

Агронина Наталья Иосифовна

канд. пед. наук, доцент

ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

г. Курск, Курская область

DOI 10.31483/r-152292

КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ СПЕЦИАЛИСТОВ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ КАК ПОКАЗАТЕЛЬ ЭФФЕКТИВНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

***Аннотация:** в статье рассматривается актуальная в настоящее время тема наличия у специалистов социальной сферы коммуникативной компетентности, которая во многом определяет успешность профессиональной деятельности. Автор статьи раскрывает понятие «коммуникативная компетентность» и интерпретирует результаты эмпирического исследования, проведенного в социально-реабилитационном центре среди специалистов по социальной работе.*

***Ключевые слова:** коммуникативная компетентность, коммуникативная толерантность, коммуникативные умения, социальная работа, личность.*

В последние десятилетия происходит значительная информатизация и усиление отношений в сфере общения. Коммуникативная компетентность стала важнейшим аспектом в вопросах профессиональной подготовки специалистов, а также в выполнении должностных инструкций. Особенно ярко это прослеживается в профессиях, где происходит непосредственное взаимодействие с людьми: работники сферы обслуживания, педагоги, врачи, социальные работники и другие профессии, в которых необходимо умение грамотно общаться и входить в контакт с людьми.

Социальная работа – это в первую очередь работа с людьми, отдельными группами и общностями. В её рамках основная работа ведется при общении и взаимодействии клиента и специалиста, а также с представителями государственных служб и различных общественных объединений. По этой причине

специалисты должны обладать высоким уровнем развития коммуникативных навыков, уметь общаться с людьми, оказавшимися в трудной жизненной ситуации, поддерживать их, а что самое главное – вызывать доверие к себе.

Коммуникативная компетентность личности социального работника – это сложный социально-психологический процесс, который характеризуется способностью человека проводить здравый самоанализ, умение чётко обозначить личностные особенности, быстро определять психологическое и эмоциональное состояние как своего клиента, так и коллег. В обобщённом виде, компетентность в общении подразумевает развитие здоровой ориентации личности в самой себе – собственный психологический потенциал, потенциал оппонента, обстоятельства и задачи [5].

Высокий уровень коммуникативной компетентности позволяет делать прогнозы в развитии межличностных взаимоотношениях, что способствует оптимизации потенциала личности при выборе наиболее выгодного способа ведения общения в процессе социального взаимодействия.

Специалист по социальной работе должен уметь грамотно говорить и писать, обучать других, внимательно и дружелюбно реагировать на эмоциональные и кризисные ситуации, служить образцом в профессиональных отношениях, объяснять сложные психосоциальные явления, эффективно организовать свою работу, обеспечивать связь с различными организациями, вызывать доверие у клиента и т. п. [4].

Вопросы формирования и организации эффективной речевой коммуникации рассматривали А.А. Бодалева, И.Н. Зотова [3] и Д.В. Жуина [2], а научные работы Л.И. Божович [1] определили возможные пути формирования коммуникативной компетентности. Л.С. Выготский, С.Л. Рубинштейн и Б.Г. Ананьев в своих трудах поднимали психологические проблемы общения. И.А. Зимняя определяла коммуникацию взаимодействий как сложную многомерную социальную категорию необходимую для компетентности личности. Проблемы коммуникации в связи с теорией информации отражены в исследованиях Дж. Миллера, Д. Бродбента, Г. Гебнера, Д. Бедло и др.

С целью изучения развития коммуникативных компетенций среди социальных работников на базе ОБУСО «Социально-реабилитационный центр «Забота» г. Курска было проведено эмпирическое исследование. В исследовании приняли участие 24 сотрудника ОБУСО «СРЦ «Забота».

Для проведения данного исследования использовались следующие методики: Тест Л. Михельсона (перевод и адаптация Ю.З. Гильбуха), а также тест В.В. Бойко для определения коммуникативной толерантности.

Тест коммуникативных умений Л. Михельсона направлен на определение уровня коммуникативной компетентности и качества сформированности основных коммуникативных умений. Во время тестирования опрашиваемым было предложено 27 ситуационных задач, где необходимо выбрать наиболее близкое к собственной реакции высказывание. Результаты тестирования отображены на рисунке 1.

