

УДК 364-4:159.943.7-043.86](045)

DOI <https://doi.org/10.32782/humanitas/2024.5.16>

Оксана ШЕВЧУК

кандидат педагогічних наук, доцент, доцент кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи, Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини, вул. Садова, 28, м. Умань, Черкаська обл., Україна, 20308

ORCID: 0000-0002-1127-9807

Бібліографічний опис статті: Шевчук, О. (2024). Навички та вміння фахівця з соціальної роботи на індивідуально-особистісному рівні. *Ввічливість. Humanitas*, 5, 112–117, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2024.5.16>

НАВИЧКИ ТА ВМІННЯ ФАХІВЦЯ З СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ НА ІНДИВІДУАЛЬНО-ОСОБИСТІСНОМУ РІВНІ

У статті розглядаються навички та вміння, розвиток яких необхідний для успішної роботи фахівця із соціальної роботи на індивідуально-особистісному рівні. Соціальна робота вимагає від фахівця розвитку конкретних навичок, які забезпечують ефективну комунікацію, емпатійність тощо.

З огляду на важливість інтеграції теорії та практики в підготовці соціальних працівників аналізуються ключові професійні компетенції, такі як активне слухання, емпатія, критичне мислення та навички спілкування. Їх формування дозволяє соціальному працівникові краще розуміти потреби клієнтів, встановлювати довірчі стосунки та надавати більш ефективно підтримку.

Аналіз актуальної проблеми дав змогу виділити, що тренінги, які відпрацьовують вміння та навички ведення індивідуальних консультацій та інтерв'ю, зокрема в рамках курсу «Практикум із соціальної роботи», дозволяють студентам освоїти техніку індивідуальної роботи з клієнтом, сформуванню гуманну участь, сенситивність та професійний такт; навички активного слухання, уміння аналізувати індивідуальні ситуації клієнтів, встановлювати та підтримувати контакт з клієнтом.

Встановлено, що розвиток професійних якостей соціальних працівників зосереджується на зміцненні навичок емоційної чуйності, здатності застосовувати активне слухання та надавати необхідну підтримку. Ключовим аспектом є здатність повністю розуміти клієнта, враховуючи його як вербальні, так і невербальні сигнали. Так, індивідуальний підхід, увага до невербальних знаків і контексту повідомлення клієнта є тими компонентами, які дозволяють фахівцям якісно і результативно надавати допомогу.

Таким чином, інтеграція практичних навичок у процес навчання здобувачів вищої освіти є професійним чинником для підвищення якості соціальної допомоги та покращення професійного розвитку фахівців у цій сфері.

Ключові слова: навички, вміння, невербальне спілкування, активне слухання, клієнт, соціальний працівник, практична підготовка.

Oksana SHEVCHUK

Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor, Associate Professor at the Department of Social Pedagogy and Social Work, Pavlo Tychyna Uman State Pedagogical University, 28 Sadova str., Uman, Cherkasy region, Ukraine, 20308

ORCID: 0000-0002-1127-9807

To cite this article: Shevchuk, O. (2024). Navychky ta vminnia fakhivtsia z sotsialnoi roboty na individualno-osobystisnomu rivni [Skills and abilities of a social work specialist at an individual-personal level]. *Vvichlivist. Humanitas*, 5, 112–117, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2024.5.16>

SKILLS AND ABILITIES OF A SOCIAL WORK SPECIALIST AT AN INDIVIDUAL-PERSONAL LEVEL

The article considers skills and abilities, the development of which is necessary for the successful work of a specialist in social work at the individual and personal level. Social work requires the specialist to develop specific skills that ensure effective communication, empathy, etc.

Given the importance of integrating theory and practice in the training of social workers, key professional competencies such as active listening, empathy, critical thinking and communication skills are analyzed. Their formation allows the social worker to better understand the needs of clients, establish trusting relationships and provide more effective support.

The analysis of the actual problem made it possible to highlight that the trainings, which practice the skills and abilities of conducting individual consultations and interviews, in particular within the framework of the course «Practicum in social work», allow students to master the technique of individual work with the client, to form humane participation, sensitivity and professional tact; active listening skills, ability to analyze individual customer situations, establish and maintain contact with the client.

