

11. Педагогика: Большая современная энциклопедия / [сост. Е.С. Рапацевич]. – Мн.: Современ. слово, 2005. – 720 с.
12. Свідерська Г.М. Психологія чуйності: монографія / Г.М.Свідерська. – Тернопіль: ТНПУ, 2013. – 306 с.
13. Синиця І.О. Педагогічний такт і майстерність учителя / І.О.Синиця. – К.: Рад. школа, 1981. – 319 с.
14. Сологуб Л.О. Виховання доброзичливих взаємин молодших підлітків у позакласній роботі: дис... канд. пед. наук: 13.00.01 / Сологуб Любов Олексіївна. — К., 1995. — 210с.
15. Шарафеева А.Ф. Создание личностно ориентированной образовательной среды для детей с показателями психических отклонений / А.Ф.Шарафеева // Фундаментальные исследования. – 2007. - №6. – С. 55-57.

*Статья посвящена изучению проблемы чуткости будущего учителя. Феномен чуткости рассматривается как профессионально значимое качество педагога, имеющего трикомпонентную структуру (когнитивная, эмоциональная и поведенческая составляющие). Представлены результаты экспериментального исследования поведенческого компонента чуткости будущего учителя, проявляющегося в показателях педагогического такта, любви к детям, гуманистической направленности, духовного общения, способностей влиять на эмоциональное состояние другого человека и руководить проявлениями собственных эмоций. Определено, что большинство будущих учителей владеют средними уровнями проявления педагогического такта, гуманистической направленности и духовного общения; недостаточно развитой способностью вызывать у других людей определенные эмоциональные состояния, снижать интенсивность переживания ими негативных эмоций, а также недостаточно развитой способностью и потребностью контролировать внешнее проявление собственных эмоций.*

*The article is devoted to the study of problem of sensitiveness of future teacher. The phenomenon of sensitiveness is examined as meaningful quality of teacher of having three components structure (cognitive, emotional and behavior constituent). The results of research of behavior component of sensitiveness of future teacher of showing in indexes pedagogical time of love are presented of children humanistic communications of capabilities of influence on the emotional state of other people and manage the display of own emotions.*

*It is certain that most future teachers own the middle levels of display of pedagogical time of humanistic orientation and spiritual communication developed not enough a flair to cause for other people the certain emotional states to reduce intensity of experiencing by them negative emotions and also developed not enough a flair and necessity to control external display of own emotions.*

Статтю подано до друку 12.06.2014.

©2014 р.

С. М. Янкевич (м. Київ)

### **ОСОБЛИВОСТІ ПІДГОТОВКИ ФАХІВЦІВ ОСВІТНЬОЇ ГАЛУЗІ ДО РОБОТИ ІЗ СОЦІАЛЬНО ДЕЗАДАПТОВАНИМИ НЕПОВНОЛІТНІМИ**

**Актуальність дослідження.** Майбутні фахівці освітньої галузі (соціальні психологи та практичні психологи), як показують останні дослідження, виявляються не готовими до роботи у надзвичайно важливому напрямку професійної діяльності – допомозі соціально дезадаптованим неповнолітнім. Причинами, що зумовлюють зазначене є негативні суспільні

стереотипи стосовно цієї категорії дітей, низький рівень матеріального та морального заохочення фахівців, їх статус у сучасному суспільстві, недостатність знань, умінь і навичок для роботи з ними та врешті - несформованість психологічних чинників готовності у майбутніх фахівців до роботи із вказаною категорією дітей.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій з даної проблеми.** Окремі аспекти проблеми підготовки фахівців до роботи з соціально дезадаптованими неповнолітніми розглядаються в руслі досліджень, присвячених підготовці майбутніх учителів та соціальних педагогів до практичної діяльності із зазначеною категорією неповнолітніх: підготовка педагогів до попередження дезадаптації підлітків в системі внутрішкільного підвищення кваліфікації (К.В. Ракульцева), підготовка майбутнього вчителя у вузі до попередження поведінкової дезадаптації школярів (Л.М. Якушева), підготовка майбутніх педагогів до роботи з дезадаптованими дітьми молодшого шкільного віку (О.Ю. Пономарьова, Т.О. Юмашева), підготовка студентів до роботи з підлітками девіантної поведінки (Л.В. Вейланде) психологічні основи підготовки педагогів до роботи з віктимними дітьми (А.Б. Серих), підготовка педагога до профілактики девіантної поведінки підлітків у вітчизняному та зарубіжному педагогічному досвіді: на матеріалі Англії і США (І.А. Ершова), профілактика соціальної дезадаптації дітей і підлітків (соціологічний аналіз) та інші.

