

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЖИТОМИРСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ІВАНА ФРАНКА
Факультет соціально-психологічний
Кафедра соціальних технологій

**ФОРМУВАННЯ НАВИЧОК ПРОФЕСІЙНОГО
СПІЛКУВАННЯ У МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ
ПРАЦІВНИКІВ**

Кваліфікаційна робота
здобувача вищої освіти
другого (магістерського) рівня вищої освіти
спеціальності 231 Соціальна робота

62 групи
Тельних Наталія Ігорівна

Науковий керівник:
Кандидат наук, доцент
кафедри соціальних технологій
Літяга Інна Володимирівна

Рекомендована до захисту
рішенням кафедри соціальних технологій

Протокол № 5 від «25» жовтня 2018 р.

Зав. кафедри _____ Коляденко С.М.
підпис

Житомир – 2018

Дата захисту

22 грудня 2018

Результат захисту

за національною шкалою	кількість балів за 100 бальною шкалою	ECTS

Голова ДЕК

Саух Ірина Василівна - доктор економічних наук, професор кафедри економіки, менеджменту і маркетингу

(підпис)

Члени ДЕК

Сейко Наталія Андріївна –доктор педагогічних наук, професор кафедри соціальних технологій

(підпис)

Коляденко Світлана Миколаївна –кандидат педагогічних наук, доцент кафедри соціальних технологій

(підпис)

Павлик Надія Павлівна – кандидат педагогічних наук, доцент кафедри соціальних технологій

Секретар ДЕК

(підпис)

Шмиглюк Оксана Геннадіївна – асистент кафедри психології розвитку та консультування

(підпис)

ЗМІСТ

ВСТУП.....5

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ

НАВИЧОК ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ У МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ.....10

1.1. Наукові підходи щодо визначення базових понять дослідження.....
.....10

1.2. Сутність та структура процесу професійного спілкування у майбутніх фахівців соціальної роботи.....33

1.3. Характеристика основних видів та функцій професійного спілкування.....
.....57

Висновки до першого розділу
.....76

РОЗДІЛ 2. СПЕЦИФІКА РОЗВИТКУ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ У СТРУКТУРІ ДІЯЛЬНОСТІ МАЙБУТНЬОГО СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА.....78

2.1. Принципи та засоби професійного спілкування у майбутніх фахівців соціальної роботи.....78

2.2. Основні етапи та моделі формування професійного спілкування.....
.....98

2.3. Форми та методи формування професійного спілкування у майбутніх соціальних працівників.....111

Висновки до другого розділу.....128

РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОЦЕСУ ФОРМУВАННЯ НАВИЧОК ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ У МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ В УМОВАХ

ВНЗ...130

3.1. Програма емпіричного дослідження процесу формування навичок професійного спілкування в умовах ВНЗ.....130

3.2. Аналіз результатів емпіричного дослідження щодо формування навичок професійного спілкування у майбутніх соціальних працівників.....
...139

3.3. Програма щодо розвитку навичок професійного спілкування у майбутніх соціальних працівників в умовах ВНЗ.....159

Висновки до третього розділу.....180

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ
.....182

ДОДАТКИ.....185

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ
.....221

ВСТУП

Актуальність дослідження. На сьогодні, спілкування є важливою частиною життєдіяльності будь-якої людини. Неможливо уявити діяльність людини без спілкування, адже воно присутнє фактично у всіх сферах її життя. Спілкування та комунікативна взаємодія з оточуючими перетворила індивіда в соціальну людину і саме тому, спілкування відіграє провідну роль у житті кожної людини та є головним чинником формування та становлення її як особистості.

У сучасному інформаційному світі надзвичайно важливого значення набуває професійне спілкування, яке виступає в ролі як взаємодії, так і обміну інформацією між людьми у професійній, діловій та науковій сфері суспільної діяльності. Особливого значення, на сьогодні, набуває професійне спілкування у сфері соціальної роботи.

У роботі соціального працівника професійне спілкування відіграє надзвичайно важливу роль, оскільки за допомогою спілкування відбувається обмін інформацією між клієнтом та спеціалістом; можна досягнути високих результатів у професійній діяльності; можна вирішити конкретну проблему або реалізувати певну бажану ціль. Основні види та форми роботи соціальних

працівників здійснюються через організацію спілкування з учнями, клієнтами та іншими учасниками соціального процесу.

