

УДК 378:364-43:81'276.6:004.031.42

ЗАСОБИ КОМУНІКАЦІЇ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА

Березовська Людмила, кандидат педагогічних наук, доцент кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи, Прикарпатський національний університет ім. В. Стефаника.

ORCID: 0000-0002-3032-7261

E-mail: lydunya@gmail.com

У статті розкрито вербальні та невербальні засоби комунікації в професійній діяльності соціального працівника; охарактеризовано умови формування професійної готовності майбутніх соціальних працівників до ділової комунікації; обґрунтовано доцільність введення в освітній процес закладів вищої освіти елективного курсу «Технології комунікативно-мовленнєвої діяльності соціальних працівників». Наведено ряд вправ та завдань, які були використані в роботі зі студентами під час аудиторних занять. Зазначено, що невербальні засоби відіграють важливу роль у досягненні взаєморозуміння між людьми і спрямовані на підсилення мовленнєвого висловлювання, розкриття змістового аспекту теми.

Ключові слова: вербальне і невербальне спілкування; форми невербальної комунікації; професійні, комунікативно мовленнєві вміння; усне мовлення; монологічне мовлення; процес комунікації; культура ділового мовлення; формування готовності до ділової комунікації; майбутні соціальні працівники.

COMMUNICATION MEANS IN THE PROFESSIONAL ACTIVITY OF SOCIAL WORKER

Berezovska Liudmyla, PhD in Pedagogical Sciences, Associate Professor at the Department of Social Pedagogy and Social Work, Vasyl Stefanyk Precarpathian National University.

ORCID: 0000-0002-3032-7261

E-mail: lydunya@gmail.com

In the period of global information processes, the problem of effective interpersonal communication, which permeates all spheres of human life and is an integral part of the professional activity of a social worker, is especially urgent. In this regard, there is a need to form in students – future social workers, a culture of professional communication and speech competence. The effectiveness of which depends on the acquisition of verbal and non-verbal communication means by the social worker, which will make it possible to influence client's emotional state of his individual and psychological characteristics and take them into account in the process of interpersonal interaction.

The article analyzes the scientific literature on the problem, describes the definition of key concepts. The author states that communication begins with the formulation of the information message that must be conveyed to the interlocutor. Information is transmitted through sign systems that are used in the communication process: verbal – through speech, non-verbal – through sign systems.

Non-verbal means play an important role in reaching a mutual understanding between people and are aimed at enhancing the speech expression, disclosing the content of the topic. The ability of the social worker to understand facial expressions, the client's view promotes effective communication. The practical experience of working with students of the 3rd year of specialty "Social work" is analyzed in

the article. There was developed the course "Technologies of communication and speech activity of social workers". It was stated that the process of forming professional readiness for business communication, possession of verbal and non-verbal means of expression would be effective under the following conditions: ensuring cross-curricular communication in the learning process; the use of personality-oriented, competency and problematic approaches in student learning; application of modern interactive technologies in the learning process; professional orientation of tasks and exercises; positive motivation for learning.

Keywords: *verbal and non-verbal communication; forms of non-verbal communication; professional, communicative speaking skills; oral speech; monologue speech; communication process; business communication culture; formation of readiness for business communication; future social workers.*

У період глобальних інформаційних процесів особливо актуальною є проблема ефективної міжособистісної комунікації, яка пронизує всі сфери життя людини і є невід'ємним складником професійної діяльності соціального працівника. У зв'язку з цим виникає необхідність формування в студентів, майбутніх соціальних працівників, культури спілкування та професійної комунікативно-мовленнєвої компетентності, ефективність здійснення якої залежить від оволодіння соціальним працівником вербальними (мовними) і невербальними (немовними) засобами спілкування, що надасть можливість впливати на емоційний стан клієнта його індивідуальні й психологічні особливості та враховувати їх у міжособистісної взаємодії.

Проблемі формування культури ділового вербального спілкування присвячено праці О. Біляєва, А. Богуш, М. Вашуленка, Ю. Давиденко, А. Капської, О. Карпенко, В. Мельничайко, М. Пентилук, С. Шевчук та ін.). На важливість засобів невербальної комунікації в діловому спілкуванні вказували Р. Ботавіна, Л. Венгер, Ф. Кузін, М. Постолук, Л. Харченко, Ф. Хміль та ін. Учені довели, що засвоєння вербальної комунікації недостатньо для здійснення ефективної комунікації, оскільки ефективність залежить від урахування результатів немовленнєвих знакових систем, що супроводжують мовленнєвий процес.

