

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЧОРНОМОРСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ПЕТРА МОГИЛИ

Сієнкова Світлана Володимирівна

УДК 364-43-3:005.336,2](043,3)

**ВДОСКОНАЛЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ
СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ В ОРГАНАХ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ
НАСЕЛЕННЯ**

спеціальності 231 – «Соціальна робота»

АФТОРЕФЕРАТ

магістерської роботи

за освітньо-професійною програмою «Соціальна робота»

Миколаїв – 2019

Магістерською роботою є рукопис.

Роботу виконано в Чорноморському національному університеті імені Петра Могили,
Міністерство освіти і науки України.

Науковий керівник: доктор наук з державного управління, доцент
ПАЛАГНЮК Юліана Вікторівна
Чорноморський національний університет
імені Петра Могили.

Рецензент: кандидат наук державного управління, старший викладач
Шульга Анастасія Алімівна
Чорноморський національний університет
імені Петра Могили.

Захист відбудеться 27 лютого 2018 року о 10.00 на засіданні кафедри соціальної роботи, управління і педагогіки Чорноморського національного університету імені Петра Могили, за адресою: 54003, м. Миколаїв, вул. 1-а Воєнна, 2.

З роботою можна ознайомитись на кафедрі соціальної роботи, управління і педагогіки Чорноморського національного університету імені Петра Могили, за адресою: 54003, м. Миколаїв, вул. 1-а Воєнна, 2.

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Для соціального працівника, який працює в органах державної влади, високий рівень комунікативної компетентності є особливо важливим, оскільки комунікація виступає одним із головних засобів професійної діяльності, без якого не можуть бути вирішені її завдання. Комунікативна компетентність людини загалом складається на основі власного досвіду спілкування між людьми, вона формується безпосередньо в умовах взаємодії. Тому соціальному працівнику необхідні навички «професійного», компетентного спілкування, яке буде необхідним і для психологічного або юридичного консультування, і для вирішення будь-яких проблем клієнта, пов'язаних зі спілкуванням з офіційними особами під час роботи в органах державної влади або місцевого самоврядування. Всі ці фактори роблять проблему спілкування, комунікацій особливо актуальною для сучасного суспільства, соціальної роботи та органів державної влади.

Незважаючи на велику кількість досліджень, присвячених спілкуванню, у даний час відсутній єдиний підхід до визначення і характеристики цього феномена. Серед дослідників існують різні точки зору щодо сутності, функцій та інших станів спілкування. Одні автори визначають спілкування як комунікацію, комунікативний процес (Н. Віннер, Р. Максимова, Б. Родимов, тощо) або обмін інформацією (Ч. Осгуд). Інші дослідники (наприклад, О. Леонт'єв) вбачають у спілкуванні один із видів діяльності. Б. Ломов, Б. Анан'єв вважають спілкування специфічною людською активністю поряд з діяльністю і пізнанням. Л. Петровська виділяє складові «комунікаційного вибуху», під яким вона розуміє збільшення частоти, різноманітності і внутрішньої насиченості міжособистісних контактів.

Щодо теоретичних основ розвитку поняття «соціальний захист населення», то воно досліджується багатьма сучасними вченими. Зокрема,

Н. Савченко і Г. Колесникова розглядають особливості формування системи соціального захисту населення; Л. Денисова та І. Петренко досліджують величини соціальних стандартів в Україні; С. Лавриненко розглядає демографічну ситуацію в Україні та її вплив на напрями соціального захисту населення; А. Шмурікова аналізує систему соціального захисту як важливу складову ефективного управління персоналом.

Незважаючи на зазначене вище, питання розвитку комунікативної компетентності соціальних робітників під час консультування й обслуговування клієнтів управління соціального захисту населення загалом не була дослідженою, тому саме цей аспект діяльності соціальних працівників виступає актуальним і потребує поглибленого дослідження. Це обумовило вибір нами теми дослідження – «Вдосконалення комунікативної компетентності соціальних працівників в органах соціального захисту населення».

