

Комунікаційна модель
«Громада – Соціальні
служби – НУО – Клієнти»



Ольга Широбокова

Кандидат філософських наук

Тема: Взаємодія у соціальній сфері: Громада, Служби, НУО та Клієнти.

Мета: Розібратися, як ці чотири групи спілкуються між собою, щоб соціальна допомога була ефективною.

ТАБЛИЦЯ ПОТОКІВ КОМУНІКАЦІЇ

Напрямок	Що передається?	Тип комунікації
Клієнт → Служба	Запит, документи, скарга	Офіційна (формальна)
Громада → НУО	Ресурси, волонтери, донати	Соціальне партнерство
Служба ↔ НУО	Стандарти, фінанси, звіти	Ділова (партнерська)
Усі → Клієнт	Соціальна послуга, підтримка	Гуманітарна / Етична

Опис рівнів взаємодії

Ядро: КЛІЄНТ (Суб'єкт-об'єкт)

Це людина або сім'я у складних життєвих обставинах.

Вхідна комунікація: Отримує послуги, консультації, матеріальну допомогу.

Вихідна комунікація: Формує запит (заяву), надає зворотний зв'язок (чи задоволений він допомогою).

Рівень 1: ГРОМАДА (Первинне коло)

Це сусіди, активісти, місцеві лідери, ОСББ.

Функція: «Очі та вуха». Громада першою помічає, що хтось потребує допомоги (наприклад, самотня літня людина тиждень не виходить з дому).

Інструменти: Сусідські чати, збори мешканців, вуличні комітети.



Опис рівнів взаємодії

Рівень 2: СОЦІАЛЬНІ СЛУЖБИ (Державний сектор)

Територіальні центри (ТЦСП),
Центри соціальних служб (ЦСС),
управління соцзахисту.

Функція: Забезпечення
стабільності та законності. Вони
дають «статус» (наприклад, статус
ВПО) та стабільні виплати.

Зв'язок з НУО: Державне
замовлення на послуги (держава
виділяє кошти, щоб НУО надавала
послуги).



Опис рівнів взаємодії

Рівень 3: НУО — Неурядові організації (Третій сектор)

Благодійні фонди, релігійні громади, громадські організації.

Функція: Швидке реагування. Вони закривають «дірки», які не може закрити держава через бюрократію (купити ліки «сьогодні на сьогодні», надати притулок без довідки про прописку).

Зв'язок з Громадою: НУО часто залучають ресурси громади (збір речей, донати, волонтерство).



Візуалізація результату (Успішний кейс)

- **Чому ця модель працює?** Якщо комунікація налагоджена, Клієнт потрапляє в «безоплатне коло підтримки». Наприклад:
- **Громада** помітила проблему.
- **Служба** взяла випадок на облік.
- **НУО** надала ресурси (одяг, їжу).
- **Служба** оформила державну субсидію.
- **Висновок:** Без будь-якої однієї ланки ланцюжок розривається, і Клієнт залишається без допомоги. Саме тому комунікація між ними — це «кров» соціальної системи.



Комунікаційна модель

- **Що таке комунікаційна модель?**
- Це «дорожня карта» того, як інформація рухається від того, кому потрібна допомога, до того, хто її надає.
- **Головне питання:** Хто з ким говорить і навіщо?



Чотири головні гравці (Учасники моделі)

- **Громада** (місце, де ми живемо).
- **Соціальні служби** (державні установи).
- **НУО** (неурядові організації, фонди, волонтери).
- **Клієнти** (люди, які потребують підтримки).



Клієнт у цій моделі

- Це центр усієї системи.
- Це не просто «бенефіціар», а активний учасник, який має голос.
- **Його роль:** повідомити про проблему та дати зворотний зв'язок (чи допомогли йому?).



Роль громади

- Громада — це джерело інформації та ресурсів.
- Вона першою помічає проблему (сусідів, які опинилися в біді, безпритульних тварин, екологічні негаразди).
- Комунікація «Громада — Служби» — це сигнал про допомогу.



Роль соціальних служб (Держава)

- Вони діють за законом.
- Мають ресурси (бюджет, приміщення, пільги).
- **Функція:** координація допомоги та офіційний облік.



Роль НУО (неурядових організацій)

- НУО — це гнучкість та інновації.
- Вони швидші за державу.
- Вони знаходять гранти та залучають волонтерів.
- Часто працюють там, де у державних служб «не доходять руки».



