

УДК 37.013.42-051:005.336.2

DOI <https://doi.org/10.32782/humanitas/2021.2.7>

**Вікторія ПЕТРУК**

кандидат педагогічних наук, доцент, доцент кафедри соціальної роботи та педагогіки вищої школи, Волинський національний університет імені Лесі Українки, просп. Волі, 13, м. Луцьк, Волинська обл., Україна, 43025

**ORCID:** 0000-0002-5969-0777

**Бібліографічний опис статті:** Петрук, В. (2021) Комунікативна компетентність фахівця соціальної сфери як складник його професійної діяльності. *Humanitas*, 2, 44–50, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2021.2.7>

## КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ФАХІВЦЯ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ ЯК СКЛАДНИК ЙОГО ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

У статті обґрунтовано важливе значення комунікативної компетентності фахівця соціальної сфери в професійній діяльності. В сучасному інформаційному світі надзвичайно важливого значення набуває професійне спілкування, яке виступає як засіб взаємодії, так і обміну інформацією між людьми у професійній, діловій та науковій сфері суспільної життєдіяльності. Особливого значення сьогодні набуває професійне спілкування у соціальній сфері. Важливими й необхідними вимогами до професії соціального працівника є: прагнення до спілкування, вміння легко вступати в контакт з людьми, переконати та надихнути, володіння вербальними і невербальними способами мовлення, знання мовного етикету, вміння слухати, здатність знаходити спільну мову з різними членами соціуму, створювати атмосферу довіри у бесіді, вміння переконувати й знаходити компроміс у людських стосунках, тобто володіти відповідними професійними якостями – знаннями та вміннями, що є основою для формування комунікативної компетентності майбутнього фахівця соціальної сфери.

Охарактеризовано сутність та особливості комунікативної компетентності соціального працівника. Визначено, що комунікативна компетентність, є складним інтегративним, цілісним психічним утворенням, визначає успішність у професійній діяльності. Найважливішим завданням кожного соціального працівника є: оволодіння необхідними знаннями з професійного спілкування, пізнання його сутності, функцій, стилів, моральних принципів, формування в результаті цього професійних комунікативних навичок і прийомів, оволодіння досвідом комунікативної діяльності. Адже це сприяє розвитку його комунікативних здібностей, комунікативної культури, удосконалення його комунікативної компетентності з метою досягнення ефективних результатів в роботі з клієнтами.

**Ключові слова:** комунікативна компетентність, професійна діяльність, фахівець соціальної сфери.

**Victoria PETRUK**

PhD in Pedagogy, Associate Professor, Senior Lecturer at the Department of Social Pedagogy and Pedagogy of Higher School, Lesya Ukrainka Volyn National University, 13 Voli ave., Lutsk, Volyn region, Ukraine, 43025

**ORCID:** 0000-0002-5969-0777

**To cite this article:** Petruk, V. (2021) Komunikatyvna kompetentnist fakhivtsia sotsialnoi sfery yak skladnyk yoho profesiinoi diialnosti [Communicative competence of a social specialist as a component of his professional activity] *Humanitas*, 2, 44–50, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2021.2.7>

## COMMUNICATIVE COMPETENCE OF A SOCIAL SPECIALIST AS A COMPONENT OF HIS PROFESSIONAL ACTIVITY

The article substantiates the important significance of communicative competence of a social specialist in professional activities. In modern information world, professional communication, which acts as a means of interaction and exchange of information between people in the professional, business and scientific spheres of public life, becomes extremely important. Of particular importance today acquires professional communication in the social sphere. Important and necessary requirements for the profession of a social worker are: the desire to communicate, the ability to get easily in touch with people, to persuade and inspire, the possession of verbal and nonverbal ways of speaking, knowledge of the language etiquette, the capacity to listen, to find common grounds with different members of society, to create an atmosphere of trust in conversation, the power to persuade and find compromise in human relations, i.e. to have the appropriate professional qualities — knowledge and skills, which are the basis for the formation of communicative competence of the future social specialist.