Наукові пошуки у руслі професійної підготовки соціальних педагогів та практичних психологів представлені як у більш загальнотеоретичному так і прикладному аспектах. Крім того існує низка дослідників, які зосереджують свою увагу на вивченні сформованості різного роду компетенцій у майбутніх психологів: соціально-психологічна компетентність майбутніх соціальних психологів і технології її формування у вузі (Р.В. Овчарова), підготовка майбутніх практичних психологів до розв'язання міжособистісних конфліктів (Є.О. Варлакова), особливості психологічної готовності психолога до професійної діяльності у спорті (О.А. Черепехіна), особливостях методики і технологій підготовки соціальних педагогів (Шептенко П.А.).

**Мета дослідження** – розкриття ключових суперечностей під час підготовки фахівців освітньої галузі до роботи із соціально дезадаптованими неповнолітніми та представлення основних результатів дослідження психологічних чинників готовності соціальних педагогів і практичних психологів до роботи із вказаною категорією дітей.

**Основний виклад матеріалу.** У зв'язку із динамічними змінами сучасного соціокультурного простору, а також розуміння ролі соціально психолога та практичного психолога, до сфери професійних компетенцій цих спеціалістів входить робота з соціально дезадаптованими неповнолітніми. Саме в обов'язки цих фахівців входить проникнення у сутність причин виникнення дезадаптації, дослідження механізмів її формування та надання пропозицій щодо подолання цього негативного соціально-психологічного явища. Однак, на практиці соціальні педагоги та практичні психологи, працюючи у межах своєї компетенції, відчують значні труднощі у роботі з соціально дезадаптованими неповнолітніми. Робота з цією категорією дітей є доволі складною і неоднозначно суперечливою, оскільки на практиці часто трапляються випадки, коли навіть достатній рівень розвиненості професійних навичок і умінь не є показником успішної роботи фахівця з подолання дезадаптації. Саме тому виникає необхідність переосмислення теоретико-методологічних засад готування психологів та соціальних педагогів до роботи із дезадаптованими неповнолітніми.

Складність підготовки майбутніх фахівців освітньої галузі до роботи із зазначеним контингентом полягає ще й у тому, що у сучасній психологічній практиці пропонується широкий арсенал засобів для подолання дезадаптивних форм поведінки, які часто є недостатньо обґрунтованими з точки зору методології та виправданими на практиці.

Внаслідок цього використовуються неадекватні засоби для роботи з дезадаптованими

дітьми різного віку, що призводить до інших, не менш небезпечних форм дезадаптивної поведінки.

У цілому проблема підготовки практичних психологів і соціальних педагогів до роботи з дезадаптованими дітьми з одного боку є досить широкою, а з іншого представлена в дослідженнях лише окремими аспектами. Зокрема, не обґрунтовано концепцію та не розроблено модель формування готовності фахівців освітньої галузі до роботи із соціально дезадаптованими підлітками, не досліджено рівні та чинники готовності майбутніх фахівців освітньої галузі до роботи із цими неповнолітніми, не визначено умови формування готовності майбутніх фахівців освітньої галузі до роботи із соціально дезадаптованими підлітками, не розроблено програму розвитку готовності майбутніх фахівців освітньої галузі до роботи із соціально дезадаптованими підлітками на основі визначених психологічних чинників тощо.

Орієнтація ВНЗ на підготовку «спеціалістів-споглядачів» призвела до того, що майбутні практичні психологи та соціальні педагоги, маючи достатні теоретичні знання, не здатні адекватно та ефективно виявляти проблемних неповнолітніх, застосувати виховний потенціал для подолання різних форм їх дезадаптивної поведінки. Проблема полягає в тому, що для сприяння становленню у підростаючого покоління нової свідомості у самого фахівця мають бути сформовані, окрім професіоналізму, висока духовна і комунікативна культура, толерантність, альтруїзм, емпатійність, тактовність, самоконтроль, стресостійкість, високий рівень оволодіння технікою поведінки психолога, та врешті, особиста адаптованість. Тобто, завданнями професійної підготовки практичного психолога та соціального педагога до роботи з соціально дезадаптованими неповнолітніми мають стати, з одного боку, систематизація знань, розвиток дослідницької спрямованості їх особистості, практико-орієнтований характер діяльності, з іншого – формування необхідних психологічних чинників готовності до роботи із соціально дезадаптованими неповнолітніми.

