

УДК 001:316.28:81'238:374.32

## ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ КОМУНІКАТИВНО-МОВЛЕННЄВОЇ ПІДГОТОВКИ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ У ВИЩІЙ ШКОЛІ

кандидат педагогічних наук, доцент, Березовська Л. І.

Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника,  
м. Івано-Франківськ, Україна

*У статті здійснено теоретичний огляд понять «комунікація», «спілкування», «комунікативні вміння»; обґрунтовано їх роль у процесі комунікативно-мовленнєвої підготовки майбутніх соціальних працівників до професійної діяльності. Зазначено, що основними складовими комунікативних умінь майбутнього соціального працівника є: вміння орієнтуватися в комунікативній ситуації, говорити, слухати, розуміти співрозмовника, встановлювати зворотний зв'язок, долати комунікативні бар'єри. В процесі формування професійних, комунікативних умінь майбутніх соціальних працівників потрібно враховувати не лише загальні комунікативні вміння, якими володіє будь-яка людина незалежно від її професії, а й специфіку її професійної діяльності. Зокрема, до уваги слід брати мету, зміст спілкування та стосунки між учасниками комунікативного процесу.*

*Ключові слова: спілкування, комунікація, комунікативні вміння, комунікативні здібності, емпатія, рефлексія, підготовка.*

*кандидат педагогических наук, доцент Березовская Л. И.  
Теоретические основы коммуникативно-речевой подготовки  
социальных работников в высшей школе / Прикарпатский  
национальный университет имени Василя Стефаника, г. Ивано-  
Франковск, Украина*

*В статье осуществлен теоретический обзор понятий «коммуникация», «общение», «коммуникативные умения»; обосновано их роль в процессе коммуникативно-речевой подготовки будущих социальных работников к профессиональной деятельности. Отмечено, что основными составляющими коммуникативных умений будущего социального работника являются: умение ориентироваться в коммуникативной ситуации, говорить, слушать, понимать собеседника, устанавливать обратную связь, преодолевать коммуникативные барьеры. В процессе формирования профессиональных, коммуникативных умений будущих социальных работников нужно учитывать не только общие коммуникативные умения, которыми обладает любой человек независимо от его профессии, но и специфику ее профессиональной деятельности. В частности, во внимание следует принимать цель, содержание общения и отношения между участниками коммуникативного процесса.*

*Ключевые слова: общение, коммуникация, коммуникативные умения, коммуникативные способности, эмпатия, рефлексия, подготовка.*

*L. Berezovska, PhD in Pedagogical Sciences, Associate Professor, Theoretical foundations of communicative-speaking training of social workers in higher school Vasyl Stefanyk Precarpathian National University, Ivano-Frankivsk, Ukraine*

*A theoretical overview of the concepts of "communicating", "communication", and "communicative skills" is made in the article, and their role in the process of communicative-speaking training of future social workers to professional activity is substantiated. It is noted that the main components of communicative skills of a future social worker are an ability to navigate in a communicative situation, to speak, to listen to, to*

*understand the interlocutor, to make a feedback, to overcome communicative barriers. In the process of formation of professional and communicative skills of future social workers, it is necessary to take into account not only the general communicative skills that any person owns regardless of his profession, but also the specifics of his or her professional activities. In particular, attention should be paid on the purpose and content of communication and to the relationship between participants of the communicative process.*

*Key words: communicating, communication, communicative skills, communicative abilities, empathy, reflection, preparation.*

**Вступ.** Інтеграція України в європейський науковий та освітній простір зумовлює інтенсивні пошуки освітніх технологій, спрямованих на створення сприятливих умов для професійної підготовки соціальних працівників у закладах вищої освіти. Обґрунтування необхідності комунікативної підготовки майбутніх соціальних працівників у закладах вищої освіти (ЗВО) відображено в освітньо-кваліфікаційній характеристиці, згідно з якою однією з базових виробничих функцій соціального працівника є комунікативна; з професійних умінь – комунікативні; з професійних якостей – комунікабельність.

У зв'язку з цим актуалізується проблема визначення сутності та структури комунікативно-мовленнєвої діяльності у процесі підготовки майбутніх соціальних працівників у ЗВО, які повинні вміти виконувати типові завдання означеної діяльності: добирати оптимальні засоби та прийоми спілкування; дотримуватися правил і норм спілкування; аналізувати зміст функцій спілкування; виявляти сутність та особливості комунікативної діяльності з різними соціальними групами

клієнтів; формувати етичні засади комунікативної діяльності; будувати спілкування на принципах гуманізації.