Спілкування є необхідним компонентом будь-якої професійної діяльності, а особливо це стосується професійної діяльності соціального працівника. Професійне спілкування соціального працівника відбувається за визначеними правилами і обов'язково вимагає серйозної та цілеспрямованої підготовки, оскільки чим успішніше буде спілкування соціального працівника з клієнтами, тим ефективніше працівник зможе вирішувати поставлені професійні цілі.

Фахівці із соціальної роботи час від часу у своїй професійній діяльності відчують певні проблеми у професійному спілкуванні. Внаслідок виникнення даного явища, важливим залишається питання удосконалення підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери, а особливо у сфері професійного спілкування, адже комплекс цих якостей і вмінь є основою загальної професійної культури і як результат, це б дозволило більш ефективно і результативніше вирішувати поставлені завдання. Формування та розвиток навичок професійного спілкування у майбутніх фахівців соціальної сфери посідає особливе місце в підготовці соціальних працівників, адже професія соціального працівника належить до соціономічних видів праці, а отже спілкування із сторони, що супроводжує професійну діяльність, переходить у професійно значущу та суттєву сторону.

Саме тому, важливою складовою професійної компетентності фахівця із соціальної роботи є комунікативна компетентність, тобто володіння спеціалістом навичками професійного спілкування, які створюють соціально-психологічну основу взаємодії соціального працівника з клієнтом і сприяють якісному наданню соціальних послуг людям, які їх потребують. Спілкування є одним із головних інструментів професійної діяльності соціального працівника. У процесі спілкування спеціаліста соціальної сфери з клієнтом здійснюється контакт між співрозмовниками, відбувається цілеспрямований вплив на клієнта та накопичується інформація, яка необхідна для розв'язання наявних проблем клієнта. Окрім цього, від рівня володіння соціальним працівником засобами,

принципами та методами спілкування часто може залежати результат різноманітних переговорів з представниками різноманітних закладів та організацій, структур влади, з якими часто доводиться співпрацювати фахівцю із соціальної сфери.

Отже, на сьогодні, спілкування є чи не найважливішою сферою діяльності в соціальній роботі. Саме тому, проблема комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціальної сфери повинна належати до числа актуальних проблем соціальної роботи. Задля цього, на нашу думку, необхідно посилити вимоги щодо основних компетентностей майбутніх фахівців із соціальної роботи, а також переглянути зміст навчання студентів та впровадження ефективних педагогічних технологій, форм та методів їх навчання.

На сьогодні, формування навичок професійного спілкування у майбутніх соціальних працівників є актуальною проблемою, розгляд і розв'язання якої спонукали багатьох вітчизняних та закордонних дослідників до переосмислення даної проблеми. Так, наприклад, основні поняття, принципи та зміст професійного спілкування розглядали у вітчизняній психолого-педагогічній літературі такі науковці, як: Б. Г. Ананьєв, Г. М. Андрєєва, Л. С. Виготський, О. М. Леонтєв, А. В. Петровський та інші. Основні функції, структуру, види, етапи та моделі формування професійного спілкування вивчали такі науковці, як: О. О. Бодальов, Л. В. Зінченко, А. Й. Капська та інші. Зокрема, дослідженню основних проблем спілкування, формуванню комунікативних умінь та питанням комунікативної культури присвячені наукові праці О. В. Безпалько, М. І. Васильєвої, Н. П. Горбунова, А. Б. Добровича та інших науковців. Варто зазначити, що вивченням проблеми формування навичок та культури спілкування займалися такі науковці, як: А. Й. Капська, Л. І. Міщик, І. І. Мигович, А. В. Мудрик та інші науковці. Дослідженням проблеми формування комунікативної компетентності займаються такі автори як Д. М. Годлевська, ОІ. В. Козубовська, Н. М. Левицька та інші. Однак, недостатньо дослідженою є проблема формування навичок професійного спілкування у майбутніх соціальних працівників. Саме тому, дана тема є актуальною для детального дослідження.

Особлива актуальність проблеми, її недостатня теоретична та практична розробленість й обумовили вибір теми магістерської роботи, а саме: **«Формування навичок професійного спілкування у майбутніх соціальних працівників»**.