It has been established that the development of professional qualities of social workers focuses on strengthening the skills of emotional sensitivity, the ability to apply active listening and provide the necessary support. A key aspect is the ability to fully understand the customer; taking into account both their verbal and non-verbal cues. Thus, an individual approach, attention to non-verbal signs and the context of the client's message are the components that allow specialists to provide high-quality and effective assistance.

Thus, the integration of practical skills into the training process of higher education students is a professional factor for improving the quality of social assistance and improving the professional development of specialists in this field.

Key words: skills, ability, non-verbal communication, active listening, client, social worker, practical training.

Актуальність проблеми. На сучасному етапі підготовки соціальних працівників важливою складовою є інтеграція теорії та практики. Соціальна робота як практична діяльність сприяє суспільним змінам, вирішенню проблем людських взаємовідносин; допомагає людям підвищувати їх здатність до функціонального існування у суспільстві та самостійно приймати рішення з метою підвищення рівня добробуту. Опираючись на наукові дані про соціальні системи та поведінку людини, соціальна робота допомагає там, де люди вступають у взаємозв'язок із зовнішнім середовищем (Енциклопедія, 2013, с. 88, с. 176).

Соціальний працівник допомагає людям вирішувати проблеми, створюючи для цього необхідні ресурси, забезпечує взаємодію між людьми, між людиною та середовищем у цілому, підвищує відповідальність організацій за людину, впливає на соціальну політику. Функції соціального працівника – це предметно-інструментальна основа його професійної діяльності. Професійні функції соціального працівника дозволяють уявити структуру функціональних обов'язків як певну суму знань, вмінь і навичок, які забезпечують професійну компетентність спеціалістів у практичній роботі (Енциклопедія, 2013, с. 181, с. 202). Отже, соціальний працівник – професійно підготовлений фахівець, який глибоко розуміє правові, етичні, психологічні особливості життєдіяльності людей, володіє високою юридичною підготовленістю, психологічною компетентністю, спостережливістю, увагою, емпатією, етичними якостями.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Вивченню питання підготовки фахівців у ЗВО України присвячені праці О. Дубницької, Т. Березюк, Д. Костенко, В. Корнешук, Ю. Колодійчук, М. Боделан та ін.

Формування професійно-особистісних якостей майбутніх фахівців стало предметом вивчення таких науковців, як: Т. Березюк, О. Карпенко, В. Лефтеров, О. Лісовець, Т. Опалюк, Т. Надвинична, Н. Тимошенко та ін.

Метою статті є аналіз формування навичок та вмінь фахівця з соціальної роботи на індивідуально-особистісному рівні під час професійної підготовки.

Виклад основного матеріалу. Професійна підготовка соціальних працівників – це процес і результат оволодіння цінностями соціальної діяльності, професійно необхідними знаннями, вміннями й навичками, формування професійно важливих особистісних якостей, які є основою готовності до професійної соціальної діяльності (Енциклопедія, 2013, с. 233). При цьому важливим чинником постає сформованість відповідних знань, вмінь, навичок та особистісних якостей студентів на індивідуально-особистісному рівні.

Навичка – це дія, сформована шляхом повторення і характеризується високою мірою осягнення і відсутністю поелементної свідомої регуляції і контролю. Уміння – це заснована на знаннях і навичках готовність людини успішно виконувати певну діяльність (Павелків, 2013, с. 109).

Щоб стати фахівцем, необхідно опанувати відповідні навички та вміння. Вони включають базові та спеціальні навички спілкування, уміння встановлювати професійні робочі стосунки з клієнтом, допомагати клієнтові «побачити» себе з боку, навички в аналізі проблемних ситуацій, постановці цілей, розробці плану дій, оцінці своїх дій та дій клієнта. Розвиток професійних навичок та вмінь майбутніх соціальних працівників у процесі вивчення курсу «Практикум з соціальної роботи» полягає в практичному опануванні цих навичок. Експе-

риментально, практикуючи їх спочатку на собі, на своїх близьких, друзях, колегах по навчанню, а потім вже на клієнтах.

Соціальна робота на індивідуальному рівні ґрунтується на міжособистому спілкуванні. Фахівець зобов'язаний володіти навичками встановлення правильних і ефективних взаємин з клієнтом. Взаємини, таким чином, розглядаються як засіб досягнення мети соціальної роботи.