**Метою статті** є висвітлення теоретичних засад сутності понять «комунікація», «спілкування», «комунікативні вміння» та обґрунтування їх місця у процесі комунікативно-мовленнєвої підготовки майбутніх соціальних працівників до професійної діяльності.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** У наукових працях учених висвітлено такі аспекти цієї проблеми: шляхи підвищення рівня професійної підготовки фахівців (Л. Карпова, Т. Ковальова, Є. Огарєв, Г. Онкович, М. Чошанов та ін.); методологічні засади ділової комунікації (О. Бодальов, Ю. Жуков, А. Капська, О. Леонтьєв, Б. Ломов); теоретичні положення структурних елементів комунікативної діяльності (А. Богуш, Н. Волкова, Д. Годлевська, В. Кан-Калик, А. Мудрик, К. Роджерс, С. Рубінштейн, Н. Сейко, І. Цимбалюк, С. Шатилов та ін.).

У дослідженнях учених (Г. Андрєєвої, А. Богуш, Т. Гриценко, Ю. Косенко, Є. Мелібруди, С. Сарновської, С. Шевчук, О. Яковлівої) висвітлено дефініції «комунікація» та «спілкування», обґрунтовано їх взаємозв'язок у процесі комунікативної діяльності.

**Виклад основного матеріалу.** У загальнонауковій та психолого-педагогічній літературі погляди вчених щодо тлумачення та розуміння понять «спілкування» та «комунікація» можна розподілити за трьома напрямками. Дослідники (С. Гончаренко, М. Каган, А. Лобанов, А. Петровський) вважають, що поняття «спілкування» ширше за змістом, ніж поняття «комунікація». Є. Рапацевич, навпаки, вважає, що поняття «комунікація» входить до структури «спілкування». Існує й інший погляд, згідно з яким науковці ототожнюють ці поняття. У

словникових джерелах здебільшого зазначено, що комунікація – це обмін інформацією, підтримання взаємних стосунків [1, с. 516].

На особливостях означених понять наголошував М. Каган, акцентуючи на таких відмінностях між ними: спілкування – це матеріальний, практичний, духовний, інформаційний процес, комунікація – лише передання повідомлень; мета спілкування – взаємодія, мета комунікації – передання й обмін інформацією; спілкування характеризується суб'єкт-суб'єктною взаємодією, а комунікація передбачає функціональну нерівність сторін (суб'єкт-об'єктну взаємодію); у процесі спілкування (діалогу) інформація розширюється, збагачується, а під час комунікації (монологу) – зменшується; урахування індивідуальності партнера під час діалогу, деіндивідуалізоване повідомлення під час комунікації; вільне входження учасників у процес спілкування, обов'язкове засвоєння інформації під час комунікативного процесу [4, с. 143-149].

На думку Н. Волкової, комунікація є двобічним потоком інформації, у якому важливе місце посідає якість передавання інформації, її зміст, повнота, що дає змогу не лише оперативно й правильно сформулювати уявлення про відповідну проблему, але й розробити стратегію і тактику, визначити адекватні методи і засоби реалізації конкретних цілей. Ефективність комунікації залежить від зрозумілості, доступності інформації. Метою процесу комунікації між суб'єктами є досягнення взаєморозуміння, змістом – інтелектуальна, емоційна суть інформації [2].

Отже, поняття «спілкування» і «комунікація» є складниками єдиного процесу комунікативної діяльності, оскільки охоплюють як обмін інформацією між індивідами, так і міжособистісну взаємодію, передбачають активність суб'єкта пізнання, що є ознакою діяльності, у тому числі комунікативної. Знання спільних рис і відмінностей між

процесами спілкування й комунікації необхідне для здійснення ефективної комунікативної діяльності, оскільки робота з різними категоріями клієнтів вимагає від майбутнього соціального працівника діяти як з позиції суб'єкта, так і об'єкта діяльності, бути учасником інформаційного процесу та партнером по спілкуванню.

Не менш важливими у структурі комунікативної діяльності є комунікативні вміння. Поняття «уміння» у психолого-педагогічній літературі трактується неоднозначно. Зокрема, в педагогічній енциклопедії знаходимо, що уміння, це можливість ефективно використовувати дії відповідно до цілей та умов, в яких доводиться діяти [5, с. 362].