Аналіз наукових джерел засвідчив, що досліджуваній проблемі приділяється значна увага, однак недостатньо висвітленим є методичні аспекти ділового вербального та невербального спілкування майбутніх соціальних працівників, що зумовлюється суперечностями, виявленими між потребою формування мовної особистості соціального працівника та недостатнім рівнем сформованості професійних комунікативно-мовленнєвих умінь і навичок під час фахової підготовки; між потребою суспільства в професіоналах, здатних впливати на суспільні та особистісні негаразди, та недостатньою розробленістю технологій навчання, спрямованих на формування фахівця з розвиненими вербальними та невербальними комунікативними вміннями та практичними навичками ділової комунікації зумовили вибір теми дослідження.

Мета статті – розкрити особливості використання вербальних та невербальних засобів комунікації в професійній діяльності соціального працівника; охарактеризувати умови ефективного володіння студентами засобами ділової комунікації під час професійної підготовки.

Мова – універсальний засіб спілкування. Вона не існує сама по собі, а в людському суспільстві, у процесі спілкування, взаємодії між людьми. Удосконалене вміння користуватися мовою передбачає використання вербальних (мовних) і невербальних (немовних) засобів комунікації.

Вербальне (лат. *verbalis*, від *verbum* – слово) спілкування – це процес

взаємообміну інформацією за допомогою мови (усної, писемної, внутрішньої), що відбувається за своїми законами, вимагає активної розумової діяльності та ґрунтується на системі дотримання мовних норм. Вербальні засоби комунікації (мова, мовлення) утворюють знакову систему, найменшою одиницею якої є слово, поєднане з іншими словами за правилами знакової системи. У своїй сукупності слова, вислови є засобом розуміння думки того, хто говорить, і засобом аперцепції (сприйняття на основі свого життєвого досвіду) змісту його думки [4, с. 4]. У вербальному спілкуванні виокремлюють усне й писемне мовлення, що відображене у двох формах: монолог та діалог. За визначенням Д. Баранника, монолог – це тривале, не розраховане на негайну словесну реакцію однобічне мовлення. Монологічне мовлення відрізняється від діалогу і своєю суспільною функцією, і організацією словесного ряду, і способом виголошення фрази. Автор зазначає, що монолог використовується як у писемному, так і в усному мовленні. У формі монологу компонується переважна більшість письмових жанрів мовлення (статті, листування), в усному – публічні промови, звіти, виступи, розповіді тощо. На думку вченого, «усне монологічне мовлення є однією з основних форм, за якими здійснюється масова комунікація» [1, с. 17].

І. Синиця вивчав розвиток усного мовлення як один зі шляхів покращення ефективності освітнього процесу, де, власне, усне мовлення є головним засобом передання і прийому інформації. Сприймання й усвідомлення інформації, на думку вченого, залежить як від досконалості мовлення педагога, так і від досконалості мовлення самих студентів. Успішне передання і сприймання інформації можливе за умови рівності оволодіння мовою і мовленням. «Монологічне мовлення, за вченим, – це однобічне говоріння, не розраховане на негайну відповідну словесну реакцію, ... акт тривалого і цілеспрямованого впливу на слухачів» [8, с. 6].

Звичайно, монологічне мовлення певною мірою також підтримане, натомість це більше стосується контакту мовця зі слухачами. Мовцеві самому треба дбати про зміст і план свого виступу, його зв'язність і дохідливість, самому випереджати кожен наступну фразу і відразу її формувати. Усне монологічне мовлення – складна і важка праця. У багатьох аспектах зробити усне повідомлення важче, ніж скласти письмовий текст. Успішна реалізація завдань спілкування передбачає високу комунікативно-мовленнєву культуру соціального працівника, яка в кожній конкретній ситуації спілкування при дотриманні лінгвістичних та етичних норм сприятиме ефективному вирішенню професійних завдань.

