

УДК 37.013:378.09

DOI <https://doi.org/10.32782/2707-0409.2024.1.9>

Жінчин М. В.

аспірантка кафедри соціології та соціальної роботи

Національний університет «Львівська політехніка»

e-mail: mariyamikaella@gmail.com

ORCID ID: 0009-0000-2894-6875

КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА В КОНТЕКСТІ РОБОТИ З МІГРАНТАМИ: ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ В УКРАЇНІ ТА КАНАДІ

Стаття присвячена дослідженню сутності поняття комунікативної компетентності, особливостей її формування під час підготовки фахівців соціальної роботи та значенню в роботі соціального працівника. Розглянуто теоретичні питання комунікативної компетентності як основи ефективної та якісної роботи соціального працівника із клієнтами загалом і мігрантами зокрема. Висвітлено погляди сучасних науковців щодо важливості комунікативної компетентності у сфері соціальної роботи. Проаналізовано ситуацію з міграцією українців унаслідок війни та з'ясовано, яку допомогу та підтримку від державних установ і громадських і благодійних організацій можуть отримати мігранти в Україні та Канаді на прикладі міста Львова та міста Торонто. Визначено, що комунікація є основним інструментом для з'ясування потреб і проблем людей і надання їм допомоги. Розглянуто та проаналізовано два навчальні курси, в українському та канадському університетах, вивчення яких сприяє формуванню комунікативної компетентності у процесі професійної підготовки студентів – майбутніх соціальних працівників; відзначено деякі спільні та відмінні риси.

Ключові слова: комунікативна компетентність, соціальний працівник, комунікативні знання, комунікативні вміння, мігранти, Україна, Канада.

Постановка проблеми. Робота соціального працівника з мігрантами є різноплановою й емоційно навантаженою діяльністю, яка потребує наявності відповідних знань, умінь, навичок, професійних якостей. Передусім робота з мігрантами починається зі спілкування, з'ясування проблем і потреб конкретних осіб, отже, соціальний працівник повинен не лише знати норми сучасного ділового мовлення, зокрема в галузі лексики, морфології, синтаксису та стилістики, але також вміти переконливо викладати свої думки, використовувати різні стратегії та тактики для ефективного спілкування, уважно слухати інших, виявляти повагу до думок, почуттів і переживань інших людей, мати знання про норми та правила конструктивного спілкування, ведення діалогу, переговорів, урегулювання спорів тощо.

Особливо важливою комунікативна компетентність може бути під час роботи з мігрантами – людьми, які покинули своє житло і були змушені переїхати в інше місце для проживання. Часто мігранти потребують підтримки та допомоги з пошуком житла, роботи, навчання, медичних послуг, консультацій різ-

них фахівців, отриманням продуктів харчування, одягу тощо; тому спілкування в такому разі є основним інструментом для з'ясування потреб людей і надання їм допомоги. Отже, комунікативна компетентність є важливою складовою частиною загальної професійної компетентності соціального працівника, якій повинна бути приділена належна увага під час підготовки майбутніх соціальних працівників.

Аналіз останніх досліджень і публікацій дає можливість зробити висновок про значний ступінь вивчення питання комунікативної компетентності, комунікації та комунікативної діяльності, зокрема і про її важливість у соціальній роботі. Серед інших досліджували сутність поняття «комунікативна компетентність» і визначали її характеристики в контексті сучасної науки й освіти такі сучасні українські науковці, як І. Черезова, Н. Стеценко, Н. Ашиток, Н. Альохіна, О. Мащак, С. Чернета досліджувала загалом визначення поняття «компетентність».

Українські дослідники В. Ісаченко, Г. Вошколуп, І. Козубовська, Л. Березовська, Г. Лещук, Л., Годлевська а також зарубіжні – К. Холл, К. Ухіла, М. Матарезе [25], у своїх працях наголошують, що комунікативна компетентність впливає на ухвалення багатьох рішень соціального працівника, вона є однією з важливих умов надання якісних соціальних послуг, тому формування комунікативної компетентності під час підготовки майбутніх соціальних працівників є одним з основних аспектів навчальної діяльності.

Мета дослідження – зробити аналіз сутності поняття «комунікативна компетентність», її важливості в соціальній сфері загалом і соціальній роботі зокрема, роботі з мігрантами, розкриття особливостей її формування у процесі професійної підготовки майбутніх соціальних працівників у Канаді та в Україні.

Результати дослідження. В основі комунікативної компетенції лежить спілкування між людьми. Для успішної професійної діяльності в багатьох сферах необхідно володіти мистецтвом спілкування. Соціальна робота не є винятком, оскільки соціальні працівники працюють з людьми, які перебувають у різних життєвих обставинах. Перш ніж надати допомогу людині, необхідно поспілкуватися, з'ясувати, які проблеми та потреби має особа чи сім'я. Саме на основі розмови соціальний працівник ухвалює рішення про подальші дії. Для цього потрібно вміти вести діалог, активно слухати, толерантно реагувати на думки, почуття та переживання людей тощо. Відповідно, можемо відзначити, наскільки важливою є комунікативна компетентність.

Науковці дещо по-різному тлумачать поняття «комунікативна компетентність». С. Чернета розглядає компетентність як «інтегративну характеристику особистості, цілісне динамічне утворення, що передбачає комплекс знань, умінь, навичок, досвіду застосування їх для здійснення професійної діяльності, особистісних характеристик (якостей, здібностей), цінностей і мотивації, які виявляються в готовності діяти, бути готовим до змін для досягнення визначених цілей, результатів виконання цієї діяльності» [21].

І. Черезова комунікативною компетентністю називає «здатність встановлювати та підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, сукупність знань, умінь і навичок, що забезпечують ефективне спілкування. Вона передбачає вміння змінювати глибину та коло спілкування, розуміти та бути зрозумілим для партнера по спілкуванню. Комунікативна компетентність, на її думку, формується в умовах безпосередньої взаємодії, тому є результатом досвіду спілкування між людьми» [20].

Н. Стеценко комунікативну компетентність розглядає як «здатність встановлювати та підтримувати необхідні контакти з людьми, до складу якої включають сукупність знань, умінь і навичок, що забезпечують ефективне здійснення комунікативного процесу» [19].

