфіки інновацій, що вимагає урахування їх видів (за новизною, масштабами поширення, масштабом змін, відкритістю тощо), а також можливості поширення, що визначає можливості інвестування.

ДІ розглядається у межах таких основних видів: некомерційне передавання; комерційний трансфер, у т.ч. франчайзинг, лізинг, інжиніринг, злиття і поглинання; вільна імітація (спілловер), тобто незалежна імітація; продаж споживачам. Завжди в основі ДІ лежать інтереси, економічно раціональна перспектива і оцінка цінності інновації. Це формує економічну модель ДІ між передаючою та приймаючою сторонами, включає урахування: об’єкту дифузії, виду, середовища, механізму, факторів ефективності тощо.

Однак необхідно відмовитись від універсальної причинності ДІ щодо різних інновацій та галузей, враховувати різну детермінацію, а також зв'язок з моделями інноваційних процесів.

Характеристики процесу дифузії технології залежать від форми її передавання, а дифузії продуктової інновації – від рівня її втілення. Процес ДІ може розглядатися у структурному (галузі, сектори), фінансовому, суб'єктному, соціальному, просторовому, організаційному, знаннєвому, часовому, правовому аспектах. Потрібно враховувати фактори і наслідки розвитку процесу ДІ на макро-, мезо-, мікро- та індивідуальному рівнях, а також «ефект доміно».

Враховуючи позитивні наслідки для економіки, держава орієнтована на стимулювання відповідних процесів, що поєднується зі стимулюванням інноваційної діяльності, розвитком територій і виробничих кластерів. Секторальний/галузевий аспект має фундаментальне значення в державному управлінні процесами ДІ, охоплюючи її зв'язок з ринком праці, ринком капіталу, злиттями та поглинаннями тощо.

Сучасна соціальна робота стає більш інформаційно інтенсивною. ІКТ проникли у її структуру, а також в сферу економіки, механізми, змінили виробництво. Тому дифузія ІКТ має особливе структурне і функціональне значення, охоплюючи різні сегменти споживання інформаційних послуг і продуктів. Розвиток процесів ДІ розглядається як один з основних драйверів прогресу як сектору ІКТ, так і економіки в цілому, що особливо пов'язується з переходом до ЦЕк. Головним предметом дифузії у секторі ІКТ стають цифрові інновації.

 Запропоновано визначати ознаки ДІ стосовно ІКТ за такими аспектами: суб’єктно-об’єктний; галузево-ринковий; просторовий; інституціональний; соціальний; синергетичний.

Особливе значення для ДІ в секторі ІКТ має: інформаційна інфраструктура та розповсюдження навичок використання. Серед основних особливостей ДІ в секторі ІКТ необхідно виділити: високий динамізм змін сектора і охоплених ним ринків; високий рівень субституції продуктів; глобальність; поширеність дешевих і безкоштовних продуктів для кінцевого споживача та ін. Концептуально виокремлено такі моделі, які описують розвиток процесів ДІ в секторі ІКТ: суб'єктна; структурна; нішева; просторова; динамічна; соцієтальна; мережева. Ринки, що обслуговуються сектором ІКТ, найчастіше, можна віднести до монополістичної конкуренції. Постановка завдань інтенсифікації ДІ вимагає її дослідження на мезорівні.

В основу дослідження доцільно покласти вчення про ноосферу, розглядаючи ДІ як багатоаспектне і багаторівневе явище, що вимагає цілісно-системного підходу та концепції дифузіонізма, охоплюючи: приватно-комерційне, загальноекономічне і соціальне значення ДІ. Потрібно використовувати різні підходи до дослідження ДІ в секторі ІКТ (макроаналітичний, мезоаналітичний, мікроаналітичний, когнітивний, організаційний, соціальний, ринковий, інституціональний, технологічний, просторовий). Методика дослідження ДІ в секторі ІКТ повинна включати такі напрями аналізу: об'єкт дифузії; контекст і макроекономічні умови ДІ; глобальні технологічні тренди та їх вплив; сучасні тренди соціально-економічного розвитку; характеристика галузі; аналіз параметрів інноваційної активності; характеристика регіону; особливості ДІ в секторі ІКТ; роль держави.