Важливою умовою культури спілкування соціального працівника є його вміння бути творцем спілкування, адже від уміння вступати в спілкування з різними категоріями клієнтів, вести, продовжувати чи припиняти його залежить професійність вирішення проблеми. Кожний акт професійної, комунікативно-мовленнєвої взаємодії соціального працівника з клієнтом є нестандартним, вимагає мовленнєвої творчості та постійної корекції своєї поведінки у зв'язку з тією зворотною інформацією, яка була отримана від партнера по спілкуванню. Відповідно, соціальний працівник повинен вміти спонтанно спілкуватися, що дасть йому змогу швидко реагувати на умови спілкування, оперативно оцінювати їх, визначати основні завдання у процесі комунікації. Потрапляючи в умови агресивного комунікативно-мовленнєвого середовища, соціальні працівники повинні володіти професійними, комунікативно-мовленнєвими вміннями, спрямованими на організацію комфортного та безпечного

комунікативного середовища, здатного зняти агресію в процесі міжособистісної взаємодії.

Важливим складником розвитку професійних, комунікативно-мовленнєвих здібностей соціального працівника є вміння будувати логічне, зв'язне висловлювання. Для досягнення зв'язності тексту необхідно вміти не лише передати зміст висловлювання, тобто донести інформацію до клієнта, а й використовувати різні мовні засоби, синтаксичні конструкції, що служать для зв'язку слів у реченні і переходу речень від одного до іншого.

Мовлення ніби вбирає в себе всі досягнення в оволодінні мовою, її звуковою, словниковою та граматичною будовою. Йому властива завершеність, структурна цілісність, цілеспрямованість і прагматична настанова.

Комунікація започатковується з формулювання інформаційного повідомлення, яке необхідно донести до співрозмовника. Під час міжособистісної взаємодії комунікатор (відправник) обирає засоби передання інформації (канал) з урахуванням мети спілкування, індивідуальних можливостей реципієнта (одержувача інформації) стосовно сприйняття змісту повідомлення (рис. 1).

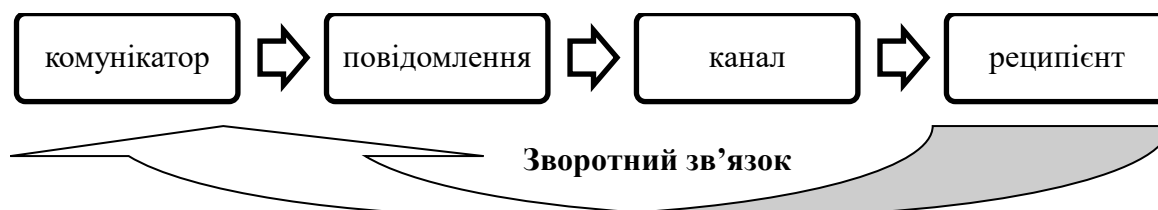


Рис. 1. Процес комунікації

Отже, комунікаційний процес складається з таких компонентів: формування повідомлення, кодування і вибір каналу (перетворення її в повідомлення за допомогою слів, жестів, інтонації, вибір способу передання інформації (усне чи писемне мовлення; телефонний, електронний зв'язок)); передання інформації; декодування реципієнтом повідомлення, інтерпретація на власний досвід розуміння; зворотний зв'язок, спрямований на одержання відповіді від реципієнта до комунікатора і на з'ясування сприймання інформації. Передання інформації може здійснюватись лише через знакові системи. Існує кілька знакових систем, які використовують у комунікативному процесі: вербальна – за допомогою мовлення, невербальна – за допомогою знакових систем. Невербальне спілкування (з лат. *verbum* – дієслово, слово і *communicatio* – спілкуюся) – передання інформації за допомогою жестів, міміки, пози, тобто «рухів тіла» без допомоги мови.

Невербальне спілкування, на думку Д. Денисова – специфічний вид міжособистісної комунікації під час якого спілкування відбувається за допомогою жестів, міміки [5].

Невербальні засоби відіграють важливу роль у досягненні взаєморозуміння між людьми і спрямовані на підсилення мовленнєвого висловлювання, розкриття змістового аспекту теми. Вони є виявом темпераменту людини, її емоційного стану, самооцінки, соціального статусу.

Дослідники (В. Биркенбіл, О. Даниленко) зазначають, що мова невербального

спілкування (сила голосу, інтонація, темп мовлення, паузи, сміх, плач тощо) містить багато відомостей, здатних вплинути на зміст висловлювання, вказати співбесідникові на особливо важливі моменти повідомлення, своє ставлення до них [2].