Н. Ашиток зазначає, що комунікативна компетентність «відображає інтегральний прояв професіоналізму, у якому поєднуються елементи професійної та загальної культури; компетентність цього різновиду – це властивість особистості, яка є репрезентантом її ціннісних орієнтацій, інтеріоризованих якостей, досвіду, творчого мислення» [2].

Н. Альохіна наголошує, що комунікативна компетентність є «інтегрованим, комплексним явищем і поєднує в собі знання, уміння та навички, здатності особистості, показники загальної культури, уміння спілкуватися з людьми» [1].

О. Мащак вважає, що комунікативна компетентність особистості – це «здатність встановлювати та підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, сукупність знань, умінь, навичок, що забезпечують ефективне спілкування; вона передбачає вміння змінювати глибину і коло спілкування, розуміти та бути зрозумілим для партнера по спілкуванню» [17].

Д. Годлевська визначає професійну комунікативну компетентність як «комплекс комунікативних знань, мовленнєвих умінь і навичок, а саме: уміння визначати цілі та завдання професійного спілкування; концентрувати й розподіляти увагу; володіти голосовими модуляціями; володіти технікою та логікою мовлення; викликати емоційний відгук у клієнта; соціальної перцепції, або «читання по лицю»; правильно будувати публічні виступи з урахуванням аудиторії; аналізувати конфліктні та кризові ситуації та знімати їх завдяки комунікативним умінням; а також прояву емпатії, рефлексії, креативності, опанування якими дозволяє майбутньому соціальному працівникові адекватно користуватися всіма засобами комунікації (як вербальної, так і невербальної) у спілкуванні із клієнтом; а також зазначає, що специфіка соціальної роботи проявляється у вирішенні проблем, які постають і стосуються конкретної людини, прямо чи опосередковано вона стосується загалом усіх форм і видів суспільних відносин і діяльності людей, тому необхідно, щоб у соціальних працівників був сформований високий рівень професійної комунікативної компетентності» [7].

За твердженням А. Капської, комунікативна компетентність – це «складна інтегративна якість особистості, яка опосередковує професійно-педагогічну діяль-

ність, спрямовану на налагодження, підтримку та розвиток ефективного спілкування із клієнтом чи іншими учасниками соціального процесу» [12].

Узагальнюючи вищезазначені погляди науковців на сутність поняття «комунікативна компетентність», можемо сформулювати таке визначення цього поняття: комунікативна компетентність – це сукупність знань, умінь і навичок, що забезпечують уміння встановлювати контакти та спілкуватися з людьми різних категорій населення в різних ситуаціях, враховуючи соціально-культурні особливості походження людини (якщо такі наявні).

Сучасні науковці наголошують на важливості комунікативної компетентності в діяльності соціального працівника. Д. Годлевська зазначає, що «комунікативна компетентність є складовою і базовою характеристикою професійної компетентності залежно від функції, яку реалізує соціальний працівник у різних видах діяльності» [7]. В. Баранюк стверджує, що навички спілкування дуже важливі для майбутніх соціальних працівників, оскільки ця професія належить до гуманітарного виміру, і гуманітарні працівники повинні володіти багатим словниковим запасом, уміти ним правильно користуватися, мати широкий спектр пізнавальних інтересів і знань; а оскільки соціальний працівник – це професія, що належить до системи «людина – людина», то діяльність таких фахівців не можна розглядати у відриві від основ спілкування [3]. С. Холл з колегами наголошують на тому, що вміння комунікація, цілеспрямоване спілкування та слухання є однією з основ соціальної роботи, тому що спілкування із клієнтами формує основу для ухвалення рішень про те, яких заходів ужити; саме спілкування із клієнтами спрямоване на отримання інформації, виявлення й оцінку проблем і ухвалення правильних рішень. Науковці пояснюють, що для того, щоб зробити це ефективно й успішно, комунікаційні навички соціальних працівників мають вирішальне значення, зокрема, необхідне вміння слухати уважно, ставити правильні запитання, давати чіткі поради та бути уважним до всіх відповідних деталей у розмовах із клієнтами, тому що це формує основу для ухвалення рішень про те, яких заходів ужити [25].

Л. Березовська пише, що мовлення соціального працівника є основним інструментом його професійної діяльності [4]. Г. Лещук також акцентує на тому, що професійне спілкування є одним із найважливіших інструментів встановлення міжособистісних стосунків соціальних працівників із професійно-соціальним середовищем, тобто механізмом реалізації функцій і завдань соціальної роботи [16], а В. Ісаченко зазначає, що комунікативна діяльність соціального працівника із клієнтом чи співробітниками передбачає формування міжособистісного спілкування у площині ділової комунікації (тобто офіційних або формальних відносин) до встановлення довірчих відносин [11].

Л. Березовська стверджує, що мовлення соціального працівника є засобом впливу на клієнтів, він відповідає за зміст, якість і результати своєї комунікації. Це передбачає дотримання етичних норм, спрямованих на запобігання конфліктам; а

налагодження взаємодії приводить до позитивних змін, тому комунікативну підготовку майбутнього соціального працівника не варто розглядати окремо від його професійної підготовки. На додаток, дослідниця вважає, що соціальні працівники є сполучною ланкою між клієнтами та їхнім середовищем, посередниками системи індивідуальної, сімейної та соціальної взаємодії, впливають не тільки на клієнта, а й на процес спілкування та соціальні ситуації [4].

Г. Лещук пише, що в соціальній роботі професійне спілкування також є засобом просування та вирішення соціальних проблем. А від володіння соціальними працівниками засобами спілкування залежить успіх професійної діяльності. Тому поява перешкод і труднощів у процесі професійного спілкування має вплив на кінцевий результат професійної діяльності соціальних працівників [16].

І. Козубовська у своїй статті також наголошує, що «ефективність професійної діяльності соціального працівника залежить від наявності в нього вмінь професійного ділового спілкування, позитивної настанови на спілкування з будь-яким клієнтом і з будь-яких проблем, оскільки спілкування є одним із найбільш важливих інструментів технології соціальної роботи» [13].

Підсумовуючи вищенаведені погляди науковців щодо важливості комунікативної компетентності в галузі соціальної роботи, можемо відзначити, що комунікативна компетентність є необхідною умовою для ефективно й успішно діяльності соціального працівника, навіть більше, комунікація є одним з основних інструментів діяльності соціальних працівників, тому належна комунікативно-мовленнєва підготовка майбутнього соціального працівника є дуже важливим компонентом навчання.