Питання формування вмінь та навичок спілкування досліджували Л. Барановська, Л. Василевська-Скупа, О. Зарічна, О. Канюк, А. Москаленко, В. Наумов, Ю. Палеха, Л. Савенкова та інші. Їхні дослідження ґрунтуються на тому, що вміння спілкуватися включає навички як вербальної (словесної), так і невербальної комунікації і повинно враховувати ерудованість, знання правил етикету, вміння контролювати власний емоційний стан, повагу до співрозмовника, доброзичливість, навички активного слухання тощо.

Л. Савенкова стверджує, що система комунікативних умінь передбачає: володіння педагогічним контактом, вербальними й невербальними засобами спілкування; орієнтування у його ситуації; встановлення і підтримування зворотного зв'язку; побудову й реалізацію плану спілкування; соціальну перцепцію; створення творчого самопочуття; використання «пристосувань»; завоювання ініціативи [15, с. 8].

У руслі дослідження науковий інтерес становить дослідження Т. Симоненко, в якому вчена презентує дві основні групи вмінь: комунікативні вміння (встановлення контакту зі співрозмовником;

складання висловлювань різних стилів і жанрів; мотивація до опанування навчального матеріалу (переконавання, аргументація, доказ, цікавість); професійно-комунікативні вміння (знання лінгводидактичної та лінгвістичної термінології); внутрішня настанова на виявлення й виправлення помилок різних типів у чужому мовленні й на аналіз правильності мовлення; здійснення комунікації за допомогою мовних засобів, які уможливають реалізацію естетичної функції мови відповідно до ситуації спілкування; продукувати навчальний текст [16, с. 12].

О. Канюк визначила вміння іншомовного ділового спілкування майбутніх соціальних працівників у процесі професійної підготовки, які систематизувала на основі функцій спілкування: інформативно-комунікативні (чітко виражати думки, формулювати запитання, аналізувати, узагальнювати, аргументувати пропозиції та ін.); інтерактивні (встановлювати контакт зі співрозмовником, невимушено починати, підтримувати і закінчувати розмову, правильно обирати стратегію взаємодії у залежності від ситуації, адекватно оцінювати комунікативну ситуацію і передбачати її подальший розвиток тощо); перцептивні (адекватно оцінювати емоційний стан і настрої партнера і свій власний, контролювати комунікативну поведінку, створювати сприятливий клімат спілкування тощо) [8, с. 9].

С. Шатилов вважає, що комунікативні навички є компонентом комунікативних умінь і становлять автоматизовані мовленнєві аспекти (граматичні, лексичні тощо) операції з мовним матеріалом [17]. У процесі аналізу В. Кан-Калик включає до комунікативних умінь такі: необхідність спілкуватися з мовцями, цілеспрямовано організовувати спілкування й управляти ним; швидко, оперативно й доречно орієнтуватися в умовах спілкування; планувати і здійснювати систему комунікації; швидко і точно знаходити адекватні змісту акту

спілкування комунікативні засоби; вміння постійно відчувати і підтримувати зворотний зв'язок у спілкуванні [7].

Суголосні з думкою О. Леонтєва, що саме комплексні комунікативно-мовленнєві вміння забезпечують адекватний до ситуації спілкування добір мовцем стилю мовлення, підпорядкованість форми мовленнєвого висловлювання завданням спілкування, використання найефективніших для досягнення конкретної мети і за наявних умов мовних і немовних засобів спілкування. На думку вченого, комунікативно-мовленнєві вміння мають творчий характер, оскільки ситуації спілкування ніколи не повторюються, і тому постійно слід добирати потрібні для конкретної ситуації мовні засоби, спираючись у цьому на свій мовленнєвий досвід [12, с. 19].

Зазначимо, що в контексті формування професійних, комунікативних умінь майбутніх соціальних працівників потрібно враховувати не лише загальні комунікативні вміння, якими володіє будь-яка людина незалежно від її професії, а специфіку професійної діяльності. Зокрема, до уваги слід брати мету, зміст спілкування та стосунки між учасниками комунікативного процесу.

