

Андреева Елена Александровна

кандидат психологических наук,
старший преподаватель кафедры социальной
работы, психологии и социального права
Российского государственного социального
университета, филиал в г. Анапа

**КОММУНИКАТИВНАЯ
КОМПЕТЕНТНОСТЬ БУДУЩИХ
СПЕЦИАЛИСТОВ СОЦИАЛЬНОЙ
СФЕРЫ КАК ОСНОВА ВЫСОКОГО
ПРОФЕССИОНАЛИЗМА И ГАРАНТИЯ
УСПЕШНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Аннотация:

Статья посвящена вопросам формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов социальной сферы на всех этапах обучения студентов в колледже и вузе. Представлены результаты исследования уровня их коммуникативных знаний, умений и навыков. Предложены условия эффективного развития коммуникативной компетентности, а также авторский спецкурс «Основы коммуникативного мастерства», позволяющий совершенствовать умение выбора наиболее эффективной стратегии речевого поведения, видов речевой деятельности, умения публичного выступления.

Ключевые слова:

коммуникативная компетентность, коммуникативные знания и умения, социально-психологический тренинг, социальная работа, профессиональное становление, авторский спецкурс, стратегии речевого поведения, виды речевой деятельности.

Andreeva Elena Aleksandrovna

PhD in Psychology,
Senior Lecturer, Social Work,
Psychology and Social Law Department,
Russian State Social University,
branch in Anapa

**THE COMMUNICATIVE
COMPETENCE OF FUTURE
SOCIAL WORKERS AS A BASIS OF
HIGH PROFESSIONALISM
AND A GUARANTEE OF
SUCCESSFUL ACTIVITIES**

Summary:

The article deals with students' communicative competence development at all stages of study at a college or a university. The results of the study concerned with the level of their communication knowledge, abilities and skills are presented in the paper. The author considers the conditions for the effective development of the communicative competence, and presents an original special course "The basic communication skills" allowing the students to improve their ability to select the most effective strategies of verbal behavior, speech activities and public performance.

Keywords:

communicative competence, communicative skills and abilities, socio-psychological training, social work, professional development, author's original special course, strategies of verbal behavior, types of speech activities.

Коммуникативная компетентность будущего специалиста по социальной работе – это основывающаяся на знаниях закономерностей, принципов и техник общения, интеллектуально и личностно обусловленная социально-профессиональная характеристика, сложное системно-организованное, актуальное, формируемое личностное качество человека, позволяющее ему самостоятельно и ответственно осуществлять эффективные коммуникативные действия в определенном круге ситуаций межличностного взаимодействия в профессиональной деятельности. Развитая коммуникативная компетентность зачастую позволяет специалисту эффективно реализовать определенную стратегию в коммуникации, становится основой эффективной реализации профессиональных планов, организации профессиональных действий, что находит определенное отражение в требованиях, предъявляемых к профессиональным качествам специалиста по социальной работе [1].

Вопросы, посвященные коммуникативной подготовке студентов, рассматриваются в исследованиях Г.Н. Артемьевой, Е.А. Бароненко, Е.Е. Боровковой, В.А. Возчикова, В.А. Григорьевой-Голубевой, С.З. Еникеевой, С.В. Знаменской, И.В. Кузьменко, И.Р. Петерсон, А.А. Поздняковой, О.П. Протченко, Е.В. Прозоровой, Т.А. Слухай. Необходимо отметить возрастание интереса ученых к проблеме компетентности специалиста социальной работы, таких как Л.И. Анцыферовой, И.Г. Климкович, А.К. Марковой, М.В. Фирсова и других. Анализ литературы показывает, что вопрос о сущности данного научного феномена не решен в науке однозначно, несмотря на интерес к этой проблеме в последние пятнадцать лет таких ученых, как С.А. Беличев, Б.З. Вульф, М.А. Галагузова, М.П. Гурьянов, И.Г. Зайнышев, И.А. Зимняя, Н.П. Клушина, Н.Д. Павленок, В.А. Слостенин, Т.В. Черникова, Н.Б. Шмелева, В.Н. Ярская-Смирнова [2].

