

УДК: 351/354

**Палагнюк Юліана Вікторівна**

в.о. завідувача кафедри соціальної роботи, управління і педагогіки  
Чорноморського національного університету імені Петра Могили  
доктор наук з державного управління, доцент

**Сіненкова Світлана Володимирівна**

магістрант спеціальності «Соціальна робота»  
Чорноморського національного університету імені Петра Могили

**АНАЛІЗ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ  
СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ УПРАВЛІННЯ  
СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ  
МИКОЛАЇВСЬКОЇ РАЙОННОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ**

*Анотація.* У статті проаналізовано комунікативну компетентність соціальних працівників для роботи з клієнтами управління соціального захисту населення Миколаївської районної державної адміністрації. Висвітлено значущість спілкування й уміння компетентно спілкуватися в сучасних умовах державного управління. Проаналізовано особливості формування комунікативної компетентності персоналу управління соціального захисту населення.

*Ключові слова:* комунікативна компетентність, комунікативні якості, комунікативні вміння, соціальна робота, соціальний працівник, державна адміністрація.

**Палагнюк Ю.В., Сіненкова С.В. Анализ коммуникативной компетентности социальных работников управления социальной защиты населения николаевского районной государственной администрации**

*Аннотація.* В статье проанализировано коммуникативную компетентность социальных работников для работы с клиентами управления социальной защиты населения Николаевской райгосадминистрации. Освещены значимость общения и умение компетентно общаться в современных условиях государственного управления. Проанализированы особенности формирования коммуникативной компетенции персонала управления социальной защиты населения.

*Ключевые слова:* коммуникативная компетентность, коммуникативные качества, коммуникативные умения, социальная работа, социальный работник, государственная администрация.

**Palagnyuk Y.V., Sinenkova S.V. Analysis of the communicative competence of social workers of the Department of Social Protection of the Population of the Mykolayiv district state administration**

*Annotation.* The article analyzes the communicative competence of social workers working with clients of the Department of Social Protection of the Population of the District State Administration. The significance of communication and ability to communicate competently in modern conditions of public administration are highlighted. Peculiarities of formation of communicative competence of personnel of the Department of Social Protection of the Population are analyzed. It can be concluded as a result of the study conducted among social workers of the Department of Social Protection of the Population of the Mykolayiv District State Administration

*that the communicative competence of social workers in management corresponds to the average level and accordingly needs to be developed further.*

*Key words: communicative competence, communicative qualities, communicative skills, social work, social worker, state administration.*

**Постановка проблеми в загальному вигляді.** Для соціального працівника, який працює в органах державної влади, високий рівень комунікативної компетентності є особливо важливим, оскільки комунікація є 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 потрібні навички «професійного», компетентного спілкування, яке потрібне 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 органах місцевого самоврядування. Усі ці чинники роблять проблему спілкування, комунікацій особливо актуальною для сучасного суспільства, соціальної роботи та органів державної влади.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Незважаючи на значну кількість досліджень, присвячених спілкуванню, на сьогодні відсутній єдиний підхід до визначення і характеристики цього феномена. Серед дослідників існують різні погляди щодо сутності, функцій та інших станів спілкування. Одні автори визначають спілкування як комунікацію, комунікативний процес (Н. Віннер, Р. Максимова, Б. Родимов) або обмін інформацією (Ч. Осгуд). Інші дослідники (наприклад, О. Леонт'єв) вбачають у спілкуванні один із видів діяльності. Б. Ломов [9], Б. Анан'єв вважає спілкування специфічною людською активністю поряд із діяльністю й пізнанням. Л. Петровська [15] виокремлює складові «комунікаційного вибуху», під яким вона розуміє збільшення частоти, різноманітності і внутрішньої насиченості міжособистісних контактів.

Теоретичні основи розвитку поняття «соціальний захист населення» досліджуються багатьма сучасними вченими. Так, Н. Савченко і Г. Колесникова розглядають особливості формування системи соціального захисту населення [5; 17]; Л. Денисова та І. Петренко досліджують величини соціальних стандартів в Україні [4]; С. Лавриненко розглядає демографічну ситуацію в Україні та її вплив на напрямки соціального захисту населення [8]; А. Шмурикова аналізує систему соціального захисту як важливу складову ефективного управління персоналом [18].

**Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми.** Незважаючи на зазначене вище, проблема розвитку комунікативної компетентності соціальних працівників під час консультування й обслуговування клієнтів управління соціального захисту населення загалом не була дослідженою, тому саме цей аспект їхньої діяльності постає актуальним і потребує поглибленого дослідження.

**Формулювання цілей статті.** Мета цієї статті полягає в оцінюванні комунікативної компетентності персоналу Управління соціального захисту населення Миколаївської районної державної адміністрації з метою виявлення професійних якостей соціальних працівників як умови їхньої успішної діяльності під час роботи з клієнтами управління.

**Виклад основного матеріалу.** Комунікативна компетентність – це здатність людини до спілкування в одному або кількох видах мовної діяльності, що становить собою набуту в процесі природної комунікації або спеціально організованого навчання особливу якість особистості [3]. Відповідно, така компетентність становить собою інтегральне, відносно стабільне, цілісне психологічне утворення, що виявляється в індивідуально-психологічних, особистісних особливостях поведінки і спілкування конкретного індивіда [12]. Незважаючи на відмінність у розумінні складових комунікативної компетентності, переважна більшість учених (Н. Віннер, Д. Іванов, Д. Ізаренков, Р. Максимова, К. Митрофанов, М. Обозов, Б. Родимов,

О. Соколова та ін.) сходяться на думці, що комунікативна компетентність – це здатність установлювати й підтримувати контакт з іншими людьми.

У статті нами досліджується комунікативна компетентність персоналу управління соціального захисту населення Миколаївської районної державної адміністрації (далі – управління). Управління було утворене головою районної державної адміністрації, входить до складу Миколаївської районної державної адміністрації в межах Миколаївського району й забезпечує виконання покладених на цей підрозділ завдань.

Управління підпорядковане голові Миколаївської районної державної адміністрації, а також підзвітне й підконтрольне Департаменту соціального захисту населення Миколаївської обласної державної адміністрації.

Управління у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України, Кабінету Міністрів України, наказами Міністерства соціальної політики, розпорядженнями голови Миколаївської районної державної адміністрації, а також Положенням про управління соціального захисту населення Миколаївської районної державної адміністрації.

Основним завданням управління є забезпечення реалізації державної соціальної політики на території Миколаївського району у сфері соціального захисту населення.

Штат управління соціального захисту населення Миколаївської районної адміністрації складається з 27 осіб, що відбито в табл. 1.

Отже, експериментальною базою дослідження стало управління соціального захисту населення Миколаївської районної адміністрації. У дослідженні ми використовували вибірку малого обсягу (25 осіб): група фахівців (жінки) із соціальної роботи у віці 29-50 років.

Діагностика рівня розвитку комунікативної компетентності соціальних працівників здійснювалася за допомогою теста-опитувальника «Комунікативні та організаторські схильності (КОС-2)» В. Синявського і Б. Федоришина.

Таблиця 1

**Якісна характеристика штатного розпису управління соціального захисту населення Миколаївської районної адміністрації**

№ з/п	Посада	Категорія
А	2	З
1	Начальник управління	Б
2	Заступник начальника управління, начальник відділу праці	Б
3	Заступник начальника управління, начальник відділу соціальних виплат	Б
4	Начальник фінансово-господарського відділу	Б
5	Головний спеціаліст фінансово-господарського відділу	В
6	Головний спеціаліст фінансово-господарського відділу	В
7	Начальник відділу персоніфікованого обліку пільгової категорії населення	Б
8	Головний спеціаліст відділу персоніфікованого обліку пільгової категорії населення	В
9	Головний спеціаліст відділу персоніфікованого обліку пільгової категорії населення	В
10	Головний спеціаліст відділу персоніфікованого обліку пільгової категорії населення	В
11	Головний спеціаліст відділу соціальних виплат	В
12	Державний соціальний інспектор	В
13	Головний спеціаліст відділу соціальних виплат	В
14	Головний спеціаліст відділу соціальних виплат	В
15	Головний спеціаліст відділу соціальних виплат	В
16	Головний спеціаліст відділу соціальних виплат	В
17	Головний спеціаліст відділу соціальних виплат	В
18	Головний спеціаліст відділу соціальних виплат	В
19	Головний спеціаліст відділу соціальних виплат	В
20	Головний спеціаліст відділу соціальних виплат	В
21	Начальник відділу соціальної допомоги	Б
22	Головний спеціаліст відділу соціальної допомоги	В
23	Головний спеціаліст відділу соціальної допомоги	В
24	Головний спеціаліст відділу праці	В
25	Головний спеціаліст відділу праці	В
26	Головний спеціаліст з управління персоналу	В
27	Головний спеціаліст відділу праці	В