Унаслідок війни в Україні мільйони осіб стали мігрантами. Електронна версія «Великої української енциклопедії» надає таке визначення поняття «мігрант»: мігрант – це «особа, яка перетнула державний або адміністративно-територіальний кордон і назавжди або на тривалий час змінила місце проживання» [5].

Міграція – це «процес переміщення або через міжнародні кордони, або в межах однієї країни, що включає будь-які пересування людей, незалежно від причин». Міграція може бути добровільною або вимушеною. Під час добровільної міграції люди покидають своє житло за власним бажанням, наприклад через можливість побудувати кар'єру. Вимушена міграція може бути спричинена переслідуваннями, війною, голодом чи порушенням прав людини [14].

Станом на грудень 2023 р., за оцінками МОМ, фактична кількість мігрантів в Україні становить 3 689 000 осіб [10]. Станом на 19 квітня 2024 р. загалом у світі зафіксовано 6 471 600 мігрантів з України через війну [28]. У період із 17 березня 2022 р. по 23 березня 2024 р. до Канади в рамках програми для українців CUAET прибуло 286 752 осіб. У рамках реагування на ситуацію в Україні в Канаді запровадили Канадсько-український дозвіл на екстрені поїздки [23], щоб допомогти громадянам України та членам їхніх сімей знайти безпечне місце для проживання в Канаді [24].

В Україні багато людей, волонтерів допомагають мігрантам вирішити різні проблеми на новому місці проживання. Соціальні працівники, які працюють у державних установах, благодійних і громадських організаціях, також надають людям різні види послуг, підтримку та допомогу. Часто перше, чого потребують багато осіб чи сімей, – гуманітарна допомога. Згідно із Законом України «Про гуманітарну допомогу», гуманітарна допомога – це «цільова адресна безоплатна допомога у грошовій або натуральній формі, у вигляді безповоротної фінансової допомоги або добровільних пожертвувань, або допомога у вигляді виконання робіт, надання послуг, що надається іноземними та вітчизняними донорами з гуманних мотивів отримувачам гуманітарної допомоги в Україні або за кордоном, які потребують її у зв'язку із соціальною незахищеністю, матеріальною незабезпеченістю, важким фінансовим становищем, виникненням надзвичайного стану» [18].

На прикладі Львова розглянемо, яку допомогу можуть надавати соціальні працівники мігрантам. У державних установах, благодійних і громадських організаціях (зокрема, у Міському центрі підтримки ВПО, «Соціальній коморі» від БФ «Анни-Марії», організації «Карітас – Львів», БФ «Марія Ч», БФ «Оберіг Львів», Львівській обласній організації Червоного Хреста, Мальтійській службі допомоги) люди можуть отримати продукти довготривалого зберігання, медикаменти, спальники, каремати, одяг, постіль, взуття, засоби гігієни, тимчасове житло, соціальну підтримку, допомогу з пошуком роботи, освіти, дозвілля, медичних послуг, житла, з відновленням документів, консультації психолога та юриста, взяти участь у заходах для дітей і дорослих – екскурсіях, навчальних курсах, тренінгах, творчих майстернях, заходах із психосоціальної підтримки для дітей і дорослих [8]. З кінця лютого 2022 р. шелтери (притулки) створювалися, зокрема, у школах, дитячих садках, гуртожитках. У Львові відкрили тимчасові притулки, зокрема, ГО «Центр «Жіночі перспективи»», БО «100% життя», прихисток для переселенців «Безпечне місце». Там надають безплатне житло, харчування, соціальні, психологічні та юридичні послуги, консультації медиків, організують різні заходи, допомагають знайти роботу та житло [9]. До надання вищеперелічених послуг і допомоги переселенцям, інформування про різні можливості великою мірою залучені соціальні працівники. Щоби надати будь-яку допомогу чи підтримку, необхідно поспілкуватися із внутрішньо переміщеними особами, з'ясувати їхні проблеми та потреби. У цій ситуації комунікація є одним з основних інструментів для налагодження взаємодії між соціальними працівниками та мігрантами, тому комунікативна компетентність соціальних працівників є дуже важливою, щоб швидко, якісно й ефективно з'ясувати потреби людей та їхніх сімей і надати їм необхідну допомогу та підтримку.

Усі українці та члени їхніх сімей, які перебувають у Канаді як тимчасові резиденти, можуть отримати доступ до безкоштовних послуг із поселення до 31 березня 2025 р. На сайті Уряду Канади можна знайти інформацію про безко-

штовні послуги для новоприбулих: пошук роботи, де пройти мовне тестування, як записатися на курси англійської чи французької мови, записати дітей до школи та деякі інші послуги [24].

Для прикладу розглянемо діяльність організації “TNO” – *The Neighbourhood Organization*, яка працює в Торонто. Особи, які прибули до Канади, можуть отримати допомогу з пошуком житла, роботи, освіти, медичних послуг, вивченням англійської мови, отриманням продуктів харчування тощо [26]. Інша організація, *Ukrainian Canadian Social Services Toronto*, надає такі послуги: інформування та відповідні направлення, переклад за номінальну плату, підтримувальне короткочасне консультування, пов’язане з емоційними, сімейними, подружніми проблемами та проблемами зі здоров’ям, допомогу в інтеграції та налагодженні життя в новій країні, заповненні документів, адвокацію із соціальною, юридичною, медичною та пенсійною системами, допомогу в пошуку доступного житла та роботи, допомогу в доступі до державних програм підтримки доходів, інформацію та рекомендації щодо питань догляду за людьми похилого віку та зв’язків зі службами підтримки вдома [27]. Для надання таких послуг, окрім добре сформованої комунікативної компетенції, канадські соціальні працівники, які не знають української мови, також можуть потребувати допомоги перекладача для того, щоб порозумітися з українцями, які прибули до Канади, оскільки багато людей можуть не знати англійської мови зовсім або володіти нею на початковому рівні; якщо неможливо долучити до роботи перекладача, то завжди можна порозумітися письмово, за допомогою інтернет-програм, які перекладають тексти з однієї мови іншою. У результаті проведеного аналізу вищенаведеної інформації можемо зробити висновок, що спілкування є необхідним інструментом для вирішення основних проблем і задоволення базових потреб мігрантів.