*The essence and features of a social worker's communicative competence are characterized. It is defined that communicative competence is a complex integrative, holistic psychical formation and it determines success in professional activities. The most important task of every social worker is mastering the necessary knowledge of professional communication, cognizing its essence, functions, styles, moral principles, the formation as a result of this professional skills and techniques in dealing with people, acquiring the experience of communicative activity. After all, it contributes to the development of person's communication skills and culture, improving these skills in order to achieve effective results in working with customers.*

**Key words:** *communicative competence, professional activity, a social specialist.*

**Постановка проблеми.** Сьогодні суспільний розвиток ставить на перше місце проблему фахового спілкування в різних сферах людської діяльності. Надзвичайно гостро вона представлена в професійній діяльності фахівців із соціальної роботи, що реалізують широкий спектр функцій, пов'язаних із вирішенням соціальних проблем різних категорій клієнтів, відстоюючи їхні права, обмежені хворобою, вадами, матеріальною скрутою, кризами тощо. Практика показує цілу низку проблем, викликаних недоліками в організації професійної комунікації в соціальній роботі, серед них зниження її результативності, відсутність продуктивної взаємодії з клієнтами, падіння мотивації їх особистісних перетворень, соціального розвитку, недостатність партнерських відносин із суб'єктами соціальної роботи і т.д.

За Капською А.Й. вагомість соціального працівника як партнера у спілкуванні особливо зросла в останні роки. У працівників спостерігається диференціація прояву комунікативних якостей за ознакою їх достовірності, переконливості, аргументованості, емпатійності. Позитивне сприйняття клієнтами пропозицій, рекомендацій визначається позицією соціального працівника, яка досить виразно простежується в процесі комунікативної взаємодії [1].

Таким чином, можна стверджувати, що основною внутрішньою умовою ефективного спілкування є взаємовідносини між соціальним працівником (з проявом його особистісних характеристик) і клієнтом (який має свої особистісні якості). При цьому ідеальний варіант взаємовідносин може бути при наявності рівноправних суб'єкт-суб'єктних відносин партнерів по спілкуванню. Такий характер спілкування є тим оптимальним психологічним фоном, який створює умови для процесу саморозвитку, самовдосконалення.

Метою комунікаційного процесу в соціальній роботі є обмін інформацією для виявлення і розв'язання проблем, сприяння створенню стратегій діяльності, спрямованих на поліп-

шення якості людського життя. Саме тому комунікативна діяльність, а особливо у сфері соціальної роботи, вимагає від її виконавця знання, особливих навичок і вмінь, що дозволять ефективно розв'язувати необхідні завдання. У зв'язку з цим постає проблема формування комунікативної компетентності.

Оскільки специфіка соціальної роботи пов'язана із необхідністю вирішення проблем, які виникають і відносяться до конкретної людини, вона прямо чи опосередковано охоплює всі форми та види суспільних відносин і діяльності людей. Ми переконані, що це потребує гідного рівня сформованості високопрофесійної комунікативної компетентності соціального працівника, яка є одним із основних інструментів його діяльності, і має відбуватися таким чином, аби швидко налагодити контакт з однією людиною або групою людей, вловити настрій, визначити установки та очікування, переконати та надихнути, і постійно підтримувати позитивну активну позицію взаємодії, а також поєднувати та комплексно застосовувати основні компоненти комунікативної компетентності.

**Аналіз актуальних досліджень та публікацій.** Аналіз низки досліджень свідчить, що в сучасній науковій літературі є чимало праць, присвячених проблемі спілкування загалом і професійного зокрема.

Фундаментальні питання психології спілкування, його структури, функцій і видів розробляли О. Бодальов, Ю. Жуков, О. Леонтьєв, Б. Ломов та ін. Особливості спілкування в контексті різних видів діяльності проаналізовані в працях Л. Долинської, Л. Зінченко, В. Кан-Калика, А. Капської, М. Корнева, А. Мудрика, Л. Савенкової й ін. Особливостям організації взаємодії в соціальній роботі присвятили дослідження І. Зверева, А. Капська, Л. Коваль, Н. Максимова, І. Мигович, Л. Міщик, В. Панок, В. Сидоров.