*Джерело: складено авторами*

Учасникам було роздано бланки, що містили 40 запитань, на кожне з яких обстежуваний мав дати відповідь «так» або «ні». Оброблення результатів здійснювалося за допомогою ключа. Потім було підраховано кількість

відповідей, що збіглися з ключем відповідей за кожним розділом методики, і вже потім обчислено оціночний коефіцієнт за формулою:

$$K = 0,05 * C \quad (2.1)$$

де  $K$  – величина оцінного коефіцієнта;

$C$  – кількість відповідей, що збігаються з ключем.

Оцінювальний коефіцієнт може варіюватися від 0 до 1. Показники, близькі до 1, свідчать про високий рівень, близькі до 0 – про низький рівень.

Результати діагностики за «Методикою оцінки комунікативних і організаторських схильностей» (КОС-2) зафіксовано в таблиці 2.

Таблиця 2

**Результати оцінювання комунікативних і організаторських схильностей персоналу управління соціального захисту населення Миколаївської районної адміністрації**

К ком. сх.	К орг. 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

*Джерело: складено авторами*

У результаті аналізу отриманих даних рівень розвитку комунікативних та організаторських схильностей соціальних працівників характеризується за допомогою оцінок за шкалою.

Низький рівень розвитку комунікативних та організаторських схильностей серед випробовуваних не виявлено.

Комунікативні й організаторські схильності нижче середнього рівня мають 4% випробовуваних (1 респондент). У людей з таким рівнем комунікативних та організаторських схильностей відсутнє прагнення до спілкування, ініціативність, самостійність в ухваленні рішень. Виявляється скутість у новому колективі, перевага самотності в компанії, труднощі в

установленні контактів з людьми й у виступі перед аудиторією, вони дезорієнтовані в незнайомій ситуації, не бажають відстоювати свою думку, важко переживають образу.

Середній рівень вияву комунікативних та організаторських схильностей виявлено у 72% випробовуваних (18 респондентів).

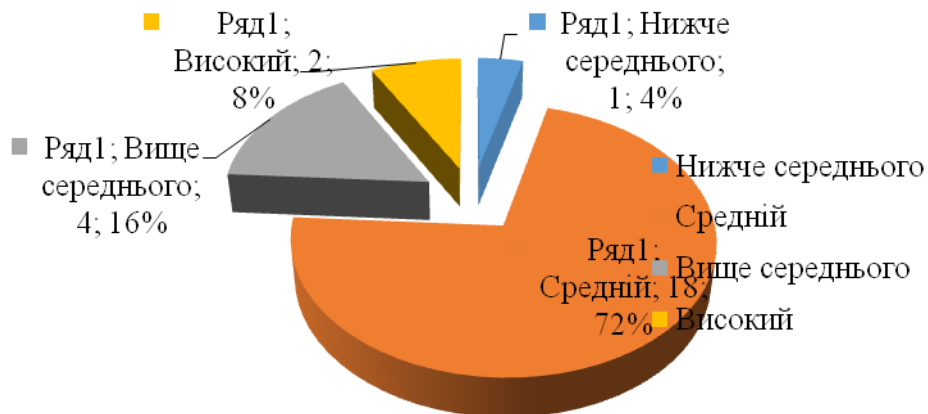
Для людей з таким рівнем розвитку комунікативних й організаторських схильностей характерне прагнення до контактів з людьми, не обмежене коло знайомств, уміння відстоювати власну думку, планування свого мовлення, проте потенціал їхніх схильностей не відрізняється високою стійкістю. Ця група досліджуваних потребує дальшої серйозної та планомірної виховної роботи з формування й розвитку комунікативних та організаторських схильностей.