А. Капська, розглядаючи професійні якості соціального працівника, відносить до «комунікативної професіограми» такі знання та вміння: знати професійний мовленнєвий етикет і володіти ним; уміти формулювати цілі і завдання професійного (ділового) спілкування; уміти ставити запитання і професійно на них відповідати; володіти навичками ділового спілкування і вміти управляти ним залежно від визначених цілей; уміти аналізувати конфліктні й кризові ситуації і доходити адекватних висновків; уміти доводити, аргументувати, спростовувати, переконувати, досягаючи водночас узгодженості і компромісу; вміти вести бесіду, полеміку, дискусію,



співбесіду, ділову розмову, диспут, круглий стіл, перемови тощо, спрямовуючи їх на вирішення спрогнозованого, позитивного і вмотивованого результату; володіти технікою і логікою мовлення; володіти відповідними мовленнєвими структурами і лексичними одиницями, що впливають на емоційно-експресивний стан клієнта; вміти говорити лише тоді, коли є «що» сказати співрозмовнику (клієнту) [9, с. 77–78].

У структурі комунікативно-мовленнєвої діяльності, поряд зі знаннями, вміннями й навичками, важливе місце посідають комунікативні здібності, які важливим чинником самореалізації особистості. У цьому контексті слухним є підхід Н. Волкової, яка вважає, що комунікативні здібності є індивідуально-психологічними особливостями людини, які постають умовою ефективного спілкування, передання інформації, встановлення контактів, розуміння комунікативної ситуації, забезпечують взаємодію з іншими людьми та не зводяться лише до комунікативних умінь і навичок, хоча можуть полегшувати їх формування та використання [2].

До основних професійних умінь та навичок, необхідних майбутньому соціальному працівнику, Н. Горішна відносить: навички спілкування, ведення професійних записів; самоуправління, оцінки та планування; здатність поєднувати теорію та практику; представляти інтереси клієнта; цілеспрямовано і з розумінням слухати інших; збирати інформацію, щоб підготувати соціальну історію, оцінку, звіт; формувати і підтримувати професійні відносини, спрямовані на надання соціальної допомоги; спостерігати та інтерпретувати вербальну і невербальну поведінку, використовуючи знання з теорії особистості та діагностичні методи; спрямовувати зусилля клієнтів на вирішення їх проблем та встановлення довіри; творчо вирішувати проблеми клієнта; визначати момент призупинення терапевтичної

допомоги клієнту; проводити дослідження та інтерпретувати їх результати; бути посередником і вести переговори між конфліктуєчими сторонами тощо [3, с. 116].

Вважаємо, що комунікативні здібності є передумовою опанування майбутніми соціальними працівниками комунікативних знань, умінь і навичок, оскільки вони охоплюють сукупність індивідуально-психологічних особливостей людини, що існує на основі комунікативних задатків та зумовлює успішність комунікативної діяльності. На основі взаємозв'язку між комунікативними здібностями та вміннями людини встановлено, що наявність знань, умінь і навичок є умовою формування здібностей і навпаки, наявність комунікативних здібностей є умовою оволодіння комунікативними вміннями та навичками.

Складниками комунікативних умінь є: уміння орієнтуватися в комунікативній ситуації, говорити, слухати, розуміти співрозмовника, встановлювати зворотний зв'язок, долати комунікативні бар'єри. Орієнтування в комунікативній ситуації включає: орієнтування в емоційному стані співрозмовника, у просторових і часових умовах спілкування, створення ситуації взаємодії з конкретними партнерами, розуміння і врахування актуальних соціальних взаємовідносин з ними, знаходження тем для спілкування в кожному конкретному випадку.

На основі обґрунтування структурних компонентів педагогічного спілкування (Г. Андреева, І. Зязюн, Л. Петровська та ін.), виділяємо чотири основні види професійних комунікативних умінь майбутніх соціальних працівників: перцептивні, інтерактивні, інформаційні та соціальні.