**2.2.** **Практичні рекомендації щодо результативності діяльності соціального працівника в умовах становлення цифрової економіки**

Сьогодні вкрай важливого значення набуває профе сійна комунікація, яка передбачає взаємодію та обмін інформа цією між фахівцями щодо наукової, професійної, ділової сфер со ціальної роботи. Саме у соціальній сфері професійна комунікація набуває специфічного значення, оскільки за допомогою спілку вання й комунікації відбувається обмін інформацією між отриму вачем послуг та фахівцем, можна досягнути якісних професійних результатів, вирішити певне проблемне питання та реалізувати конкретну мету.

Комунікація є складним і багатогранним процесом формування та розвитку взаємодії окремих особистостей, в основі якого лежить обмін спостереженнями, почуттями, думками тощо.

Саме професійна комунікація є найважливішою, найскладнішою, провідною сферою діяльності в соціальній роботі, адже від комунікативних яко стей, здібностей, можливостей соціального працівника залежать ре зультати роботи та якість соціальної підтримки й допомоги.

Український науковець В. Різун розглядає соціальну комуні кацію як систему соціальної взаємодії, яка передбачає конкретні засоби, шляхи, способи та принципи налагодження й підтриман ня контактів відповідно до професійно-технологічної діяльності.

Дослідник пропонує такі моделі соціальної комунікації: транс місії (передача інформації); ритуалу (підтримка соціальних уявлень); залучення уваги (вплив мас-медійних процесів); рецепції (сприйняття інформації відповідно до своїх переконань).

Під час спілкування перш за все встановлюється контакт із отримувачем послуг, визначається коло його проблем, поступо во накопичується інформація, що необхідна для вирішення про блемної ситуації, а також здійснюється цілеспрямована дія на отримувача соціальних послуг. До того ж результат ділових пере говорів зазвичай залежить від володіння комунікативними мето дами. Саме тому соціальні працівники повинні мати ґрунтовний комунікативний потенціал.

Важливо звертати увагу на емоційне підґрунтя контактів у соціальній роботі, адже вони можуть бути позитивними, нейтральними і негативними. Комунікативність зазвичай має емо ційно позитивний тон спілкування. Під комунікацією переважно розуміють процес сприйняття та передачі певної інформації в умовах міжособистісного і групового спілкування.

Професійна комунікація як специфічна форма взаємин людей припускає їх спілкування через обмін фактами, думками, ідеями у процесі тру дової діяльності. Будучи тісно пов’язаною з суспільством та людьми, професійна діяльність соціального працівника реалізується в процесі повсякденної міжособистісної комунікації.

Стиль спілкування соціального працівника проявляється у структурі фахової діяльності та засвідчує досягнення майстерності та професіона лізму. У професійній комунікації фахівця виокремлюють увагу до чужих слів та думок, коректність та відчуття такту при контакті з партнером, заперечують категоричність, наголошують на умінні висловлювати власні думки просто, чітко, лаконічно.

Професійна комунікація є важливою складовою професій ної діяльності соціального працівника і окреслює його статус як фахівця. Комунікація у соціальній роботі відбувається через різноманітні механізми, які регулюють поведінку отримувачів послуг.

Професійна комунікація – комунікація у межах професій них та виробничих ситуацій між фахівцями певної галузі, соці альними працівниками, зокрема.

Тому можемо визначити певні ознаки професійної комунікації:

– учасниками професійної комунікації є фахівці певної галу зі, професійної групи;

– духовно-інтелектуальна єдність осіб, які ініціюють, прово дять, підтримують чи завершують процес комунікації на основі колективної свідомості та культури;

– наявність професійних знань, загальної та професійної культури людини;

– спільне професійно-виробниче середовище, зокрема нау кове, виробниче, навчальне;

– підпорядкованість осіб, які підтримують процес комуніка ції, прийнятим у професійному колективі нормам, прави лам та обмеженням;

– творчий характер стосунків, їх спрямованість на вирішен ня професійних завдань, досягнення мети;– створення професійною спільнотою навчально-методич них посібників, підручників, монографій, фахових видань.

Також важливою якістю соціального працівника є уміння ло гічно мислити та коректно і зрозуміло формулювати свої думки.

