

БЕРЕЗОВСЬКА Л.І.,

кандидат педагогічних наук, доцент,
кафедра соціальної педагогіки та
соціальної роботи, педагогічний
факультет ДВНЗ «Прикарпатський
національний університет
імені Василя Стефаника»,
м. Івано-Франківськ, Україна

ОСОБЛИВОСТІ ЗДІЙСНЕННЯ ІНТЕРНЕТ-КОМУНІКАЦІЇ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

У статті розкрито особливості використання Інтернет-ресурсів у професійній діяльності соціальних працівників. Зазначено, що основною метою Інтернет-комунікації у професійній діяльності соціального працівника є: надання допомоги особам, які опинилися у складній життєвій ситуації; поширення в суспільстві знань і формування навичок із профілактики здорового способу життя, соціально небезпечної поведінки, самопомоги і взаємодопомоги в разі здійснення насильницьких дій, порушення прав та свобод громадян, соціальний супровід. Для віртуального спілкування соціальному працівникові потрібно володіти такими комунікативними вміннями: розуміти і сприймати цифрову інформацію, вибудовувати віртуальні відносини, виробляти індивідуальну тактику і стратегію поведінки із віртуальним співрозмовником, адекватно реагувати на дії співрозмовника, вміти самопрезентувати себе. Текст в Інтернеті – це самопрезентація мовця. Уміння писати грамотно, чітко та лаконічно – свідчить про грамотність та професійність соціального працівника. Уникненню непорозумінь сприяє використання словесних формул – усталених мовних конструкцій, за допомогою яких здійснюється встановлення міжособистісних взаємин та налагодження контакту.

Ключові слова: «комунікація», «Інтернет комунікація», професійна діяльність, соціальні працівники.

В статье раскрыты особенности использования Интернет-ресурсов в профессиональной деятельности социальных

работников. Указано, что основной целью Интернет-коммуникации в профессиональной деятельности социального работника является: оказание помощи лицам, оказавшимся в сложной жизненной ситуации; распространение в обществе знаний и формирование навыков по профилактике здорового образа жизни, социально опасного поведения, самопомощи и взаимопомощи в случае совершения насильственных действий, нарушения прав и свобод граждан, социальное сопровождение. Для виртуального общения социальному работнику нужно обладать такими коммуникативными умениями: понимать и воспринимать цифровую информацию, выстраивать виртуальные отношения, производить индивидуальную тактику и стратегию поведения с виртуальным собеседником, адекватно реагировать на действия собеседника, уметь самопрезентовать себя. Текст в Интернете – это самопрезентация говорящего. Умение писать грамотно, четко и лаконично – свидетельствует о грамотности и профессионализме социального работника. Избеганию недоразумений способствует использование словесных формул – устойчивых языковых конструкций, с помощью которых осуществляется установление межличностных отношений и налаживания контакта.

Ключевые слова: «коммуникация», «Интернет коммуникация», профессиональная деятельность, социальные работники.

The article describes the peculiarities of using Internet resources in the professional activity of social workers. It is stated that the main purpose of Internet communication in the professional activity of a social worker is: to assist person who is in a difficult life situation; dissemination of knowledge and skills development in society for prevention of healthy lifestyle, socially dangerous behavior, self-help and mutual assistance in case of violent actions, violation of citizens' rights and freedoms, social support. For the virtual communication of the social worker it is necessary to possess such communication skills: to understand and perceive digital information, to build virtual relations, to develop individual tactics and strategy of behavior with the virtual interlocutor, to adequately respond to the actions of the interlocutor, to be able to self-present. Text on the Internet is a speaker's self-presentation. The ability to write competently, clearly and concisely – indicates the literacy and professionalism of the social worker. The usage of verbal formulas – established linguistic constructions, through which interpersonal relationships are estab-

lished and contact made – is facilitated by the avoidance of misunderstandings.