Професійне спілкування соціального працівника започатковується зі встановлення міжособистісного контакту, яке забезпечується через сприйняття та розуміння суб'єктів взаємодії –

тобто перцептивного виду професійно-комунікативних умінь, необхідними складниками якого є соціальна перцепція – процес, що виникає під час міжособистісної взаємодії на основі природного спілкування та відбувається у формі сприйняття і розуміння однією людиною іншої. Формування уявлення про іншу людину, започатковується насамперед із першого враження, з оцінювання її зовнішнього вигляду. З метою надання компетентної допомоги для соціального працівника важливо зрозуміти та ґрунтовно здійснити первинне оцінювання клієнта. Образ людини, який формується у процесі первинного сприйняття, несе інформаційне навантаження і відіграє регульовальну роль у процесах взаємодії, допомагає вибудувати лінію поведінки стосовно конкретної людини. Крім того, соціальна перцепція – це процес із активним зворотним зв'язком, що передбачає розуміння [10, с. 56]. Найпростішим способом розуміння іншої людини є уподібнення себе до неї, тобто – ідентифікація, яка допомагає соціальному працівнику зрозуміти клієнта через усвідомлене чи неусвідомлене ототожнення його із собою, намагання пояснити та зрозуміти внутрішні переживання клієнта, його стан, настрій, почуття, тобто подивитися на проблему, що вирішується, з його боку, заглибитись у внутрішній світ клієнта. Таким чином, ідентифікація тісно пов'язана з емпатією, що проявляється у здатності розуміти погляди та почуття інших людей, які не завжди поділяють соціальний працівник, проте в силу професійної діяльності, він повинен діяти попри власні амбіції, уміти співпереживати, з розумінням та відповідальністю ставитися до вирішуваної проблеми заснованої на альтруїстичних засадах, допомогти розкрити клієнту його позитивні якості, індивідуальні особливості.

Не менш важливим перцептивним механізмом розуміння партнера по спілкуванню виступає рефлексія – осмислення людиною

власних дій, діяльність самопізнання; самоаналіз, роздуми людини над власним душевним станом [1, с. 1218]. Рефлексія – це не просто знання та розуміння особистістю самої себе, але й усвідомлення того, як нас сприймають інші люди. Завдяки рефлексії маємо можливість проаналізувати та об'єктивно оцінити свої дії, подивитися на себе з боку, проаналізувати продуктивність та результативність своєї діяльності, спрямованої на подальше професійне самовдосконалення.

Отже, перцептивний вид професійно-комунікативних умінь майбутнього соціального працівника виявляється у процесі сприйняття та оцінювання партнера по спілкуванню, розумінні його мотивів, емоцій, що в подальшому сприятиме встановленню довірливих міжособистісних відносин, бажанні допомогти.

Інтерактивний вид професійно-комунікативних умінь майбутнього соціального працівника виявляється у міжособистісній взаємодії учасників спілкування, спрямованої на досягнення мети у процесі спілкування.

Готуючись до розмови з клієнтом, важливо правильно обрати комунікативно-мовленнєву стратегію спілкування з клієнтом. Так, К. Томас, виокремив п'ять основних стратегій поведінки у конфліктній ситуації: уникнення (прагнення відсторонитися від проблеми), суперництво (намагання задовольнити лише власні інтереси, не беручи до уваги інтереси опонента), компроміс (урахування інтересів опонента і задоволення власних інтересів лише наполовину), співробітництво (висока спрямованість як на задоволення власних інтересів, так і на задоволення інтересів свого опонента), поступ (прагнення уникнути конфлікту переважно за рахунок власних інтересів) [6, с. 52–54]. Відштовхуючись від того, що провідною метою професійної діяльності соціального працівника є надання допомоги

клієнту, то однією з найбільш ефективних та конструктивних стратегій при цьому є стратегія співробітництва, розуміння, підтримки, яка потребує від соціального працівника терпіння, доброзичливості, тактовності та віри в те, що кожна людина здатна змінитись на краще, потрібен лише час.

А. Капська, розглядає комунікацію, у професійній діяльності соціального працівника як процес передавання інформаційного, емоційного чи інтелектуального змісту [9, с. 74]. У зв'язку з цим, доцільно, виокремити інформаційний вид професійно-комунікативних умінь, що полягає в обміні інформацією між людьми, сприйнятті та осмисленні її змісту, виборі вербальних і невербальних засобів передавання.

Проте успішне здійснення комунікативно-мовленнєвої діяльності, неможливе без дотримання культури спілкування, що включає: нормативний (дотримання мовних норм), прагматичний (уміння домагатися поставленої мети, використовуючи всі мовні засоби) та етикетний (уміння використовувати етикетні форми і засоби для досягнення взаєморозуміння і гармонізації діалогу) компоненти [11, с. 40].

Зважаючи на те, що мовлення соціального працівника є основним інструментом його професійної діяльності, засобом впливу на клієнта, він відповідальний за зміст, якість та наслідки свого мовлення, що вимагає дотримання норм етики, спрямованої на попередження та запобігання конфліктних ситуацій у міжособистісному спілкуванні, встановленні взаємодії, що веде до позитивних змін.