Для розвитку професійних навичок та вмій майбутніх соціальних працівників на практичних заняттях з дисципліни «Практикум з соціальної роботи» використовуються активні форми навчання.

Формування професійних навичок та вмій майбутніх соціальних працівників відбувається під час вивчення тем «Тренінг професійних вмій і якостей соціального працівника», «Тренінг навичок індивідуальної соціальної роботи з клієнтом». Мета практичних занять з теми «Тренінг професійних вмій і якостей соціального працівника» полягає у психологічній підготовці студента до безпосередньої індивідуальної взаємодії з клієнтом, формування вмій і якостей, необхідних для соціальної роботи з клієнтом; набуття практичних навичок роботи за допомогою тренінгів. Даний тренінг спрямований на формування вмій: встановлювати та підтримувати контакт з клієнтом; вивчати особистість клієнта, його психічний стан; вислуховувати клієнта, вести бесіду; аналізувати проблему (індивідуальний випадок) клієнта; надавати зворотний зв'язок; інтерпретувати і надавати інтерпретацію; планувати роботу з клієнтом; надавати психологічну підтримку; долати конфліктні ситуації у взаємодії з клієнтом; контролювати власну поведінку; аналізувати власний досвід практичної роботи.

Тема «Тренінг навичок індивідуальної соціальної роботи з клієнтом» має на меті вироблення навичок та вмій застосування технік і прийомів втручання в ході індивідуальної роботи з клієнтом; відпрацювання навичок індивідуального консультативного інтерв'ю в цілому за умов тренінгу; аналіз отриманого в ході тренінгу досвіду роботи з умовним клієнтом. Під час даного тренінгу відбувається: самооцінка вмій та навичок майбутнього фахівця соціальної роботи; встановлення та підтримка контакту з клієнтом в ході індивіду-

ального інтерв'ю; сприйняття та оцінювання емоційного стану клієнта в ході індивідуального інтерв'ю; застосування технік і прийомів активного вислуховування в ході індивідуального інтерв'ю; застосування технік розпитування в ході індивідуального інтерв'ю клієнта; вивчення індивідуального випадку клієнта та планування індивідуальної соціальної роботи; застосування технік і прийомів втручання в ході індивідуальної роботи з клієнтом; відпрацювання навичок індивідуального консультативного інтерв'ю в цілому за умов тренінгу; аналіз отриманого в ході тренінгу досвіду роботи з клієнтом.

В процесі тренінгових вправ розвиваються міжособистісна сенситивність, емпатійність, гуманність, рефлексивність, комунікабельність, уважність, впевненість у собі в професійному спілкуванні, професійна тактовність, конгруентність.

Серед основних технік інтерв'ю, яким навчаються студенти, можна виділити техніки активного вислуховування, емпатійного вислуховування (рефлексії), розпитування тощо.

Ми розглянемо первинні навички, якими повинен володіти соціальний працівник, під час активного слухання клієнта:

І. Увага до клієнта або участь – зв'язок спеціаліста та клієнта, завдяки якому спеціаліст може бути поруч з клієнтом як фізично, так і психологічно.

Рівні участі:

1. Мікронавички уваги – первинні, налаштовують на контакт. Спеціалісту необхідно навчитися володіти мовою тіла як одним з каналів спілкування:

– посадка. Прямо – передає ідею: Я тут, поруч з тобою, я доступний для тебе. Не сидіти відкинувшись або боком, коли розмовляєте. Навіть коли люди сидять у колі, у момент звертання вони мимовільно повертаються обличчям один до одного. Відкрита поза: руки і ноги не повинні бути схрещені. Час від часу слід нахилитися у бік клієнта. Нахил у протилежний бік сприймається як повідомлення, що вам розмова набридла. Не слід нахилитися надто близько;

– зоровий контакт. Напружений пильний погляд не завжди доречний. Необхідно дивитись в очі так, щоб клієнт зрозумів, що ви хочете вислухати його. Час від часу відводити

погляд (але не часто, сприймається як знак відчуження, дискомфорту при розмові);

– природність (є навичкою), зумовлена відсутністю вашого напруження та нервування, показник того, що вам спокійно, зручно спілкуватися, ви використовуєте своє тіло, жести як засіб встановлення контакту. Головне – вловити момент душевного резонансу з клієнтом та не втрачати його під час спілкування.