Це допомагає налагодити професійну та проактивну взаємодію фахівця з отримувачем соціальних послуг, дозволяє уникнути не порозумінь, конфліктів та взаємних образ.

Важливе значення у соціальній роботі має впровадження діалогічних форм спілкування, що слугує формуванню у фахівця практичних умінь й навичок особистісно-орієнтованого підходу до отримувачів послуг. Проактивність людини та її потреба у са мовдосконаленні, саморозвитку формується завдяки стосункам з іншими людьми, які реалізуються на принципах діалогу.

Діалог зорієнтований на рівність партнерів по спілкуванню, сприйняття один одного як цінності, емоційну відкритість та довіру. Це формує умови для взаєморозвитку і творчого партнерства, адже емоції можуть змінити суб’єктивний досвід особистості керувати поведінкою, формувати систему оцінок для визначення її став лення до проблемних ситуацій.

Діалогічний підхід змінює про відну роль соціального працівника на рівноправне спілкування з отримувачем послуг, не повчаючи та не виховуючи, а також створює умови для саморозвитку.

Підґрунтям для реалізації ді алогічного спілкування є зацікавленість у виявленні власних почуттів, висловлювання власних думок отримувачами послуг та виявлення у кожного з них позитивних рис, вияв довіри щодо організації самостійного життя отримувачів послуг, справедли вість, стриманість, терпимість та толерантність до отримувача послуг.

Досліджуючи професійне спілкування, науковці виділяють взаємодію як важливий компонент, оскільки вона спрямована на реалізацію сприятливого, комфортного психологічного клі мату, оптимізацію професійної діяльності і відносин, викори стання системних знань у взаємодії з отримувачами послуг.

Професійна комунікація передбачає позитивну позицію со ціального працівника щодо отримувача соціальних послуг та взаєморозуміння між ними. Підвищення ефективності та якості соціальної роботи залежить від комфортного мікроклімату в ко лективах, від настрою конкретної людини.

Водночас вимогою професійного спілкування є тактовність соціального працівника, тобто форма реалізації моралі суспільства у діяльності фахівця, у якій збігаються погляди, думки, дії, вчинки. Такт – це завжди пошук, неповторний вчинок, творчість, уміння орієнтуватися у непередбачуваних ситуаціях.

В. Лівенцова, досліджуючи професійне спілкування, розглядає його у широкому та у вузькому значенні. У широкому значенні вчена пропонує розглядати професійне спілкування як навички комунікації та уміння, властиві людині, яка є професіо налом. У вузькому значенні пропонується розглядати професійне спілкування як провідну умову вирішення фахових завдань, зва жаючи на специфіку окремо взятої професії.

Оскільки спілкування є провідною діяльністю соціального працівника, можемо говорити про культуру професійної комуні кації, що виступає як засіб розв’язання професійних завдань та як система психосоціального забезпечення професійної діяльності, як спосіб організації системи взаємовідносин фахівця з отримува чем послуг.

Соціальна робота належить до соціономічного типу професій, у якому провідну роль відіграє культура спілкування. Культуру професійного спілкування фахівця можна визначити як складний процес сприйняття отримувача соціальних послуг суб’єктом професійної діяльності, налагодження взаємодії та контакту з ним задля визначення його соціальних та психоло гічних потреб, надання соціальних послуг й допомоги.

Культура професійного спілкування фахівця є важливою умовою, через яку реалізуються завдання соціальної роботи. Адже від того, як буде відбуватися взаємодія між фахівцем і отримувачем послуг, буде залежати вирішення конкретної проблеми, складовою якої є спілкування. Саме тому без ґрунтовного, професійного воло діння культурою професійної комунікації соціальний працівник не вирішить проблем конкретного отримувача послуг.

Водночас, професійне спілкування може існувати як самостійний вид діяль ності соціального працівника, наприклад – встановлення пози тивних взаємовідносин між отримувачами послуг, налагодження контакту між фахівцем і тим, кому потрібна соціальна допомога. Надання допомоги конкретній людині, яка перебуває у складній життєвій ситуації, відбувається через професійне спілкування фа хівця як самостійний вид діяльності.