Таким чином, комунікативно-мовленнєву підготовку майбутнього соціального працівника не слід розглядати окремо від його професійної підготовки. Зважаючи на те, що соціальний працівник є сполучною ланкою між клієнтом і його оточенням, посередником у

системі взаємодії особистості, сім'ї та суспільства, він впливає не лише на клієнта, а також на процес спілкування, на ситуацію у суспільстві, що потребує від нього, як професійної, так і ґрунтовної комунікативно-мовленнєвої підготовки.

Отже, соціальні вміння сприяють професійному становленню соціального працівника на основі продуктивного виконання різних соціальних ролей та ефективного вирішення проблемних соціальних ситуацій у майбутній професійній діяльності.

### **Висновки.**

На підставі проведеного аналізу з'ясовано, що комунікативно-мовленнєва підготовка до виконання професійних ролей майбутнього соціального працівника є складним інтегративним комплексом перцептивних, інтерактивних, інформаційних та соціальних умінь, які визначають ефективність професійної взаємодії, спрямованої на встановлення міжособистісних та соціальних взаємозв'язків і залежить від її успішного формування у майбутніх соціальних працівників під час навчання у ЗВО.

### **Література:**

1. Бусел, В.Т. (2005). *Великий тлумачний словник сучасної української мови*. Київ, Ірпінь: Перун, 1728.
2. Волкова, (2010) О. В. *Подготовка будущего специалиста к межкультурной коммуникации с использованием технологии веб-квестов: автореф. дисс. ... канд. пед. наук : 13.00.08.*, Белгород, 24.
3. Горішна, Н. М. (2009). *Професійна компетентність соціального працівника як складова його фахової підготовки*. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*, 16, 114–117.
4. Каган, М.С. (1988). *Мир общения: Проблема межсубъектных отношений*. М, Политиздат, 143-149.

5. Каиров, И.А. (1966). Педагогическая энциклопедия. Москва, Сов. энциклопедия. – Т.3, 362.
6. Калаур, С. М. (2010). Соціальна конфліктологія. Тернопіль: Астон, 2010, 52–54.
7. Кан-Калык, В.А. (1987). Учителю о педагогическом общении. М.: Просвещение.
8. Канюк, О.Л. (2009). Формування вмінь іншомовного ділового спілкування майбутніх соціальних працівників у процесі професійної підготовки: автореф. дис. ...кандидата. пед. наук : 13.00.04., Тернопіль, 24.
9. Капська, А.Й. (2009). Соціальна педагогіка. Київ, Центр учбової літератури, 488.
10. Кручек, В. А. (2010). Психолого-педагогічні основи міжособистісного спілкування. Київ, 273.
11. Лівенцова, В. А. (2002). Формування культури професійного спілкування у майбутніх менеджерів невиробничої сфери: дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04., Тернопіль, 206.
12. Леонтьев, А.А. (1979). Педагогическое общение. М., Знание, 47.
13. Наумов, В. П. (1989). Подготовка будущих учителей к руководству общением школьников. Дифференцированная подготовка учителя к воспитательной работе с учащимися : межвуз. сб. науч. тр. – Киров : КГПИ, 46–51.
14. Петровский, А. В., Ярошевский М.Г. (1990) Психология. Словарь. М.: Политиздат, 494.
15. Савенкова, Л.О. (1998). Теоретико-методичні основи підготовки майбутніх педагогів до професійного спілкування : автореф. дис. ...канд. пед. наук : спец. 13.00.01., Київ, 27.

16. Симоненко, Т.В. (2007) Формування професійної мовнокомунікативної компетенції студентів філологічних факультетів: автореф. дис. ...д-ра пед. наук: 13.00.02., Київ, 40.

17. Шатилов, С.Ф. (1985). Актуальные проблемы методики обучения русскому языку иностранных учащихся. Ленинград., 290.

**References:**

1. Busel, V.T. (2005). *Velykyi tlumachnyi slovnyk suchasnoi ukrainskoi movy [Great explanatory dictionary of modern Ukrainian language]*. Kyiv, Irpin: Perun [in Ukrainian].

