УДК 364.62:004.738.

Ісаченко Вікторія Павлівна,
ORCID 0000-0002-9072-878
кандидат педагогічний наук,
доцент кафедри соціальної педагогіки та
соціальної роботи
Уманського державного
педагогічного університету
імені Павла Тичини
e-mail: viki.isahenko@gmail.com

Isachenko Victoria Pavlovna,
candidate of pedagogical sciences,
Associate Professor
of the Department of Social Pedagogy and
social work Uman State
Pedagogical University
the name of Paul Tychyna

ПОНЯТТЯ «ІНФОРМАЦІЯ» В СУЧАСНІЙ СИСТЕМІ КОМУНІКАТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА

У статті розглянуто роль комунікативної діяльності у процесі взаємодії соціального працівника з клієнтом. Проаналізовано значення інформації у сучасній професійній діяльності соціального працівника.

Розкрито тлумачення поняття «інформація» у сфері соціально-психологічного знання. Проаналізовано проблеми, з якими зіштовхується соціальний працівник у процесі опрацювання та аналізу отриманої інформації.

На основі теоретичного аналізу літературних та нормативно-правових джерел систематизовано та розкрито види інформації, з якими у свої професійній діяльності зіштовхується соціальний працівник.

Визначено особливості конфіденційної інформацій у процесі роботи з клієнтом.

Встановлено, які відомості у сфері соціальних відносин не можуть бути віднесені до інформації з обмеженим доступом.

З'ясовано, які джерела інформації мають велике значення в системі соціальної роботи. Проаналізовано позитивну і негативну роль ЗМІ у системі соціальної роботи. Розглянуто джерела інформації у процесі ведення індивідуального випадку соціальним працівником.

Ключові слова: інформація, види інформації, комунікація, комунікативна діяльність, інформаційне оточення, сучасний соціум, джерела інформації, соціальний працівник, Закон України «Про інформацію».

THE CONCEPT OF "INFORMATION" IN THE MODERN SYSTEM OF COMMUNICATIVE ACTIVITY OF A SOCIAL WORKER

The article considers the role of communicative activity in the process of interaction of a social worker with a client. The importance of information in the modern professional activity of a social worker is analyzed.

The interpretation of the concept of "information" in the field of socio-psychological knowledge is revealed. The problems faced by a social worker in the process of processing and analysis of the received information are analyzed.

Based on the theoretical analysis of literary and normative-legal sources, the types of information that a social worker encounters in his professional activity are systematized and revealed.

The peculiarities of confidential information in the process of working with the client are determined.

It is established which information in the field of social relations cannot be attributed to information with limited access.

It is found out which sources of information are of great importance in the system of social work. The positive and negative role of the media in the system of

social work is analyzed. Sources of information in the process of conducting an individual case by a social worker are considered.

Key words: information, types of information, communication, communicative activity, information environment, modern society, sources of information, social worker, Law of Ukraine "On information".

Постановка проблеми. В сучасній системі діяльності соціального працівника процес надання соціальних послуг охоплює широке коло теоретичних та емпіричних питань, пов'язаних із збором та аналізом значної кількості інформації, в результаті якого відбувається виявлення внутрішніх зв'язків і закономірностей соціальних процесів та явищ.

Соціальна робота є сферою діяльності, де провідним інструментом виступає специфічно організована комунікація [9, с. 158–163].

У процесі комунікативної взаємодії з клієнтом фахівець соціальної роботи за допомогою рефлексії організовує комунікативне поле, що дозволяє йому активізувати процеси творчого мислення, продукування ідей, пошуку найбільш оптимальних шляхів вирішення проблемної ситуації, подолання комунікативних бар'єрів з урахуванням власних можливостей, наявних ресурсів і професійних засобів[2,с. 37–42].

У зв'язку з цим особливого значення у сучасній комунікативній діяльності соціального працівника набуває саме інформація.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Основні позиції щодо створення, збирання, одержання, зберігання, використання, поширення, охорони, захисту інформації висвітлено у Законі України «Про інформацію» [6].

Сучасні підходи до формування професійно-комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціальної роботи знаходимо у працях В. В. Баранюка [2, 37-42] та А. В. Кунцевської [9, с. 158–163].