Метою роботи є теоретично обґрунтувати, емпірично дослідити та запропонувати рекомендації щодо вдосконалення комунікативної компетентності соціальних працівників в органах соціального захисту населення як однієї з умов їхньої успішної діяльності.

Відповідно до мети нашої роботи поставлено ряд **завдань**, а саме:

- розкрити особливості комунікативної компетентності соціальних працівників;
- охарактеризувати нормативно-правові засади роботи з клієнтами управління соціального захисту населення;
- розробити програму дослідження комунікативної компетентності соціальних працівників Управління соціального захисту населення та провести дослідження;
- проаналізувати результати дослідження та запропонувати шляхи вдосконалення комунікативної компетентності соціальних працівників

управління соціального захисту населення Миколаївської районної державної адміністрації.

Об'єктом даного дослідження виступає комунікативна компетентність соціальних працівників.

Предметом дослідження є вдосконалення комунікативної компетентності соціальних працівників в органах соціального захисту населення.

Методи дослідження. Методологічною основою роботи є системний підхід із застосуванням принципу єдності теорії та практики, які дають можливість здійснити комплексне дослідження механізмів розвитку комунікативних навичок для роботи з клієнтами персоналу управління соціального захисту.

Для вирішення поставлених завдань та отримання наукових результатів було використано такі загальнонаукові та спеціальні методи пізнання: класифікації та систематизації – для аналізу соціально-психологічних процесів; історико-логічний – для вивчення та розкриття еволюції поглядів на процес розвитку комунікативних навичок; аналізу та синтезу – в процесі дослідження механізмів міжособистісного спілкування; кількісного, якісного та структурного аналізу процесів і явищ – для обґрунтування взаємодії високої комунікативної компетенції з результатами діяльності соціального працівника в цілому; економіко-математичного моделювання – для кількісного та якісного аналізу впливу комунікативної компетенції працівників управління соціального захисту населення на загальну якісну діяльність управління соцзахисту; узагальнення – для формулювання висновків як в окремих розділах, так і в дослідженні загалом.

Інформаційною базою дослідження є наукові праці вітчизняних та зарубіжних вчених, матеріали міжнародних довідникових видань та статистичних баз даних.

Наукова новизна отриманих результатів полягає в науковому обґрунтуванні теоретичних засад та практичних рекомендацій щодо подальшого розвитку комунікативної компетентності соціальних працівників на основі розроблених тренінгових занять для вдосконалення комунікативної компетентності соціальних працівників.

Теоретична значущість роботи. Матеріали магістерської роботи розширюють теоретичну та емпіричну базу характеристик, що складають комунікативний портрет соціального працівника. Отримані результати доповнюють наукові уявлення про складові комунікативної компетентності, яка являє собою інтегральне, відносно стабільне, цілісне психологічне утворення, що проявляється в індивідуально-психологічних, особистісних особливостях в поведінці і спілкуванні конкретного індивіда.

Практичне значення роботи. Результати наукового дослідження можуть використовуватися при вивченні навчальних дисциплін з відповідної тематики, зокрема, таких дисциплін, як: «Вступ до спеціальності», «Технології соціальної роботи», «Менеджмент у соціальній роботі», «Професійно-етичні основи соціальної роботи», «Загальна психологія та психологія соціальної роботи».

Окремі положення магістерської роботи щодо вдосконалення комунікативної компетентності соціальних працівників в органах соціального захисту населення було застосовано в роботі управління соціального захисту населення Миколаївської районної державної адміністрації (довідка про впровадження № 434/6 від 19.02.2019).

Експериментальна база. Дослідження магістерської роботи проводилося на базі управління соціального захисту населення Миколаївської районної адміністрації.

Публікації.

Сіненко С. В. Аналіз комунікативної компетентності соціальних працівників управління соціального захисту населення Миколаївської районної

державної адміністрації / С. В. Сіненкова, Ю. В. Палагнюк // Теорія та практика державного управління і місцевого самоврядування: електр. наук. фах. вид. Херсонського національного технічного університету / голов. ред. проф. Лопушинський І.П. – 2018. – № 2. – Режим доступу: http://el-zbirn- du.at.ua/2018_2/9.pdf

Сіненкова С. В. Розвиток комунікативних навичок соціальних працівників у роботі з клієнтами УСЗН / С. В. Сіненкова, Т. Ю. Скиба // Студентські наукові студії: Молодіжний науковий журнал. – Миколаїв: Вид-во ЧНУ ім. Петра Могили, 2019. – Випуск 35(79). – 84 с.