Key words: *communication, Internet communication, professional activity, social workers.*

Постановка проблеми. Сучасне інформаційне суспільство характеризується високою комунікативною активністю, мобільністю, гнучкістю світосприйняття, що вимагає від соціальних працівників уміння орієнтуватися в новітніх засобах соціальної комунікації, оцінювати її, самовдосконалюватися в особистісному та професійному планах, бути медіа-грамотними та медіа-освіченими у майбутній професійній діяльності. Використання Інтернет-ресурсів сприяє розширенню професійних можливостей соціальних працівників, створює інструментальне та методичне забезпечення для клієнтів соціальних служб. Ефективне здійснення соціальної роботи в Інтернет мережі сприятиме позитивному впливу на суспільство та осіб різних соціальних прошарків, з якими покликаний працювати соціальний працівник.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Інформаційно-комунікативним технологіям присвячені дослідження як зарубіжних (Р. Арон, Ш. Баумен, Д. Белл, З. Бжезинський, М. Гласер, В. Мейєр, О. Тоффлер, Б. Хілл та ін.) так і українських (В. Андрущенко, О. Базалук, В. Бех, В. Заболотний, В. Зінченко, О. Міщенко, Н. Морзе, О. Пінчук, О. Спіріна та ін.) учених, які наголошують, що комунікація є одним із найважливіших явищ глобального комунікативного суспільства. Проте, незважаючи на актуальність інформаційно-комунікаційних технологій, недостатньо висвітленою є проблема особливостей спілкування соціальних працівників в мережі Інтернет.

Мета статті – розкрити особливості використання Інтернет-ресурсів у професійній діяльності соціальних працівників.

Виклад основного матеріалу. Комп'ютерна комунікація охоплює всі види мовлення: усне, писемне, монологічне, діалогічне. Це особлива форма комунікації, яка знімає просторово-часові обмеження в процесі роботи з різними джерелами інформації.

Для визначення категоріально понятійного апарату дослідження з'ясуємо насамперед сутність поняття «комунікація» та «Інтернет-комунікація».

Поняття «комунікація» пояснюється вченими неоднозначно. В тлумаченні присутні дефініції: «спілкування» і «комунікація», в яких основною категорією визначено спілкування, до структури якого входить комунікація (як обмін інформацією). Спільним у зазначених поняттях є: процес обміну і передання інформації, зв'язок із мовою як засобом спілкування. Мета спілкування – взаємодія, комунікації – обмін інформацією [3, с. 143-149].

Однозначної думки науковців немає і щодо визначення поняття «Інтернет-комунікація». Оскільки в словосполученні є два поняття «Інтернет» та «комунікація», використовуються терміни: «комп'ютерна комунікація», «мережева комунікація», «спілкування в мережі Інтернет», «Інтернет-спілкування».

Так, С. Бондаренко поняття «Інтернет-комунікація» розглядає як спілкування двох або більше осіб, що характеризується невидимістю комунікантів, письмовою формою повідомлень, які надсилаються, можливістю негайного зворотного зв'язку, а також взаємодією та обміном електронними повідомленнями, правом доступу до інформації, що зберігається в комп'ютерах комунікантів [1]. Н. Волкова під Інтернет-комунікацією розуміє специфічний процес взаємообміну інформацією у системах «людина-людина», «людина-машина», «людина-машина-людина»; процес самостійного пошуку інформації та її використання з метою самовдосконалення особистості, збагачення її за рахунок інформації [2, с. 250].

На думку А. Краснякової, Інтернет-комунікація – взаємодія різних суб'єктів, що здійснюється за допомогою вербальних і невербальних засобів у мережі для обміну інформацією та створення нових соціальних зв'язків [5].

На нашу думку, поняття «Інтернет-комунікація» тісно пов'язане з поняттям мережевого етикету (сетікет), дотриманні норм і правил спілкування, мовленнєвої інформаційної компетентності як здатності майбутнього соціального працівника професійно спілкуватися в різних комунікативно-мовленнєвих ситуаціях, демонструючи професійну компетентність та обізнаність.

Комунікаційні можливості, які надає Інтернет (пошук необхідної інформації, спілкування в соціальних мережах, листування, обмін медіафайлами, участь у проєктах, розробка реклами тощо), відкривають перед соціальними працівниками можливості здійснювати соціальні послуги, охоплюючи чимале коло осіб, навіть віддалених у просторі суб'єктів. Основною метою Інтернет-комунікації у професійній діяльності соціального працівника є: надання допомоги особам, які опинилися у складній життєвій ситуації; поширення в суспільстві знань і формування навичок із профілактики здорового способу життя, соціально небезпечної поведінки, самопомоги і взаємодопомоги в разі здійснення насильницьких дій, порушення прав та свобод громадян; соціальний супровід.