Основні поняття та визначення «інформації» в сучасній системі комунікативної діяльності соціального працівника, основних її різновидів

висвітлено у словнику з «Стратегічних комунікацій» Т. В. Попова, В. А. Ліпкан [10], словнику-довіднику соціального працівника за авторством Л. Д. Кизименко, Л. М. Бєдної, а також у енциклопедії для фахівців соціальної сфери за загальною редакцією професора І. Д. Звєрєвої [5].

Сучасні джерела інформації, особливості роботи з ними соціального працівника частково презентовані у працях Н. В. Аксьонової [1], В. М. Горового [3], В. В.Кириченка [8] та ін.

Мета статті теоретичне обґрунтування поняття «інформація» в сучасній системі комунікативної діяльності соціального працівника.

Виклад основного матеріалу. Опрацювання та аналізу отриманої інформації у професійній діяльності соціального працівника полягає в її систематизації та класифікації (упорядкуванні за певними критеріями), у встановленні, вимірюванні інтенсивності та направленості зв'язків між досліджуваними ознаками за допомогою методів прикладної статистики, якісного аналізу тощо[5, с. 43].

Специфіка комунікативного аспекту професійного спілкування соціальних працівників полягає також і в професійному характері інформації, яка передається: це інформація про конкретну соціальну проблему, що повинна бути вирішена, і можливі професійні способи її вирішення [2, с. 37–42].

Останнім часом індустрія інформації перетворилася в нову галузь світової спільноти, вона стала невід'ємною складовою сучасних процесів глобалізації, що відкриває широкий доступ до сучасних технологій, науки та культури і водночас впливає на трансформацію людства та соціальних стосунків [1].

Різке зростання темпів глобалізації сучасного суспільства характеризується зростанням виробництва інформації, розвитку науки, комунікаційною революцією. Все це об'єктивно сприяє підвищенню ефективності використання інформаційних ресурсів та джерел інформації. Глобалізація, пов'язана з розвитком інформаційних процесів, сприяє прискоренню соціальної трансформації, вивільненню творчого потенціалу все

більшого числа людей для високопродуктивної праці, її інтелектуалізації, вибору оптимальних способів змін чи створення нових її технологічних варіантів, в т.ч. і в самому інформаційному виробництві. У зв'язку з цим сутність інформаційних процесів, проблеми управління ними стали предметами особливої уваги сьогодення [3].

Закон України «Про інформацію» визначає поняття «інформація» як будь-які відомості та/або дані, які можуть бути збережені на матеріальних носіях або відображені в електронному вигляді [6].

Сучасні дослідники соціальних комунікацій трактують поняття «інформація» як:

1. Будь-які відомості та/або дані, які можуть бути збережені на матеріальних носіях або відображені в електронному вигляді. Під інформацією розуміють оброблені та осмислені дані (відомості), тобто їх змістовність, значення, знання або висновки, отримані на їх основі незалежно від форми подання право [10].

2. Відомості, надані у вигляді сигналів, знаків, звуків, рухомих або нерухомих зображень чи в інший спосіб право [10].

3. Відомості про суб'єкти, об'єкти, явища та процеси право [[10].

4. Відомості про осіб, предмети, технології, засоби, ресурси, події та явища, що відбуваються в усіх сферах діяльності держави, життя суспільства та в довкіллі, незалежно від форми їх надання право[10].

5. Інтелектуальний ресурс, який має допомагати розв'язуванню політичних, етичних і соціальних проблем, що постають перед світовим співтовариством право [10].

6. Форма виразу (об'єктивізації) результатів інтелектуальної діяльності (аналітико-синтетичної чи евристичної) щодо відомостей, повідомлень, даних, сигналів, кодів право [[10].

7. Об'єкт правовідносин, які в умовах формування інформаційного суспільства утворюють нову галузь права — інформаційне право [10].

Поняття «**інформація» з точки зору психологічної науки** розглядається як «… деяка якість, яка притаманна усім матеріальним системам та яка відображає різноманітність властивостей системи, або ступінь їх упорядкованості». Відображення властивостей матеріальної системи відбувається за допомогою відповідного носія інформації, який здатен зафіксувати та зберігати різноманіття властивостей системи» [8, с. 134].

Великого значення нині набуває і**нформаційне оточення, яке фахівці соціальної сфери трактують як** усю ту інформацію, що доступна конкретній людині і з якою вона взаємодіє, пізнаючи, осмислюючи, її соціальна значущість, відповідність віку, інтенсивність впливу тощо [5, с. 40].