Науковці описують, які знання, уміння та навички необхідно мати для ефективною професійною комунікації. В. Баранюк вважає, що «соціальні працівники повинні мати базові комунікативні знання, уміння і навички: розуміти та вміти застосовувати професійний мовленнєвий етикет, формулювати мету та завдання професійного спілкування, уміти формулювати цілі та завдання професійного (ділового) спілкування; уміти ставити запитання та професійно відповідати на них; уміти аналізувати конфліктні та кризові ситуації, робити з них адекватні висновки; володіти навичками та прийомами ділового спілкування, його тактикою та стратегією; уміти вести бесіду, співбесіду, ділову розмову, диспут, полеміку, дискусію, діалог, дебати, круглий стіл, ділову нараду, ділову гру; мати навички доводити й обґрунтовувати, аргументувати та переконувати, критикувати та спростовувати, досягати угод і рішень, компромісів і конвенцій, робити оцінки та пропозиції; володіти технікою та логікою мовлення, відповідними мовленнєвими структурами та лексичними одиницями, що впливають на емоційно-експресивний стан клієнта; швидко та правильно орієнтуватися у змінних умовах спілкування; правильно планувати та здійснювати саму систему комунікації; швидко та

точно знаходити комунікативні засоби, що одночасно відповідають індивідуальним особливостям як суб'єкта, так і об'єкта спілкування; постійно відчувати та підтримувати зворотний зв'язок у спілкуванні» [3].

Варто згадати, що комунікативна діяльність у сфері соціальної роботи в Україні регламентується законодавчими та нормативно-правовими актами; В. Ісаченко виділяє, зокрема, закони України «Про інформаційні агентства», «Про звернення громадян», «Про інформацію», «Про доступ до публічної інформації», «Про захист персональних даних», «Про друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні», постанови Кабінету Міністрів України «Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики», «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації», Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України [11].

Згідно зі звітами Всесвітнього форуму з навчання та технологій (Learning and Technology World Forum), який проводився в Лондоні у 2010 р. в рамках проекту The Assessment and Teaching of 21st Century Skills (оцінювання та викладання навичок XXI ст.), модель комунікативної компетентності включає в себе різні елементи. Знання мають включати в себе: знання рідної мови – лексику, граматику, стилістику, типи вербальної взаємодії й основних рис функціональних стилів і реєстрів усної мови; розуміння письмової мови. Треба також володіти іноземною мовою, знання іноземної мови: знати її лексику, граматику, стилістику, розуміти паралінгвістичні риси комунікації (вібрацію голосу, міміку, жести), знати культурні особливості та соціальні умови мови в різних географічних, соціальних і комунікативних середовищах [22].

Щодо рідної й іноземної мов необхідна здатність спілкуватися (письмово чи усно), розуміти та бути зрозумілим у різноманітних ситуаціях, чути та розуміти різні повідомлення, здатність говорити свідомо та чітко, читати та розуміти різноманітні тексти з урахуванням усіх комунікативних цілей, можливість написання різних типів тексту залежно від цільової спрямованості, здатність переконливо організовувати свої ідеї (усно чи письмово), включаючи всі доступні погляди, навички створення та розуміння складних текстів (промови, бесіди, інструкції до інтерв'ю, дебати) з використанням підказок (нотаток, схем, карт) [22].

Схильності ставлення й орієнтири щодо рідної мови такі: визнання ролі рідної мови в особистому та культурному збагаченні та позитивне ставлення до рідної мови, її розвиток, обізнаність щодо думок і заяв інших, конструктивний діалог, упевнений публічний виступ, наявність любові до літератури, необхідність розвивати позитивне ставлення до міжкультурного спілкування. Щодо іноземних мов – потрібно усвідомлювати культурні відмінності та бути стійкими до стереотипів [22].

Д. Годлевська наводить модель професійної комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників, яка складається із трьох компонентів, кожен

із яких має свої особливості, як-от: соціальна комунікація, базовий компонент – передбачається, що соціальні працівники володіють комунікативними знаннями, уміннями та навичками, щоб забезпечити усвідомлення змісту своєї професійної діяльності; особисто-емоційний – включає наявність професійно-особистісних якостей, як-от рефлексія, креативність, емпатія, через які визначаються позиція та спрямованість соціальних працівників як особистостей, індивідів і суб'єктів їхньої діяльності, а також емоційне вираження цих якостей; компонент діяльності (практика), згідно з яким до найефективніших чинників впливу на клієнтів можна віднести демонстрацію професійних комунікативних навичок, перевірених на практиці й освоєних окремими особами [7].

Г. Вошколуп звертає увагу на те, що «нерозвинутість комунікативних якостей створює низку соціальних ускладнень у роботі соціального працівника (емоційне виснаження, посилення агресивності та конфліктності, зменшення стресостійкості тощо), тому правильно побудована система навчання технік комунікативної взаємодії є однією з важливих умов надання якісних соціальних послуг більш високого рівня» [6].

Н. Стеценко відзначає, що комплекс комунікативних знань і вмінь, які становлять професійну комунікативну компетентність, охоплює: поглиблений розвиток мови, коли інформація може вільно надсилатися й отримуватися у процесі спілкування, розуміння мови невербального спілкування, здатність встановлювати контакти з людьми з урахуванням статевих, вікових і соціокультурних статусних характеристик, здатність діяти адекватно в ситуації та використовувати її особливості для досягнення власних цілей спілкування, здатність здійснювати вплив на співрозмовника таким чином, щоб повернути його на свій бік і переконати в силі своїх аргументів, здатність правильно оцінювати співрозмовників як особистостей, як потенційних конкурентів чи партнерів, залежно від цієї оцінки вибирати власну стратегію спілкування, здатність викликати у співрозмовників позитивне сприйняття власного характеру [19].

Н. Стеценко також наголошує, що у процесі навчально-професійної діяльності необхідно активно використовувати такі технології, як прийом запитань і відповідей, робота у великих і малих групах, презентація та захист проєкту, рольові й імітаційні ігри, дискусія, кейс-технологія тощо; навчання в цій галузі буде більш ефективним, якщо учням дадуть творчі завдання на основі вивченого матеріалу, які дозволять їм опанувати складники комунікативної компетентності, як-от: передбачення та програмування ситуацій спілкування, знання, ерудиція, засоби спілкування (вербальні та невербальні), подолання ситуацій спілкування, культура спілкування (загальна та національна), орієнтація на соціальних партнерів, володіння мовою [19].