Основним критерієм ефективності та якості такого спіл кування є задоволеність отримувача послуг результатом вирі шення його проблеми, відносинами, які склалися між ним та фахівцем. Для культури професійного спілкування фахівця важливими є функції забезпечення об’єднання можливостей соціального се редовища щодо конкретної особи, соціальної допомоги та захи сту, формування та розвитку активності отримувача соціальних послуг як суб’єкта процесу.

Соціальний працівник у своїй роботі використовує культуру спілкування як професійний інструмент, завдяки якому реалізовуються інші види професійної діяльності з вирішення проблем отримувача послуг.

Також у контексті професійної комунікації необхідно роз глянути функції соціального працівника: комунікативну, ре гулятивну, нормативну, організаційну, соціально-педагогічну, правозахисну, психотерапевтичну, превентивну, рекламно-про пагандистську тощо.

Зазначені функції зосереджують роботу фахівця на організа ції соціальної взаємодії та співпраці з сім’ями із дітьми, які потре бують психосоціальної допомоги й підтримки; мотивуванні до са моорганізації та самостійності; сприянні у розв’язанні життєвих проблемних ситуацій; обговоренні шляхів їх вирішення; коорди нації зусиль соціального оточення людини; моделюванні й фор муванні нового соціального досвіду; створенні ситуацій успіху.

Тобто основою кожної функції є вміння налагодити контакт з от римувачем соціальних послуг та спонукати його до продуктивної, ефективної взаємодії та комунікації задля вирішення наявних проблем (Баранюк, 2016).

Отже, можна виділити структурні компоненти поняття «куль тура професійної комунікації»: спосіб життя людини у взаємодії з іншими людьми; спосіб взаємовідносин; встановлення та розвиток контактів між людьми; спосіб управління поведінкою лю дини; обмін інформацією, уміннями, навичками, результатами діяльності; розвиток людини, колективу, суспільства; процес комунікації, між особистісної взаємодії, соціального сприйняття; самопрезентація особистості фахівця; вихідний момент певних стосунків.

Отже, культуру професійного спілкування можна визначити як спосіб і процес, взаємодію та форму, умову й вихідний момент. Усвідомлення фахівцем цих компонентів має практичне значення. На якому компоненті він зосереджує увагу, таким і керу ється у власному житті та діяльності.

 Наприклад, якщо розгля дати спілкування як спосіб взаємовідносин, то характер таких стосунків матиме більш демократичний характер відносин між суб’єктами спілкування. Соціальний працівник має володіти організаторськими, комунікативними здібностями, професійною культурою, культурою професійної комунікації, почуттям такту, вмінням аналізувати суспільні процеси та явища, усвідомлювати свою роль у соціумі, а також мати конкретні ідеологічні й мораль ні принципи. Професійна комунікація є необхідною складовою соціальної роботи та вимагає вдумливої, обміркованої, виваженої, цілеспрямованої підготовки, адже чим успішнішою буде комунікація соціального працівника з отримувачем послуг, тим якісніше він вирішуватиме професійні завдання.

Оскільки соціальна робо та належить до соціономічних професій, володіння навичками професійної комунікації забезпечує соціально-психологічне під ґрунтя взаємодії фахівців з отримувачами соціальних послуг. Водночас, від рівня володіння соціальним працівником ме тодами, принципами, засобами комунікації нерідко залежать ре зультати переговорів із представниками різноманітних організа цій, структур влади, з якими співпрацюють фахівці.

Важливими складовими якісної професійної комунікації є: доречно підібрана інформація; володіння вербальними (усна, пи семна та внутрішня мова, що виникає, наприклад, у процесі мис лення), невербальними (зовнішній вигляд, вираз обличчя, жести, пози, дистанція спілкування) та комп’ютерними (електронна пошта, телеконференції, веб-конференції, чати, форуми) засоба ми комунікації; практичне застосування знань, умінь, навичок професійної комунікації.

На думку І. Писаревського, комунікація є соціально зумовленим процесом передачі та сприйняття інформації за допомо гою вербальних і невербальних комунікативних засобів, причому люди не лише обмінюються відомою, цікавою, корисною інфор мацією, але можуть видозмінювати її або ж створювати нову. Водночас важливо підкреслити, що комунікація як складова соціальної роботи забезпечує взаємодію фахівця з отримувачем послуг та організовує їх співпрацю.