2. Рівень мови тіла: 1 рівень – спочатку слід навчитися читати знаки реакцій власного тала. Якщо відчуваєте, що ваші м'язи напружуються при розмові, відмітьте про себе: Що викликало тривогу? Які сигнали я подаю клієнту? Потім потрібно навчитись використовувати своє тіло для передачі відповідних повідомлень при спілкуванні. 2 рівень – необхідно навчитись використовувати тіло, щоб контролювати небажані для передачі клієнту невербальні знаки.

3. Рівень гуманної участі. Соціально-емоційна присутність – якісні параметри душевного тепла, яке ви відчуваєте відносно клієнта. Вербальна і невербальна мова повинні відповідати вашому внутрішньому стану. Якщо ви байдужі, ніщо не приховає вашу нещирість.

II. Активне слухання.

На думку Л. Нестеренко, учасники комунікації традиційно використовують такі види слухання:

– емпатійне слухання – вміння розуміти почуття, емоції мовця, уявляти себе на місці співрозмовника, співпереживати йому;

– критичне слухання – цілеспрямований аналіз отриманої інформації та її критичне сприйняття, розуміння, що дозволяє зважити всі «за» і «проти», погодитися або не погодитися зі співрозмовником;

– пасивне слухання – мінімальне втручання в монолог співрозмовника;

– активне слухання – максимальне встановлення зворотного зв'язку зі співрозмовником; такий вид слухання поєднує емпатійне, пасивне та критичне слухання (Нестеренко, 2021, с. 209-210).

Активне слухання – здатність спеціаліста вловлювати та розуміти те, що клієнт повідомляє або хоче повідомити, причому не має значення, є ці повідомлення вербальними чи невербальними, виражені зрозуміло чи ні. Слухання – більш глибоке поняття ніж відтворення почутого. У процесі спілкування людям необ-

хідно більше, ніж фізична присутність іншої людини, необхідна психологічна, соціальна та емоційна участь. Необхідно слухати не тільки клієнта, але й самого себе: прислуховуватися до свого внутрішнього голосу, працювати з підсвідомістю, на рівні інтуїції.

I. Ковалинська зазначає, що невербальна поведінка особистості поліфункціональна, вона: створює образ партнера по спілкуванню; висловлює взаємини партнерів по спілкуванню, формує ці відносини; є індикатором актуальних психічних станів особистості; виступає в ролі уточнення, зміни розуміння вербального повідомлення, посилює емоційну насиченість сказаного; підтримує оптимальний рівень психологічної близькості між тими, хто спілкується; виступає в якості показника статусно-рольових відносин (Ковалинська, 2014, с. 26-27).

Повноцінне слухання включає 4 компоненти:

1. Читання знаків невербальної мови клієнта: пози, міміки, ходи, тональності голосу. Коли люди збираються разом і при цьому не розмовляють, атмосфера цієї аудиторії може бути насичена різними повідомленнями.

Читати: рухи тіла: поза, хода, жести; міміка: посмішка, погляд, рухи очей, брів, губ; голосові модуляції – тональність, інтенсивність, рівень, членороздільність, темп, паузи, переривання мовного потоку, мовчання; природні прояви мимовільних реакцій: прискореність або стриманість дихання, зняковільність, «фарба сорому», раптова зблідлість, розширення зіниці ока; фізичні характеристики: фізичний розвиток, ріст, вага, комплекція, колір обличчя; загальний вигляд – охайність, вид одягу, взуття.

Обмін поглядами, вираз обличчя, наприклад, посмішки або висловлення несхвалення, підняті в здивуванні брови, живий чи зупинений погляд, погляд з вираженням схвалення чи несхвалення – усе це приклади невербальної комунікації (Ковалинська, 2014, с. 27).

Читати і тлумачити інформацію не одне й те саме. Не може бути однозначного тлумачення невербальних засобів, головне – гуманний душевний настрій спеціаліста. Звертати увагу не на окремі деталі, а бачити цілісно й системно. Неправильна інтерпретація може затримати спілкування. Це може відбутися при негативному сприйнятті спеціалістом посмішки або похмурого погляду.

2. Слухання та розуміння мовного повідомлення.