Мета дослідження: проаналізувати зміст, форми та методи професійного спілкування та розробити програму щодо розвитку навичок професійного спілкування у майбутніх соціальних працівників в умовах вищого навчального закладу.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати сутність, зміст та структуру поняття «професійне спілкування» в теорії та практиці соціальної роботи.
2. Охарактеризувати основні принципи, зміст, форми та методи професійного спілкування у майбутніх фахівців соціальної роботи.
3. Проаналізувати результати емпіричного дослідження щодо формування навичок професійного спілкування у майбутніх соціальних працівників.
4. Розробити програму щодо розвитку навичок професійного спілкування у майбутніх соціальних працівників в умовах вищого навчального закладу.

Об'єкт дослідження: процес професійного спілкування майбутніх соціальних працівників.

Предмет дослідження: зміст, форми та методи професійного спілкування майбутніх соціальних працівників в умовах вищого навчального закладу.

Методи дослідження. Для виконання поставлених завдань дослідження було використано аналіз науково-теоретичних джерел, систематичне анкетування, тестування, статистичні методи кількісної та якісної обробки отриманих результатів.

Експериментальна база дослідження. Дослідницько-експериментальна робота здійснювалася на базі Житомирського державного університету імені Івана Франка зі студентами 1, 2, 3, 5 та 6 курсів.

Практичне значення дослідження полягає в розробці програми щодо розвитку навичок професійного спілкування майбутніх соціальних працівників в умовах вищого навчального закладу.

Теоретичне значення дослідження полягає в узагальненні та систематизації різноманітних наукових досліджень про сутність та специфіку формування навичок професійного спілкування у майбутніх соціальних працівників в умовах вищого навчального закладу.

Публікації за темою дослідження. Основні теоретичні положення та результати магістерського дослідження знайшли своє відображення у одному науковому виданні, а саме: Тельних Н. І. Формування навичок професійного спілкування у майбутніх соціальних працівників / Н. Тельних // Актуальні проблеми соціальної сфери: збірник статей учнів, студентів і викладачів за результатами конкурсних і кваліфікаційних досліджень — Житомир: Вид-во Житомирського державного університету імені Івана Франка, 2018. — Вид. 8. — 78 с.

Структура роботи. Наукова робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до кожного з них, загальних висновків, списку використаних джерел (83 найменувань, 6 з яких – іноземною мовою), додатків. У роботі міститься 16 таблиць, 26 рисунків. Загальний обсяг дипломного дослідження – 230 сторінок, з них 195 сторінок – основного тексту.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

Можна зробити висновок, що основні завдання, які були поставлені на початку магістерської роботи були виконані, адже було проаналізовано сутність, зміст та структуру поняття «професійне спілкування» в теорії та практиці соціальної роботи. Були охарактеризовані основні принципи, зміст, форми та методи професійного спілкування у майбутніх фахівців соціальної роботи. У даній роботі ми проаналізували результати емпіричного дослідження щодо формування навичок професійного спілкування у майбутніх соціальних працівників. Також була розроблена програма щодо розвитку навичок

професійного спілкування у майбутніх соціальних працівників в умовах вищого навчального закладу.

1. Проаналізовано сутність, зміст та структуру поняття «професійне спілкування» в теорії та практиці соціальної роботи. Професійне спілкування є однією із найважливіших сфер у діяльності в соціальній роботі. Для професійного фахівця соціальної сфери не достатньо лише уважно вислухати свого клієнта, а й необхідно ще й осягнути сенс того, що він говорить. Так, різні науковці тлумачать поняття «професійне спілкування» по-різному. Карпенко О. Г. розуміє поняття «професійне спілкування» як цілеспрямоване управління комунікацією між людьми, при якому завжди є загальна та конкретна мета. А. В. Мудрик ствержував, що поняття «професійне спілкування» є явищем, яке забезпечує обмін інформацією між людьми, співпереживання, пізнання людей, їх самоствердження та налагоджує продуктивну взаємодію між людьми. Також різні науковці виділили структуру культури професійного спілкування майбутніх фахівців соціальної сфери, яка включає такі компоненти, як: індивідуально-особистісний, мотиваційний, соціально-психологічний, мовний та професійний.