Важливою характеристикою Інтернет спілкування в професійній діяльності соціального працівника є спрямованість на вирішення соціальних проблем у суспільстві (насильство, алкоголізм, наркоманія, ВІЛ-інфекція/СНІД тощо), адже нерідко особи, які опинилися у складній життєвій ситуації, соромляться особисто звернутися до соціального працівника та обговорити з ним проблеми, отримати кваліфіковану консультацію, а завдяки спілкуванню в мережі Інтернет, коли відсутній безпосередній, особистісний контакт, їм

легше спілкуватися. Анонімність спілкування в Інтернеті надає можливість клієнтам самопрезентації, створюючи про себе враження за власним вибором, приховуючи істинне «Я».

Важливими аспектами використання інформаційно-комунікаційних технологій у професійній діяльності соціального працівника є ведення та обробка ділової документації, електронного документообігу; виконання та планування діяльності; підтримка і консультування осіб, які опинились у складній життєвій ситуації, створення інформаційної бази даних клієнтів тощо.

Таким чином, Інтернет слугує вагомим засобом для здійснення ділової комунікації в професійній діяльності соціального працівника. У зв'язку з цим, важливим є створення на державному рівні спеціалізованих інтернет-ресурсів, спрямованих на вирішення соціальних проблем у суспільстві. Розміщення інформації на веб-сторінках соціальних служб, on-line консультування буде корисним як для спеціалістів, так і для осіб, які потребують допомоги. On-line мережі, на думку М. Кастельса, – це своєрідні «спеціалізовані спільноти» комунікабельності, що вибудовуються навколо специфічних інтересів людей [4, с. 132].

Перевагами віртуального консультування соціального працівника порівняно з безпосереднім консультуванням вважаємо: анонімність та конфіденційність, що є важливим для осіб, які не прагнуть публічності, замкнуті, некомунікабельні, сором'язливі; можливість здійснення письмового опису проблеми, що дає змогу клієнтові осмислити інформацію, доповнити, уточнити конкретними фактами, краще усвідомити проблему, а для соціального працівника – детально визначити її сутність, об'єктивні причини виникнення, що не завжди вдається зробити під час безпосереднього спілкування. Отримання кваліфікованої письмової відповіді дає можливість клієнтам переосмислити проблему, прочитати кілька разів інформацію, що сприяє її кращому усвідомленню; відсутність часових обмежень (клієнт не витрачає час на добирання та очікування); підвищення інтересу до використання комп'ютерних засобів в особистісному зростанні та самовдосконаленні.

Для повноцінної професійної комунікації соціальний працівник має використовувати інформаційні ресурси комп'ютерних технологій (діалог «людина – комп'ютер»), працювати з різними видами, носіями, електронними банками інформації; здійснювати швидко і кваліфіковано пошук необхідних даних в електронній базі; працювати з текстовими файлами (Web-сторінками); використовувати інформаційні ресурси мережі Інтернет для надання допомоги, здійснення консультування; розміщувати інформаційні дані про перелік послуг, які надаються працівниками соціальних служб, підтримувати зв'язок із клієнтами та їхніми сім'ями, розміщувати методичні та навчальні матеріали, повідомляти про проведення різноманітних заходів

та акцій, розміщувати відеосюжети, фотозвіти про діяльність соціальної служби, підвищувати власний професійний рівень, створювати сайти, блоги, інформаційні сторінки тощо.

Виділяють такі види спілкування за допомогою інформаційних технологій, як синхронність та асинхронність. До синхронних – належать: конференції в режимі on-line (інтернет-конференції, on-line-конференції) та бесіди (chats). До асинхронних – електронна пошта, форуми, письмові обговорення. Під час синхронних дискусій соціальні працівники мають можливість спілкуватися через Інтернет майже так само, як за допомогою телефону. В асинхронних дискусіях спілкування представлено у вигляді обміну повідомленнями [6, с.82].

Електронна пошта – асинхронний вид зв'язку на відміну від синхронних – чату та інтернет-конференцій. Організація писемного мовлення соціальних працівників із клієнтами за допомогою електронної пошти дає можливість клієнтам подолати відчуття страху, невпевненість у собі, оскільки наділена такими особливостями, які властиві спілкуванню у віртуальному просторі: анонімність, невидимість, створення «віртуального Я-образу», обмежене сенсорне переживання, емоційна невимушеність, використання особливих скорочень та сленгу.