Отже, професійна комуніка ція є засобом організації соціальної роботи, координації зусиль усіх учасників, реалізації професійних завдань, налагодження но вих соціальних зв’язків. А. Капська пов’язувала реалізацію змісту діяльності соціальних працівників з процесом професійної комунікації.

 Вчена наголошувала, що якість професійного спілкування фахівців зумовлюється особливістю соціальної роботи та забезпечується професіоналізмом фахівця, готового до спілкування. Одним з важливих критеріїв комунікації у соціальній сфері є вміння слухати, чути і розуміти інших, що забезпечує взаєморозуміння між учасниками взаємодії та враховує їхні потреби й інтереси.

Окрім того, соціальні працівники в силу своїх професійних обов’язків змушені брати на себе функції вирішення конфліктних ситуацій. Зазвичай для цього обирається добре відома модель «арбітражу», відповідно до якої посередник (особа, що не задіяна у конфлікті) збирає потрібну інформацію, вислуховує сторони конфлікту та приймає рішення: визнає незаперечні вимоги однієї із сторін або ж пропонує інше вирішення питання.

Така стратегія не завж ди має успіх, оскільки прийняте рішення шкодить відносинам соціального працівника з однією із сторін конфлікту, учасники переконані у своїй правоті. Якщо основою конфліктної ситуації є стосунки між учасниками – тим важче встановити істину; та кож арбітраж утверджує негативний досвід взаємодії (учасники не впоралися з проблемою самостійно і звернулися за допомогою до фахівця, який вирішив їхню проблему). Вирішити зазначені упущення у розв’язанні конфліктних си туацій можна за допомогою медіації, коли учасники конфлікту мають можливість дискутувати та знаходити рішення, які влаш тують усіх.

При цьому медіатор лише організовує та спрямовує процес. Основною вимогою до фахівця є збереження нейтралі тету і неупередженості до обговорюваного питання та учасників. Це дає змогу конфліктуючим сторонам знайти власне вирішення проблеми.

Отже, комунікація у соціальній роботі є важливим та необхідним фактором для підтримки ефективної взаємодії й досягнення спільної мети. Вона сприяє побудові довірливих стосунків та взаєморозумінню між учасниками взаємодії, забезпечує позитивний мікроклімат для реалізації цілей особи, групи, організації. Комунікація передбачає взаємодію індивідів задля обміну інформацією, досягнення взаєморозуміння й певної позиції щодо один одного та є складовою професійної діяльності соціального працівника.

На думку В. Лівенцової, професійну комуніка цію можна розглядати як комунікативні уміння й навички, властиві фахівцю, який має певний досвід, керується професійними стандартами та визначає певні умови щодо розв’язання завдань соціальної роботи.

Варто наголосити на важливих видах комунікації, притаманних соціальній сфері:

– комунікація між культурними та етнічними групами дозво ляє взаємодіяти між собою, спілкуватися та вирішувати загальні проблеми, сприяє соціальній інклюзії;

– комунікація з людьми з інвалідністю є підґрунтям соціальної інклюзії задля забезпечення рівних можливостей для осіб з інвалідністю, допомагає зрозуміти їхні проблеми, потреби та ви моги й створює соціальний простір, який враховує їхні потреби;

– комунікація з молоддю допомагає зрозуміти їхні інтереси та потреби й забезпечує участь у процесах, які стосуються її май бутнього;

– комунікація з громадськими організаціями допомагає взаємодіяти з ними, обмінюватися інформацією та координувати спільні дії. Соціальний працівник виконує функціональні обов’язки, спрямовані на надання соціальної допомоги отримувачу послуг, який їх потребує.

Отже, професійна комунікація соціального працівника є складним багатоплановим процесом сприйняття отри мувача послуг як суб’єкта соціальної роботи, визначаючи його запити, інтереси, потреби для надання соціальної допомоги, під тримки та послуг. Професійна комунікація соціального працівника визначаєть ся принципами роботи, які формують модель його поведінки у процесі взаємодії з отримувачем послуг.