2. Охарактеризовані основні принципи, зміст, форми та методи професійного спілкування у майбутніх фахівців соціальної роботи. Принципами професійного спілкування соціального працівника та клієнта є цілісна система основних вимог, яка складається з таких підсистем: принципи, які визначають процес та кінцевий результат процесу професійного спілкування фахівця соціальної сфери та його клієнта; принципи, які визначають характер та сутність процесу професійного спілкування; принципи, які визначають ставлення фахівця до клієнта; принципи, які контролюють та визначають емоційний стан соціального працівника. Основними формами та методами формування комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників є: читання лекцій та спецкурсів, семінарські заняття, бесіда та діалог,

сюжетно-рольова гра, обговорення ситуацій між групами або організація групової дискусії, тренінг. До додаткових форм та методів відносять: метод групової роботи, метод кейсів і практичних ситуацій, метод «мозкового штурму», case-study тощо.

3. Проаналізовано результати емпіричного дослідження щодо формування навичок професійного спілкування у майбутніх соціальних працівників. На першому етапі нашого дослідження було проведено глибинне інтерв'ю із викладачами соціально-психологічного факультету Житомирського державного університету імені Івана Франка. Результати інтерв'ю показали, що проблема формування навичок професійного спілкування у студентів спеціальності «Соціальна робота» є нагальною та потребує термінового рішення. Так, під час проведення дослідження ми дізнались, що рівень володіння навичками професійного спілкування у студентів є переважно низьким. І тому, необхідно вносити нововведення та інновації у підготовку майбутніх фахівців соціальної сфери. На другому етапі було проведено опитування діагностики рівня морально-етичної відповідальності особистості І. Тимощука (модифікація для соціальних працівників). Опитування показало, що серед студентів 1-го, 2-го, 3-го, 5-го та 6-го курсів домінує переважно середній рівень сформованості морально-етичної відповідальності. На третьому етапі було проведено методику оцінки та визначення рівня комунікативності особистості (В. Ф. Ряховського) та визначено рівень комунікативності студентів 1-го, 2-го, 3-го, 5-го та 6-го курсів спеціальності «Соціальна робота». На останньому етапі було проведено методику КОС – 2 (Комунікативних і організаторських схильностей). За допомогою методики ми виявили комунікативні схильності студентів 1-го, 2-го, 3-го, 5-го та 6-го курсів спеціальності «Соціальна робота», а саме: вміння чітко і швидко встановлювати ділові і товариські контакти з людьми, прагнення розширювати контакти, участь в групових заходах і т.д.

4. Розроблена програма щодо розвитку навичок професійного спілкування у майбутніх соціальних працівників в

умовах вищого навчального закладу. Відповідно до отриманих результатів проведеного нами дослідження, майбутні фахівці соціальної сфери мають недостатньо розвинені уміння і навички професійного спілкування. Тому, нами було розроблено програму щодо розвитку навичок професійного спілкування у майбутніх соціальних працівників в умовах ВНЗ. Програма складається з чотирьох блоків: вступний, теоретичний, практичний та підсумковий. Усі чотири блоки розраховані на вісім занять: «Знайомство учасників», «Згуртування учасників групи», «Поняття комунікативної компетентності», «Професійне спілкування», «Толерантність у професійному спілкуванні», «Бар'єри у професійному спілкуванні», «Інструменти професійного спілкування соціального працівника», «Підведення підсумків».

Отже, нами було досягнуто основної мети магістерського дослідження, а саме: проаналізовано зміст, форми та методи професійного спілкування та розроблено програму щодо розвитку навичок професійного спілкування у майбутніх соціальних працівників в умовах вищого навчального закладу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Альохіна Н. В. Формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців / Н. В. Альохіна // Наукові записки. Серія: Культура і соціальні комунікації. — 2012. — №3. — С. 23 — 31.

2. Амеліна С. М. Формування інформаційної компетентності [Електронний ресурс] / С. М. Амеліна, Р. О. Тарасенко // Вісник Дніпропетровського університету імені Альфреда Нобеля. Серія: педагогіка і психологія. — 2016. — № 2. — С. 134 — 139. Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vduer_2016_2_23

3. Андрієнко О. В. Соціальна психологія: навч. посіб. для студ. вищих навч. закладів / під. заг. ред. В. А. Сластьонін. — М.: Академія, 2000. — 264 с.

4. Анциферова Л. І. Розвиток особистості спеціаліста як суб'єкта свого професійного життя / Л. В. Анциферова // Психологічні дослідження проблеми формування особистості професіонала. — 1990. — № 4. — С. 7 — 17.

5. Баранюк В. В. Комунікативні уміння як важливий компонент діяльності майбутнього фахівця соціальної роботи: матеріали всеукраїнської науково-практичної конференції «Сучасні технології навчання у професійній підготовці майбутніх фахівців», (Львів, 4 лист. 2013 р.) / М-во осв. і науки України, Нац. юрид. уні-т ім. Я. Мудрого. — Харків: Нац. юридичний уні-т ім. Я. Мудрого, 2016. — 164 с.