Погоджуємося з думкою І. Козубовської та М. Постолук у тому, що невербальні засоби спілкування доповнюють і уточнюють вербальне спілкування, зокрема, такі невербальні сигнали, як рухи головою, що означають «так або «ні», жести, можуть допомогти підтримати клієнта, додати йому впевненості та рішучості в діях, забезпечують процес активного слухання та сприяють установам довірливих, партнерських стосунків та в окремих комунікативно-мовленнєвих ситуаціях здатні замінити цілі слова і вирази [6].

Структурними компонентами невербального спілкування є «рухи тіла», посмішка, погляд, постава, голос тощо. Виокремлюють чотири форми невербальної комунікації – кінетику, паралінгвістику, проксемику, візуальне спілкування.

До основних знакових систем невербального спілкування, на думку Л. Орбан-Лембрик, входять:

- оптико-кінетична система знаків (жести, міміка, пантоміміка), у якій задіяні руки, обличчя, постава;
- паралінгвістичні засоби (сила голосу, діапазон, тональність), які посилюють переконувальний вплив на співрозмовника;
- екстралінгвіальна – вкраплення в мову сміху, пауз тощо, оскільки люди у своїх діях керуються не тільки інтелектом, а й емоціями;
- візуальне спілкування – контакт очима, передання певної інформації, почуттів, які переживають співрозмовники;
- проксемика – організація простору і часу спілкування. Важливим є місце і час проведення ділових зустрічей, вчасна організація, міжособистісний простір, розташування партнерів тощо [7].

Існує чимало класифікацій невербальних засобів спілкування, оскільки вони сприймаються різними сенсорними системами: зором, слухом, нюхом, смаком, тактильними відчуттями. Ураховуючи те коли, де і з ким відбувається спілкування, мовець використовує різні акустичні (екстралінгвіальні, просодичні) та оптичні (кінетичні, проксемичні, зовнішнього вигляду) засоби невербального спілкування. Невербальні повідомлення є спонтанними, набутими і засвоюються через спостереження, копіювання невербальної поведінки сторонніх осіб.

Розглянемо основні невербальні засоби ділового спілкування в професійній діяльності соціального працівника.

Кінетичні засоби ділового спілкування є найбільш важливими; вони сприймаються за допомогою зорового аналізатора та виконують регулятивну функцію. До кінетики належать рухи тіла, рук, відображені в міміці, поставі, жестах, погляді тощо.

В. Бартенева вважає, що за допомогою кінетичних засобів можна доповнити висловлювання, підсилити або послабити повідомлення, доповнити репліку мімікою, жестами [2].

Особлива роль у передаванні інформації належить міміці. У ній відображений певний емоційний стан (гнів, радість, страх, здивування, відчай). З мімікою тісно пов'язаний візуальний контакт, який спрямований на встановлення взаємодії під час спілкування та свідчить про налаштування клієнта на розмову. Відкритий, ширий,

доброзичливий погляд соціального працівника в очі клієнта потрібен не лише для встановлення контакту, а й для задоволення емоційних потреб, оскільки погляд виражає різноманітні почуття. Недарма кажуть: «Очі – дзеркало душі». За допомогою погляду можна позитивно або негативно вплинути на співрозмовника. Блиск в очах і виразність погляду свідчать про зацікавленість співрозмовника темою обговорення, додають впевненості. Такий партнер по спілкуванню охоче відгукується на розмову, вільно вступає в діалог.

Уміння соціального працівника розуміти міміку, погляд клієнта сприяє ефективній комунікації. Так, зокрема, підняті брови, запитливий погляд свідчать про подив, сумніви, потребу в додатковому роз'ясненні сказаного, наведенні нових аргументів. Напруженість міміки й постави в поєднанні з жестами незгоди (заперечне похитування головою, рухи рук на знак протесту) повідомляють про високий рівень сумнівів, що можуть перерости в незгоду.

Емоційна наповненість цих знаків може бути різною: якщо клієнт нахиляється вперед, підводиться, то його погляд може означати не стільки заперечення, скільки бажання взяти слово та вступити в полеміку – це свідчить про можливість конструктивної бесіди й таку ситуацію необхідно розвивати. Якщо ж вираз обличчя стає недоброзичливим, очі звужуються, можливе виникнення демонстративно іронічної посмішки, перехрещення чи переплетення рук на грудях – це сигнал недовіри, назрівання конфлікту. Очі, погляд, міміка можуть сказати більше, ніж слова [10, с. 8].