При першій зустрічі спеціаліст зобов'язаний вислухати словесний опис того, що відбулося з клієнтом, як він при цьому себе повів і які почуття відчув. Проблемна ситуація буде тільки тоді зрозумілою, коли спеціаліст зрозуміє її з точки зору специфічного для конкретного клієнта досвіду, характерної поведінки та властивих йому почуттів та переживань. Завдання полягає в тому, щоб допомогти клієнту прояснити специфічність його ситуації. Слухаючи клієнта задавати собі питання: Де головна думка розповіді? Які теми зачіпає клієнт? Що він сам думає з приводу своєї ситуації? Що для нього найважливіше? Що він хоче, щоб я зрозумів?

3. Розпізнавання контексту повідомлення клієнта, тобто цілісне сприйняття клієнта у соціальних обставинах його життя.

Сума вербальних та невербальних повідомлень ще не дає повного уявлення про людину. Слухати клієнта по-справжньому означає сприймати його таким, який він є насправді, у реальному житті. У розповіді клієнта може бути кілька сюжетних ліній, можливо навіть не пов'язаних між собою, а спеціаліст повинен побачити ці сюжетні лінії в цілісності, у системі життя клієнта, щоб дійсно почути його. Важливо чути клієнта і з точки зору самого процесу надання допомоги. Не всі клієнти можуть зробити перший крок на початковому етапі роботи з ним, а на наступних етапах є випадки повернення до пройдених етапів або переосадування їх. Оскільки найбільш важливим моментом технології соціальної роботи є дія по виходу з проблемної ситуації, то спеціаліст зобов'язаний «почути» готовність клієнта до такої «дії».

4. Спеціаліст повинен чути реальний світ клієнта.

Виявлення сердитих ноток у мові клієнта, тобто тих моментів, про які говорить клієнт і які можуть бути оскаржені або підлягати критиці. Необхідно уловити невідповідність світу клієнта і світу дійсного. Іноді уявлення клієнтів про самих себе, інших, їх почуття та переживання бувають викривлені. Проблеми клієнта повинні бути почуті й зрозумілі спеці-

алістом, хоча його уявлення про себе може не співпадати з реальними фактами. І ця невідповідність також повинна бути зрозумілою. Терпляче вислуховування включає виявлення розходжень, викривлень, які є частиною реальних уявлень клієнта.

Результат уваги та слухання виражається в тому, що спеціаліст відгукується на проблему, з якою прийшов до нього клієнт.

Висновки і перспективи подальших досліджень. Оскільки навички спілкування не є для фахівця самоціллю, а лише служать йому як інструмент й технічний засіб для досягнення професійної мети, необхідно ставитися до них відповідно, не переоцінюючи і не недооцінюючи їх значимість в комплексі професійних навичок та вмінь. Як показує практика, можна вміло володіти навичками спілкування, але не вміти професійно допомагати людям. Навички спілкування повинні бути вписані в систему ціннісних орієнтацій та етичних принципів професії.

Результати дослідження підтверджують, що для успішної роботи фахівця із соціальної роботи на індивідуально-особистісному рівні необхідно розвивати комплекс навичок та вмінь, зокрема активне слухання, емпатію, критичне мислення та комунікативні здібності. Їх формування дозволяє соціальному працівникові краще розуміти потреби клієнтів, встановлювати довірчі стосунки та надавати більш ефективну підтримку. А використання активних форм навчання у підготовці фахівців, зокрема тренінгів, значно підвищує рівень готовності студентів до професійної діяльності. Таким чином, інтеграція практичних навичок у процес навчання соціальних працівників є професійним чинником для підвищення якості соціальної допомоги та покращення професійного розвитку фахівців у цій сфері.