Структура роботи. Магістерська робота складається зі вступу, двох розділів, висновків до кожного з розділів, загальних висновків, списку використаних джерел й додатків. Основний текст роботи викладений на 70 сторінках. Загальна кількість сторінок роботи складає 121 сторінку і містить 3 таблиць, 6 рисунків, 51 пунктів списку використаних джерел й 5 додатків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У **вступі** обґрунтовується актуальність теми магістерської роботи, представлено мету і завдання, визначено об'єкт та предмет, сформульовано методологію і експериментальну базу дослідження, показано наукову новизну, теоретичну і практичну значущість отриманих результатів, апробацію результатів.

У першому розділі «**Теоретичні аспекти комунікативної компетентності соціальних працівників**» було проаналізовано такі основні поняття, як «спілкування», «комунікація», «комунікативна компетентність», «соціальний захист». Виділено ряд аспектів спілкування: зміст, мета та засоби. Визначено основні комунікативні бар'єри, які носять соціальний або психологічний характер.

Визначено етичні принципи і норми соціального працівника при спілкуванні з клієнтом. Розглянуто нормативно-правові засади роботи з клієнтами управління соціального захисту населення, які регулюють всі сфери діяльності, у тому числі й процес комунікації в органах державної влади між працівниками та з клієнтами.

Також доведено, що для підвищення ефективності надання соціальних послуг фахівець має досконало володіти знаннями професійної комунікації, розвивати свою комунікативну компетентність, а також вміти її застосовувати у відповідній сфері і ситуації.

У другому розділі **«Вдосконалення комунікативної компетентності соціальних працівників в органах соціального захисту населення»** – описано організацію, хід проведення та результати дослідження.

У ході роботи було охарактеризовано та обґрунтовано розроблену нами програму дослідження комунікативної компетентності соціальних працівників в органах соціального захисту населення на прикладі управління соціального захисту населення Миколаївської районної адміністрації.

Отже, емпіричної базою дослідження стало управління соціального захисту населення Миколаївської районної адміністрації. При дослідженні ми використовували вибірку малого обсягу (25 осіб): група фахівців (жінки) із соціальної роботи у віці 22-56 років. Діагностика рівня розвитку комунікативної компетентності соціальних працівників здійснювалася за допомогою теста-опитувальника «Комунікативні та організаторські схильності (КОС-2)» В. В. Сіявського і Б. О. Федорішина. Дослідження показало наступні результати, які можна побачити у таблиці 2.1.

Відповідно до отриманих результатів можна говорити, що найбільша кількість соціальних працівників має середній рівень розвитку комунікативних та організаторських схильностей. Випробовуваних з високим і дуже високим рівнем в групі виявлено порівняно невеликий відсоток.

Таблиця 2.1

Результати опитування

Кком.сх.	Корг.сх.	Оцінка	Рівень	Кількість респондентів
0,10-0,45	0,2-0,55	1	Низький	0
0,46-0,55	0,56-0,65	2	Нижче середнього	1
0,56-0,65	0,66-0,70	3	Середній	18
0,66-0,75	0,71-0,80	4	Вище середнього	4
0,76-1,00	0,81-1,00	5	Високий	2

Іншою методикою, що дозволила визначити рівень розвитку комунікативної компетентності соціальних працівників, була «Методика діагностики комунікативної соціальної компетентності» (КСК). Результати, отримані за допомогою методики, що наведена в додатку Б, відображено на рис. 2.2.