Різні підходи до професійної підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери обґрунтовано

в працях таких вчених, як: Р. Вайнола, Н. Волкова, О. Гомонюк, А. Капська та ін. Окремі аспекти проблеми формування професійно-комунікативної компетентності саме майбутніх соціальних працівників досліджували Д. Годлевська, О. Канюк, М. Лаптева та ін.

Дослідженням проблеми формування комунікативної компетентності соціальних працівників займаються такі автори як О. Канюк, І. Козубовська, Т. Кобзар, Н. Левицька, В. Москаленко, Д. Годлевська тощо. Основні принципи комунікативної підготовки майбутніх спеціалістів досліджувались у працях А. Годлевської, О. Киричук, О. Корецької, Т. Федотюк тощо.

**Мета дослідження.** Охарактеризувати основні елементи комунікативної компетентності фахівців соціальної сфери, сформованість яких визначає якість професійної діяльності.

**Виклад основного матеріалу.** Європейське й світове співтовариство на початку XXI століття визначило найважливішими чинниками конкурентоздатності фахівця професійну, соціальну, комунікативну та інформаційну компетентність. Фахівець соціальної сфери, постійно спілкуючись зі своїми колегами, клієнтами та достатньою мірою володіючи комунікативною компетентністю, зможе організувати та спрямувати свою діяльність так, щоб досягнути визначених професійних цілей.

Насамперед варто зауважити, що спілкування як компонент професійної діяльності забезпечує єдність взаємодії окремих суб'єктів, організовує їхню співпрацю, налагоджує суб'єкт-суб'єктні взаємини. Водночас воно оформлює суб'єкт-об'єктні відносини (фахівець – предмет його діяльності). По-іншому, спілкування є засобом організації фахової діяльності, координації зусиль її учасників, репрезентації та реалізації мети й завдань професійної діяльності, збагачення й ускладнення фахового функціоналу, установа нових зв'язків між людьми.

У цьому зв'язку актуальним видається висновок А. Капської, яка пов'язувала реалізацію змісту діяльності фахівців із соціальної роботи з процесом професійного спілкування. Дослідниця зазначає, що стрижневим компонентом професійної компетентності фахівця соціальної сфери є комунікативна компетентність. Тобто якість професійного спілкування фахівців із соціальної роботи, з одного боку,

зумовлюється специфікою самої діяльності, а з іншого – визначається рівнем професіоналізму фахівця, який передбачає належний рівень компетентності й готовності до спілкування [2].

Варто звернути увагу на необхідність детального розгляду комунікативної компетентності соціального працівника, адже надання кваліфікованої допомоги людині, групі людей, чи громаді здійснюється через спілкування, підтримку безпосередніх та опосередкованих контактів, через розуміння клієнта. Соціальний працівник є представником професій групи «людина-людина, людські спільноти, соціальні системи», тому для них є надзвичайно важливим вміння слухати і розуміти клієнтів соціальних служб та інституцій, розуміти внутрішній світ, а не приписувати те, що спало на думку.

Слід зазначити, що комунікативна компетентність соціального працівника, в основному, залежить від особистості самого спеціаліста. Від його особистих характеристик залежить, чи звернеться до нього зі своєю проблемою клієнт, чи ні. Внутрішня установка йти назустріч людям, любов і доброта до них, прагнення і здатність проникнути у світ переживань клієнта, залишаючись при цьому щирим у судженнях і діях, у настрої і спілкуванні, є основою розвитку комунікативної компетентності соціального працівника. В основі комунікативної компетентності лежать загальнолюдські цінності, такі, як гуманізм, добро, здатність до співпереживання тощо [3, с. 50].