Принципи професійної комунікації у соціальній роботі представляють цілісну систему норм та вимог:

– принципи, що окреслюють процес та результат спілкування соціального працівника з отримувачем послуг; вони є визначальними у процесі професійної комунікації (індивідуальний підхід; цілеспрямованість, моральна мотивація, урахування особливос тей отримувача послуг, використання різних стилів спілкування);

– принципи, що визначають характер спілкування (гуманістична спрямованість, емпатія, конфіденційність, опора на позитивні сторони отримувача послуг); вони характеризують перебіг спілкування, емоційний стан суб’єктів комунікації, забезпечують морально-етичний зміст професійного спілкування та реалізу ються завдяки внутрішнім установкам фахівця щодо спілкування;

– принципи, що характеризують ставлення фахівця до отримувача соціальних послуг у професійному спілкуванні (діяльна любов, чуйність, милосердя, терпимість, толерантність, самовизначення); характер таких взаємовідносин визначається цін нісними орієнтаціями соціального працівника; керуючись цією групою принципів у повсякденній поведінці, фахівець забезпечує собі морально-емоційне задоволення від роботи;

– принципи, що контролюють емоційний стан соціального працівника (емоційна стриманість, самосвідомість, самокон троль, саморегуляція, самокорекція, рефлексія), спрямовують персональне ставлення соціального працівника до себе як до фа хівця, до власних можливостей щодо професійної самореалізації (Мазоха, 2018).

Принципи комунікації у соціальній роботі відображають як загальні норми поведінки, що визначають характер спілкування соціального працівника, так і специфічні, які залежать від конкретної проблемної ситуації, індивідуальних особливостей отри мувача послуг.

Отже, принцип цілеспрямованості – провідний принцип, ос новною вимогою якого є перспективне бачення, уміння форму лювати конкретну мету й грамотно ставити професійні завдання, які працюватимуть на результат.

Принцип моральної мотивації ґрунтується на етичній теорії моральної доброти, яка переконує, що моральна діяльність важ лива не лише як здійснений вчинок, а також мотивує до нього, заради чого відбувається та чи інша діяльність.

Фахівцю потріб не внутрішнє самовдосконалення, що здійснюватиметься на за садах гуманних цінностей та ідеалів, властивих суспільному середовищу, адже специфіка професійної комунікації така, що лише морально-етична мотивація визначає суб’єктивне відношення фахівця до отримувача послуг та спілкування з ним.

Саме тому моральна мотивація як принцип професійної комунікації є усві домленим вибором певних вчинків фахівця, який бере на себе відповідальність за наслідки таких дій. Розглядаючи принцип диференційованого підходу, який ви значає характер та результат професійної комунікації, варто на голосити, що він здійснюється структурно й функціонально.

Диференціація може ґрунтуватися відповідно до загальних проблем отримувачів послуг, спільності соціальних ролей, характеру про блем отримувачів послуг. Отже, індивідуальні особливості є основою диференціації, тому фахівець, втілюючи принцип врахування індивідуальних особливостей, зважає на фізіологічні, психологічні, соціальні характеристики отримувача послуг, що дає підстави стверджувати про єдність та взаємодію принципів професійної комунікації. Фахівець має звертати увагу на індивідуальні особливості отримувача послуг, а також на власні.

У невідповідності фізіологічного та психологічного віку може полягати індивідуальна вікова особ ливість. Водночас, соціальний працівник має враховувати свої індивідуальні вікові особливості. Саме від культури мови, моделі поведінки, зовнішнього вигляду тощо буде залежати, чи довірятиме отримувач соціальних послуг соціальному працівнику.

Знання психофізіологічних та соціальних особливостей як специфічних характеристик, врахування матеріальних умов, характеру сімейних відносин, ціннісних орієнтацій, переконань є невід’ємною умовою для успішного розв’язання професійних завдань.

Принцип розмаїтості використовуваних засобів та методів спілкування є підґрунтям для кожного принципу та забезпечує єд ність і взаємозв’язок принципів у процесі їх використання. Засоби та методи професійної комунікації спрямовані на гармонізацію взаємовідносин суб’єктів спілкування, налагодження контактів, впливу соціального працівника на отримувача послуг, активіза цію емоційних процесів спілкування.

Творчий підхід до процесу комунікації визначає уміння фахівця підібрати дієвий метод для конкретного випадку, скласти авторську методику спілкування з отримувачем послуг.