Соціальна інформація у сучасному соціумі визначається як сукупність знань, відомостей, даних і повідомлень, які формуються і відтворюються в суспільстві різними суб'єктами для регулювання соціальної взаємодії, суспільних відносин і відносин між людиною, суспільством і природою. Складовою частиною її є соціологічна інформація, що отримується методами соціології і інтерпретується в рамках соціологічної науки. Соціальна інформація особливо важлива в реалізації задач соціальної роботи [7].

Спробуємо систематизувати та розкрити види інформації, з якими у своїй професійній діяльності зіштовхується соціальний працівник.

У статті 10 Закону України «Про інформацію» визначено види інформації за змістом:

інформація про фізичну особу;

інформація довідково-енциклопедичного характеру;

інформація про стан довкілля (екологічна інформація);

інформація про товар (роботу, послугу);

науково-технічна інформація;

податкова інформація;

правова інформація;

статистична інформація;

соціологічна інформація;

інші види інформації [6].

На наше переконання, соціальний працівник у процесі роботи з клієнтом зіштовхується з усіма вище перерахованими видами інформації. А це означає, що для того, щоб доцільно обирати й застосовувати конкретну технологію ведення випадку отримувача соціальних послуг, фахівець має об'єктивно оцінювати отриману інформацію, вільно комунікувати з представниками інших професійних груп різного рівня, налагоджувати взаємодію державних, громадських і комерційних організацій, самостійно визначати достовірні джерела інформації та виявляти сильні сторони, а також залучати особистісні ресурси клієнтів, ресурси соціальної групи і громади для розв'язання їх проблем, виходу із складних життєвих обставин.

На нашу думку, у професійній діяльності соціального працівника також доцільно виокремити такі **види інформації:**

Інформація адміністративна (дані) – 1. Офіційні документовані дані, що надають кількісну характеристику явищам та процесам в економічній, соціальній, культурній, інших сферах життя і збираються, використовуються, поширюються та зберігаються органами державної влади (за винятком органів державної статистики), органами місцевого самоврядування, юридичними особами, відповідно до законодавства з метою виконання адміністративних обов'язків та завдань, що належать до їх компетенції. 2. Дані, отримані на підставі спостережень, проведених органами державної влади (за винятком органів державної статистики), органами місцевого самоврядування та іншими юридичними особами відповідно до законодавства та з метою виконання адміністративних обов'язків та завдань, віднесених до їх компетенції [10].

Інформація бібліографічна — 1. Дані, що охоплюють бібліографічні описи та їх перелік. 2. Інформація про документи, які створюються з метою повідомлення про документи, їх пошуку, рекомендації та пропаганди [10].

Інформація відкрита — інформація, яку можна отримувати без будь-яких обмежень [10].

Інформація вторинна — інформація, створена в процесі аналітико-синтетичного опрацювання первинної інформації [10].

Інформація вторинна архівна — інформація, отримана з архів-них, облікових документів та інших джерел, врегульованих описуванням або внаслідок їх аналітико-синтетичного опрацювання [10].

Інформація вхідна — інформація, що поступає на вхід будь-якої системи для опрацювання та зберігання [10].

Інформація галузева — упорядковане зібрання інформації, спрямоване на забезпечення інформаційних потреб користувачів певної галузі [10].

Інформація директивна — інформація, яку надано в директивних документах [10].

Інформація довідково-енциклопедичного характеру — систематизовані, документовані, публічно оголошені або іншим чином поширені відомості [10].

Інформація документальна – інформація, задокументована за допомогою будь-якої знакової системи на обраних носіях [10].

Інформація документа – уся інформація документа (зміст, відбитки печаток, штампів, реєстраційні номери, резолюції, підписи, інші реквізити та службові познаки, а також маргіналії, філіграні, елементи бланка та захисту) [10].

Інформація з обмеженим доступом — 1. Інформація, право доступу до якої обмежено встановленими правовими нормами і (чи) правилами. 2. **Конфіденційна,** таємна та службова інформація [10].

Інформація значуща – частина інформації, що веде до узгоджених станів відправника й отримувача, визначає подальше функціонування системи [10].

Інформація інсайдерська – достовірна прихована інформація обмеженого користування, розкриття якої може суттєво вплинути на розвиток подій, планування комунікативних сценаріїв, пріоритет у викорис-танні комунікативних стратегій тощо [10].