Сутність комунікативної компетентності полягає в здатності й готовності фахівця із соціальної роботи цілеспрямовано організувати спілкування з різними клієнтами на всіх етапах професійної діяльності, відповідати за його результати й наслідки. Зазвичай до структурних компонентів комунікативної компетентності фахівця із соціальної роботи науковці включають когнітивно-аксіологічний, операційно-технологічний та етико-соціальний (останні можуть по-різному називатися).

Когнітивно-аксіологічний аспект комунікативної компетентності фахівця із соціальної роботи – це здатність особистості використовувати комунікативний потенціал професійних знань, що визначає його фахову позицію. Операційно-технологічний компонент включає діалогічні вміння й комунікативні техніки соціального

працівника, які він використовує в процесі професійної взаємодії. Етико-соціальний компонент відповідає за духовно-моральні наслідки професійних дій і вчинків соціального працівника в процесі його спілкування з клієнтами [4; 5].

Комунікативна компетентність визначається О. О. Василюком як певний рівень сформованості особистісного і професійного досвіду взаємодії з тими оточуючими, який потрібен індивіду, щоб у межах своїх здібностей та соціального статусу успішно функціонувати у професійному середовищі і суспільстві [6, с. 15].

Д. М. Годлевська пропонує розуміти поняття «професійна комунікативна компетентність» як комплекс комунікативних знань та мовленнєвих умінь, навичок, а також прояв емпатії, рефлексії, креативності, оволодіння якими дозволяє майбутньому соціальному працівникові адекватно користуватися усіма засобами комунікації (як вербальної, так і невербальної) у спілкуванні з клієнтом [7, с. 6].

У свою чергу, враховуючи результати попередніх дослідників, О.В. Сидоренко [8], зазначає, що комунікативна компетентність включає: комунікативні знання (знання про спілкування, його різновиди, фази, закономірності розвитку), комунікативні здібності (розглядаються в двох аспектах: як природна обдарованість людини у спілкуванні та як комунікативна продуктивність) та комунікативні вміння (елемент структури комунікативної компетентності) [8].

Велику увагу комунікативній компетентності в дієвій взаємодії приділяє І. Зимня. З її точки зору, комунікативна компетентність – це сукупність комунікативних здібностей, умінь і знань, адекватних комунікативним завданням і достатніх для їх вирішення [9, с. 97].

Таким чином, комунікативна компетентність визначається сформованістю системи знань про функції комунікації, особливості комунікативного процесу, вербальні і невербальні засоби спілкування, техніки слухання, зворотного зв'язку; навичок взаємодії з різними групами клієнтів, та вміння встановлювати контакт та вести переговори.

У той же час соціальна робота є досить складним процесом, що потребує глибоких знань в галузі теорії управління, економіки, соціології, психології, педагогіки, медицини, правознавства тощо. Тобто ефективність соціальної роботи залежить не тільки від рівня під-

готовки фахівця із соціальної роботи, знань, досвіду, але й від властивостей та якостей самої особистості [10, с. 121].

Деякі вчені акцентують увагу на тому, що у процесі професійної підготовки соціальних працівників, доцільно особливу увагу звернути на формування комунікативних здібностей, котрими повинен володіти працівник:

а) швидко та правильно орієнтуватися в змінних умовах спілкування;

б) правильно планувати та здійснювати саму систему комунікації;

в) швидко та точно знаходити комунікативні засоби, що одночасно відповідають індивідуальним особливостям як суб'єкта так і об'єкта спілкування;

г) постійно відчувати та підтримувати зворотній зв'язок у спілкуванні [11, с. 61].

Комунікативна компетентність складається зі здібностей:

1. Давати соціально-психологічний прогноз комунікативної ситуації, у якій відбувається спілкування;

2. Психологічно програмувати процес спілкування, спираючись на своєрідність комунікативної ситуації;

3. Здійснювати соціально-психологічне керування процесами спілкування в комунікативній ситуації [12].

Тому комунікативну компетентність можна розглядати як складну інтегративну якість особистості, яка опосередковує професійну діяльність, спрямовану на налагодження, підтримку і розвиток ефективного спілкування з клієнтом чи іншими учасниками соціального процесу.