Принцип розмаїтості використання стилів комунікації вимагає від соціального працівника знань змісту та функціонування різних стилів. Специфіка соціальної роботи передбачає володіння різними типами стилів. Наприклад, без уміння використовувати авторитарний стиль спілкування фахівцю важко вирішити про фесійні завдання з обстоювання та захисту інтересів отримувачів послуг, захисту їхніх прав.

Обраний фахівцем стиль спілкування визначатиме потенційні можливості досягнення успіху та емоцій ний настрій взаємодії суб’єктів спілкування. Варто наголосити на принципі альтруїстичної спрямованості у спілкуванні. Гуманність, милосердя, домінанта позитивного ха рактеризують готовність фахівця вступати у контакт із суб’єктами, від яких буде залежати розв’язання проблеми отримувача послуг.

Важливими характеристиками принципу гуманізму і милосердя є віра в цінність, свободу та незалежність людини, яка во лодіє моральними цінностями і несе відповідальність за прийняті рішення та вчинки, повага до її гідності. Важливою характеристи кою цього принципу є переконання у необмежених можливостях людини, її здатності до змін та удосконалювання.

Принцип діяльної або професійної любові визначає характер спілкування фахівця з отримувачем послуг, професійне ставлення до особистості. Провідною вимогою принципу є прояв соціаль ним працівником емоційно позитивного ставлення до отримува ча соціальних послуг, який має знаходитись у центрі професійних потреб та інтересів фахівця.

Принцип домінанти позитивного, іншими словами – позитивний, оптимістичний підхід до спілкування, що сприяє ефек тивному розв’язанню професійних завдань. Домінанта позитив ного виявляється у відношенні до соціальної роботи та процесу спілкування з отримувачами соціальних послуг, від яких зале жить рішення власних проблем.

Отримувач соціальних послуг має право на позитивне ставлення соціального працівника, а та кож процес спілкування повинен відбуватися у доброзичливому, емоційно-комфортному середовищі. У роботі соціального працівника важливе місце займає прин цип опори на позитивне, тому що визначає і характер процесу спілкування, і ставлення фахівця до отримувача послуг.

Отримувач послуг, наприклад, може бути конфліктним через невихованість, хворобу, особливості характеру, несприятливі умови щодо формування навичок культури спілкування тощо. Однак соціальний працівник має створити сприятливі умови для спілкування з такими отримувачами соціальних послуг, використавши, напри клад, комплімент, похвалу чи заохочення.

Принцип конфіденційності визначає специфіку професійної комунікації у соціальній роботі та передбачає гарантії нерозповсюдження особистої інформації та наявність таємності самого процесу спілкування отримувача послуги з фахівцем.

Конфіденційний підхід у стосунках соціального працівника і отримувача соціальних послуг забезпечує етичну (моральні норми, які за хищають права й інтереси отримувача послуг та забезпечують престижність професії), юридичну (кримінальна відповідальність за недотримання професійної таємниці фахівцем, що призвело до правопорушення отримувача послуг) і практичну (забезпечує до вірливе ставлення отримувача послуг до соціального працівника) сторони професійної комунікації.

Принцип чуйності і емпатії під час спілкування з отримувачем послуг визначає моральне й емоційне відношення соціаль ного працівника до суб’єкта спілкування. Характер сприйняття суб’єкта комунікації у соціальній роботі, ситуації, проблеми, з якою звернувся отримувач послуг, визначає чуйність.

Емоційний аспект такого сприйняття виражається через емпатію. На таку форму емпатії як співчуття має спиратися соціальний працівник у роботі задля самозбереження. Співчуття передбачає переживання власних емоційних станів щодо почуттів інших.

Водночас, жаль як форма емпатії допускає емоційну ідентифікацію, що призводить, як правило, до нервового зриву. І милосердя, тобто готовність прийти на допомогу, є логічним завершенням змісту цього принципу. Вимогою принципу терпимості і толерантності є внутріш ня організація фахівця, що проявляється через стиль спілкування: мову, інтонацію, погляд, жести, міміку. Ще однією вимогою щодо реалізації принципу є повага до оцінок, суджень, погляду, релігійних уявлень, світогляду особи, тобто реагування на інформацію, одержану про отримувача послуг та від отримувача послуг, має бути поважним, неупередженим, терплячим.