Інформація консолідована – інформація, яку спеціально відібрано із розповсюджених та/ або важкодоступних джерел інформації, проаналізовано, оцінено, структуровано (за потреби) і змінено, щоб використовувати для безпосереднього розв'язання проблем чи задоволення інформаційних потреб [10].

Інформація конфіденційна —1. Інформація про фізичну особу, а також інформація, доступ до якої обмежено фізичною або юридичною особою, крім суб'єктів владних повноважень. Конфіденційна інформація може поширюватися за бажанням (згодою) відповідної особи у визначеному нею порядку відповідно до передбачених нею умов, а також в інших випадках, визначених законом. 2. Статистична інформація, яка належить до інформації з обмеженим доступом і перебуває у володінні, користуванні або розпорядженні окремого респондента та поширюється винятково за його згодою відповідно до погоджених з ним умов. 3. Інформація, доступ до якої обмежено фізичною або юридичною особою, крім суб'єктів владних повноважень, та яка може поширюватися у визначеному ними порядку за їхнім бажанням відповідно до передбачених ними умов. Розпорядники, які володіють конфіденційною інформацією, можуть поширювати її лише за згодою осіб, які обмежили доступ до інформації, а за відсутності такої згоди – лише в інтересах національної безпеки, економічного добробуту та прав людини. 4. Інформація з обмеженим доступом, якою володіють, користуються чи розпоряджаються окремі фізичні чи юридичні особи або держава і порядок доступу до якої встановлюється ними. 5. Вид інформації з обмеженим доступом, інформація, що перебуває у володінні, користуванні або розпорядженні окремих фізичних чи юридичних осіб, яка можуть поширюватися за їх бажанням відповідно до передбачених ними умов [10].

Конфіденційною є інформація про фізичну особу, а також інформація, доступ до якої обмежено фізичною або юридичною особою, крім суб'єктів владних повноважень. Конфіденційна інформація може поширюватися за

бажанням (згодою) відповідної особи у визначеному нею порядку відповідно до передбачених нею умов, а також в інших випадках, визначених законом [6].

Відповідно пункту 3 Статті 21 Закону України «Про інформацію» передбачений порядок віднесення інформації до таємної або службової, а також порядок доступу до неї регулюються законами [6].

Також закон України «Про інформацію» визначає поняття «захист інформації» як сукупність правових, адміністративних, організаційних, технічних та інших заходів, що забезпечують збереження, цілісність інформації та належний порядок доступу до неї [6].

Інформація критична — інформація, що вимагає захисту; втрата або неправильне використання якої (модифікація, ознайомлення) може нанести значну шкоду власникові інформації чи інформаційних систем, або будь-якій іншій фізичній (юридичній) особі чи групі осіб [10].

Інформація масова — інформація, що поширюється з метою її доведення до необмеженого кола осіб [10].

Інформація наукова – інформація, створювана у процесі наукового дослідження.

Інформація правова – будь-які відомості про право, його систему, джерела, реалізацію, юридичні факти, правовідносини, правопорядок, правопорушення і боротьбу з ними, їх профілактику тощо [10].

Інформація про фізичну особу (персональні дані) – 1. Відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована або може бути конкретно ідентифікована. 2. Сукупність документованих або публічно оголошених відомостей про особу (національність, освіта, сімейний стан, релігійність, стан здоров’я, адреса, дата і місце народження) [10].

Інформація публічна – відображена та задокументована будь-якими засобами та на будь-яких носіях інформація, що була отримана або створена в процесі виконання суб’єктами владних повноважень своїх обов’язків, або яка перебуває у володінні суб’єктів владних по-вноважень, інших розпорядників публічної інформації [10].

Інформація ретроспективна – інформація про події чи документи за певний період, що безпосередньо передує заданому моменту [10].

Інформація сигнальна – інформація, яка виконує функцію швидкого попереднього повідомлення та вказує на джерело, звідки можна отримати докладніші повідомлення [10].

Інформація службова – 1. Міститься у документах суб'єктів владних повноважень: доповідні записки, рекомендації, якщо вони пов'язані з розробкою напряму діяльності установи або здійсненням контрольних, на-глядових функцій органами державної влади, процесом ухвалення рішень і передують публічному обговоренню та/або прийняттю рішень; 2. Зібрана в процесі оперативно-розшукової, контррозвідувальної діяльності у сфері оборони країни, яку не віднесено до державної таємниці. Документам, що містять службову інформацію, присвоюється гриф «для службового користування». Перелік відомостей, що становлять службову інформацію, який складається органами державної влади, органами місцевого самоврядування, іншими суб'єктами владних повноважень, у тому числі на виконання делегованих повноважень не може бути обмеженим у доступі [10].