Розглянемо два навчальні курси, в українському та канадському університетах, у процесі вивчення яких відбувається формування комунікативної компетентності під час професійної підготовки студентів – майбутніх соціальних пра-

цівників на прикладі навчальних програм відповідних дисциплін в українському та канадському університетах. Ми обрали Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича. Курс називається «Комунікація та професійні відносини в соціальній сфері». Як зазначено в анотації, «курс сприяє формуванню вмінь у майбутніх соціальних працівників вирішувати професійні завдання в системі соціальної взаємодії, зокрема й конфліктні; засвоєння курсу дасть змогу майбутнім фахівцям соціальної сфери набути навичок ефективної комунікації та конструктивно взаємодіяти із представниками різних соціальних груп з метою подолання негативних явищ у їхньому середовищі» [15]. Метою даного курсу є ознайомлення студентів з основними теоретико-методологічними підходами під час вивчення явищ комунікативної практики, сприяння формуванню навичок практичної участі в різних видах спілкування, а також ефективне використання різних конструктивних методів спілкування з людьми, які належать до різних соціальних категорій. У результаті навчання студенти повинні будуть знати: основні поняття теорії комунікації, характеристику комунікаційних процесів на всіх рівнях, характеристики комунікаційних моделей і комунікаційних технологій, основи медіаграмотності та взаємодії в соціальних мережах інтернету, методологічні основи конструктивної ненасильницької комунікації.

Окрім того, студенти повинні вміти: визначати комунікаційні бар'єри та застосовувати знання та навички для усунення бар'єрів, запобігання та встановлення ефективного спілкування, налагодження конструктивного діалогу, застосування ефективних методів взаємодії з різними соціальними групами населення [15].

Канадський університет – University of Regina. Курс називається «Комунікативні навички у практиці соціальної роботи» (“Communication skills in social work practice”). В описі курсу зазначено, що цей курс зосереджений на розвитку навичок, необхідних для компетентного спілкування у сфері соціальної роботи в різних ролях і обставинах. Ознайомлення з теорією спілкування надається з акцентом на розвитку навичок студентів. Після успішного завершення курсу студенти зможуть: пояснити основні принципи теорій комунікації, як вони застосовуються у стосунках під час надання допомоги; демонструвати самосвідомість у рефлексії над особистим стилем спілкування, його сильними та слабкими сторонами, а також вплив на інших, зокрема на різні категорії населення, які проживають на різних територіях/провінціях (наприклад, корінне населення, іммігранти, діти, молодь, жінки, люди похилого віку, люди із проблемами здоров'я чи обмеженими можливостями тощо); формулювати етичні міркування, зокрема й інформовану згоду та конфіденційність, демонструвати етично доречну поведінку під час бесід; визначати та використовувати навички спілкування, які доречно застосовувати для ефективного роботи з одержувачами послуг, керівниками, колегами та громадою, зокрема, як працювати в конфліктних ситуаціях; давати й отримувати зворотний зв'язок для розвитку себе й інших; грамотно проводити бесіди у сфері соціальної роботи [29].

У результаті порівняння двох вищезазначених навчальних курсів можемо відзначити, що в них спільним є: вивчення теорії комунікації, набуття вміння визначати та використовувати навички спілкування, які доречно застосовувати для ефективної роботи в різних ситуаціях з різними соціальними групами населення, правильно вести бесіду/діалог у сфері соціальної роботи. Відмінним є те, що в українському університеті в курсі також вивчають основи медіаграмотності та взаємодії в соціальних мережах інтернету, а в канадському університеті звертають увагу на вміння давати й отримувати зворотний зв'язок для розвитку себе й інших і етично доречну поведінку.

Висновки та перспективи подальшого дослідження. Отже, комунікативна компетентність є необхідною для успішної й ефективної діяльності соціального працівника. Комунікативна компетентність – це не лише наявність знань, умінь і навичок, а й готовність їх ефективно та доречно використовувати в повсякденній професійній діяльності. Цілеспрямоване спілкування та слухання є однією з основ соціальної роботи, тому що спілкування із клієнтами спрямоване на отримання інформації, виявлення й оцінку проблем і ухвалення правильних рішень.

У статті проаналізовано сутність поняття «комунікативна компетентність», її важливість у соціальній роботі, роботі з мігрантами й особливості формування у процесі професійної підготовки майбутніх соціальних працівників у Канаді й Україні.

Комунікативна компетентність у сфері соціальної роботи в Україні регламентується законодавчими та нормативно-правовими актами. Як у Канаді, так і в Україні від державних установ і благодійних і громадських організацій мігранти можуть отримати допомогу з пошуком житла, роботи, навчання, медичних послуг, отриманням продуктів та інших речей першої необхідності, консультацій різних фахівців тощо. Комунікація є основним інструментом для з'ясування потреб і проблем людей і надання їм допомоги. Сучасні науковці пояснюють важливість комунікативної компетентності у сфері соціальної роботи, а також описують, які знання, уміння та навички мають бути сформовані у студентів – майбутніх соціальних працівників у сфері комунікативної компетентності. В університетах є відповідні навчальні дисципліни, на яких формується комунікативна компетентність у майбутніх соціальних працівників; у статті розглянуто та проаналізовано два навчальні курси, на яких відбувається формування комунікативної компетентності у процесі професійної підготовки студентів – майбутніх соціальних працівників за освітніми програмами в українському та канадському університетах, виявлено спільне та відмінне, що дасть змогу покращити якість комунікативної компетентності соціальних працівників в Україні для ефективного надання соціальних послуг мігрантам.

Перспективи подальших досліджень убачаємо у проведенні практичного дослідження щодо навчання студентів на відповідних навчальних курсах, на яких формується комунікативна компетентність, в українському та канадському уні-

верситетах, з метою спостереження та порівняння викладання теорії комунікації, відпрацювання вмінь і навичок спілкування на заняттях і застосування студентами вивченого під час їхньої практики [1].