Високий рівень вияву комунікативних і організаторських схильностей має 16% випробовуваних (4 респондента). Люди, які належать до цієї групи, не губляться в новій обстановці, швидко віднаходять друзів, постійно прагнуть розширювати коло знайомств, займаються громадською діяльністю, допомагають близьким, друзям, виявляють ініціативу в спілкуванні, здатні до ухвалення самостійних рішень у складних ситуаціях. Усе це вони роблять за внутрішніми прагненнями.

Надзвичайно високий рівень комунікативних та організаторських схильностей виявлено у 8% випробовуваних (2 респонденти). Для людей з таким рівнем розвитку комунікативних і організаторських схильностей характерна потреба в комунікативній й організаторській діяльності й активне прагнення до неї, вони швидко орієнтуються у важких ситуаціях, невимушено поводять себе в новому колективі. Це ініціативні люди, які вважають за краще у важливій справі або в складній ситуації ухвалювати самостійні рішення, відстоюють власну думку й домагаються, щоб вона було прийнятою іншими. Вони можуть внести позбавлення в незнайому компанію, люблять організовувати різні заходи, наполегливі в діяльності, яка їх приваблює, і самі

шукають такі справи, які б задовольняли їхню потребу в комунікації та організаторській діяльності.

Відповідно до отриманих результатів можна говорити, що найбільша кількість соціальних працівників має середній рівень розвитку комунікативних та організаторських схильностей. Випробовуваних із високим і дуже високим рівнем у групі виявлено порівняно небагато. Це відбито на рис. 1.



*Рис. 1. Рівень розвитку комунікативних та організаторських схильностей у групі соціальних працівників*

*Джерело: складено авторами*

Іншою методикою, що дозволяє визначити рівень розвитку комунікативної компетентності соціальних працівників, є «Методика діагностики комунікативної соціальної компетентності» (КСК). Бланки опитувальника, пропонувані випробуваним, включають в себе 100 тверджень, розташованих у циклічному порядку. Для кожного питання передбачено три варіанти відповідей на кожне з них (а, б, в). Оброблення відбувається за допомогою спеціального ключа, отримані бали підсумовуються за кожним чинником.

Методика включає в себе такі шкали: товарищескість, логічне мислення, емоційна стійкість, безпечність, чутливість, незалежність, самоконтроль. До опитувальника включено шкалу правди, що дозволяє судити про достовірність отриманих результатів. Максимальна кількість балів за цими



шкалами – 20. Також опитувальник містить шкалу схильності до асоціальної поведінки, максимальна кількість балів за цією шкалою – 40.

Результати, отримані за допомогою цієї методики, відбито на рис. 2.

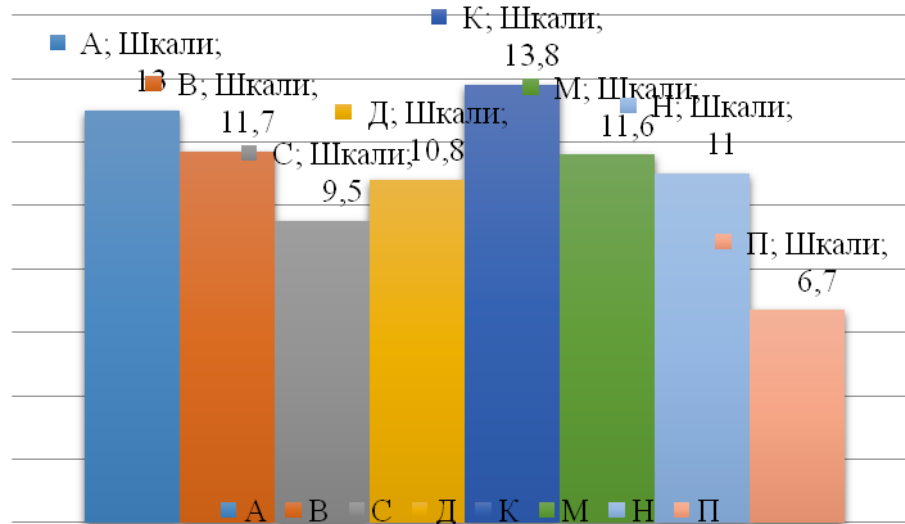


Рис. 2. Середні значення шкал комунікативної компетентності в соціальних працівників (бали)

Умовні позначення: А – товарищівість; В – логічне мислення; С – емоційна стійкість; Д – життєрадісність, безтурботність; До – чуттєвість, сензитивність; М – незалежність; Н – самоконтроль, організованість; П – асоціальність, проблемність.