6. Баранюк В. В. Педагогічні умови формування професійнокомунікативної компетентності майбутніх фахівців соціальної роботи / В. В. Баранюк // Збірник наукових праць Національної академії Державної прикордонної служби України. — 2015. — № 1. — С. 32 — 42.

7. Баранюк В. В. Професійно-комунікативна компетентність соціального працівника як складова його фахової підготовки / В. В. Баранюк // Педагогіка. Наука і освіта. — 2013. — №4. — С. 183 — 186.

8. Баранюк В. В. Сучасні підходи до формування професійно-комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціальної роботи / В. В. Баранюк // Професійна освіта. — 2014. — № 4. — С. 37 — 42.

9. Батаршев А. В. Психодіагностика в управлінні: практичне керівництво / А. В. Батаршев — М.: Справа, 2005. — 496 с.

10. Битянова М. Р. Психологія особистісного розвитку: практ. посіб. для студ. ВНЗ / М. Р. Битянова. — М.: Міжнародна педагогічна академія, 1995. — 64 с.

11. Бодрова В. А. Психологічні основи професійної діяльності / В. А. Бодрова. — М.: Логос, 2007. — 856 с.
12. Бодров В. А. Розвиток системного підходу в дослідженнях професійної діяльності / В. А. Бодров // Психологічний журнал. — 2007. — № 3. — С. 23 — 28.
13. Бондарчук О. І. Соціально-психологічні основи особистісного розвитку керівників загальноосвітніх навчальних закладів у професійній діяльності: автореф. дис. на здобуття наукового ступеня доктора психол. наук: спец. 19.00.05 «Соціальна психологія; психологія соціальної роботи» / О. І. Бондарчук. — К., 2008. — 34 с.
14. Вайнола Р. Х. Змістові аспекти професійної підготовки майбутнього соціального педагога у вищому навчальному закладі / Р. Х. Вайнола // Соціальна робота. Соціальна педагогіка. — 2010. — № 11. — С. 60 — 68.
15. Васильєв Н. Н. Тренінг професійних комунікацій в психологічній практиці / Н. Н. Васильєв. — М.: Речь, 2005. — 283 с.
16. Глигало Ю. В. Соціально-перцептивна компетентність майбутніх фахівців соціальної сфери в процесі професійної підготовки [Електронний ресурс] / Ю. В. Глигало // Теорія та методика управління освітою. — 2010. — № 5. — С. 15 — 21. Режим доступу: <http://tme.umo.edu.ua/docs/5/11glispt.pdf>.
17. Годлевська Д. М. Комунікативні уміння як складова комунікативності особистості соціального працівника / Д. М. Годлевська // Соціальна педагогіка: теорія і практика. — 2004. — № 2 — С. 96 — 100.
18. Годлевська Д. М. Наукові підходи до розуміння змісту поняття «комунікативна компетентність соціального працівника» / Д. М. Годлевська // Соціальна робота в Україні:

теорія і практика. Науково-методичний журнал. — 2005. — №4 (12). — С. 43 — 50.

19. Годлевська Д. М. Невербальні засоби спілкування та комунікативна підготовка соціальних працівників / Д. М. Годлевська // Соціальна робота в Україні: теорія і практика. — 2004. — № 2 (7). — С. 67 — 70.

20. Годлевська Д. М. Проблема комунікативної культури соціального працівника / Д. М. Годлевська // Соціологія. Соціальна робота. Соціальна педагогіка. — 2004. — №1. — С. 54 — 60.

21. Годлевська Д. М. Розвиток рефлексії та креативності у процесі підготовки студентів до професійної комунікативної діяльності / Д. М. Годлевська // Вісник Черкаського університету. Серія: Педагогічні науки. — 2006. — №88.— С. 21 — 25.

22. Гордієнко В. І. Розвиток особистості в процесі професіоналізації: професіогенез особистості / В. І. Гордієнко // Психологія праці та професійної підготовки особистості. 2001. — №4. — С. 48 — 67.

23. Гордієнко Н. В. Комунікативна компетенція як провідна складова професійної підготовки соціальних педагогів в умовах педагогічного університету / Н. В. Гордієнко // Вісник Черкаськ. у-ту. Серія: Педагогічні науки. — 2011. — №203. — С. 23 — 28.