Список використаних джерел і літератури

1. Альохіна Н. Формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців. *Проблеми сучасної педагогічної освіти. Педагогіка і психологія*. 2013. № 40 (2). С. 51–55. URL: [http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/pspo_2013_40\(2\)_11.pdf](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/pspo_2013_40(2)_11.pdf).
2. Ашиток Л. Комунікативна компетентність педагога: структура, етапи формування. *Молодь і ринок*. 2015. № 6. С. 10–13. URL: http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/Mir_2015_6_4.pdf.
3. Баранюк В. Сучасні підходи до формування професійно-комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціальної роботи. *Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету «Україна»*. 2014. № 1 (7). С. 37–42. URL: <http://dspace.tnpu.edu.ua/handle/123456789/15964>.
4. Березовська Л. Теоретичні засади комунікативно-мовленнєвої підготовки соціальних працівників у вищій школі. *Науковий огляд*. 2019. № 2 (55). URL: <https://naukajournal.org/index.php/naukajournal/article/view/1759>.
5. Велика українська енциклопедія : електронна версія. URL: <https://vue.gov.ua/%D0%9C%D1%96%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%BD%D1%82>.
6. Вошколуп Г. Комунікативні техніки у майбутніх фахівців із соціальної роботи. *Психолого-педагогічний науковий збірник*. 2019. № 18. С. 31–35. URL: http://www.pedagogylviv.org.ua/zhurnaly/december_2019.pdf#page=31.
7. Годлевська Д. Формування професійної комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників в умовах педагогічного університету : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.05. Київ, 2007. 21 с. URL: <https://enpuir.npu.edu.ua/handle/123456789/1407>.
8. Жінчин М. Гуманітарна допомога для внутрішньо переміщених осіб у м. Львів. *Нотатки сучасної науки* : електронний мультидисциплінарний науковий часопис. 2023. № 7. С. 17–18. URL: <https://www.newroute.org.ua/rep/>.
9. Жінчин М. Соціальний супровід у притулках для ВПО у м. Львів. *Травневі наукові зібрання – 2023* : збірник наукових матеріалів СХХІV Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції, м. Івано-Франківськ, 15 травня 2023 р. Івано-Франківськ, 2023. С. 73–79. URL: <https://el-conf.com.ua/%d0%b0%d1%80%d1%85%d1%96%d0%b2-%d0%ba%d0%be%d0%bd%d1%84%d0%b5%d1%80%d0%b5%d0%bd%d1%86%d1%96%d0%b9/>.
10. Звіт про внутрішнє переміщення населення в Україні – Опитування загального населення. Раунд 15 (27 листопада – 27 грудня 2023 р.). *International Organization for Migration (IOM)* : вебсайт. Грудень 2023. URL: <https://dtm.iom.int/reports/ukraine-zvit-pro-vnutrishne-peremischennya-naselennya-v-ukraini-opituvannya-zagalnogo>.
11. Ісаченко В. Теоретико-методичні основи використання методу супервізії в закладах соціальної сфери. *Соціальна робота та соціальна освіта*. 2019. № 2. С. 71–75. URL: <http://srsou.edu.ua/article/view/158468>.
12. Капська А. Комунікативна професійна компетентність як умова взаємодії соціального працівника з клієнтом. Київ : ДЦССМ, 2003. 87 с.

13. Козубовська І. Деякі особливості ділового спілкування у професійній діяльності соціального працівника. *Соціальна робота в Україні: теорія і практика*. 2016. № № 1–2. С. 5–12. URL: http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/srutip_2016_1-2_3.pdf.
14. КОМПАС : посібник з освіти в області прав людини за участі молоді. / П. Брандер та ін. 2-ге вид. Харків : Право, 2020. 45 с. URL: <https://www.coe.int/uk/web/compass/migration>.
15. Комунікація та професійні відносини в соціальній сфері : методичні рекомендації до курсу. Чернівці : ЧНУ ім. Ю. Федьковича, 2023. 14 с. URL: <https://tinyurl.com/2s387zuc>.
16. Лешук Г. Комунікативні бар'єри у професійній діяльності соціального працівника. *Науковий вісник Ужгородського університету*. Серія «Педагогіка. Соціальна робота». 2018. № 1 (42). С. 126–129. URL: http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/Nvuuped_2018_1_29.pdf.
17. Мащак С. Комунікативна компетентність особистості як соціально-психологічна проблема. *Проблеми сучасної психології* : збірник наукових праць. 2010. № 10. С. 435–444. URL: <http://pema.khpi.edu.ua/index.php/2227-6246/article/download/161475/160615>.
18. Про гуманітарну допомогу : Закон України від 22.10.1999 р. № 1192–XIV. *Верховна Рада України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1192-14#Text>.
19. Стеценко Н. Комунікативна компетентність як складова професійної підготовки сучасного фахівця. *Педагогічний альманах*. 2016. № 29. С. 185–191. URL: http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/pedalm_2016_29_31.pdf.
20. Черезова І. Комунікативна компетентність як інтегральна якість особистості. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. Серія «Психологічні науки». 2014. № 1 (1). С. 103–107. URL: [http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/nvkhp_2014_1\(1\)_20.pdf](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/nvkhp_2014_1(1)_20.pdf).
21. Чернета С. Компетентнісний підхід у підготовці майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг. *Social work and education*. 2021. № 8 (1). С. 77–89. URL: https://www.researchgate.net/publication/356670985_KOMPETENTNISNIJ_PIDHID_U_PIDGOTOVCI_MAJBUTNIH_FAHIVCIV_IZ_SOCIALNOI_ROBOTI_DO_NADANNA_SOCIALNIH_POSLUG.
22. Draft White Paper 1. Defining 21st century skills / M. Binkley et al. Melbourne, Victoria, Australia : University of Melbourne, 2010. 65 p. URL: https://oei.org.ar/ibertic/evaluacion/sites/default/files/biblioteca/24_defining-21st-century-skills.pdf.
23. Canada-Ukraine authorization for emergency travel: Key figures. Website of Government of Canada. URL: <https://www.canada.ca/en/immigration-refugees-citizenship/services/immigrate-canada/ukraine-measures/key-figures.html>.
24. Find free newcomer services near you. *Website of Government of Canada*. URL: <https://ircc.canada.ca/english/newcomers/services/index.asp#table1caption>.
25. Analysing Social Work Communication. Discourse in practice / C. Hall et al. 1st ed. London : Routledge, 2013. 224 p. URL: <https://api.taylorfrancis.com/content/books/mono/download?identifierName=doi&identifierValue=10.4324/9780203084960&type=googlepdf>.
26. Newcomer Services. *TNO – The Neighbourhood organization* : website. URL: <https://tno-toronto.org/services/newcomer-services/>.
27. Social Services. *Ukrainian Canadian Social Services Toronto (UCSST)* : website. URL: <https://ucsst.ca/social-services/>.