Натомість зауважимо, що писемна форма спілкування в мережі Інтернет, вимагає конкретності у формулюванні думок; цитування співбесідника задля уникнення неправильного тлумачення написаного; деформалізацію спілкування як засіб зменшення психологічного навантаження між комунікантами; інформація особистого характеру (посилання на власний сайт, блог); збільшення кількості каналів комунікації [10].

Окрім того, в мережі нівелюються вікові, соціальні, етнічні, гендерні, статусні кордони, що мають значення за межами медіапростору. Спілкування за допомогою соціальних Інтернет-сервісів є значно простішим, оскільки знімає напруження, позбавляє існуючих стереотипів та дає змогу вільно почуватися будь-кому, конструюючи діалог зі світом на власний розсуд та за своїми правилами [9, с. 211].

Характерними особливостями Інтернет-комунікації Г. Остапенко вважає: можливість одночасного спілкування чималої кількості людей, які перебувають у різних географічних площинах і сповідують різні культури; неможливість використання невербальних засобів комунікації і самопрезентації; збіднілий емоційний компонент спілкування; анонімність і зниження психологічного ризику в процесі спілкування, що призводить до вироблення нових форм і стилів взаємодії та виникнення своєрідного Інтернет-етикету, в якому текст повідомлення є результатом творчого та ігрового процесів. Основне завдання такої комунікації – вміти на письмі передати емоції та міміку усного мовлення [8, с. 115].

Таким чином, для віртуального спілкування соціальному працівникові потрібно володіти такими комунікативними вміннями: розуміти і сприймати цифрову інформацію, вибудовувати віртуальні відносини, виробляти індивідуальну тактику і стратегію поведінки із віртуальним співрозмовником, адекватно реагувати на дії співрозмовника, вміти самопрезентувати себе. Окрім того, важливим способом спілкування в соціальних мережах є зручний обмін повідомленнями, оскільки можна надіслати співрозмовникові посилання на сайт, у якому зазначена інформація, замість того, щоб переповідати або набирати текст.

Здійснюючи ділову комунікацію в соціальних мережах, соціальному працівникові слід пам'ятати, що інформаційне наповнення є неструктурованим, спонтанним, ситуативним, де кожен висловлює свої думки, коментує інформацію, у процесі чого може виникнути дискусія, суперечка, яка потребує володіння он-лайн-етикою та вмінням коректно і тактовно виходити з конфліктних ситуацій.

Спілкування в Інтернет-мережі на основі писемного мовлення потребує точності у вираженні думок, адже важливо, щоб комуніканти правильно сприйняли смислове повідомлення. Уникненню непорозумінь сприяє використання словесних формул – усталених мовних конструкцій, за допомогою яких здійснюється встановлення міжособистісних взаємин та налагодження контакту. У процесі мовної практики в Інтернеті виникла й набула поширення специфічна Інтернет-мова (мовні скорочення, абрєвіатури, символи), використання яких має відбуватися згідно з правилами етики [10, с. 27-30]. Соціальний працівник має вміти адекватно до ситуації вибирати засоби спілкування, ефективно й доречно використовувати його функціональні можливості відповідно до етичних правил, культури висловлювання та комунікативно-мовленнєвої ситуації.

Н. Волкова акцентує на таких правилах спілкування в мережі Інтернет, як: не робити іншому того, чого не хотів би для себе (культура висловлювання, не передавати СПАМ тощо); дотримуватися субординації під час взаємодії; відправляючи інформацію, слід уточнити в одержувача, чи він має можливість її прийняти [2].

Таким чином, спілкування в мережі, як і в реальному житті, передбачає дотримання правил хорошого тону (ввічливість, привітність, толерантність). Інтернет-спілкування позбавлене можливості використання невербальних засобів комунікації, натомість наділене можливістю використовувати смайли, картинки, слова-символи, відео, звукові повідомлення, що допомагають краще зрозуміти емоційний стан співрозмовника незалежно від тексту повідомлення та свідчать про своєрідну культуру спілкування в мережі. Різні засоби комунікації зорієнтовані на різні цілі, види і форми спілкування, що

зумовлює певні правила етики спілкування та їх використання. Знання засобів Інтернет-спілкування, їхнє призначення (електронна пошта, чати, форуми, соціальні мережі) і закладені у них можливості становлять когнітивний компонент етики спілкування в мережі Інтернет.