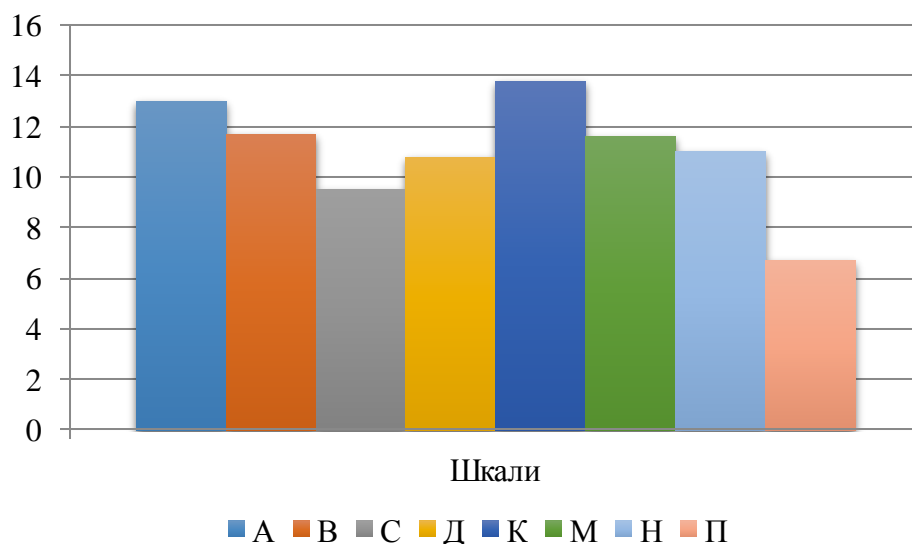


Рис. 2.2 Середні значення вираженості шкал комунікативної компетентності у соціальних працівників (бали)

Аналіз результатів дослідження показав, що більшість соціальних працівників мають середній рівень розвитку КСК за всіма факторами.

Отже, виходячи з отриманих нами даних у результаті проведеного дослідження, можна говорити, що розвиток комунікативної компетентності працівників управління соціального захисту населення здійснюється в недостатній мірі та відповідає середньому рівню.

Нами була розроблена програма дослідження «Підвищення рівня комунікативної компетентності соціальних працівників». Мета проекту: вдосконалення комунікативної компетентності соціальних працівників за допомогою впливу на особистісні якості, які обумовлюють її розвиток.

Для сприяння обізнаності про комунікативну компетентність в управлінні соціального захисту населення Миколаївської районної державної адміністрації було проведено лекцію-дискусію на тему: «Соціальна робота як професійно-комунікативна діяльність».

Для підвищення комунікативної компетентності у працівників управління соціального захисту населення було залучено їх до системи тренінгової діяльності, де вони брали участь в практичних заняттях, інтелектуальних та сюжетно-рольових іграх.

Ефективність тренінгу визначається тим, що він дозволяє забезпечити індивідуальну спрямованість підготовки слухачів до конкретної діяльності.

У рольовій грі упор робився на міжособистісну взаємодію. Учасники «програвали» ролі і ситуації, значущі для них в реальному житті, при цьому ігровий характер ситуації звільняв гравців від практичних наслідків їх розв'язання, що розширював межі пошуку способів поведінки, давав простір

для творчості. За грою йшов психологічний аналіз, здійснюваний групою спільно з тренером, що підсилювало навчальний ефект.

Після проходження програми дослідження «Підвищення рівня комунікативної компетентності соціальних працівників» була проведена повторна діагностика комунікативної компетентності за допомогою «Методики оцінки комунікативних і організаторських схильностей» (КОС-2).

В результаті повторного дослідження зріс відсоток соціальних працівників, які мають високий рівень комунікативної компетентності: 52% (13 респондентів) і дуже високий рівень: 24% (6 респондентів), середній рівень зафіксований у 24% випробовуваних (6 респондентів). Дані, отримані до і після реалізації проекту, відображено на рис. 3.1.