*Джерело: складено авторами*

На рис. 2 наведено групові показники рівня комунікативної компетентності соціальних працівників управління соціального захисту населення Миколаївської районної адміністрації за «Методикою діагностики комунікативної соціальної компетентності» (КСК).

У результаті оброблення отриманих даних максимальний рівень товарищівості (фактор А) зафіксовано у 8% опитуваних; логічного мислення (фактор В) – у 8%; емоційної стійкості (фактор С) – у 4%. Максимальні значення за шкалою життєрадісності (фактор Д), характерні для 12% опитуваних; явно виражену сензитивність (максимальне значення за фактором К) мають 8% випробовуваних, показник шкали незалежності (фактор М) – 14%;

самоконтроль (фактор Н) – у 12%. Максимальних значень за шкалою асоціальності (фактор П) виявлено не було.

Переважні показники фактора А зафіксовано у 16% випробовуваних, фактора В – 12%; фактора С – 20%; фактора Д – 28%; фактора К – 32%; фактора М – 48%; фактора Н – 40%. Переважання фактора П не виявлено в опитуваних.

Середній рівень показника за такими чинниками: А – 72% опитуваних; В – 64%; С – 56%; Д – 52%; К – 56%; М – 32%; Н – 60%. Середні значення за фактором П характерні для 40% респондентів.

Низькі показники за такими чинниками: А – 4% досліджуваних; В – 16%; С – 20%; Д – 4%; К – 4%; М – 8%; П – 60%. Низького рівня за шкалою Н не зафіксовано.

Аналіз результатів дослідження показав, що більшість соціальних працівників мають середній рівень розвитку КСК за фактором А. Це означає, що вони загалом не виявляють легкості й відкритості в спілкуванні. Відкритими, легкими, які прагнуть до спілкування, є значно менше соціальних працівників. Слід відзначити, що серед них є і такі, яких можна назвати нетовариськими, замкненими (їх також небагато).

Переважна частка соціальних працівників мають середній рівень показника КСК за фактором В. Це свідчить про те, що соціальні працівники загалом уважні в спілкуванні, кмітливі й мають логічне мислення у взаємодії, але ці якості потребують розвитку.

За фактором С значний відсоток соціальних працівників характеризується переважанням і низькими значеннями, тобто серед них є випробовувані, емоційно зрілі й ті, що мають емоційної стійкості, проте превалює відсоток соціальних працівників із середнім рівнем фактора С. Це означає, що соціальним працівникам загалом властива рівновага між спокоєм, зрілістю і емоційною нестійкістю, мінливістю, спокусою віддаватися почуттям.

За фактором Д результати більш різномірні: є випробовувані з дуже високим і з низьким рівнем розвитку КСК за фактором Д. Таким чином, серед

соціальних працівників є дуже життєрадісні, безтурботні й веселі, але є також мовчазні та серйозні.

Переважає більшість соціальних працівників характеризується середнім рівнем фактора К. Це означає, що вони значно частіше покладаються на себе, більш реалістичні й раціональні. Але також вони відрізняються чутливістю, художнім мисленням, тягнуться до інших людей.

За фактором М значний відсоток характеризується переважно показниками фактора. У зв'язку з цим можна говорити, що соціальні працівники незалежні й орієнтовані на себе, проте значний відсоток опитуваних не володіє достатнім рівнем самостійності, а залежить від думки групи.

За фактором Н відзначається більшість соціальних працівників із середнім рівнем і високий відсоток з переважною вираженістю фактора. Низьких і високих значень не виявлено, отже, можна зробити висновок, що серед соціальних працівників немає неорганізованих, імпульсивних, але немає і тих, хто повною мірою контролює себе й беззастережно підпорядковується правилам. Загалом соціальні працівники схильні до самоконтролю, уміють підкорятися правилам, але є й ті, кому слід удосконалювати ці якості, вони певною мірою імпульсивні й можуть бути неорганізованими.

За фактором П не зафіксовано максимальної та переважної виразності чинника, превалюють низькі значення, але є і середній рівень виразності фактора. Це свідчить про те, що для соціальних працівників не характерна асоціальна поведінка, вони схильні до дотримання загальноприйнятих суспільних норм, мають моральні й етичні цінності.