Текст в Інтернеті – це самопрезентація мовця. Уміння писати грамотно, чітко та лаконічно – свідчить про грамотність та професійність соціального працівника.

Умовами ефективного застосування інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) у професійній діяльності студентів, майбутніх соціальних працівників є процес навчання та використання ІКТ викладачами під час проведення аудиторних занять. В ході дослідження було проведено анкетування студентів 2-4 курсів спеціальності 231 «Соціальна робота» педагогічного факультету ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника» з метою з'ясування використання викладачами інтерактивних технологій у процесі викладання професійно спрямованих навчальних дисциплін. На запитання анкети: «Які сучасні інноваційні методи та технології навчання використовують викладачі на лекційних та практичних заняттях?», більшість студентів (56,2 %) указали мультимедійні презентації; 23,6 % – робота в групах, парах; 18,7 % – ігрові технології навчання, 9,3 % – моделювання ситуацій. На запитання «Які інтерактивні вправи використовують викладачі під час навчання» – 41,8 % студентів не відповіли на запитання анкети; 27% зазначили – «ігрові», 18 % – «проектні», 9 % – «тренінги», 4,2 % – «дискусія». Наступне запитання анкети мало на меті з'ясувати, які інформаційні ресурси використовують студенти під час підготовки до занять, які знають офіційні сайти, на яких розміщена основна нормативно-правова та методична література, методичні розробки, відповіді виявилися не втішними. Більшість студентів (95 %) відповіли що вони використовують пошукову систему Google.

Як бачимо з результатів опитування, викладачі не використовують на належному рівні інформаційно-комунікаційні технології у здійсненні освітнього процесу. Студенти не назвали жодного інформаційного ресурсу, на яких розміщена інформація для соціальних працівників, не використовують у процесі підготовки до занять електронні онлайн-бібліотеки, на яких розміщена чимала кількість підручників, навчальних посібників для підготовки до занять; до інтерактивних вправ віднесли ігрові та проектні технології, дискусійний метод.

З метою з'ясування, на скільки студенти інформаційно обізнані з можливостями використання мережі Інтернет в професійній діяльності соціального працівника, було запропоновано написати есе на тему: «Як можна використовувати Інтернет-ресурси для вдосконалення професійної діяльності

соціального працівника?», більшість студентів (54 %) назвали «розміщувати інформацію на сторінці соціальної служби»; 37,2 % – «поширювати інформацію в соціальних мережах (Facebook, YouTube, Twitter, Instagram, Telegram, Viber); 23,4% – вести Блоги; 11,4 % – «збільшувати кількість користувачів у соціальних мережах». Проте це далеко не всі можливості використання Інтернет-ресурсів у професійній діяльності соціального працівника. Жоден із студентів не зазначив про доцільність створення онлайн простору для професійного зростання соціального працівника, надання соціальних послуг у режимі on-line, проведення інтернет та on-line-конференцій, створення професійних ресурсів з метою розміщення інформації, спілкуватися, ділитися думками, консультуватися з провідними фахівцями-практиками, створивши форум для обговорень актуальних питань у соціальній сфері, надавати рекомендації, розміщувати методичні розробки, результати досліджень та опитувань, публікуватися з метою поширення досвіду роботи, розміщувати нормативно-правові документи, положення, висвітлювати новинки сучасної літератури як теоретичного, так і практичного спрямування, поширювати пізнавальні відеоматеріали, які можна використовувати в роботі з клієнтами під час проведення профілактичних та інформаційних кампаній, створювати професійні кола, проводити, тренінги, семінари, розміщувати календар подій, поширювати соціальну рекламу тощо.

З метою формування у студентів, майбутніх соціальних працівників, уміння професійно спілкуватися в мережі Інтернет, (висвітлювати інформацію в соціальних мережах, вести переписку за допомогою електронної пошти (e-mail), використовувати комп'ютерну техніку для проведення інтернет та on-line-конференцій, вебінарів, створювати мультимедійні презентації на практичних заняттях) у ході вивчення елективного курсу «Технології комунікативно-мовленнєвої діяльності соціальних працівників» до теми: «Особливості спілкування соціального працівника в мережі Інтернет було дібрано низку завдань з урахуванням принципів міждисциплінарного підходу до формування інформаційно-комунікаційної обізнаності, професійно зорієнтованого, діяльнісного та інформаційно-комунікативного підходів до побудови освітніх завдань на основі роботи з текстом. Суголосні з позицією Л. Мамчур, що формування комунікативних умінь відбувається в процесі виконання комунікативно орієнтованих мовних і мовленнєвих вправ, що мають завдання створити або відтворити текст, здійснити його аналіз [7, с. 16].