В сукупності засобів, що забезпечують ефективність формування психологічних чинників готовності студентів до роботи з соціально дезадаптованими підлітками, в рамках нашого дослідження вдалося встановити, що досить високу ефективність виявили творчі завдання і ситуації моделювання, тренінги, рольові ігри, тематичні дискусії, що використовувалися в процесі реалізації програми розвитку компонентів готовності соціальних педагогів та практичних психологів до роботи із соціально дезадаптованими підлітками.

Зокрема, в рамках нашого дослідження, з метою розвитку духовно-психологічного, екзопсихічного та ендопсихічного компонентів готовності проведено комплекс тренінгових занять на основі спеціально підібраних розвивальних вправ і завдань, що ґрунтувався на визначених психологічних чинниках та містив 16 групових занять, поділених на блоки за спрямованістю на розвиток кожного з компонентів готовності. Сукупність тренінгових занять було розбито на групи залежно від домінуючого впливу на один з компонентів готовності – так звані «духовний», «соціальний» та «індивідуальний» блоки занять. Формування духовно-психологічного компонента готовності майбутніх фахівців освітньої галузі до роботи із соціально дезадаптованими підлітками здійснювалося у процесі проведення занять «духовного» блоку, екзопсихічного – «соціального» та ендопсихічного – «індивідуального» блоків.

В основу побудови розвивальної програми, зокрема тренінгових занять, покладено ділові ігри, в яких використовувались вправи, притчі, казки, повчальні історії, запозичені з праць вітчизняних та зарубіжних психологів, педагогів, священників (Д.О. Авдєєва, І.В. Вачкова, І.А. Мартинюк, С.В. Петрушина, Т.В. Слотіної, Н.Ю. Хрящової, К. Фопель та ін.). Поряд із вправами та завданнями, спрямованими на розвиток духовно-психологічного, екзопсихічного та ендопсихічного компонентів готовності, у зміст вищевказаних тренінгів введено групові дискусії: «Психологічні та особистісні якості соціально дезадаптованих підлітків», «Наслідки ненадання кваліфікованої допомоги соціально дезадаптованим підліткам», «Специфіка та зміст роботи фахівців освітньої галузі із соціально дезадаптованими підлітками» та ін.

Забезпечення рефлексивного аналізу майбутніми фахівцями освітньої галузі власних професійних можливостей, зокрема феномену власної готовності до роботи із соціально дезадаптованими підлітками, забезпечувалося через наявність у структурі занять розвивальної програми завдань і вправ на рефлексію – осмислення пропонованих психологічних ситуацій в контексті готовності до роботи із соціально дезадаптованими підлітками.

У результаті проведення другого діагностичного зрізу визначено дієвість та ефективність запропонованої розвивальної програми. Досягнення цієї мети здійснювалось шляхом порівняння показників сформованості компонентів готовності майбутніх фахівців освітньої галузі до роботи із соціально дезадаптованими підлітками контрольної та експериментальної груп. При цьому порівнювалися відповідні показники: емпатії, відчуття громадянської відповідальності, альтруїзму, комунікативної толерантності, вербальної креативності, здатності до прийняття інших, стресостійкості, особистісної адаптованості та самоконтролю. Другий діагностичний зріз на контрольному етапі експерименту проводився за допомогою такого ж набору експериментальних методик, що й на констатувальному етапі дослідження.

У ході проведення цього етапу дослідження вдалося встановити, що всі реалізовані види і засоби формування впливу є дієвими, про що свідчать якісні зміни в розвитку компонентів готовності учасників експерименту, а також статистична обробка та інтерпретація даних, одержаних на констатувальному і контрольному етапах дослідження. Статистичний аналіз динаміки показників альтруїзму, емпатії, почуття громадянського обов'язку, вербальної креативності, прийняття інших, комунікативної толерантності, стресостійкості, особистісної адаптованості, самоконтролю дав змогу встановити статистично значущі відмінності в розвитку компонентів готовності у студентів експериментальної групи "до" і "після" формування етапу експерименту ( $t=5,53$ ); у контрольній групі статистично значущих розбіжностей встановити не вдалось ( $t= 0,62$ ).