Виходячи з отриманих даних, можна говорити, що комунікативна компетентність соціальних працівників управління відповідає середньому рівню й потребує розвитку.

Одним із дієвих методів, що варто використовувати для вдосконалення комунікативної компетентності соціальних працівників управління соціального

захисту населення Миколаївської районної державної адміністрації, є тренінг. Як зазначали О. Савостікова та Ю. Палагнюк, метод тренінга є достатньо ефективним у роботі з різними категоріями клієнтів, особливо з тими, які не мають високого рівня комунікативної компетентності, адже найголовніше в тренінгу і для отримання відповідних навичок – це практика, активність і бажання учасника змінити щось у собі чи в своїй поведінці на краще, а також підтримка отриманих на тренінгу знань для їх використання в реальному житті самим учасником тренінгу [14].

**Висновки з даного дослідження.** Таким чином, в основі формування професійно-комунікативної компетентності фахівців соціальної роботи управління соціального захисту населення лежить спілкування як один із найбільш важливих інструментів професійної діяльності соціального працівника.

Вагомість соціального працівника як партнера в спілкуванні особливо зросла в останні роки реформування державного управління на основі принципів відкритості і прозорості. У соціальних працівників спостерігається диференціація вияву комунікативних якостей за ознакою їх достовірності, переконливості, аргументованості, толерантності, емпатійності. Позитивне сприйняття клієнтами пропозицій, рекомендацій, побажань до роботи визначається позицією соціального працівника, що простежується в процесі комунікативної взаємодії. Відповідно для підвищення ефективності надання соціальних послуг фахівець має досконало володіти знаннями професійної комунікації, а також уміннями їх застосовувати у відповідній сфері й ситуації.

Виходячи з отриманих даних (за методиками КОС-2 й КСК, найбільша кількість соціальних працівників має середній рівень розвитку комунікативних та організаторських схильностей) у результаті проведеного дослідження серед соціальних працівників управління соціального захисту населення Миколаївської районної державної адміністрації, можна говорити,

що комунікативна компетентність соціальних працівників управління відповідає середньому рівню й відповідно потребує розвитку.

**Перспективи подальших розвідок.** У цьому зв'язку більш глибокого та детального вивчення потребує питання обґрунтування соціальних умов та загальної технології формування комунікативної компетентності фахівця будь-якої сфери діяльності.

### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Александрова С. А. Професійно-комунікативна компетентність: Тексти лекцій / С.А.Александрова. – Харків: ХНАМГ, 2008.
2. Єзова С. А. Комунікативна компетенція / С.А. Єзова // Наукові та технічні бібліотеки. – 2008. – № 4.
3. Изаренков Д. И. Базисные составляющие коммуникативной компетентности и их формирование на продвинутом этапе обучения студентов-нефилологов / Д.И. Изаренков // Русский язык за рубежом. – 1990. – № 4. – 54 – 60.
4. Карнеги Д. Как преодолеть стресс: Советы руководителю: [Отр. из кн. амер. социолога]: Переклад с англ. // Социологические исследования. – 1987. – № 6. – С. 154.
5. Колісникова Г. Особливості цивільно-правового захисту прав споживачів / Г.Колісникова // Право України. – 2008. – № 3. – С. 100-102.
6. Компетентнісний підхід у сучасній освіті: світовий досвід та українські перспективи : Бібліотека з освітньої політики / під заг. ред. О.В. Овчарук. – К.: «К.Е.С.», 2004. – 112 с.
7. Конституція України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://search.ligazakon.ua/l\\_doc2.nsf/link1/Z960254K.html](http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/Z960254K.html) – Назва з екрану.
8. Ларінова Н. Б. Професійне покликання та професійна мотивація соціального працівника / Н.Б. Ларінова // Вісник Луганського національного університету ім. Т.Г. Шевченка. Серія: «Педагогічні науки». – 2012. – № 1 (236). – С. 28-36.
9. Ломов Б. Ф. Вопросы общей, педагогической и инженерной психологии: Учебник / Б.Ф.Ломов. – М.: Педагогика, 1991. – С. 296.
10. Луценко Л. И. Компетентностная модель повышения квалификации директора школы / Л.И.Луценко // Педагогика. – 2005. – № 30. – С. 61.
11. Міжнародний пакт про громадянські та політичні права [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://search.ligazakon.ua/l\\_doc2.nsf/link1/MU66003U.html](http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/MU66003U.html) – Назва з екрану.
12. Москаленко В. В. Соціальна психологія: Підручник / В.В. Москаленко. – Вид. 2-ге, випр. та допов. – К.: Центр учбової літератури, 2008. – 688 с.
13. Обозов М. М. Психологія міжособистісних відносин: Науковий посібник / М.М. Обозов. – К.: Либідь, 1990. – 191 с.
14. Палагнюк Ю. В. Тренинг как форма повышения социальной компетентности молодёжи / Ю.В. Палагнюк, Е.И. Савостикова // Studia Humanitatis [Електронний журнал]. – 2016. – №2. – Режим доступу: [http://st-hum.ru/sites/st-hum.ru/files/pdf/palagnyuk\\_savostikova\\_.pdf](http://st-hum.ru/sites/st-hum.ru/files/pdf/palagnyuk_savostikova_.pdf) – Назва з екрану.
15. Петровская Л. А. Общение – компетентность – тренинг: Избранные труды / Л.А.Петровская. – М.: Смысл, 2007.
16. Пометун О. І. Формування громадянської компетентності: погляд з позиції сучасної педагогічної науки / О.І. Пометун // Вісник програм шкільних обмінів. – 2005. – № 23. – С.18-22.