Щодо комунікативних умінь, вагомим виявилось зауваження К. Абульханової-Славської: «Нерозвинуті вчасно комунікативні вміння відображаються на наступних етапах життя особистості у її комунікативній діяльності як неспроможність поєднати свою активність з активністю інших людей. Тому без оволодіння комунікативними вміннями будь-яка діяльність не може бути ефективною» [13, с. 221]. Формуючись у процесі підготовки майбутніх соціальних працівників до професійної комунікації, вони – не що інше, як продукт зазначеного процесу, розвитку здібностей, оскільки засновані на них і водночас є їх передумовою.

Теоретичне осмислення проблеми дало можливість підійти до розуміння комунікативних

умінь як до інтегративної властивості особистості, комплексу комунікативних дій, заснованих на ґрунтовній теоретичній, практичній та технологічній підготовленості, що дозволяє творчо використовувати комунікативні знання та навички для відбиття й перетворення професійної комунікації. Комунікативні вміння за своєю сутністю є внутрішньою моделлю майбутньої професійної комунікації, що, базуючись на знаннях і здібностях, забезпечує її ефективність. Комунікативні вміння концентрують те, що набуває особистість у процесі зовнішньої (практичної, педагогічної, комунікативної) діяльності й одночасно розвиваються внутрішньо, але під впливом зовнішніх факторів.

На основі виокремлених умінь та здібностей можна стверджувати, що саме від рівня їх сформованості у соціального працівника залежить створення позитивної емоційно-психологічної атмосфери його спілкування із клієнтами, характер взаємостосунків між ними та стиль взаємодії та ефективність кінцевого результату його професійної взаємодії.

Основними параметрами професійно важливих якостей фахівців із соціальної роботи, необхідними для спілкування, вважаються емпатійність, делікатність, тактовність, уважність, толерантність, витримка, терплячість, гуманність, чесність, висока духовна культура, асертивність, моральність, етична поведінка, об'єктивність і справедливість, моральна чистота, конфіденційність, порядність, відповідальність, емоційно-позитивне ставлення до людей, емпатія, конфліктологічна компетентність тощо.

Тому соціальний працівник повинен володіти такими комунікативними і професійно значущими якостями: стриманість, урівноваженість; доброзичливість; повага; довір'я; відкритість; оптимізм; внутрішня енергія, впевненість у собі, самоконтроль, справедливість, організаторські уміння і навички; уміння відстоювати свої переконання, педагогічний такт; емпатія; рефлексія.

У складі комунікативної компетентності варто виокремити таку якість, як гуманістична спрямованість – це система ціннісних орієнтацій і смислових установок у сфері взаємодії з людьми, яка має на увазі морально виховане ставлення до людей, розуміння їх цінності і значущості. Гуманістична спрямованість є відобра-

женням гуманізму і людяності – базових характеристик соціального працівника [14, с. 7–9].

Головним суб'єктом, центральною дійовою особою будь-якої системи соціальної роботи є фахівець із соціальної роботи – це особа, яка має необхідні інтелектуальні, моральні, особистісні якості для виконання особливого, інтегрованого, універсального виду діяльності у соціальній сфері [15, с. 76].

Важливу роль для здійснення професійної діяльності на належному рівні відіграють індивідуальні якості особистості – гуманізм, особиста і соціальна відповідальність, відчуття добра та справедливості, повага до гідності іншої особи, ввічливість, терпеливість, емпатія.

Тобто особистісні якості фахівця із соціальної роботи можна поділити на: 1) психофізіологічні характеристики, від яких залежать здібності до цього виду діяльності (вони відбивають психічні процеси, психічні стани, увагу, емоційні та вольові вияви) та повинні відповідати вимогам, що висуваються до фахової діяльності фахівців із соціальної роботи; 2) психологічні якості, що характеризують фахівця із соціальної роботи як особистість, – самоконтроль, самокритичність, самооцінка власних дій та вчинків, стресостійкість – фізична тренуваність, самонавіювання, вміння переключатися та управи власними емоціями. Такі якості допомагають уникнути професійного вигорання; 3) психолого-педагогічні якості, від яких залежить ефект особистої привабливості – комунікабельність, емпатійність, атракція, красномовність тощо [16, с. 664].