Клієнт - соціальна служба

- **Тип:** Офіційний.
- **Мета:** Отримання пільг, довідок, офіційного статусу.
- **Проблема:** Може бути занадто бюрократичним.



Клієнт - НУО

- **Тип:** Неформальний, довірливий.
- **Мета:** Швидка допомога (їжа, ліки, психологічна підтримка).
- **Перевага:** Менше паперів — більше людяності.



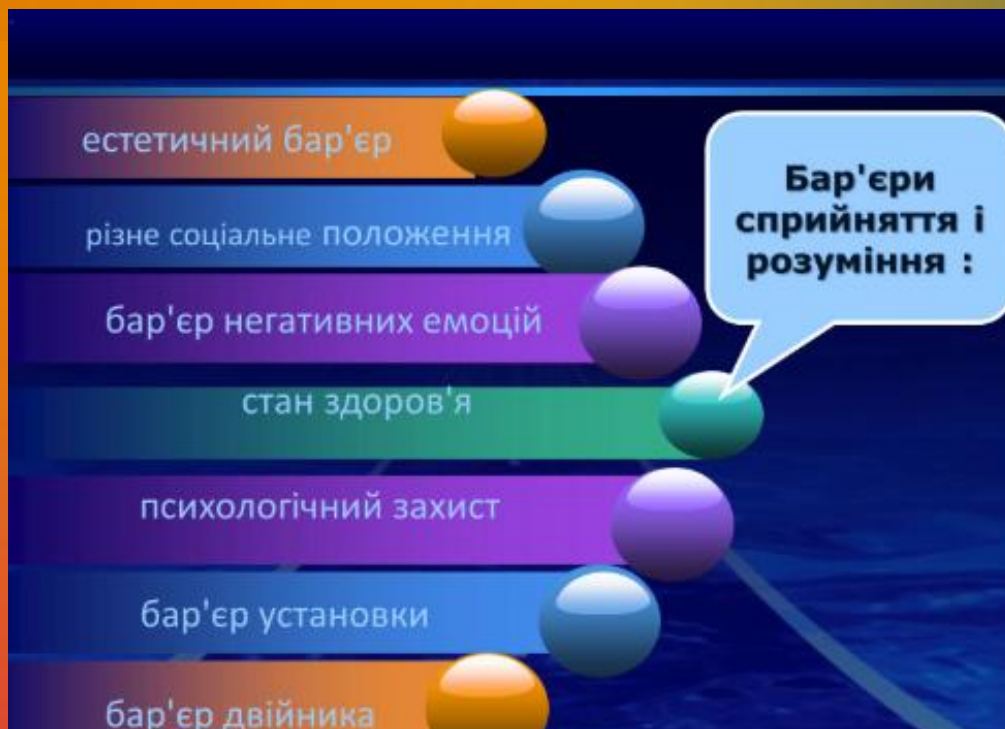
Соціальні служби - НУО

- Це найважливіший вузол.
- **Держава** дає повноваження + **НУО** дають професійних фахівців та гнучкість = **Результат для клієнта.**



Бар'єри в комунікації

- Брак інформації (люди не знають, куди йти).
- Складна мова (канцеляризми).
- Недовіра до державних органів.
- Відсутність єдиної бази даних.



Цифрові інструменти комунікації

- **Сайт громади:** де знайти список послуг.
- **Чат-боти:** для швидких консультацій.
- **Соцмережі:** Facebook/Telegram для збору волонтерів та оголошень.
- **CRM-системи:** щоб клієнт не розповідав свою історію 10 разів різним людям.



Модель "Громада - клієнт"

- Сусідська варта, групи самодопомоги.
- Громада має «нормалізувати» прохання про допомогу. Клієнт не повинен соромитися.



Ідеальна модель

- Крок 1: Громада помітила проблему.
- Крок 2: НУО приїхала на місце (швидке реагування).
- Крок 3: Соціальна служба оформила документи на тривалу підтримку.



Інформаційний шум та чутки

- Неформальна комунікація (чутки) може як допомогти, так і нашкодити.
- **Завдання служби:** давати чітку інформацію, щоб «сарафанне радіо» не поширювало фейки.