28. Ukraine Refugee Situation. *UNHCR* : website. URL: https://data.unhcr.org/en/situations/ukraine#_ga=2.228732760.514168680.1646989952-176134281.1646551413.

29. Wiens J. Communication skills in social work practice. Regina, Canada : University of Regina, 2018. 8 p. URL: <https://www.yukonu.ca/sites/default/files/course-outlines/Fall%202019%20SW%20390%20Communication%20Skills%20in%20Social%20Work%20Practice.pdf>.

References

1. Alokhdina, N. (2013). Formuvannia komunikatyvnoi kompetentnosti maibutnikh fakhivtsiv. Problemy suchasnoi pedahohichnoi osvity [Formation of communicative competence of future specialists]. *Pedahohika i psykholohiia*, 40 (2), 51–55. Retrieved from: [http://www.irbis-nbu.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbu/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/pspo_2013_40\(2\)_11.pdf](http://www.irbis-nbu.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbu/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/pspo_2013_40(2)_11.pdf) [in Ukrainian].

2. Ashytok, L. (2015). Komunikatyvna kompetentnist pedahoha: struktura, etapy formuvannia [Communicative competence of a teacher: structure, stages of formation]. *Molod i rynok*, 6, 10–13. Retrieved from: http://www.irbis-nbu.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbu/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/Mir_2015_6_4.pdf [in Ukrainian].

3. Baraniuk, V. (2014). Suchasni pidkhody do formuvannia profesiino-komunikatyvnoi kompetentnosti maibutnikh fakhivtsiv sotsialnoi roboty [Modern approaches to the formation of professional and communicative competence of future social work specialists]. *Zbirnyk naukovykh prats Khmelnytskoho instytutu sotsialnykh tekhnolohii Universytetu "Ukraina"*, 1 (7), 37–42. Retrieved from: <http://dspace.tnpu.edu.ua/handle/123456789/15964> [in Ukrainian].

4. Berezovska, L. (2019). Teoretychni zasady komunikatyvno-movlennievoi pidhotovky sotsialnykh pratsivnykiv u vyshchii shkoli [theoretical principles of communication and speech training of social workers in higher education]. *Naukovyi ohliad*, 2(55), Retrieved from: <https://naukajournal.org/index.php/naukajournal/article/view/1759> [in Ukrainian].

5. Velyka ukrainska entsyklopediia: Elektronna versiia [Great Ukrainian Encyclopedia: Electronic version]. Retrieved from: <https://vue.gov.ua/%D0%9C%D1%96%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%BD%D1%82> [in Ukrainian].

6. Voshkolup, H. (2019). Komunikatyvni tekhniky u maibutnikh fakhivtsiv z sotsialnoi roboty [Communicative techniques of future specialists in social work]. *Psykholoho-pedahohichni naukovyi zbirnyk*, 18, 31–35. Retrieved from: http://www.pedagogylviv.org.ua/zhurnaly/december_2019.pdf#page=31 [in Ukrainian].

7. Hodlevska, D. (2007). Formuvannia profesiinoi komunikatyvnoi kompetentnosti maibutnikh sotsialnykh pratsivnykiv v umovakh pedahohichnoho universytetu [Formation of professional communicative competence of future social workers in the conditions of a pedagogical university]: avtoref. dys. ... kand. ped. nauk, 13.00.05. Kyiv. Retrieved from: <https://enpuir.npu.edu.ua/handle/123456789/1407> [in Ukrainian].

8. Zhinchyn, M. (2023). Humanitarna dopomoha dlia vnutrishno peremishchenykh osib u m. Lviv [Humanitarian aid for internally displaced persons in the city of Lviv]. *Notatky suchasnoi nauky: elektronnyi multydystrylinarnyi naukovyi chasopys*, 7, 17–18. Retrieved from: <https://www.newroute.org.ua/rep/> [in Ukrainian].

9. Zhinchyn, M. (2023). Sotsialnyi suprovid u prytulkakh dlia VPO u m. Lviv [Social support in shelters for IDPs in Lviv]. *Travnevi naukovi zibrannia – 2023: zbirnyk naukovykh materialiv CXXIV Mizhnarodnoi naukovo-praktychnoi internet-konferentsii – Mayscientific meetings – 2023: a collection of scientific materials of the CXXIV International Scientific and Practical Internet Conference*. Ivano-Frankivsk. Retrieved from: <https://el-conf.com.ua/%d0%b0%d1%80%d1%85%d1%96%d0%b2->

%d0%ba%d0%be%d0%bd%d1%84%d0%b5%d1%80%d0%b5%d0%bd%d1%86%d1%96%d0%b9/ [in Ukrainian].

10. International Organization for Migration (IOM) website (2023). Zvit pro vnutrishnie peremishchennia naseleння v Ukraini – Opytuvannia zahalnoho naseleння. Raund 15 (27 lystopada – 27 hrudnia 2023) [Report on internal displacement of the population in Ukraine – Survey of the general population. Round 15 (November 27 – December 27, 2023)]. Retrieved from: <https://dtm.iom.int/reports/ukraine-zvit-pro-vnutrishne-peremischennya-naseleńnya-v-ukraini-opituvannya-zagalnoho> [in Ukrainian].

11. Isachenko, V. (2019). Teoretyko-metodychni osnovy vykorystannia metodu supervizii u zakladakh sotsialnoi sfery [theoretical and methodological basis of using the supervision method in institutions of the social sphere]. *Sotsialna robota ta sotsialna osvita*, 2, 71–75. Retrieved from: <http://srso.udpu.edu.ua/article/view/158468> [in Ukrainian].

12. Kapska, A. (2003). *Komunikatyvna profesiina kompetentnist yak umova vzaiemodii sotsialnoho pratsivnyka z kliientom* [Communicative professional competence as a condition of interaction of a social worker with a client]. Kyiv: DTsSSM.

13. Kozubovska, I. (2016). Deiaki osoblyvosti dilovoho spilkuвання u profesiinii diialnosti sotsialnoho pratsivnyka [Some peculiarities of business communication in the professional activity of a social worker]. *Sotsialna robota v Ukraini: teoriia i praktyka*, 1–2, 5–12. Retrieved from: http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/srutip_2016_1-2_3.pdf [in Ukrainian].