Емоції відображають естетичний бік спілкування, пов'язаний з моральною поведінкою. Позитивні емоції вселяють упевненість, зацікавленість процесом розмови, натомість негативні – відштовхують партнера по спілкуванню, призводять до розчарування [9]. Жести як виражальні рухи рук та інших частин тіла є найбільш поширеними невербальними знаками комунікативного процесу.

Отже, формуючись як особистість у конкретному соціальному середовищі, кожен засвоює притаманні йому способи жестикуляції, правила їх застосування і використання в процесі ділової комунікації. Оволодіння соціальним працівником мовою невербального спілкування, допоможе контролювати емоційний та психологічний стан клієнта, зрозуміти рівень сприймання та засвоєння ним інформації, адекватно реагувати на них.

З метою з'ясування вміння майбутніх соціальних працівників доречно використовувати вербальні та невербальні засоби в діловій комунікації на констатувальному етапі дослідження було дібрано низку вправ та завдань, як-от: за допомогою невербальних засобів виразити своє ставлення до партнера (доброзичливість, байдужість, неприязнь); виявити свій емоційний стан (радість, гнів, пригніченість, обурення); передати інформацію за допомогою невербальних засобів комунікації (жести, міміка, постава, зоровий контакт); відтворити одну з професійних ситуацій: візит у сім'ю, де є дитина з функційними обмеженнями, незадоволеність клієнта наданням соціальних послуг тощо.

Під час опрацювання результатів дослідження за показником «уміння доречно використовувати вербальні і невербальні засоби виразності мовлення» домінували достатній (29,7 % в ЕГ та 29,1 % у КГ) та задовільний (47,8 % в ЕГ та 48,3 % у КГ) рівні. Високий рівень мали 11,2 % студентів ЕГ та 10,7 % – КГ. Низький рівень мали 11,3 % студентів ЕГ та 11,9 % – КГ. Студенти цього рівня не продемонстрували вмінь користуватися вербальними та невербальними засобами виразності мовлення,

описувати та показувати психологічні стани та емоції, з ними пов'язані.

Ураховуючи результати констатувального етапу, на формувальному етапі дослідженнями розробили елективний курс «Технології комунікативно-мовленнєвої діяльності соціальних працівників» для студентів третього курсу спеціальності 231 «Соціальна робота». Під час опрацювання теми лекції «Вербально-невербальний інструментарій спілкування в професійній діяльності соціального працівника» було детально розглянуто такі питання, як: особливості використання вербальних та невербальних засобів у діловому спілкуванні соціального працівника; невербальні засоби спілкування: акустичні, оптичні, їх роль у спілкуванні; комунікативні перешкоди в невербальній комунікації.

На практичному занятті студенти виконували вправи та завдання. Проілюструємо деякі з них:

Завдання 1. Студентам було запропоновано переглянути фрагменти діалогів (відео-презентація) без звукового оформлення та проаналізувати їх, звернувши увагу на використання невербальних засобів спілкування у діловому мовленні. Висловити думку, про що, ймовірно, розмовляли мовці. Записати діалог. Після обговорення студентами власних припущень, про складені теми діалогів, висловленні аргументи та докази, чому вони так вважають, що є підтвердженням цього, з яких ознак це видно, студентам було пропонувано переглянути діалоги зі звуком, співставити їх із власними припущеннями.

Завдання 2. Студентам було запропоновано за поданими невербальними сигналами (потирання чола, прогладжування шиї, видих з роздуванням щік та ін.) визначити емоційний стан співрозмовника та описати його.

На самостійну роботу виносилися завдання: підібрати вправи на встановлення взаємодії та контакту з клієнтом під час ділової комунікації; заповнити таблицю: «Класифікація невербальних засобів спілкування, їх характеристика» та ін.

Контрольний етап проведеного експериментального дослідження засвідчив позитивні якісні та кількісні зміни у формуванні вміння майбутніми соціальними працівниками використовувати вербальні та невербальні засоби виразності в діловому спілкуванні. Констатуємо, що процес формування професійної готовності до ділової комунікації, володіння вербальними та невербальними засобами виразності буде ефективним за таких умов: забезпечення міжпредметних зв'язків в освітньому процесі; використання особистісно-зорієнтованого, компетентнісного та проблемного підходів у навчанні студентів; застосування сучасних інтерактивних технологій; професійна спрямованість завдань та вправ; позитивна мотивація до навчання.