**Висновки.** Працівник у сфері соціальної роботи має бути фахівцем високої професійної компетентності і культури. Оскільки соціальні працівники є представниками професій групи «людина-людина», тому для них є надзвичайно важливим вміння слухати, співпереживати, розуміти внутрішній світ підопічних та активно з ними взаємодіяти в процесі спілкування.

Оптимально побудоване професійне спілкування фахівців із соціальної роботи має стати спілкуванням, яке створює найкращі умови для розвитку мотивації самого працівника і клієнта, творчого характеру діяльності, формування особистості кожного учасника взаємодії, забезпечує сприятливий психологічний клімат, дає змогу максимально використовувати особистісні та професійні якості соціального працівника в соціальній діяльності.

Комунікативна компетентність – це здатність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми та мати певну сукупність знань, умінь і навичок, що забезпечують ефективне спілкування. Вона передбачає уміння змінювати глибину і коло спілкування, розуміти і бути зрозумілим для партнера по спілкуванню. Комунікативна компетентність формується в умовах безпосередньої взаємодії, тому є результатом досвіду спілкування між людьми.

Отже, працівник у сфері соціальної роботи має бути фахівцем високої професійної компетентності; він має усвідомлювати, що дана професія увібрала в себе як загальнолюдські духовні цінності та норми поведінки, так і професійні знання і норми взаємодії з різними категоріями клієнтів; він має досконало володіти знаннями і уміннями професійної комунікації, а також вміти адекватно їх застосовувати у відповідній сфері та ситуації.

#### ЛІТЕРАТУРА:

1. Капська А.Й. Соціальна робота : навчальний посібник. Київ : Центр навчальної літератури, 2005. 328 с.
2. Капська А.Й. Соціальна педагогіка. 4-те вид., виправ. та доп. Київ : Центр учбової літератури, 2009. 488 с.
3. Карпенко О.Г. Професійне становлення соціального працівника. Київ : ДЦССМ, 2004. 164 с.
4. Кайдалова Л.Г., Пляка Л.В. Психологія спілкування : навчальний посібник. Харків : НФаУ, 2011. 132 с.
5. Проблема професійного спілкування майбутніх фахівців із соціальної роботи. Підготовка майбутніх фахівців соціальної роботи до професійної діяльності : монографія. / наук. ред. Д.С. Мазоха. Київ : Міленіум, 2018. 292 с.
6. Василик М.А. Основи теорії комунікації : підручник. Миколаїв : Гардарики. 2013. 615 с. : іл.
7. Годлевська Д.М. Формування професійної комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників в умовах педагогічного університету : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.05 / Київ, 2007. 23 с.
8. Сидоренко О.В. Треннинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. Training of communicative competence in business interaction. Санкт-Петербург : Питер, 2006. 207 с.
9. Зимняя И.А. Педагогическая психология : учебник для вузов. Москва : Логос, 2003. 384 с.
10. Алексеева Л.С., Бобкова П.В., Бурлака Г.Ю. Справочное пособие по социальной работе [Текст]; Под ред. А.М. Панова, Е.И. Холостовой. Москва : ЮристЪ, 1997. 168 с.
11. Жуков Ю.М., Петровская Л.А., Растяников П.В. Диагностика и развитие компетентностей в общении. Москва, 1990. 255 с.
12. Петровская Л.А. Компетентность в общении: Социально-психологический тренинг. Москва, 1989. 216 с.
13. Абульханова-Славская К.А. Деятельность и психология личности. Москва : Наука, 1980. 336 с.
14. Комунікативна професійна компетентність як умова взаємодії соціального працівника з клієнтом / за ред. А. Капської. Київ : ДЦССМ, 2003. 87 с.
15. Тюття Л.Т., Иванова І.Б. Соціальна робота: теорія і практика [Текст]: навч. посіб. Вид. 2-ге, перероб. і доп. Київ: Знання, 2008. 574 с.
16. Холостова Е.И. Социальная работа : учебное пособие. 3-е изд. Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2006. 668 с.