Проблемы коммуникативной компетентности в личностно-ориентированном образовании рассматриваются в работах Е.В. Бондаревской, С.В. Кульневича, В.В. Серикова, В.Г. Фоменко и

др. Проблема общения раскрыта в трудах таких философов, как Э. Гуссерль, М. Шиллер, М. Бубер, К. Ясперс. Проблеме происхождения общения посвящены работы зарубежных и отечественных философов М.С. Кагана, Дж. Мида, Т. Парсона, И. Хейзинга, М.М. Бахтина, Э.В. Ильенкова и др.; психологов Б.Г. Ананьева, Я.Л. Коломинского, А.А. Леонтьева, А.Н. Леонтьева, Б.Ф. Ломова, А.В. Петровского, В.А. Петровского, С.Л. Рубинштейна и др.

Одной из важнейших задач совершенствования подготовки будущих специалистов социальной работы является развитие у них коммуникативной компетентности как основы высокого профессионализма и гарантии успешной будущей деятельности. Искусство общения, знание психологических особенностей и применение психологических методов крайне необходимы специалистам, работа которых предполагает постоянные контакты с людьми.

Формирование коммуникативной компетентности студентов должно происходить в условиях, которые могут позитивно влиять на профессиональный уровень будущих специалистов, их творческую самореализацию, на совершенствование их деятельности. Эти условия предусматривают:

– определение социальной, личностной направленности студентов на формирование смысла коммуникативной компетентности для адекватной ориентации во всех сферах общественной жизни;

– изучение основ коммуникативной компетентности на каждой ступени непрерывного образования, способствующее осмыслению студентами ее значимости для будущей профессии;

– разработку модели формирования коммуникативной компетентности и программно-методическое обеспечение ее практической реализации;

– использование интерактивных методов обучения студентов в преподавании им как специальных, так и социально-гуманитарных дисциплин;

– владение преподавателями необходимым уровнем коммуникативной компетентности и включение студентов в разнообразные формы активной самостоятельной работы и личностно-ориентированное общение с любыми партнерами [3].

Формирование коммуникативных навыков, умений и знаний у будущих специалистов предполагает совершенствование их умения выбирать наиболее эффективную стратегию речевого поведения, развитие всех видов речевой деятельности – говорения, слушания, письма, чтения, умения публично выступить, вести беседу, а также всех умений и навыков, лежащих в их основе. Непременным условием является развитие психических функций и способностей, связанных с речевым общением (память, внимание, воображение, мышление, а также коммуникабельность и эмпатия).

Успешность коммуникативной компетентности обучающихся во многом зависит от уровня их воспитанности, логической и социально-психологической культуры, выполнения ими этических требований. Формирование коммуникативности студентов включает накопление профессиональных знаний, ориентацию на представления о человеческих ценностях, толерантности, развитие умений использовать все вербальные и невербальные средства общения в зависимости от коммуникативной ситуации и владения речевой культурой (П.Ф. Анисимова, С.Я. Батышев, Л.Г. Семушина, А.А. Скамницкий) [4].

Немаловажную роль в формировании коммуникативной компетентности играют методы группового анализа коммуникативной компетентности: дискуссионные методы, игровые методы, сенситивный тренинг, где участники получают возможность верифицировать свои определения коммуникативных ситуаций в процессе сравнения мнений всех членов группы. Данный процесс диагностики позволяет участникам получать действенную информацию, т. е. такую, на основе которой они сами могут осуществлять необходимую коррекцию своего поведения. Важнейшей задачей обеспечения общеобразовательной подготовки студентов, будущих специалистов, является совершенствование их коммуникативной компетенции, формирование коммуникативных знаний и умений на основе создания условий, которые могут позитивно влиять на профессиональный уровень будущих специалистов, их творческую самореализацию, и совершенствование их деятельности.

На базе Российского государственного социального университета филиала в городе Анапа было проведено исследование коммуникативных умений и навыков студентов. Практической базой исследования выступал студенческий контингент факультета социальной работы, управления и рекламы филиала РГСУ в городе Анапа (150 человек), а также социального колледжа Филиала РГСУ в городе Анапа (56 человек).

Для исследования были использованы следующие методики:

- для изучения уровня коммуникативного контроля использована методика М. Шнайдера;
- уровень эмпатийных тенденций выявлялся при помощи методики И. Юсупова.

По методике М. Шнайдера были обследованы студенты социального колледжа, первого и четвертого курсов факультета социальной работы.

Нами были получены следующие результаты:

– 4 % студентов социального колледжа обладают высоким коммуникативным контролем в общении. Они легко входят в любую роль, гибко реагируют на изменение ситуации, хорошо чувствуют и предвидят впечатление, которое производят на окружающих;

– 13 % студентов социального колледжа имеют средний коммуникативный контроль, они не сдержанны в эмоциональных проявлениях, что часто отражается на окружающих;

– 83 % студентов социального колледжа имеют низкий уровень коммуникативного контроля в общении, их поведение неустойчивое и не изменяется в зависимости от ситуации.