Інформація соціологічна — будь-які документовані відомості про ставлення до окремих осіб, подій, явищ, процесів, фактів тощо [10].

Інформація статистична – документована інформація, що надає кількісну характеристику масових явищ та процесів, які відбуваються в економічній, соціальній, культурній та інших сферах. Статистична інформація, отримана на підставі проведених органами державної статистики, існує у вигляді первинних даних щодо респондентів статистичних даних, що пройшли одну чи кілька стадій опрацювання та накопичені на паперових, магнітних та інших носіях або в електронному вигляді; аналітичні матеріали, підготовлені на підставі цих даних. Статистичною інформацією є також дані банківської, фінансової і митної статистики, платіжного балансу тощо, які складаються на підставі адміністративних даних [10].

Інформація фактографічна – інформація, що характеризує який-небудь конкретний факт або подію і яку надано, зазвичай, структуровано [10].

Інформація, до якої не може бути обмежений доступ – розпорядження бюджетними коштами, володіння, користування чи розпорядження державним, комунальним майном, у тому числі копії відповідних документів; умови отримання цих коштів чи майна; прізвища, імена, по батькові фізичних осіб та найменування юридичних осіб, які отримали ці кошти або майно. При дотриманні вимог, передбачених частиною другою цієї статті, зазначене положення не поширюється на випадки, коли оприлюднення або надання такої інформації може завдати шкоди інтересам національної безпеки, оборони, розслідуванню чи запобіганню злочину [10].

Відповідно пункту 4 Статті 21 Закону України «Про інформацію» до інформації з обмеженим доступом не можуть бути віднесені такі відомості:

1) про стан довкілля, якість харчових продуктів і предметів побуту;

2) про аварії, катастрофи, небезпечні природні явища та інші надзвичайні ситуації, що сталися або можуть статися і загрожують безпеці людей;

3) про стан здоров'я населення, його життєвий рівень, включаючи харчування, одяг, житло, медичне обслуговування та соціальне забезпечення, а також про соціально-демографічні показники, стан правопорядку, освіти і культури населення;

4) про факти порушення прав і свобод людини, включаючи інформацію, що міститься в архівних документах колишніх радянських органів державної безпеки, пов’язаних з політичними репресіями, Голодомором 1932-1933 років в Україні та іншими злочинами, вчиненими представниками комуністичного та/або націонал-соціалістичного (нацистського) тоталітарних режимів[6].

В системі соціальної роботи велике значення мають **джерела інформації.**

У лютому 2019 року Київським міжнародним інститутом соціології на замовлення ГО «Детектор Медіа» проводилося Всеукраїнське соціологічне опитування. У процесі дослідження шляхом опитування вивчалися думки і погляди дорослих жителів України (у віці 18 років і старше) стосовно

користування засобами масової інформації та медіаграмотності населення. Якщо говорити про довіру до джерел інформації, то відносно найбільше респондентів довіряють центральним українським телеканалам – 40%. Українським Інтернет-ЗМІ довіряють 14%, соціальним мережам – 12%, а решту джерел назвали не більше 6% респондентів. Також є тенденція до зниження частки тих, хто довіряє інформації з українських Інтернет-сайтів і соціальних мереж [4].

У соціальній роботі засоби масової інформації визначаються як соціальний інститут, що забезпечує зміцнення доцентрових, інтеграційних процесів, формування та розвиток менталітету соціуму через поширення інформації (зокрема соціальних цінностей, знань, норм поведінки) у масовому масштабі, виникає на певному ступені філогенезу, коли реалізація соціальних зв'язків лише через безпосереднє міжособистісне спілкування гальмує динаміку культури суспільства [5, с. 390].

У цьому контексті одне з ключових місць займає **соціальна реклама** — інформація будь-якого виду, розповсюджена в будь-якій формі, яка спрямована на досягнення суспільно корисних цілей, популяризацію загальнолюдських цінностей і розповсюдження якої не має на меті отримання прибутку [5, с. 396].

Всю соціальну рекламну інформацію в засобах масової інформації України можна поділити на: інформативно-культурну; інформативно-професійну; інформативно-запрошувальну; інформативно-виховуючу; інформативно-освітню. [5, с. 397].