Принцип самовизначення формує ставлення соціального працівника до отримувача соціальних послуг. Надання можливості самостійного вибору, формування власної позиції у отримувача послуг є завданням соціального працівника, яке він втілює у про цесі професійного спілкування. Звертаючись за допомогою до фахівця, отримувач послуг очікує на позитивний результат, перекла даючи відповідальність за розв’язання проблеми на соціального працівника.

Порушення принципу самовизначення призводить до формування у отримувача послуг залежності від фахівця, а отже, породжує невпевненість у собі. Ступінь втілення принципу само визначення у практику залежить від індивідуальності отримувача послуг та його адаптації у соціальному середовищі. Принцип емоційної стриманості характеризує поведінку со ціального працівника під час професійного спілкування. Ступінь емоційності залежить від особливостей фахівця – наприклад, типу темпераменту, що може ускладнити як процес спілкування фахівця з отримувачем послуг, так і вирішення проблемного питання як професійного завдання.

У кожному компоненті принципу самосвідомості, самоконтролю, саморегуляції і самокорекції закладена вимога, що спрямовує власну дію фахівця. Самосвідомість унормовує відношен ня соціального працівника до себе як фахівця певної професії, визначення своєї ролі у вирішенні соціально значущих проблем отримувача послуг, зрівноважує процес спілкування із отримува чем послуг та суб’єктами, які впливають на розв’язання професійного завдання.

Самоконтроль передбачає тримання під контро лем власного психічного стану під час професійного спілкування і зосередженість на внутрішніх емоційних змінах, що заважають спілкуванню та можуть спровокувати отримувача послуг на неба жані реакції тощо.

Саморегуляція як уміння володіти собою є нормативним, обов’язковим моментом у професійному спілкуванні соціального працівника. Самокорекція – цілеспрямована та усві домлена робота з оволодіння різними методами і методиками, які сприяють досягненню бажаних змін.

Принцип рефлексії забезпечує розвиток, професійне зростання фахівця у майстерності професійного спілкування. Професійне спілкування реалізується через придбання особистого досвіду у професійній діяльності і через осмислення досвіду колег.

Рефлексія чужого досвіду є важливою умовою для оцінки власного з позиції вже напрацьованого досвіду соціальної практики. Визначені принципи професійної комунікації у соціальній ро боті перебувають у тісному взаємозв’язку та доповнюють один од ного і спрямовані на реалізацію провідної мети й завдань профе сійної комунікації фахівця.

Впровадження розглянутих принципів забезпечує професійний рівень фахівця: примітивний – соціаль ний працівник демонструє свою зверхність; маніпулятивний – стосунки із отримувачем послуг будуються на бажанні виграти у будь-який спосіб, використовуючи лестощі; стандартизований – переважає формальна структура спілкування; соціальний працівник дотримується стандартів та правил етикету, але така поведінка є формальною, не зорієнтованою на особистість отри мувача послуг; діловий – фахівець звертає увагу на особистісні характеристики отримувача послуг лише у контексті ефективної діяльності, визнає за отримувачем послуг право на самостійність; особистісний – спілкування ґрунтується на зацікавленості до от римувача послуг, визнанні його особистості.

Водночас, професійна комунікація може впливати на престиж соціальної роботи в Україні такими шляхами:

1. Ефективність та якість комунікації з отримувачами соціальних послуг. Якісна та ефективна комунікація є ключовим фактором успіху в соціальній роботі. Якщо соціальні працівники будуть забезпечувати відповідну комунікацію з отримувачами послуг, це допоможе поліпшити сприйняття професії соціального працівника у суспільстві.

2. Розвиток навичок професійної комунікації соціальних пра цівників. Відповідні навички допоможуть соціальним працівни кам підвищити власну компетентність та забезпечити ефективну комунікацію з отримувачами послуг та іншими стейкхолдерами. Це, у свою чергу, може привести до збільшення довіри до соціальних працівників та підвищення престижу професії.

3. Проведення інформаційних кампаній у суспільстві про роль та значення соціальної роботи, про результати та наслідки її реалізації.

4. Використання новітніх технологій для поліпшення професійної комунікації з отримувачами соціальних послуг та іншими стейкхолдерами може покращити ефективність та якість роботи соціальних працівників.