Обследование студентов первого курса очного отделения дало следующие результаты:

– 14 % исследуемых имеют высокий уровень коммуникативного контроля;

– 19 % опрошиваемых обладают средним коммуникативным контролем в общении;

– 67 % студентов имеют низкий коммуникативный контроль.

Эти результаты показали, что уровень коммуникативного контроля, выявленный у студентов первого курса, несколько выше, чем уровень студентов социального колледжа.

По результатам исследования, студенты 4 курса факультета социальной работы и управления обладают наиболее высокими показателями уровня коммуникативного контроля в общении:

– 27 % имеют высокий уровень коммуникативного контроля в общении;

– 46 % обладают средним уровнем коммуникативного контроля;

– 27 % имеют низкий уровень коммуникативного контроля в общении.

Обобщая полученные результаты тестирования по методике Шнайдера «Коммуникативный контроль в общении», мы пришли к выводу, что студенты социального колледжа, студенты первого курса и пятого курса очного отделения недостаточно владеют навыками тактичного общения. Они не способны гибко реагировать на изменение ситуаций, хорошо чувствовать и предвидеть впечатление, которое они производят на окружающих, не умеют управлять выражением своих эмоций.

Данные по методике М. Шнайдера для определения уровня коммуникативного контроля представлены в диаграмме (рис. 1).

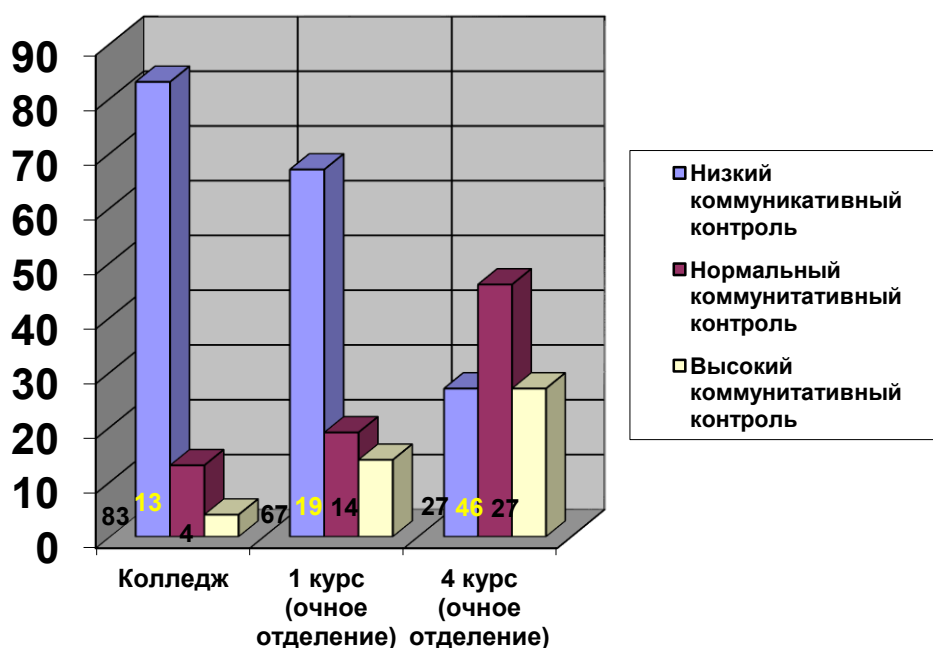


Рисунок 1 – Оценка уровня коммуникативного контроля

Следующим этапом изучения коммуникативных умений будущих специалистов по социальной работе стало исследование уровня эмпатийных тенденций по методике И.М. Юсупова. Эмпатия – это неотъемлемое качество личности социального работника, навык общения, которому нужно учиться и развивать. Эмпатия включает в себя умение слушать клиента, понимать его и его соображения.

Во время обучения студентов в социальном вузе задача развития коммуникативной компетентности должна проходить через все учебные программы, а также должно быть организовано специальное обучение через спецкурсы, спецсеминары. Для формирования коммуникативных качеств личности могут быть использованы такие методы воздействия, которые позволяют человеку взглянуть на тенденции в собственном поведении, понять особенности своих мотивов и установок. К ним относится социально-психологический тренинг. Теоретические основы влияния тренинговых занятий на развитие коммуникативной компетентности разработаны в исследованиях западных психологов Дж. Морено, К. Роджерса, Г. Шепарда. Позднее и отечественные исследователи обратились к данной проблеме (М.Р. Битянова, И.В. Вачков, Л.А. Петровская, В.В. Петрусинский, А.В. Федотова и др.) [5].