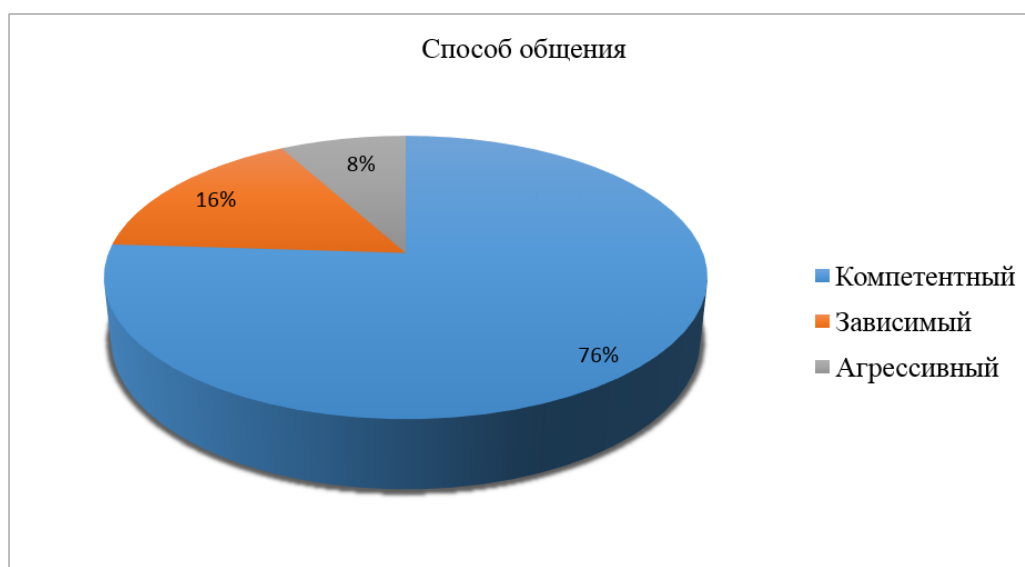


Рис. 1. Результаты тестирования коммуникативных умений по методике Л. Михельсона

По результатам исследования видно, что подавляющее большинство социальных работников в ОБУСО «СРЦ «Забота» – 76% (21 человек) имеют некоторый эталонный тип общения, который подразумевает компетентную, умеренную и эффективную коммуникацию. 16% (2 человека) имеют в своём типе

общения преобладание зависимой коммуникации и 8% (1 человек) – агрессивной. Данное исследование позволяет сделать заключение о том, что среди специалистов преобладает положительное проявление коммуникативных умений.

Также, помимо общей картины уровня коммуникативной компетентности социальных работников, тестирование коммуникативных умений по методике Л. Михельсона позволило определить качество сформированности основных коммуникативных умений и выявить позитивные и негативные моменты. Результаты представлены на рисунке 2.