#### REFERENCES:

1. Kapska, A.Y. (2005). *Sotsialna robota [Social work]*. Kyiv: Tsentr navchalnoi literatury [in Ukrainian].
2. Kapska, A.Y. (2009). *Sotsialna pedahohika [Social pedagogy]*. Kyiv: Tsentr uchbovoi literatury [in Ukrainian].
3. Karpenko, O.H. (2004). *Profesiine stanovlennia sotsialnoho pratsivnyka [Professional development of a social worker]*. Kyiv : DTsSSM [in Ukrainian].
4. Kaidalova, L.H., Pliaka, L.V. (2011). *Psykhohohiia spilkuvannia [Psychology of communication]*. Kharkiv : NFaU [in Ukrainian].
5. Mazokha, D.S. (2018). *Problema profesiinoho spilkuvannia maibutnikh fakhivtsiv iz sotsialnoi roboty. Pidhotovka maibutnikh fakhivtsiv sotsialnoi roboty do profesiinnoi diialnosti [The problem of professional communication of future specialists in social work. Training of future social workers for professional activities]* Kyiv: Milenium [in Ukrainian].
6. Vasylyk, M.A. (2013). *Osnovy teorii komunikatsii [Fundamentals of communication theory]*. Mykolaiv: Hardaryky [in Ukrainian].
7. Hodlevska, D.M. (2007). *Formuvannia profesiinnoi komunikativnoi kompetentnosti maibutnikh sotsialnykh pratsivnykiv v umovakh pedahohichnoho universytetu [Formation of professional communicative competence of future social workers in the conditions of pedagogical university]. Extended abstract of candidate's thesis*. Kyiv [in Ukrainian].
8. Sydorenko, O.V. (2006). *Trennyh kommunikativnoi kompetentnosti v delovom vzaymodeistvii [Training of communicative competence in business interaction]*. Sankt-Peterburh: Pyter [in Russian].

9. Zymniaia, Y.A. (2003). *Pedahohycheskaia psykholohyia [Pedagogical psychology]*. Moscow: Lohos [in Russian].
10. Alekseeva, L.S., Bobkova P.V., Burlaka H.Yu. (1997). *Spravochnoe posobye po sotsyalnoi rabote [Reference manual on social work]*. A.M. Panova, E.Y. Kholostovoi (Eds.). Moscow: Yuryst [in Russian].
11. Zhukov, Yu.M., Petrovskaia L.A., Rastiannykov P.V. (1990). *Dyahnostyka y razvytye kompetentnosti v obshcheny [Diagnosis and development of competencies in communication]*. Moscow [in Russian].
12. Petrovskaia, L.A. (1989). *Kompetentnost v obshcheny: Sotsyalno-psykholohycheskyi trenynh [Competence in communication: Socio-psychological training]*. Moscow [in Russian].
13. Abulkhanova-Slavskaia, K.A. (1980). *Deiatelnost y psykholohyia lychnosti [Activity and psychology of personality]*. Moscow: Nauka [in Russian].
14. Kapska, A.Y. (2003). *Komunikatyvna profesiina kompetentnist yak umova vzaiemodii sotsialnoho pratsivnyka z kliientom [Communicative professional competence as a condition of interaction of a social worker with a client]*. A. Kapska (Ed.). Kyiv: DTsSSM [in Ukrainian].
15. Tiuptia, L.T., Ivanova, I.B. (2008). *Sotsialna robota: teoriia i praktyka [Social work: theory and practice]*. Kyiv: Znannia [in Ukrainian].
16. Kholostova, E.Y. (2006). *Sotsyalnaia robota: uchebnoe posobye. [Social work: a textbook]*. Moscow: “Dashkov y K” [in Russian].