На основі дослідження показників альтруїзму, емпатії, почуття громадянського обов'язку виявлено особливості сформованості компонентів готовності майбутніх фахівців освітньої галузі до роботи із соціально дезадаптованими підлітками в контрольній та експериментальній групах.

Визначення особливостей сформованості духовно-психологічного компонента готовності майбутніх фахівців освітньої галузі до роботи із соціально дезадаптованими підлітками під впливом реалізованих у розвивальній програмі психологічних чинників дало змогу встановити, що у студентів експериментальної групи достатній рівень альтруїзму зафіксовано 60%, емпатії – 67,5%, почуття громадянського обов'язку – на рівні 62,5%. Таким чином, кількість майбутніх соціальних педагогів і практичних психологів із достатнім рівнем сформованості духовно-психологічного компонента готовності зростає. Поряд з цим, в контрольній групі випробуваних значущих відмінностей виявити не вдалося.

Визначення особливостей сформованості екзопсихічного компонента готовності майбутніх фахівців освітньої галузі до роботи із соціально дезадаптованими підлітками під впливом реалізованих у розвивальній програмі психологічних чинників дало змогу встановити, що у студентів експериментальної групи достатній рівень здатності до прийняття інших зафіксовано у 52,5%, комунікативної толерантності – 35%, вербальної креативності – на рівні 57,5%. Таким чином, кількість майбутніх соціальних педагогів і практичних психологів із достатнім рівнем сформованості соціально-психологічного компонента готовності зростає. Поряд з цим, в контрольній групі випробуваних значущих відмінностей виявити не вдалося.

Визначення особливостей сформованості ендопсихічного компонента готовності майбутніх фахівців освітньої галузі до роботи із соціально дезадаптованими підлітками під впливом реалізованих у розвивальній програмі психологічних чинників дало змогу встановити, що у студентів експериментальної групи достатній рівень стресостійкості зафіксовано у 52,5%, самоконтролю – 37,5%, особистісної адаптованості – на рівні 35 %. Таким чином, кількість майбутніх соціальних педагогів і практичних психологів із необхідними для успішної діяльності



рівнем сформованості особистісно-психологічного компонента готовності зростає. Поряд з цим, в контрольній групі випробуваних значущих відмінностей виявити не вдалося.

Вказані форми діяльності розкривають інваріанти взаємовідносин і взаємодій з соціально дезадаптованими неповнолітніми на різних рівнях (методичному, психологічному, педагогічному, організаційному) залежно від контексту ситуацій, що виникають.

Особливість запропонованої нами програми полягає у відході від принципу максимального інформативного насичення в процесі засвоєння студентами механізмів оволодіння самостійним пошуком знань, трансформації їх в особистісні професійні установки, налаштованість на взаємовідносини з соціально дезадаптованими неповнолітніми, і особистісної адаптації до професійної діяльності, тобто реалізація принципу пріоритету суб'єктивно-смыслового навчання в порівнянні з інформативним.

Як показали дослідження Грись А.М. [3] випускники-психологи не мають бажання працювати з соціально дезадаптованими неповнолітніми через власний досвід психотравмуючих ситуацій у минулому, недостатній рівень знань про психологічні особливості соціально дезадаптованих неповнолітніх та низький рівень володіння техніками роботи з ними. Також дослідниця виявила, що студенти стаціонарних форм навчання вказують на наявність у їхньому досвіді власних психотравмуючих ситуацій як однієї з причин, через яку вони не бажають працювати з соціально дезадаптованими неповнолітніми. Водночас, на думку психологів-практиків, які вже працюють із означеним контингентом саме проблеми дезадаптації, які виникли в їх власному житті чи житті когось із близьких родичів мотивували їх до цієї роботи.

Причини недоліків в у підготовці студентів до роботи із соціально дезадаптованими неповнолітніми багато дослідників вбачають не в кількості засвоєних знань і не в якості викладання, а у ігноруванні психологічних можливостей цих фахівців, що виявляються у психологічних компонентах та чинниках готовності до роботи із вказаною категорією дітей.