14. Brander P., de Witte L., Ghani N., Gomes R., Keen E. et al. *KOMPAS Posibnyk z osvity v oblasti prav liudyny za uchasti molodi* [KOMPAS Guide to education in the field of human rights with the participation of youth]. Kharkiv: Pravo. Retrieved from: <https://www.coe.int/uk/web/compass/migration> [in Ukrainian].

15. *Komunikatsiia ta profesiini vidnosyny v sotsialnii sferi* [Communication and professional relations in the social sphere] (2023). Chernivtsi: ChNU im. Yu. Fedkovycha Retrieved from: <https://tinyurl.com/2s387zuc> [in Ukrainian].

16. Leshchuk, H. (2018). Komunikatyvni bariery u profesiinii diialnosti sotsialnoho pratsivnyka [Communication barriers in the professional activity of a social worker]. *Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho universytetu. Seriia “Pedagogika. Sotsialna robota”*, 1 (42), 126–129. Retrieved from: http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/Nvuuped_2018_1_29.pdf [in Ukrainian].

17. Mashchak, C. (2010). Komunikatyvna kompetentnist osobystosti yak sotsialno-psykholohichna problema [Communicative competence of the individual as a socio-psychological problem]. *Zbirnyk naukovykh prats “Problemy suchasnoi psykholohii”*, 10, 435–444. Retrieved from: <http://pema.khpi.edu.ua/index.php/2227-6246/article/download/161475/160615> [in Ukrainian].

18. Website of the Verkhovna Rada of Ukraine (1999). Pro humanitarnu dopomohu: Zakon Ukrainy vid 22.10.1999 № 1192–XIV [On humanitarian aid: Law of Ukraine dated 10/22/1999 № 1192–XIV]. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1192-14#Text> [in Ukrainian].

19. Stetsenko, N. (2016). Komunikatyvna kompetentnist yak skladova profesiinoi pidhotovky suchasnoho fakhivtsia [Communicative competence as a component of professional training of a modern specialist]. *Pedagogichnyi almanakh*, 29, 185–191. Retrieved from: http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/pedalm_2016_29_31.pdf [in Ukrainian].

20. Cherezova, I. (2014). Komunikatyvna kompetentnist yak intehralna yakist osobystosti [Communicative competence as an integral quality of personality]. *Naukovyi visnyk Khersons-*

koho derzhavnoho universytetu. Seriya "Psykhologichni nauky", 1 (1), 103–107. Retrieved from: [http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/nvkhp_2014_1\(1\)_20.pdf](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/nvkhp_2014_1(1)_20.pdf) [in Ukrainian].

21. Cherneta, S. (2021). Kompetentnisnyi pidkhid u pidhotovtsi maibutnikh fakhivtsiv iz sotsialnoi roboty do nadання sotsialnykh posluh [Competency approach in training future specialists in social work to provide social services]. *Social work and education*, 8 (1), 77–89. Retrieved from: https://www.researchgate.net/publication/356670985_KOMPETENTNISNIJ_PIDHID_U_PIDGOTOVCI_MAJBUTNIH_FAHIVCIV_IZ_SOCIALNOI_ROBOTI_DO_NADANNA_SOCIALNIH_POSLUG [in Ukrainian].

22. Binkley, M., Erstad, O., Herman, J., Raizen, S., Ripley, M., Rumble, M. (2010). *Draft White Paper 1. Defining 21st century skills*. Melbourne, Victoria, Australia: University of Melbourne. Retrieved from: https://oei.org.ar/ibertic/evaluacion/sites/default/files/biblioteca/24_defining-21st-century-skills.pdf [in English].

23. Website of Government of Canada. Canada-Ukraine authorization for emergency travel: Key figures. Retrieved from: <https://www.canada.ca/en/immigration-refugees-citizenship/services/immigrate-canada/ukraine-measures/key-figures.html> [in English].

24. Website of Government of Canada. Find free newcomer services near you. Retrieved from: <https://ircc.canada.ca/english/newcomers/services/index.asp#table1caption> [in English].

25. Hall, C., Kirsi, J., Maureen, M., van Nijnatten, C. (2013). *Analysing Social Work Communication. Discourse in practice* (1st ed.). London: Routledge. Retrieved from: <https://api.taylorfrancis.com/content/books/mono/download?identifierName=doi&identifierValue=10.4324/9780203084960&type=googlepdf> [in English].

26. Website of TNO – The Neighbourhood organization. Newcomer Services. Retrieved from: <https://tno-toronto.org/services/newcomer-services/> [in English].

27. Website of Ukrainian Canadian Social Services Toronto (UCSST). Social Services. Retrieved from: <https://ucsst.ca/social-services/> [in English].

28. Website of UNHCR. Ukraine Refugee Situation. Retrieved from: https://data.unhcr.org/en/situations/ukraine#_ga=2.228732760.514168680.1646989952-176134281.1646551413 [in English].

29. Wiens, J. (2018). *Communication skills in social work practice*. Regina, Canada: University of Regina. Retrieved from: <https://www.yukonu.ca/sites/default/files/course-outlines/Fall%202019%20SW%20390%20Communication%20Skills%20%20in%20Social%20Work%20Practice.pdf> [in English].

Zhinchyn M. V.

Postgraduate Student of the Department of Sociology and Social Work
Lviv Polytechnic National University

COMMUNICATIVE COMPETENCE OF A SOCIAL WORKER IN THE CONTEXT OF WORKING WITH MIGRANTS: FEATURES OF TRAINING IN UKRAINE AND CANADA

The article is devoted to the study of the essence of the concept of communicative competence, the peculiarities of its formation during the training of social work specialists and its importance in the work of a social worker. The theoretical issues of communicative competence as the basis of effective and high-quality work of a social worker with clients in general and migrants in par-

ticular are considered. The views of modern scientists regarding the importance of communicative competence in the field of social work are highlighted. The situation with the migration of Ukrainians as a result of the war was analyzed and it was found out what help and support migrants in Ukraine and Canada can receive from state institutions and public and charitable organizations using the examples of Lviv and Toronto. It was determined that communication is the main tool for finding out people's needs and problems and providing them with help. Two educational courses, at a Ukrainian university and a Canadian university, where communicative competence is formed in the process of professional training of future social workers students, are considered, using the example of educational programs of the relevant disciplines at a Ukrainian university and a Canadian university, and some common and distinctive features are noted.

Key words: communicative competence, social worker, communicative knowledge, communicative skills, migrants, Ukraine, Canada.