Результаты нашего исследования, проведенного по методике И.М. Юсупова «Уровень эмпатийных тенденций» со студентами социального колледжа, следующие:

- 53 % студентов социального колледжа имеют очень низкий уровень эмпатии. Эмпатийные тенденции у них не развиты, они затрудняются первыми начинать разговор, держатся особняком, не находят взаимопонимания с окружающими, в деятельности центрированы на себе, болезненно переносят критику в свой адрес;

- 30 % студентов социального колледжа обладают низким уровнем эмпатии. Данная категория студентов испытывает затруднение в установлении контактов с людьми, чувствует себя неуютно в большой компании, не понимает эмоциональных проявлений в поступках окружающих, часто ощущает свою отчужденность;

- 17 % студентов социального колледжа имеют нормальный уровень эмпатии, в межличностных отношениях оценку личности дают по поступкам, эмоциональные проявления находятся под самоконтролем, они испытывают затруднения в прогнозировании развития отношений между людьми, не имеют раскованности чувств, что мешает полноценному восприятию людей.

Студенты первого курса очного отделения факультета социальной работы и управления имеют следующие показатели уровня эмпатийных тенденций:

- 29 % студентов имеют очень низкий уровень эмпатийных тенденций;
- 38 % студентов обладают низким уровнем эмпатийных тенденций;
- 33 % студентов имеют низкий уровень эмпатийных тенденций.

Показатели результатов исследования уровня эмпатийных тенденций у студентов четвертого курса факультета социальной работы и управления несколько выше:

- 10 % студентов обладают очень низким уровнем эмпатийных тенденций;
- 20 % студентов имеют низкий уровень эмпатийных тенденций;
- 63 % студентов обладают нормальным уровнем эмпатийных тенденций;
- 7 % студентов имеют высокий уровень эмпатийных тенденций.

Данные исследования по методике И.М. Юсупова представлены в диаграмме (рис. 2).

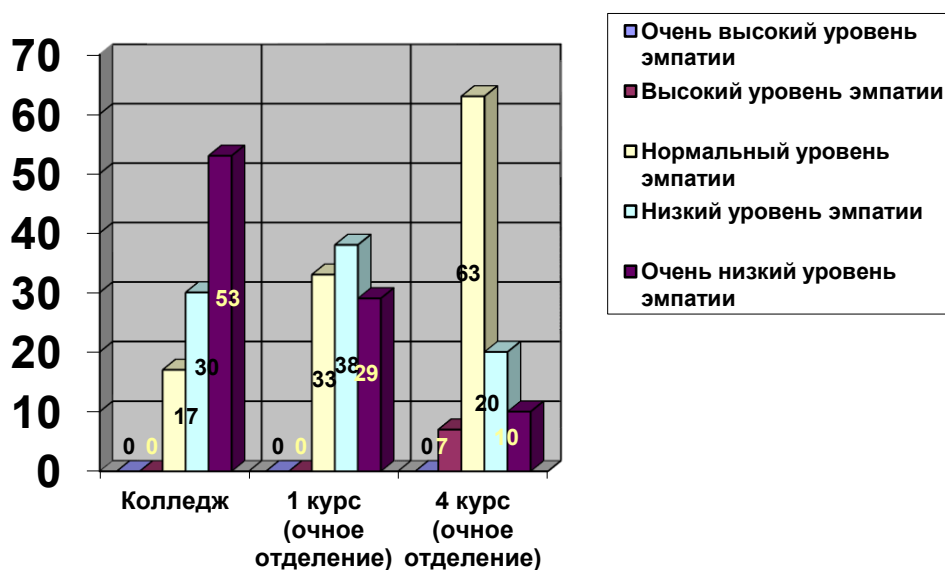


Рисунок 2 – Оценка уровня эмпатийных тенденций

По результатам исследования мы пришли к следующим выводам:

– студенты (особенно младших курсов) недостаточно владеют навыками активного, эмпатийного слушания, обратной связи, техниками «Я-высказывание», обладают низким уровнем коммуникативного контроля в общении;

– студенты не обладают навыками тактичного общения, чувствительности, предвидения возможных ситуаций, выражения своих эмоций;

– одной из актуальных проблем является неспособность студентов поставить себя на место другого человека, принять его чувства, эмоционально откликнуться на переживания других людей, что очень важно в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе.