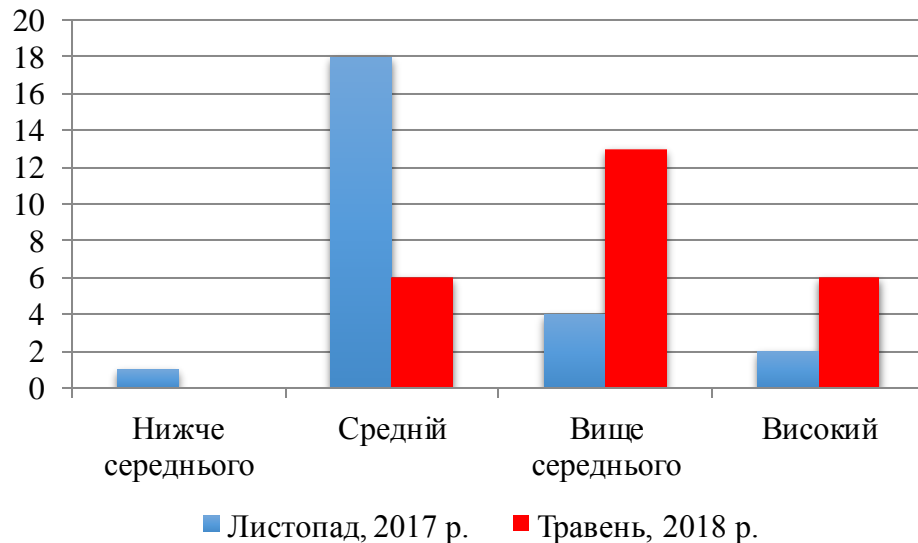


Рис. 3.1 Порівняння рівня комунікативної компетентності соціальних працівників до і після реалізації програми дослідження

Діагностика рівня розвитку комунікативної компетентності працівників управління соціального захисту після проведення роботи за виділеними критеріями показала ефективність функціонування розробленої програми

дослідження «Підвищення рівня комунікативної компетентності соціальних працівників».

Після проведення нами заходів підвищився рівень комунікативної компетентності соціальних працівників, у зв'язку з цим підтвердилася наша гіпотеза про те, що успішність розвитку комунікативної компетентності соціальних працівників можна домогтися за допомогою впливу на особистісні якості, які обумовлюють її розвиток. Таким чином, мета дослідження була досягнута: ми домоглися підвищення рівня комунікативної компетентності соціальних працівників.

ВИСНОВКИ

Таким чином, відповідно до виділених в нашій роботі завдань, можна зробити наступні висновки.

1. Комунікація – це соціально обумовлений процес передачі і сприйняття інформації в умовах міжособистісного і масового спілкування за допомогою різних комунікативних засобів: вербальних, невербальних й інших.

В основі формування професійно-комунікативної компетентності фахівців соціальної роботи лежить спілкування як один з найважливіших інструментів професійної діяльності соціального працівника в органах державної влади.

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 виразно простежується в процесі комунікативної взаємодії. Тому для вдосконалення соціальної роботи та надання соціальних послуг фахівець має досконало володіти знаннями і вміннями професійної комунікації, а також вмінням адекватно їх застосовувати у відповідній сфері і ситуації.

Специфіка комунікативного аспекту професійного спілкування соціальних працівників полягає в професійному характері інформації, яка передається: це інформація про конкретну соціальну проблему, що повинна бути вирішена, і можливі професійні способи її вирішення.

Комунікативна компетентність соціального працівника має деяку специфіку, яка характерна для даної сфери професійної діяльності. У дослідженні нами проаналізовані поняття, види, структура, функції й історію дослідження комунікативної компетентності, у результаті чого ми узагальнюємо, що найважливішою особливістю діяльності соціального працівника є вміння вести діалог, організовувати процес комунікації, керувати ним. Уміння вести діалог передбачає цілий ряд професійних навичок і знань. Професіонал повинен вміти вислухати і зрозуміти, коректно запитати і поділовому точно відповісти, переконати, створити атмосферу довіри і невимушеності, знайти тонкий психологічний підхід до клієнта, розв'язати конфлікт і зняти напругу.

2. Законодавство України становить певну базу соціальної роботи, забезпечує її правовий статус, створює правові умови для ефективного регулювання системи соціального захисту, соціальної допомоги та соціальної підтримки населення, які надають органи державної влади. Законодавчу, нормативно-правову базу управління соціального захисту населення Миколаївської районної державної адміністрації, визначають правові документи, такі як Конституція України, закони України, укази, розпорядження Президента України, постанови уряду України, накази, рішення колегій та інструкції міністерств та інших центральних органів виконавчої влади України. Кваліфіковане використання нормативно-правової бази по роботі з клієнтами управління соціального захисту населення, забезпечить регулювання всієї сфери діяльності, у тому числі й процес комунікації в органах державної влади між працівниками та з клієнтами.