Для реалізації мети заняття студенти повинні навчитися грамотно розміщувати інформацію в соціальних мережах, змістовно висвітлювати події, створювати мультимедійні презентації для проведення інтернет та on-line-конференцій, використовувати сучасні інформаційно-комунікаційні технології в майбутній професійній діяльності.

Проілюструємо прикладами виконання окремих завдань.

Завдання 1. «Склади текст».

Мета: розвивати вміння студентів грамотно висвітлювати інформацію в соціальних мережах, дотримуючись літературної мови, складати тексти, виправляти помилки.

Матеріал: картки із завданнями.

Процедура виконання. Студенти працюють в групі. Кожна група отримує на картці завдання: написати лист, привітання, оголошення, замітку щодо проведення круглого столу з питань попередження негативних явищ у молодіжному середовищі з метою розміщення її в соціальних мережах. Після написання текстів, відбувається взаємоперевірка завдань, коригування тексту, виправлення помилок (орфографічних, пунктуаційних, стилістичних).

Завдання 2. «Професійні здобутки».

Мета: систематизувати професійні знання та вміння студентів, здобуті в процесі освітньо-пізнавальної та науково-практичної діяльності під час навчання, оцінити результати своїх досягнень.

Матеріал: інтерактивна дошка, персональні комп'ютери, мультимедійний проєктор, шкала оцінювання.

Процедура виконання. Студенти складають електронне портфоліо використовуючи Web-ресурси.

Для складання е-портфоліо не давали студентам чітких вказівок, оскільки переслідували мету – виявити їхню індивідуальність, вміння творчо підходити до виконання завдань, оформлення портфоліо, обрання стилю викладу матеріалу, вміння добирати необхідну інформацію.

Під час презентацій портфоліо, студенти оцінювали роботи за розробленою шкалою оцінювання: наочність презентації (оформлення, якість виконання, володіння інформаційно-комунікаційними технологіями); представлення себе як професіонала (вміння спілкуватися – грамотне, фахове мовлення, використання наукової термінології, правильна побудова тексту висловлювання, чітка аргументація); повнота та глибина презентації – студенти визначали свої сильні сторони, здійснювали поетапний аналіз діяльності, розкривали творчий потенціал; підсумовували здобуті результати (самоаналіз); визначали перспективи професійного самовдосконалення.

На самостійну роботу виносилося завдання: ознайомитися з електронними навчальними матеріалами, офіційними сайтами, якими користуються соціальні працівники у професійній діяльності та Інтернет сторінками соціальних установ, із якими співпрацює соціальний працівник (5-6 установ, організацій), здійснити їх аналіз.

На практичному занятті студенти розробляли макет сайту для соціального працівника.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Інформаційно-комунікаційні технології – ефективний засіб підвищення професійної компетентності майбутніх соціальних працівників, що включає володіння культурою спілкування в мережі Інтернет (дотримання етичних норм та правил комунікації), вміння висвітлювати інформацію в соціальних мережах, здійснювати консультування, вести переписку, працювати з різними видами та носіями інформації, ефективно здійснювати пошук необхідних даних у мережі Інтернет, підвищувати професійну та інформаційно-комунікативну компетентність.

Подальші дослідження проблеми вдосконалення інформаційно-комунікаційної компетентності в професійній діяльності соціального працівника вбачаємо в розробленні методичного забезпечення для викладачів щодо формування у майбутніх соціальних працівників комунікативної культури в інформаційному середовищі та правил мережевого спілкування.