Ефективність підготовки фахівців освітньої галузі до роботи з соціально дезадаптованими неповнолітніми залежить від міри розвитку професійної свободи особистості, її психолого-педагогічної гнучкості, від розкриття її потенціалу в реальній практичній діяльності. Цю залежність можна назвати як тенденцію творчої самореалізації особистості спеціаліста у роботі з соціально дезадаптованими неповнолітніми, тобто можливість розкриття творчого потенціалу надається в конкретній предметно-практичній діяльності, наприклад, в ході психодіагностичної практики, яка є можливістю самостійної діяльності під час навчання у ВНЗ.

В рамках реалізації програми розвитку компонентів готовності майбутніх фахівців освітньої галузі до роботи із соціально дезадаптованими підлітками нами застосовувалися психологічні технології, спрямовані на створення умов, за яких студентам надавалася можливість самостійно формувати зразки поведінки, адекватні особистісній позиції стосовно дезадаптованих неповнолітніх, орієнтації на неоднорідність, різноплановість причин та факторів дезадаптації. Зазначене створює варіації особистісного самокерування психолога та соціального педагога в конкретній практичній ситуації, а також надає цьому процесу цілісності, динамізму, варіативності, послідовності, системності, гнучкості, альтернативності вибору методів і форм організації і змісту діяльності фахівця освітньої галузі із соціально дезадаптованими підлітками.

**Висновки.** Таким чином, потреба у фахівцях освітніх закладів (практичних психологах та соціальних педагогах), особистісно та професійно готових до вирішення проблем соціальної дезадаптації у підлітковому віці, визначається вимогами сучасного суспільства та загострює проблему їх підготовки не лише через нарощування теоретичних знань та практичних умінь, а й шляхом зміцнення їх особистісного потенціалу через створення умов для розвитку духовно-психологічного, екзопсихічного та ендопсихічного компонентів готовності до роботи із соціально дезадаптованими підлітками, які актуалізуються через комплекс духовно, соціально та індивідуально орієнтованих психологічних чинників готовності.

## Література

1. *Адаптация к школе. Диагностика, предупреждение и преодоление дезадаптации: методическое пособие.* – Витебск : УО «ВОГ ИПК и ПРР и СО», 2006. – 46 с.
2. Грись А. М. Психологічні бар'єри студентів на шляху до роботи з соціально дезадаптованими неповнолітніми / А. М. Грись // Проблеми загальної та педагогічної психології : [зб. наук. праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України / за ред. С. Д. Максименка]. – Т. IV. – Ч. 5. – К. : Гнозис, 2013. – С. 60-78.
3. Грись А. М. Теорія і практика підготовки психологів до роботи з соціально дезадаптованими неповнолітніми: монографія / А. М. Грись. – К. : Геопринт, 2013. – 280 с.
4. Максимова Н. Ю. Воспитательная работа с социально-дезадаптированными школьниками. Методические рекомендации / Н. Ю. Максимова. – К. : Педагогічна преса, 1997. – 146 с.
5. Мартинюк І. А. Розвиток професійно-важливих якостей майбутніх фахівців психологічної служби початкової школи : монографія / І. А. Мартинюк. – К. : АграрМедіаГруп, 2012. – 193 с.
6. Павелків В. Р. Психологічні засоби корекції міжособистісних стосунків у підлітків з агресивною поведінкою : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : спец. 19.00.07 «Вікова та педагогічна психологія» / В. Р. Павелків. – К., 2006. – 20 с.
7. Пономарева Е. Ю. Подготовка будущих педагогов к работе с дезадаптированными детьми младшего школьного возраста : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.07 / Е. Ю. Пономарева. – К., 2002. – 192 с.
8. Чепелева Н. В. Формування професійної культури майбутніх практичних психологів. Методи підготовки фахівців до професійного спілкування / Н. В. Чепелева. – Черкаси, 1997. – Кн. I. – С. 34-42.
9. Шептенко П. А. Методика и технологии работы социального педагога / П. А. Шептенко, Т. А. Воронина. – М., 2001. – С. 53-56.