24. Дударьов В. В. Професійна компетентність соціальних працівників: методи управління / В. В. Дударьов // Соціологія. — 2015. — № 4. — С.27 — 32.

25. Дяченко М. І. Психологія вищої школи [під ред. Л. А. Кандибович, С. Л. Кандибович] / М. І. Дяченко. — М.: Харвест, 2006. — 416 с.

26. Етика соціальної роботи: принципи і стандарти (Ухвалено Міжнародною федерацією соціальних працівників (МФСП) // Соціальна політика і соціальна робота. — 1998. — № 4. — С. 67 — 75.

27. Зеєр Є. Ф. Психологія професійної освіти / Є. Ф. Зеєр. — М.: Вид-во Московського психолого-педагогічного інсти-ту, 2003. — 480 с.

28. Зотова-Садило О. Ю. До проблеми формування професійного ділового спілкування майбутніх фахівців у вищих навчальних закладах / О. Ю. Зотова-Садило — 2017. — №68. — С. 197— 205.

29. Іванова О. М. Психологія професійної діяльності / О. М. Іванова. — М.: ПЕРСЕ, 2006. — 382 с.

30. Канюк О. Л. Про роль мовленнєвої компетенції у формуванні культури іншомовного професійного спілкування майбутніх фахівців соціальної роботи / О. Л. Канюк // Науковий вісник ужгородського університету «Педагогіка. Соціальна робота». — 2017. — №1. — С. 115 — 117.

31. Капська А. Й., Годлевська Д. М. Включаємо студентів у комунікативну взаємодію (методичні рекомендації). — К.: НПУ ім. М.П. Драгоманова, 2007. — 24 с.

32. Капська А. Й. Комунікативна професійна компетентність як умова взаємодії соціального працівника з клієнтом / А. Й. Капська. — К.: ДЦССМ, 2003. — 87 с.

33. Карпенко О. Г. Вступ до спеціальності. Соціальна робота»: навчально- методичний посіб. / О. Г. Карпенко. — К.: Видавничий дім «Слово», 2011. — 248 с.

34. Касярум К. В. Формування комунікативної компетенції майбутніх викладачів вищої школи / К. В. Касярум // Педагогіка. Наука і освіта. — 2011. — №1. — С. 99 — 105.

35. Климов О. А. Психологія професійного самовизначення: навч. посіб. для ВНЗ / О. А. Климов. — М.: Фенікс, 1996. — 509 с.
36. Кліманська М. Б. Психологічні особливості ставлення до професії соціального працівника / М.Б. Кліманська // Збірник наукових праць КПНУ імені Івана Огієнка. — 2016. — № 4. — С. 318 — 326.
37. Коваль С. А. Формування професійно-ціннісних орієнтацій майбутнього фахівця Школи соціальної роботи у процесі його професійної підготовки / С. А. Коваль // Вітчизняний журнал Школи соціальної роботи. — 2008. — №3. — С. 75 — 84.
38. Кокурн О. М. Психологія професійного становлення сучасного фахівця / О. М. Кокурн. — К.: ДП «Інформ.-аналіт. Агенство», 2012. — 200 с.
39. Копилова Н. В. До питання про становлення особистісно-професійних якостей майбутнього спеціаліста / Н. В. Копилова // Світ психології. — 2005. — № 1. — С. 162 — 170.
40. Кузнецова І. В. Емпатійна культура майбутнього спеціаліста / І. В. Кузнецова // Педагогіка та психологія. — 2001. — № 19. — С. 139 — 143.
41. Кочина В. В. Сутність і структура поняття «культура професійного спілкування» майбутніх фахівців / В. В. Кочина // Вісник Національного університету оборони України: педагогічна освіта. — 2014. — № 4 (41). — С. 63 — 67.
42. Ларінова Н. Б. Професійне покликання та професійна мотивація соціального працівника / Н. Б. Ларінова // Вісник Луганського національного університету ім. Т. Г. Шевченка. Серія: Педагогічні науки. — 2012. — № 1 (236). — С. 28 — 36.