17. Савченко Н. Теоретичні засади формування та розвитку системи соціального захисту населення / Н. Савченко // Вісник Київського національного торговельно-економічного університету. – 2008. – № 4. – С. 15-24.
18. Шмурікова О. Досвід управління персоналом у країнах з розвиненою ринковою економікою / О. Шмурікова // Вісник Хмельницького національного університету. – 2008. – № 5. – Т. 2. – С. 245-248.
19. Ягупов В. В. Компетентнісний підхід до підготовки фахівців у системі вищої освіти / В.В.Ягупов, В.І. Свистун // Наукові записки НаУКМА, Серія «Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота». – 2007. – Т. 71. – С. 3.
20. Rickheit G. Handbook of Communicative Competence / Gert Rickheit, Hans Srohner. – Gottingen: Hubert & Co., 2008. – 561 h.
21. Wilson S., Sabee C. Explicating Communicative Competence as a Theoretical Term. Handbook of Communication and Social Interaction Skills / S. Wilson, C. Sabee. – Mahwah, N.J.: Erlbaum. – 154 p.

**Statement of the problem.** A high level of communicative competence is especially important for a social worker who works in state authorities, since communication is one of the main means of professional activity without which its tasks cannot be solved. Therefore, a social worker needs skills of "professional", competent communication, which will be necessary during work in state authorities or local self-government.

**Urgency.** Despite the significant amount of scientific developments in this sphere, the issue of developing the communicative competence of social workers during counseling and servicing clients of the Department of Social Protection of the Population in general has not been investigated fully, which is why this aspect of social workers' activities is relevant and requires in-depth study.

**The purpose of the article** is to assess the communicative competence of the staff of the Department of Social Protection of the Population of the Mykolaiv District State Administration.

**Our task was to study** the communicative competence of the staff of the Office of Social Protection of the Population of the Mykolaiv District State Administration in order to identify the professional qualities of social workers as a condition for their successful activity while working with the Department's clients.

**Summary.** The article analyzes the communicative competence of social workers working with clients of the Department of Social Protection of the

Population of the District State Administration. The significance of communication and ability to communicate competently in modern conditions of public administration are highlighted. Peculiarities of formation of communicative competence of personnel of the Department of Social Protection of the Population are analyzed.

The Department of Social Protection of the Population of the District State Administration was our research base, in particular 25 persons: a group of specialists (women) in social work aged 29-50 years.

According to the obtained results, the largest number of social workers has an average level of development of communicative and organizational inclinations while a relatively small percentage of social workers has high and very high levels in the group of the communicative competence.

**Conclusions and outcomes.** It can be concluded as a result of the study conducted among social workers of the Department of Social Protection of the Mykolayiv District State Administration that the communicative competence of social workers in management corresponds to the average level and accordingly needs to be developed further.