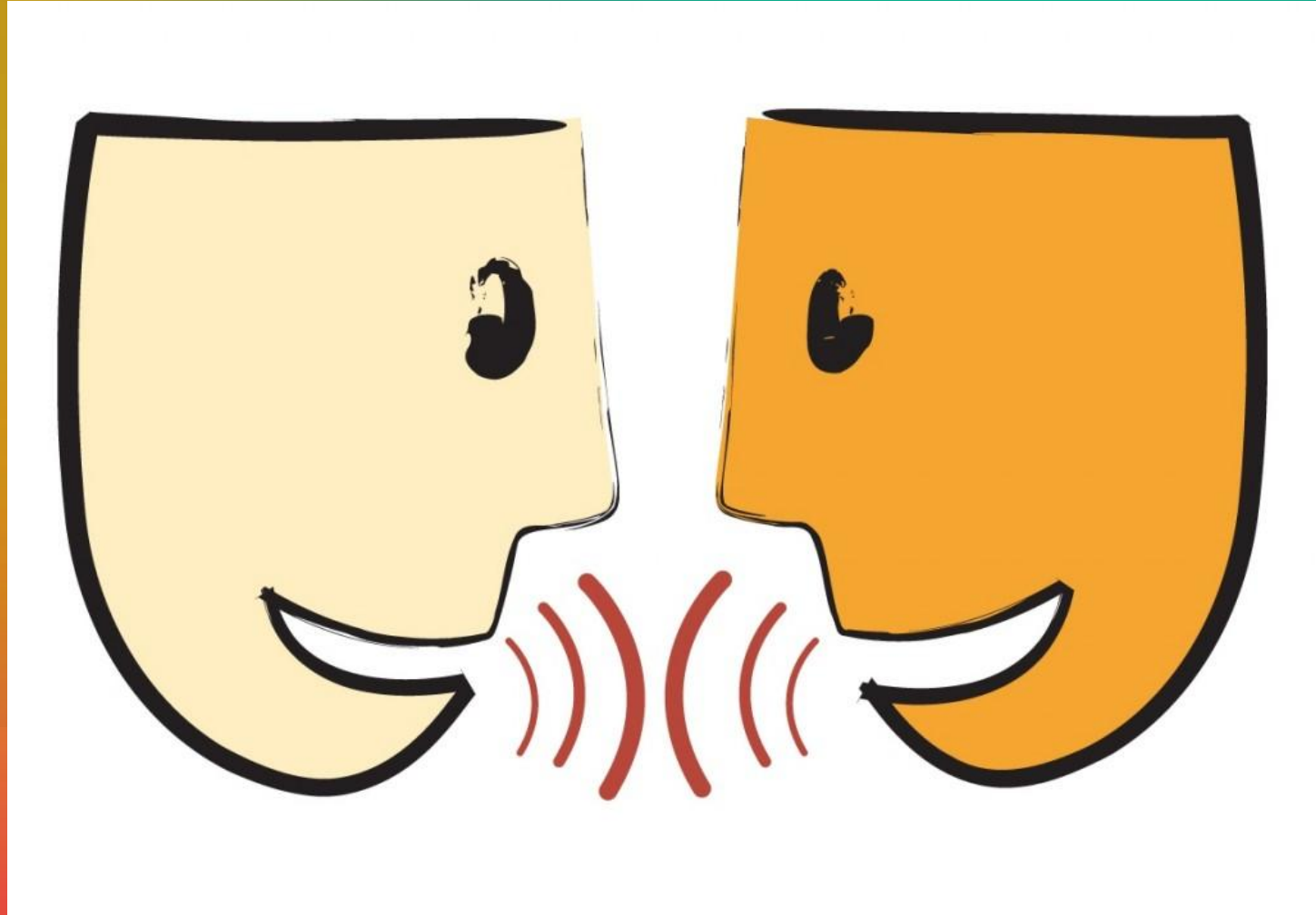
Зворотний зв'язок (Feedback)

- Клієнт має оцінити послугу.
- Якщо клієнт мовчить — ми не знаємо, чи працює система.
- Інструменти: анкети, Google-форми, телефонні опитування.



Етика в комунікації

- Конфіденційність (дані клієнта — таємниця).
- Повага та інклюзивність (мова, зрозуміла всім).
- Відсутність засудження.



Резюме лекції

- Клієнт — у центрі.
- Громада — очі та вуха.
- Служби — закон та стабільність.
- НУО — швидкість та інновації.