43. Левицька Н. С. Особливості соціально-перцептивної компетентності працівників соціальної сфери / Н. С. Левицька, В. В. Москаленко // Проблеми загальної та педагогічної психології. — 2008. — №13. — С. 251 — 257.
44. Максименко С. Д. Технологія спілкування (комунікативна компетентність учителя: сутність і шляхи формування) / С. Д. Максименко, М. М. Заброцький. — К.: Главник, 2005. — 112 с.
45. Малахов В. А. Етика спілкування: навч.-метод. посіб. / В. А. Малахов. — К.: Либідь, 2006. — 400 с.
46. Медведєва Г. П. Етика соціальної роботи: навч. посіб. для студ. ВНЗ / Г. П. Медведєва. — М.: ВЛАДОС, 1999. — 232 с.
47. Могилевич Б. Р. Навчально-мовленнєва діяльність студентів / Б. Р. Могилевич, О. Б. Капичникова, Г. И. Железовская ; под ред. Л. Г. Вяткина. — Саратов: Видавництво Саратовського уні-ту, 1998. — 98 с.
48. Мудрик А. В. Соціальна педагогіка / А. В. Мудрик; під. ред. В. А. Сластеліна. — М.: Видавничий центр «Академія», 2000. — 200 с.
49. Нартова-Бочавер С. І. Психологія особистості і міжособистісних відносин / С. І. Нартова-Бочавер. — М.: ЕСКМО, 2001. — 346 с.
50. Овчаренко Г. Є. Позанавчальна діяльність студентів у вищих навчальних закладах : сутнісні характеристики, структура та особливості / Г. Є. Овчаренко // Освіта Донбасу. — № 5. — С. 35 — 39.
51. Панок В. Г. Основи практичної психології : підручник для студ. вищ. навч. закл. / В. Г. Панок. — К.: Либідь, 1999. — 536 с.

52. Петровська Л. А. Розвиток компетентного спілкування як один з напрямків надання психологічної допомоги [під ред. Ю. М. Жукова, Л. А. Петровської, О. В. Соловйової] / Л. А. Петровська. — М.: Сенс, 1999. — 166 с.

53. Подоляк Л. Г. Психологія вищої школи: навчальний посібник для магістрів і аспірантів / Л. Г. Подоляк, В. І. Юрченко. — К.: ТОВ «Філ-студія», 2006. — 320 с.

54. Поліщук В. А. Теорія і методика професійної підготовки соціальних педагогів в умовах неперервної освіти: дис. д-ра пед. наук: спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / В. А. Поліщук. — Тернопіль, 2006. — 454 с.

55. Приходько В. М. Методи формування комунікативної компетенції фахівців / В. М. Приходько // Проблеми безперервної освіти. — 2004. — №4. — С. 142 — 146.

56. Пряжніков Н. С. Професійне і особистісне самовизначення / Н. С. Пряжніков. — М.: МОДЕК, 1996. — 256 с.

57. Рибінська Ю. А. Етапи формування професійної комунікативної компетентності / Ю. А. Рибінська // Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України. — 2013. — № 2. — С. 13 — 19.

58. Романова В. В. Формування комунікативної компетенції у майбутніх фахівців соціально-культурної діяльності: дис. канд. пед. наук: спец. 13.00.04 «Теорія та методика професійної освіти» / В. В. Романова. — Харків, 2006 — 178 с.

59. Румянцева Т. В. Психологічне консультування: діагностика відносин в парі: навч. посіб / Т. В. Румянцева. — М.: Мова, 2006. — 176 с.

60. Савенкова Л. О. Професійне спілкування майбутніх викладачів як об'єкт психолого-педагогічного управління / Л. О. Савенкова. — К.: КНЕУ, 2005. — 212 с.
61. Савченко Т. О. Фахова підготовка як засіб формування у майбутніх соціальних педагогів умінь і навичок професійно орієнтованого спілкування / Т. О. Савченко // Педагогіка. Наука і освіта. — 2016. — № 130. — С. 262 — 265.
62. Савчин М. В. Загальна психологія: навч. пос. для студ. вищих навч. закл. / М. В. Савчин. — Дрогобич: Відродження, 1998. — 152 с.
63. Сила Т. І. Соціально-психологічні особливості професійної інтеракції у соціальній роботі: автореф. дис. канд. псих. наук: спец. 19.00.05 «Соціальна психологія, психологія соціальної роботи» / Т. І. Сила. — К., 2007. — 246с.
64. Сіроштан О. В. Загальна характеристика критеріїв сформованості культури професійного спілкування майбутніх соціальних працівників / О. В. Сіроштан // Інтеграція Вищої школи України до Європейського та світового освітнього простору. — 2012. — №1. — С. 404 — 411.
65. Сіроштан О. В. Інтерактивні методи навчання в процесі професійної підготовки майбутніх соціальних працівників / О. В. Сіроштан // Соціальна педагогіка: теорія та практика. — 2012. — № 1. — С. 85 — 89.
66. Сіроштан О. В. Теоретичні підходи до формування культури професійного спілкування у майбутніх соціальних працівників / О. В. Сіроштан // Соціальна робота в Україні: теорія і практика. — 2011. — № 33. — С. 81 — 89.
67. Слободянюк І. А. Сучасні підходи до формування професійних навичок практичних психологів та соціальних педагогів в системі вищої освіти. Вища освіта України / І. А. Слободянюк // Вища освіта України у контексті інтеграції до