Отже, у діловому спілкуванні соціального працівника необхідно мати певні знання у сфері паралінгвістики, щоб підсилювати вербальні процеси комунікації невербальними для більшого впливу на взаємини учасників комунікативно-мовленнєвого процесу, формування довірливих міжособистісних взаємин, відкритість та щирість комунікантів; розуміння вербального повідомлення; підсилення емоційної насиченості висловлювання; підтримання психологічної близькості. Невербальне спілкування ґрунтується на вмінні соціального працівника декодувати немовну інформацію, регулювати міжособистісні взаємини через розуміння емоційного контакту під час взаємодії.

Перспективи подальших досліджень вбачаємо в обґрунтуванні важливості дотримання норм мовленнєвого етикету як складової ділового спілкування.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Баранник Д. Х. Усне монологічне мовлення: дис. ... д-ра філол. наук: 10.661. Київ, 1969. 391 с.
2. Бартенева В. В. Кинетический компонент в эмоциональном диалоге (на примереромана без героя У. М. Теккерея «Ярмарка тщеславия»). *Litera*. 2017. № 1. С. 1–10. doi: 10.7256/2409-8698.2017.1.21650. URL: https://nbpublish.com/library_read_article.php?id=21650
3. Биркенбил В. Язык интонации, мимики, жестов / пер. с нем. СПб.: Питер, 1997.
4. Бутенко Н. Ю. Комунікативна майстерність викладача: навч. посіб. Київ : КНЕУ, 2005. 329 с.
5. Денисов Д. Р. Соотношение вербального и невербального компонентов информационно-коммуникативной фазы речевых актов в деловом общении. *Филологические науки. Вопросы теории и практики*. Тамбов: Грамота, 2018. № 3, ч. 1. С. 95–98. doi: <https://doi.org/10.30853/filnauki.2018-3-1.25>
6. Козубовська І., Постоліук М. Використання вербальних і невербальних засобів спілкування в менеджменті: метод. рекомендації. Ужгород, 2018. 32 с.
7. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія професійної комунікації: навч. посіб. Чернівці: Книги ХХІ, 2010. 528 с.
8. Синиця І. О. Психологія усного мовлення. Київ: Радянська школа, 1974. 150 с.
9. Харченко Л. П. Особливості застосування невербальних засобів ділового спілкування. *Соціальна педагогіка: теорія та практика*. 2013. № 4. С. 58–65. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/spttp_2013_4_10
10. Щербина Д. В. Невербальна культура педагога: методичні рекомендації до проведення лабораторних занять з курсу «Основи педагогічної творчості та майстерності. Київ: НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2012. 58 с.

REFERENCES

1. Barannyk, D. Kh. (1969). Oral monologue speech. *Candidate's/Doctor's thesis*. Kyiv [in Ukrainian].
2. Barteneva, V. V. (2017). The Kinesic Component of an Emotional Dialogue (the Case Study of William Makepeace Thackeray's Novel "Vanity Fair"). *Litera*, 1, 1–10 URL: https://nbpublish.com/library_read_article.php?id=21650, doi: 10.7256/2409-8698.2017.1.21650 [in Russian].
3. Birkenbil, V. (1997). Intonation language, facial expressions, gestures. SPb.: Piter [in Russian].
4. Butenko, N. Ju. (2005). Teacher communication skills. Kyiv: KNEU [in Ukrainian].
5. Denisov, D. R. (2018). Relationship between verbal and non-verbal components of the information-communicative phase of speech acts in business communication. *Philological Sciences. Questions of theory and practice*. Tambov: Gramota, 3, Vol. 1, 95–98. doi: <https://doi.org/10.30853/filnauki.2018-3-1.25> [in Russian].
6. Kozubovska, I., Postoliuk, M., (2018). Use of verbal and non-verbal communication in management. Uzhgorod [in Ukrainian].
7. Orban-Lembryk, L. E. (2010). Psychology of professional communication. Chernivci: Knyhy XXI [in Ukrainian].
8. Synyia, I. O. (1974). Psychology of Oral Speech. Kyiv: Radianska shkola [in Ukrainian].
9. Kharchenko, L. P. (2013). Features of application of non-verbal means of business communication. *Socialna pedahohika: teoriia ta praktyka*, 4, 58–65. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/spttp_2013_4_10 [in Ukrainian].
10. Shcherbyna, D. V. (2012). Non-verbal teacher culture. Kyiv: NPU im. M. P. Drahomanova [in Ukrainian].