3. Відповідно до завдань дослідження нами було розроблено програму експерименту задля вдосконалення комунікативної компетентності соціальних працівників.

Виявивши за допомогою діагностик, що для працівників управління соціального захисту населення характерний середній рівень розвитку комунікативної компетентності, було розроблено програму дослідження комунікативної компетентності. Завданням програми було ближче познайомити соціальних працівників з міжособистісним спілкуванням, і тим самим згуртувати колектив та організувати компетентну роботу з клієнтами; сприяти розвитку невербальних і вербальних засобів передачі інформації, навичок конструктивного вираження своїх емоцій і почуттів, активного слухання, емпатії, партнерських відносин та рефлексії. Для підвищення комунікативної компетентності у працівників управління соціального захисту населення в програмі дослідження було використано систему тренінгової діяльності, що включало в себе практичні заняття, інтелектуальні та сюжетно-рольові ігри. Також проводилися лекції-дискусії та консультування.

4. В процесі проведення дослідження ми виявили, що персонал управління соціального захисту населення часто відчуває напруженість в процесі своєї роботи. Тому важливим етапом діяльності соціальних працівників є розробка та проведення тренінгових занять, адаптація тренінгів на персоналі управління соціального захисту задля підвищення комунікативної компетентності.

Розвиток комунікативної компетентності займає особливе місце в підготовці майбутніх соціальних працівника. Оскільки професія соціального працівника відноситься до тих видів праці, де спілкування із сторони, що супроводжує трудову діяльність, перетворюється у професійно значущу. Всі основні види роботи персоналу здійснюються через організацію спілкування з клієнтами.

Відповідно підвищення рівня комунікативної компетентності для спеціалістів будь-якої професії є одним із головних елементів діяльності, що включає вміння протистояти стресовим та конфліктним чинникам і негативним впливам навколишнього середовища.

Після повторної діагностики комунікативної компетентності за допомогою «Методики оцінки комунікативних і організаторських схильностей» (КОС-2) було виявлено що зріс відсоток соціальних працівників, які мають високий рівень комунікативної компетентності. Відповідно працівники управління соціального захисту населення, з якими була організована програма підвищення рівня комунікативної компетентності, на повторній діагностиці показали більш високий рівень розвитку даної компетенції у порівнянні з результатами первинної діагностики.

Таким чином, підвищення рівня комунікативної компетентності соціальних працівників стане більш інтенсивним, якщо будуть чітко визначені сутність і компонентний склад комунікації. При науковому обґрунтуванні та системної розробленості ефективних методів міжособистісної взаємодії, можливо, більш інтенсивно формувати комунікативну компетентність, яку в свою чергу необхідно постійно тримати під контролем за допомогою різних діагностик і анкет.

Проведена робота показала, що розвиток комунікативної компетентності є більш успішним при реалізації розробленої нами програми дослідження «Підвищення рівня комунікативної компетентності соціальних працівників».

Працівники управління соціального захисту населення, з якими була організована програма підвищення рівня комунікативної компетентності, на повторній діагностиці показали більш високий рівень розвитку даної компетенції у порівнянні з результатами первинної діагностики.

Можна зробити висновок, що мети нашого дослідження була досягнута щодо підвищення рівня комунікативної компетентності соціальних працівників.

Соціальні працівники, беручи участь в даній програмі, стали проявляти здатності до активізації регуляції своєї поведінки, у них з'явилася стійкість при виникненні конфліктних ситуацій і стабільність до утримування безконфліктних міжособистісних взаємин. Після проведення нами заходів підвищився рівень комунікативної компетентності соціальних працівників. Тому ми пропонуємо такі рекомендації для підвищення рівня комунікативної компетентності в установах соціальної сфери:

- розробляти і проводити тренінги як інструмент підвищення комунікативної компетентності тому, що це один з найбільш дієвих методів активного навчання, який дозволяє за короткий проміжок часу дати не тільки теоретичні знання, а й відпрацювати необхідні навички. Однак обов'язково треба враховувати той факт, що формуються тільки ті навички, які затребувані в даний момент часу, тому до навчання співробітників потрібно підходити дуже уважно.