Підсумовуючи, зазначимо, що здійснене нами дослідження не вичерпує всієї проблематики щодо формування навичок та вмінь фахівця з соціальної роботи на індивідуально-особистісному рівні. Подальшого наукового пошуку потребують: дослідження навичок емпатії; розвиток умінь застосовувати техніки та прийоми інтерв'ювання у процесі надання послуги консультування тощо.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Васьківська С. В. Основи психологічного консультування : Навчальний посібник. К. : Четверта хвиля, 2004. 256 с.
2. Енциклопедія для фахівців соціальної сфери. 2-ге видання / За заг. ред. проф. І. Д. Звереві. Київ, Сімферополь : Універсум, 2013. 536 с.
3. Ковалинська І. В. Невербальна комунікація. К. : Вид-во «Освіта України», 2014. 289 с.
4. Магдисюк Л. І., Федоренко Р. П. Основи психологічного консультування : навч. посіб. Луцьк : Вежа-Друк, 2022. 360 с.
5. Нестеренко Л. О. Активне слухання як спосіб підвищення ефективності комунікації у процесі навчання англійської мови за професійним спрямуванням у ЗВО. *Український педагогічний журнал*. 2021. № 4. С. 206–213.
6. Павелків Р. В. Загальна психологія : підручник : затв. МОН України як підручник для студ. ВНЗ. Вид. 4-ге, стереотипне. Київ: Кондор, 2013. 570 с.
7. Пожидаєва О. В. Характеристика змісту соціально/педагогічної консультативної взаємодії і технологічних етапів консультативної бесіди. URL: <https://ap.uu.edu.ua/article/527>
8. Практикум із соціальної роботи : навч.-метод. посіб.; уклад. О. М. Шевчук. Умань : ВПЦ «Візаві», 2021. 110 с.
9. Тимкова В. А. Проксемічні особливості невербального спілкування менеджера. URL: <http://repository.vsau.org/getfile.php/19338.pdf>
10. Шевчук О. Формування soft skills у майбутніх соціальних працівників у процесі практичної підготовки. *Ввічливість. Humanitas*. Луцьк : Волинський національний університет імені Лесі Українки, 2022. № 4. С. 78–83.

REFERENCES:

1. Vaskivska, S.V. (2004). *Osnovy psykholohichnoho konsultuvannia [Basics of psychological counseling]*. Kyiv: Chetverta khvylia [in Ukrainian].
2. Zvierieva, I.D. (Eds). (2013). *Entsyklopediia dlia fakhivtsiv sotsialnoi sfery [Encyclopedia for specialists in the social sphere]* (2nd ed., rev.). Kyiv, Simferopol : Universum [in Ukrainian].
3. Kovalynska, I.V. (2014). *Neverbalna komunikatsiia [Non-verbal communication]*. Kyiv: Vyd-vo «Osvita Ukrainy» [in Ukrainian].
4. Mahdysiuk, L.I. & Fedorenko, R.P. (2022). *Osnovy psykholohichnoho konsultuvannia [Basics of psychological counseling]*. Lutsk: Vezha-Druk [in Ukrainian].
5. Nesterenko, L.O. (2021). Aktyvne slukhannia yak sposib pidvyshchennia efektyvnosti komunikatsii u protsesi navchannia anhliskoi movy za profesiinym spriamuvanniam u ZVO [Active listening as a way to increase the effectiveness of communication in the process of learning English for professional direction in higher education institutions]. *Ukrainskyi pedahohichnyi zhurnal – Ukrainian Pedagogical Journal*, 4, 206–213 [in Ukrainian].
6. Pavelkiv, R.V. (2013). *Zahalna psykholohiia [General psychology]* (4nd ed., rev.). Kyiv: Kondor [in Ukrainian].
7. Pozhydaieva, O.V. (2008). Kharakterystyka zmistu sotsialno/pedahohichnoi konsultatyvnoi vzaiemodii i tekhnolohichnykh etapiv konsultatyvnoi besidy [Characteristics of the content of social/pedagogical consultative interaction and technological stages of the consultative conversation]. Retrieved from <https://ap.uu.edu.ua/article/527> [in Ukrainian].
8. Shevchuk, O.M. (2021). *Praktykum iz sotsialnoi roboty [Workshop on social work]*. Uman : VPTs «Vizavi» [in Ukrainian].
9. Tymkova, V.A. (2018). Proksemichni osoblyvosti neverbalnoho spilkuvannia menezhера [Proxemic features of a manager’s non-verbal communication]. Retrieved from <http://repository.vsau.org/getfile.php/19338.pdf> [in Ukrainian].
10. Shevchuk, O. (2022). Formuvannia soft skills u maibutnikh sotsialnykh pratsivnykiv u protsesi praktychnoi pidhotovky [Formation of soft skills in future social workers in the process of practical training]. *Vvichlyvist. Humanitas*. Lutsk: Volynskyi natsionalnyi universytet imeni Lesi Ukrainky, 4, 78–83 [in Ukrainian].