Європейського освітнього простору: моніторинг якості освіти. — 2007. — №3. — С. 394 — 400.

68. Структура професійно-комунікативної компетентності майбутніх спеціалістів соціальної роботи / Баранюк В. В. // Міжнародна науково-практична конференція «Людина і суспільство: на рубежі тисячоліть» — 2013. — № 3. — С. 136 — 143.

69. Спіріна Т. П. Принципи професійного спілкування майбутніх соціальних педагогів / Т. П. Спіріна // Київський університет імені Бориса Грінченка. — 2016. — № 4. — С. 23 — 32.

70. Сущенко Т. І. Педагогізація управління професійною підготовкою викладачів як зразок майбутньої професійної діяльності / Т. І. Сущенко // Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах. — 2012. — №24. — С. 457 — 464.

71. Трегуб С. Є. Щодо формування комунікативної компетенції майбутнього фахівця / С. Є. Трегуб // Збірник наукових праць за результатами конференції «Модернізація загальної та професійної освіти в умовах глобального світу» — 2013. — №4. — С. 266 — 268.

72. Усімбаєва Н. В. Розвиток професійної компетентності – шлях до підготовки висококваліфікованих фахівців / Н. В. Усімбаєва // Рідна школа. — 2006. — № 9. — С. 17 — 54.

73. Федорчук В. М. Соціально-психологічний тренінг «Розвиток комунікативної компетентності викладача»: навч.-метод. посіб. / В. М. Федорчук. — Кам'янець-Подільський: Абетка, 2006. — 240 с.

74. Фурманов І. А. Стратегії комунікативного контролю в міжособистісній професійній взаємодії / І. А.

Фурманов // Актуальні проблеми психології. — 2005. — №15. — С. 121 — 125.

75. Холостова О. І. Формування системи підготовки і перепідготовки спеціалістів для соціальної сфери / О. І. Холостова // Соціальна робота. — 2000. — №12. — С. 34—40.

76. Чусова О. М. Діагностика підготовленості майбутніх соціальних педагогів / О. М. Чусова // Педагогіка. Наука і освіта. — 2014. — № 3. — С. 199 — 204.

77. Шмелева Н. Б. Професійний розвиток особистості соціального працівника в системі підготовки і перепідготовки кадрів: метод. посібник / Н. Б. Шмелева. — Ульяновськ: ФМГУ, 1994. — 91 с.

78. Шмелева И. Б. Профессионализм личности социального работника - показатель его деятельности работы / И. Б. Шмелева // Российский журнал социальной работы. — 1998. — № 1. — С. 13 — 21.

79. Brouns H. J., Kramer D. Social Work Education in Europe. A Comprehensive Description of Social Work Education in 21 European Countries / H. J. Brouns, D. Kramer. — Frankfurt / Main, 1986. — 585 p.

80. Gupta M., Hooda R.C., Kumar J. Effect of different techniques of assertiveness training on students self-concept / Gupta M., Hooda R.C., Kumar J. // Recent Researches in Education and Psychology. — 2002. — № 7. — P. 19 — 24.

81. Kadushin A. The Knowledge Base of Social Work / A. Kadushin // Issues in American Social Work. — N. Y.: Columbia University Press, 1959. — С. 39 — 79.

82. Morales A., Sheafor B. Social Work: A Profession of Many Faces / A. Morales, B. Sheafor. — Boston, 1990. — 325 p.

83. Sideon R. Comments on the Structure and Forms of Social Work Knowledge / R. Sideon // Social Work and Social Sciences Review. — 1990. — № 1. — P. 29 — 44.