Проте ЗМІ, зокрема глобальні інформаційні канали, можуть відігравати і негативну роль, а саме: зупиняти соціальний розвиток соціальних суб'єктів, деформувати його, навіть забирати життя у людини через відповідну інформацію. ЗМІ підвищують можливість маніпулювання індивідуальною, соціальною свідомістю в глобальному масштабі та набуття соціальними суб'єктами нового виду залежності — інформаційної, віртуальної [5, с. 390].

Нажаль в системі інформаційної глобалізації суспільства не вироблено технологій профілактики та виправлення негативного впливу Інтернету, власне,

науковцями світу лише визначається типологія проявів Інтернет-залежності (ігрова комп'ютерна, кіберсексуальна, «інформаційний вампіризм», web-серфінг та багато інших), наслідки якої для людства поки що навіть не можна точно оцінити[5, с. 390].

На думку Н. Аксьонової для оцінки достовірності та надійності інформації в інтернет мережі варто брати до уваги такі параметри веб-сторінок:

– навігація та зручність використання (карта сайту, меню, гіперпосилання);

– рейтинг сайту;

– дата розміщення матеріалів та оновлення сайту;

– URL-адреса сайту (.gov, .com, .edu, .org);

– наявність граматичних та орфографічних помилок [1].

У процесі ведення індивідуального випадку соціальним працівником джерелами інформації можуть бути: потенційні та реальні отримувачі соціальних послуг, їх родичі (наприклад, їх думки можуть вивчатися, за допомогою опитувань, звернень, пропозицій, скарг); партнери; конкуренти; спеціалізована та ділова преса; результати досліджень, матеріали конференцій та семінарів, звіти та думки працівників, що безпосередньою працюють з отримувачами соціальних послуг, та ін. Аналіз проведений тільки на основі думок керівництва та працівників соціальної служби може бути суб'єктивним і не відображатиме реальної картини [11, с. 13].

Висновки дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямку. Розвиток сучасного суспільства проходить під впливом глобалізації інформаційних процесів. Така тенденція набуває свого поширення у сфері соціальної роботи. Провідним проявом цих процесів є формування нового інформаційного простору, та нової культури спілкування. Інформація охоплює весь світ, та всі сфери його життя, набуваючи глобального характеру. Інформація є найсильнішим засобом впливу на особистість і суспільство вцілому. Тому у сфері соціальних відносин соціальний працівник повинен

прагнути до отримання інформації з різник та достовірних джерел. А щоб було можливим накопичувати, примножувати і передавати ці знання, інформація повинна бути надійно захищена і збережена.

Проведене дослідження не претендує на висвітлення всіх аспектів порушеної проблеми. Передусім, заслуговують на окреме вивчення такі питання, як використання інформаційних SMM технологій у сучасній соціальній роботі.

Список використаних джерел:

1. Аксьонова Н.В. Методика відбору інтернет-інформації: вплив сучасних інтернет-технологій. URL: http://nbuviap.gov.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=1059:metodika-vidboru-internet-informatsiji-vpliv-suchasnikh-internet-tekhnologij&catid=127&Itemid=460

2. Баранюк В. В. Сучасні підходи до формування професійно-комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціальної роботи. *Професійна освіта. Наукові записки. Серія: педагогіка.* 2014. № 4. С. 37–42.

3. Горовий В. М. Особливості розвитку соціальних інформаційних баз сучасного українського суспільства. Київ, 2005. 383 с. URL: http://nbuviap.gov.ua/images/nauk-mon/ORSIB.pdf

4. Джерела інформації, медіаграмотність і російська пропаганда: результати всеукраїнського опитування громадської думки. Detector.media : веб-сайт. URL: https://detector.media/infospace/article/164308/2019-03-21-dzherela-informatsii-mediagramotnist-i-rosiiska-propaganda-rezultati-vseukrainskogo-opituvannya-gromadskoi-dumki/

5. Енциклопедія для фахівців соціальної сфери / За заг. ред. проф. І. Д. Звєрєвої. Київ, Сімферополь: Універсум, 2012. 536 с.

6. ЗУ «Про інформацію» : Закон України від 02.10.1992 р. № 2658-XII. Відомості Верховної Ради України. 1992. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text.