Список використаних джерел:

1. Бондаренко С. В. Социальная система киберпространства как новая социальная общность. URL: <http://banderus2.narod.ru/100966.html> (дата звернення: 25.01.2020).
2. Волкова Н. П. Професійно-педагогічна комунікація: навч. посів. Київ: ВЦ «Академія», 2006. 256 с. (Альма-матер)
3. Каган М.С. Мир общения. Проблема межсубъективных отношений. Москва : изд-во полит. лит., 1988. 319 с.
4. Кастельс М. Интернет-галактика. Київ : Ваклер, 2007. 304 с.
5. Краснякова А. О. Интернет-комунікація як чинник становлення політичної суб'єктності особистості. Проблеми політичної психології. 2015. Вип. 2. С. 243-253. URL http://nbuv.gov.ua/UJRN/pppr_2015_2_24 (дата звернення 27.01.2020).
6. Кубрак С. В. Мережа Internet та E-mails – важливі засоби комунікації під час вивчення іноземних мов. Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. Серія 5 : Педагогічні науки: реалії та перспективи. 2017. Вип. 58. С. 82-87. URL: <http://nbuv.gov.ua/UJRN/> (дата звернення 29.01.2020).
7. Мамчур Л.І. Перспективність і наступність у формуванні комунікативної компетентності учнів основної школи: автореф. дис.... д. пед. наук: спец. 13.00.02. Херсон, 2012. 44 с.
8. Остапенко Г.І. Особливості віртуального спілкування молоді в комунікаційному середовищі мережі інтернет. Світ соціальних комунікацій. 2013. Т.10. С. 113–117. URL: <http://wsc.kyumu.edu.ua/> (дата звернення: 25.01.2020).

9. Посохова В.В. Стили он-лайн спілкування інтернет-користувачів в повсякденній мережній діяльності. Теоретичні і прикладні проблеми психології. 2013. № 3. С. 211–215. URL: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Tipp_2013_3_36.pdf, с. 211 (дата звернення: 27.01.2020).
10. Чемеркін С.Г. Українська мова в Інтернеті: позамовні та внутрішньо-структурні процеси. Київ: НАН України. Інститут української мови, 2009. 240 с.

Transliteration of References:

1. Bondarenko S. V. Social'naja sistema kiberprostranstva kak novaja social'naja obshhnost'. URL: <http://banderus2.narod.ru/100966.html>
2. Volkova N. P. Profesiino-pedahohichna komunikatsiia: navch. posiv. Kyiv: VTs «Akademii», 2006. 256 s. (Alma-mater)
3. Kagan M.S. Mir obshhenija. Problema mezhsob'ektivnyh otnoshenij. Moskva : izd-vo polit. lit., 1988. 319 s.
4. Kastels M. Internet-halaktyka. Kyiv : Vakler, 2007. 304 s.
5. Krasniakova A. O. Internet-komunikatsiia yak chynnyk stanovlennia politychnoi subiektnosti osobystosti. Problemy politychnoi psykhoholii. 2015. Vyp. 2. S. 243-253. URL http://nbuv.gov.ua/UJRN/pppr_2015_2_24
6. Kubrak S. V. Merezha Internet ta E-mails – vazhlyvi zasoby komunikatsii pid chas vyvchennia inozemnykh mov. Naukovi chasopys NPU imeni M. P. Drahomanova. Serii 5 : Pedahohichni nauky: realii ta perspektyvy. 2017. Vyp. 58. S. 82-87. URL: <http://nbuv.gov.ua/UJRN/>
7. Mamchur L.I. Perspektivnist i nastupnist u formuvanni komunikativnoi kompetentnosti uchniv osnovnoi shkoly: avtoref. dys.... d. ped. nauk: spets. 13.00.02. Kherson, 2012. 44 s.
8. Ostapenko H.I. Osoblyvosti virtualnoho spilkuвання molodi v komunikatsiinomu seredovishchi merezhi internet. Svit sotsialnykh komunikatsii. 2013. T.10. S. 113–117. URL: <http://wsc.kymu.edu.ua/>
9. Posokhova V.V. Styli on-lain spilkuвання internet-korystuvachiv v povsiakdennii merezhnii diialnosti. Teoretychni i prykladni problemy psykhoholii. 2013. # 3. S. 211–215. URL: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Tipp_2013_3_36.pdf, с. 211
10. Chemerkin S.H. Ukrainska mova v Interneti: pozamovni ta vnutrishno-strukturni protsesy. Kyiv: NAN Ukrainy. Instytut ukrainskoi movy, 2009. 240 s.



BEREZOVSKA Liudmyla,

Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor, Department of Social Pedagogy and Social Work, Pedagogical Faculty of Higher Education «Precarpathian National University named after Vasily Stefanik », Ivano-Frankivsk, Ukraine
E-mail: lydunya@gmail.com

FEATURES OF IMPLEMENTATION OF INTERNET COMMUNICATION IN A PROFESSIONAL ACTIVITIES OF SOCIAL WORKERS