*В статье раскрыто отдельные противоречия, которые существуют между содержанием подготовки практических психологов и социальных педагогов к работе по преодолению детской дезадаптации и имеющимся запросами настоящего по решению указанной проблемы. Также, в данной работе представлены основные результаты исследования психологических факторов готовности будущих специалистов образования (социальных педагогов и практических психологов) для работы с социально дезадаптированными подростками, в частности раскрыто обобщенные результаты реализации программы развития готовности упомянутых будущих специалистов на основе определенных психологических факторов, выделено факторы компоненты готовности, на которые осуществлялось влияние с помощью специально подобранных тренинговых упражнений, предложено темы для дискуссий в ходе проведения тренинговых занятий.*

*The article reveals some of the contradictions that exist between the content of training psychologists and social workers to work on combating child maladjustment and available today demands to address this problem. Also, this paper presents the main results of the study of psychological factors of future educational sector professionals (social workers and psychologists) to work with socially maladjusted adolescents, including series summarizes the results of the program of readiness of these future professionals based on certain psychological factors, psychological factors identified and component availability, which was carried out by means of the impact of specially selected training exercises suggested topics for discussion in the course of the training sessions.*

Статтю подано до друку 12.05.2014.

## ДИНАМІКА ПОКАЗНИКІВ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ПРОКУРОРІВ

**Постановка проблеми.** Ця складова наших наукових розробок зумовлена актуальною потребою сучасності у держслужбовцях правових органів з високим рівнем професійної, і зокрема, комунікативної компетентності і обмеженнями системи вищої школи у створенні відповідних умов для необхідної підготовки майбутнього спеціаліста. Результати проведеного констатувального експерименту засвідчили недостатність сформованості цієї властивості у майбутніх прокурорів, які отримують магістерську підготовку: високий рівень професійної комунікативної компетентності визнали лише 31,6% студентів, середній рівень – 48,1%, низький – 20,3%. Все це свідчить про необхідність якісно оновлювати і удосконалювати комунікативну підготовку майбутніх працівників прокуратури у вищій школі.

З позиції теорії та методики професійної освіти комунікативна компетентність тлумачиться як компонент узагальненої оцінки професійної дієздатності. Вона забезпечує адекватність спілкування у різних ситуаціях, з урахуванням наявних у людини відповідних культурних зразків взаємодії.

Комунікативна компетентність майбутніх працівників прокуратури, будучи компонентом загальної професійної компетентності прокурорської діяльності, є продуктом професійної підготовки спеціаліста і визначає ступінь його готовності до професійної діяльності, пов'язаної з різними видами комунікації: виступи у судових дебатах; мовні техніки ведення допиту та очної ставки; мистецтво формулювання і постановки питань; формулювання навідних питань; риторика судових доказів та інше. Це якісна характеристика суб'єкта прокурорської діяльності, що визначається наявністю відповідних професійним функціям комунікативних знань, умінь, здібностей та ступені готовності їх реалізації у професійній діяльності, а також наявністю відповідних професійним вимогам особистісних якостей, що становлять систему цінностей, установок фахівця та виконують регулятивну функцію.

Психологічний зміст комунікативної компетентності не в останню чергу зумовлений принципами професійної діяльності працівників прокуратури України, що визначені «Кодексом професійної етики та поведінки працівників прокуратури»: верховенства права та законності; поваги до прав і свобод людини і громадянина; незалежності та самостійності; політичної неупередженості та нейтральності; толерантності; рівності перед законом, презумпції невинуватості; справедливості та об'єктивності; професійної честі і гідності; конфіденційності; прозорості службової діяльності; утримання від виконання незаконних рішень чи доручень; недопущення конфлікту інтересів; компетентності та професіоналізму; зразковості поведінки та дисциплінованості [1].

У нашому дослідженні зроблено акцент на соціально-психологічному аспекті комунікативної компетентності, що передбачає крім знаннєвої складової, розвиток її особистісних детермінант у спеціально створених навчальних умовах.

Необхідність та ефективність спеціально організованих умов з розвитку загальної та професійної комунікативної компетентності була неодноразово доведена науковцями, які досліджували цю проблему.

Так, Л. Петровська ключовими шляхами формування комунікативної компетентності називає усвідомлення індивідом ситуацій спілкування, самого себе як учасника цих ситуацій та розвитку соціальної перцепції [6; 7].

Ю. Ємельянов стверджує, що комунікативна компетентність, заснована на знаннях та чуттєвому досвіді людини, набувається у соціальному контексті. У вдосконаленні цієї якості відіграють значну роль життєвий досвід, загальна ерудиція людини, мистецтво, а також спеціальні методи навчання [2]. А. Капська, розглядаючи питання підвищення комунікативної компетентності соціальних працівників, вважає за необхідне підсилення внутрішніх установок