7. Кизименко Л.Д., Бєдна Л.М. Словник-довідник соціального працівника (для студентив та соціальних працівників) : міні-глосарій. Львів, ДЦ МОУ, 2000. URL: http://ipp.lp.edu.ua/Library/004/004.html

8. Кириченко В. В. Психологія інформаційної діяльності : навчальний посібник. Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2015. 146 с.

9. Кунцевська А. Технології організації професійної комунікації в соціальній роботі. *Збірник наукових праць. Психологічні науки.* Том 2. Випуск 9. С. 158– 163.

10. Попова Т. В., Ліпкан В.А. Стратегічні комунікації: словник. К .: ФОП. 2016. 416 с. URL: Downloads/111-Article%20Text-206-1-10-20180821.pdf

11. Управління діяльністю соціальних служб: метод. посібник [авт. кол. : Н. Гусак, Н. Кабаченко, В. Назарук, К. Савчук, О. Савчук, Л. Скоропада, Л. Чорній] / упорядн.-заг. ред. О. Іванова, Н. Гусак ; ПРООН в Україні, Проект «Підтримка реформи соціального сектору в Україні». К. : К.І.С., 2013. 178 с.

References:

1. Aks′onova N.V. Metodyka vidboru internet-informatsiyi: vplyv suchasnykh internet-tekhnolohiy. URL: http://nbuviap.gov.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=1059:metodika-vidboru-internet-informatsiji-vpliv-suchasnikh-internet-tekhnologij&catid=127&Itemid=460

2. Baranyuk V. V. Suchasni pidkhody do formuvannya profesiyno-komunikatyvnoyi kompetentnosti maybutnikh fakhivtsiv sotsial′noyi roboty. Profesiyna osvita. Naukovi zapysky. Seriya: pedahohika. 2014. № 4. S. 37–42.

3. Horovyy V. M. Osoblyvosti rozvytku sotsial′nykh informatsiynykh baz suchasnoho ukrayins′koho suspil′stva. Kyyiv, 2005. 383 s. URL: http://nbuviap.gov.ua/images/nauk-mon/ORSIB.pdf

4. Dzherela informatsiyi, mediahramotnist′ i rosiys′ka propahanda: rezul′taty vseukrayins′koho opytuvannya hromads′koyi dumky. Detector.media : veb-sayt. URL: https://detector.media/infospace/article/164308/2019-03-21-dzherela-

informatsii-mediagramotnist-i-rosiiska-propaganda-rezultati-vseukrainskogo-opituvannya-gromadskoi-dumki/

5. Entsyklopediya dlya fakhivtsiv sotsial′noyi sfery / Za zah. red. prof. I. D. Zvyeryevoyi. Kyyiv, Simferopol′: Universum, 2012. 536 s.

6. ZU «Pro informatsiyu» : Zakon Ukrayiny vid 02.10.1992 r. № 2658-XII. Vidomosti Verkhovnoyi Rady Ukrayiny. 1992. – URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text.

7. Kyzymenko L.D., Byedna L.M. Slovnyk-dovidnyk sotsial′noho pratsivnyka (dlya studentyv ta sotsial′nykh pratsivnykiv) : mini-hlosariy. L′viv, DTS MOU, 2000. URL: http://ipp.lp.edu.ua/Library/004/004.html

8. Kyrychenko V. V. Psykholohiya informatsiynoyi diyal′nosti : navchal′nyy posibnyk. Zhytomyr : Vyd-vo ZHDU im. I. Franka, 2015. 146 s.

9. Kuntsevs′ka A. Tekhnolohiyi orhanizatsiyi profesiynoyi komunikatsiyi v sotsial′niy roboti. Zbirnyk naukovykh prats′. Psykholohichni nauky. Tom 2. Vypusk 9. S. 158– 163.

10. Popova T. V., Lipkan V.A. Stratehichni komunikatsiyi: slovnyk. K .: FOP. 2016. 416 s. URL: Downloads/111-Article%20Text-206-1-10-20180821.pdf

11. Upravlinnya diyal′nistyu sotsial′nykh sluzhb: metod. posibnyk [avt. kol. : N. Husak, N. Kabachenko, V. Nazaruk, K. Savchuk, O. Savchuk, L. Skoropada, L. Chorniy] / uporyadn.-zah. red. O. Ivanova, N. Husak ; PROON v Ukrayini, Proekt «Pidtrymka reformy sotsial′noho sektoru v Ukrayini». K. : K.I.S., 2013. 178 s.