Будущим специалистам по социальной работе в период обучения в вузе должны не только даваться теоретические коммуникативные знания, но и создаваться условия для их совершенствования на практике. В связи с этим мы предлагаем ввести спецкурс «Основы коммуникативного мастерства», на котором, кроме теоретических основ коммуникативных знаний, студенты получают практические знания на основе социально-психологического тренинга. Спецкурс позволяет совершенствовать умение выбора наиболее эффективной стратегии речевого поведения, видов речевой деятельности – говорения, слушания, чтения, умения публичного выступления. Непременным условием является развитие психических функций и способностей, связанных с речевым общением (память, внимание, воображение, мышление, а также коммуникабельность и эмпатия). В спецкурсе разработаны основы профессиональных знаний, ориентированных на представление о человеческих ценностях, толерантности, на развитие умения использовать все вербальные и невербальные средства общения в зависимости от коммуникативной ситуации и владения речевой культурой.

Спецкурс «Основы коммуникативного мастерства» способствует развитию профессионально важных качеств социального работника, отработке основных коммуникативных техник: активного, эмпатийного слушания, техники «обратной связи» и «Я-высказывания».

Методологическим основанием спецкурса «Основы коммуникативного мастерства» является понимание того, что общение играет важную роль в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе. Ему приходится постоянно общаться с людьми в процессе своей профессиональной деятельности, выслушивать их рассказы о переживаниях и проблемах и помогать хотя бы на словах решить их. К тому же социальный работник зачастую служит посредником между человеком и государственными учреждениями, властями. Поэтому будущим специалистам по социальной работе необходимы навыки правильного, профессионального, компетентного общения, которые позволят беспрепятственно устанавливать отношения с клиентом, выслушивать других с пониманием, выявлять информацию, собирать факты, необходимые для анализа и оценки ситуации, наблюдать и интерпретировать вербальное и невербальное поведение. Все это позволяет социальному работнику добиваться доверия собеседника, обсуждать острые проблемы в позитивном эмоциональном настрое, вести исследование и делать выводы, активизировать решения подопечных по коррекции их собственных проблем.

В процессе непрерывного образования в высшем учебном заведении решается важнейшая задача эффективного профессионального становления будущих специалистов – социальных работников, обладающих высоким уровнем коммуникативной компетентности.

Ссылки:

1. Ломов Б.Ф. Общение и социальная регуляция поведения индивида // Психологические проблемы социальной регуляции поведения. М., 2007. 234 с.
2. Митрова Н.О. Формирование коммуникативной культуры у студентов вуза в процессе их включения в социально ориентированную деятельность : дис. ... канд. психол. наук. М., 2006. 153 с.
3. Андреева Е.А. Личность специалистов по социальной работе в эпоху инновационных преобразований // Российское государство: от советской к постсоветской эпохе (к 90-летию образования СССР) : материалы Международной научной конференции. Иркутск, 20–21 дек. 2012 г. / отв. ред. И.А. Минникес. Иркутск, 2013. С. 201–204.
4. Основы социальной работы : учебник. / отв. ред. П.Д. Павленок. М., 2009. 395 с.
5. Аверьянова Е.А. Формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов по социальной работе // Инновационные подходы в исследованиях молодых ученых : материалы выступлений на аспирантских чтениях 20 апр. 2010 г. / под ред. А.В. Гапоненко. М., 2010. С. 130–152.

References:

1. Lomov, BF 2007, 'Community and social regulation of individual behavior', *Psychological problems of social regulation of behavior*, Moscow, p. 234.
2. Mitrova, NO 2006, *Formation of communicative culture at students of college in the course of their inclusion in socially oriented activities*, PhD thesis, Moscow, p. 153.

3. Andreeva, EA 2013, 'The identity of social work in the era of innovation', *Russian state from the Soviet to the post-Soviet era (the 90th anniversary of the USSR): Proceedings of the International Scientific Conference. Irkutsk, 20-21 December. 2012*, Irkutsk, pp. 201-204.
4. Pavlenok, PD (ed.) 2009, *Fundamentals of Social Work: textbook*, Moscow, p. 395.
5. Averianova, EA 2010, 'Formation of communicative competence of the future experts in social work', *Innovative approaches in research of young scientists: the presentations on postgraduate readings April 20th. 2010*, Moscow, pp. 130–152.