2. Volkova, O. V. (2010). *Podgotovka budushhego specialista k mezhkul'turnoj komunikacii s ispol'zovaniem tehnologii veb-kvestov [Preparing of a future specialist for intercultural communication with using of technology of web quests]: avtoref. diss. ... kand. ped. nauk: spec. 13.00.08., Belgorod, 24. [in Russian]*.

3. Horishna, N. M. (2009). *Profesiina kompetentnist sotsialnoho pratsivnyka yak skladova yoho fakhovoi pidhotovky [Professional competence of a social worker as a component of his professional training]*. *Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho natsionalnoho universytetu*, 16, 114–117. [in Ukrainian].

3. Kagan, M.S. (1988). *Mir obshhenija: Problema mezhspeknyh otnoshenij [Communication world: The problem of intersubjective relations]*. Moscow, Politizdat, 143-149. [in Russian].

4. Kairov, I.A. (1966). *Pedagogicheskaja jenciklopedija [Pedagogical encyclopedia]*. Moscow, Sov. jenciklopedija. T.3, 362. [in Russian].

5. Kolpakov, V.K. (2004). *Administratyvno-deliktnyi pravovyi fenomen [Administrative-delict legal phenomenon]*. Kyiv. Yurinkom Inter. [in Ukrainian].



6. Kalaur, S. M. (2010). *Sotsialna konfliktolohiia [Social conflictology]. Ternopil: Aston, 2010, 52–54. [in Ukrainian].*
7. Kan-Kalyk, V.A. (1987). *Uchitelju o pedagogicheskom obshhenii [To teacher about pedagogical communication]. Moscow, Prosveshhenie. [in Russian].*
8. Kaniuk, O.L. (2009). *Formuvannia vmin inshomovnoho dilovoho spilkuvannia maibutnikh sotsialnykh pratsivnykiv u protsesi profesiinoy pidhotovky [Formation of skills of foreign-language business communication of future social workers in the process of professional training] : avtor. dys. ...kand. ped. nauk: 13.00.04., Ternopil, 24. [in Ukrainian].*
9. Kapska, A.Y. (2009). *Sotsialna pedahohika [Social pedagogy]. Kyiv. Tsentr uchbovoi literatury, 488. [in Ukrainian].*
10. Kruchek, V. A. (2010). *Psyholoho-pedahohichni osnovy mizhosobystisnoho spilkuvannia [Psychological and pedagogical bases of interpersonal communication]. Kyiv, 273. [in Ukrainian].*
11. Liventsova, V. A. (2002). *Formuvannia kultury profesiinoho spilkuvannia u maibutnikh menedzheriv nevyrobnychoi sfery [Formation of a culture of professional communication of future managers in the non-productive sphere]. dys. ... kand. ped. nauk : 13.00.04., Ternopil, 206. [in Ukrainian].*
12. Leont'ev, A.A. (1979). *Pedagogicheskoe obshhenie [Pedagogical communication]. Moscow, Znanie, 47. [in Russian].*
13. Naumov, V. P. (1989). *Podgotovka budushhih uchitelej k rukovodstvu obshheniem shkol'nikov [Preparation of future teachers for managing communication of students]. Differencirovannaja podgotovka uchitelja k vospitatel'noj rabote s uchashhimisja : mezhvuz. sb. nauch. tr. – Kirov, KGPI, 46–51. [in Russian].*

14. Petrovskij, A. V. & Jaroshevskij, M. G. (1990). *Psihologija. Slovar [Psychological dictionary]*. Moskow: Politizdat, 494. [in Russian].
15. Savenkova, L.O. (1998). *Teoretyko-metodychni osnovy pidhotovky maibutnikh pedaho hiv do profesiinoho spilkuvannia [Theoretical and methodological foundations of the training of future teachers for professional communication] : avtor. dys. ...kand. ped. nauk: 13.00.01., Kyiv, 27. [in Ukrainian]*.
16. Symonenko, T.V. (2007) *Formuvannia profesiinoi movnokomunikatyvnoi kompetentsii studentiv filolohichnykh fakultetiv [Formation of professional language-communicative competence of students of philological faculties]: avtor. dys. ...d-ra ped. nauk: 13.00.02., Kyiv, 40. [in Ukrainian]*.
17. Shatilov, S.F. (1985). *Aktual'nye problemy metodiki obuchenija russkomu jazyku inostrannyh uchashhihsja [Actual problems of teaching foreign students Russian language]*. Leningrad, 290. [in Russian].