- проводити лекції-дискусії та консультування працівників з приводу комунікацій та їх важливості для якісного надання послуг і виконання посадових обов'язків для підвищення комунікативної компетентності у працівників управління соціального захисту населення.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ АВТОРОМ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ МАГІСТЕРСЬКОЇ РОБОТИ

Сіненкова С. В. Аналіз комунікативної компетентності соціальних працівників управління соціального захисту населення Миколаївської районної державної адміністрації / С. В. Сіненкова, Ю. В. Палагнюк // Теорія та практика державного управління і місцевого самоврядування: електр. наук. фах. вид. Херсонського національного технічного університету / голов. ред. проф. Лопушинський І.П. – 2018. – № 2. – Режим доступу: http://el-zbirn-du.at.ua/2018_2/9.pdf

Сіненкова С. В. Розвиток комунікативних навичок соціальних працівників у роботі з клієнтами УСЗН / С. В. Сіненкова, Т. Ю. Скиба // Студентські наукові студії: Молодіжний науковий журнал. – Миколаїв: Вид-во ЧНУ ім. Петра Могили, 2019. – Випуск 35(79). – 84 с.

АНОТАЦІЇ

Сіненкова С. В. Вдосконалення комунікативної компетентності соціальних працівників в органах соціального захисту населення. – Рукопис.

Магістерська робота на здобуття академічного ступеня магістра за спеціальністю – 231 соціальна робота. – Чорноморський національний університет імені Петра Могили, Миколаїв, 2019.

Магістерська робота присвячена вдосконаленню комунікативної компетентності у соціальних працівників в органах соціального захисту населення. Проаналізовано понятійно-категоріальний апарат теми, охарактеризовано сучасні проблеми в процесі комунікації, визначено пріоритетні методики для діагностики рівня комунікативної компетентності та способи її підвищення.

Окрему увагу приділено дослідженню рівня комунікативної компетентності працівників управління соціального захисту населення Миколаївської районної державної адміністрації та надано рекомендації щодо підвищення рівня комунікативної компетентності.

Ключові слова: спілкування, соціальний працівник, комунікативна компетентність, соціальний захист.

Синенкова С. В. Совершенствование коммуникативной компетентности социальных работников в органах социальной защиты населения. - Рукопись.

Магистерская работа на соискание академической степени магистра по специальности - 231 социальная работа. - Черноморский национальный университет имени Петра Могилы, Николаев, 2019.

Магистерская работа посвящена совершенствованию коммуникативной компетентности у социальных работников в органах социальной защиты населения. Проанализированы понятийно-категориальный аппарат темы, охарактеризованы современные проблемы в процессе коммуникации, определены приоритетные методики для диагностики уровня коммуникативной компетентности и способы ее повышения.

Особое внимание уделено исследованию уровня коммуникативной компетентности работников управления социальной защиты населения Николаевской районной государственной администрации и даны рекомендации по повышению уровня коммуникативной компетентности.

Ключевые слова: общение, социальный работник, коммуникативная компетентность, социальная защита.

Sinenkova S.V. Improving the communicative competence of social workers in social protection bodies of the population. - Manuscript.

Master's work on obtaining an academic master's degree in the specialty - 231 social work. - Black Sea National University named after Petro Mohyla, Nikolaev, 2019.

The master's work is devoted to the improvement of communicative competence among social workers in social protection bodies of the population. The conceptual-categorical apparatus of the theme is analyzed, modern problems are

described in the process of communication, the priority methods for diagnostics of the level of communicative competence and ways of its increase are determined.

Particular attention is paid to the study of the level of communicative competence of employees of the Department of Social Protection of the Mykolaiv District State Administration and provided recommendations for raising the level of communicative competence.

Key words: communication, social worker, communicative competence, social protection.