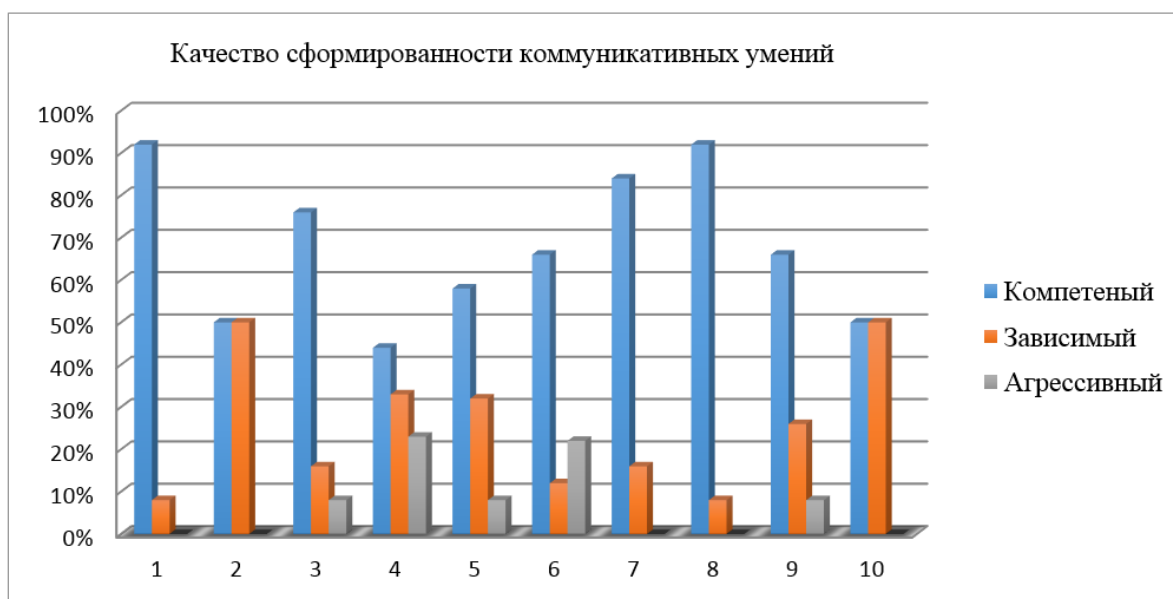


Рис. 2. Качество сформированности коммуникативных умений по методике Л. Михельсона

Основные блоки умений: 1 блок – умение оказывать и принимать знаки внимания; 2 блок – реагирование на справедливую критику; 3 блок – реагирование на несправедливую критику; 4 блок – реагирование на задевающее, провоцирующее поведение со стороны собеседника; 5 блок – умение обратиться с просьбой; 6 блок – умение ответить отказом на чужую просьбу, сказать «нет»; 7 блок – умение самому оказать сочувствие, поддержку; 8 блок – умение самому принимать сочувствие, поддержку; 9 блок – умение вступить в контакт с другим человеком, контактность; 10 блок – реагирование на попытку вступить с тобой в контакт.

По результатам исследования (рис.2) видно, что во всех ситуациях преобладает компетентный стиль реагирования на ту или иную ситуацию. Также можно отметить, что наибольшая коммуникативная компетентность социальных работников проявляется в блоках: умение оказывать и принимать знаки внимания, реагирование на несправедливую критику, умение самому оказать сочувствие, поддержку и умение самому принимать сочувствие, поддержку. Эти четыре блока объединяет эмоциональная направленность. Следовательно, во время выполнения своей профессиональной деятельности и общения с получателями социальных услуг данные специалисты находятся в более тесном эмоциональном взаимодействии и доверительных взаимоотношениях.

Также видно, что в блоках «реагирование на справедливую критику» и «реагирование на попытку вступить с тобой в контакт» позиции опрашиваемых разделились поровну между двумя стилями: компетентным и зависимым. Зависимый стиль коммуникации означает повышенную чувствительность личности, подавление своих эмоций, реакций и действий под влиянием оппонента, а также потребность в тёплых взаимоотношениях. На примере вышеупомянутых блоков можно сделать вывод, что при требовании ситуации данные специалисты смогут спокойно позволить человеку вступить с собой в контакт и лояльно отреагируют на критику. Такой подход позволит благополучно поддерживать коммуникацию с клиентом во время работы и оказания ему помощи.

Наряду с этим стоит отметить, что блоки «реагирование на задевающее, провоцирующее поведение со стороны собеседника» и «умение ответить отказом на чужую просьбу, сказать «нет» вызвали наибольшую агрессивную реакцию среди всех остальных ситуаций. Оба блока содержат в себе провокационные моменты и связаны с собственным достоинством, а полученные ответы на заданные ситуации содержали в себе фактор раздражительности и нетерпимости к другому человеку. Это означает, что, несмотря на общую положительную картину в данных блоках, все же необходима проработка качества указанных умений.

Второй опросник коммуникативной толерантности В.В. Бойко позволил определить, насколько развито у специалистов умение исключать конфликтные ситуации и/или же успешно их разрешать. Результаты отображены на рисунке 3.



Рис. 3. Тест коммуникативной толерантности В.В. Бойко

По результатам тестирования, представленном на рис.3, было выявлено, что 66% (16 человек) имеют средний уровень толерантности, 34% (8 человек) обладают высоким уровнем толерантности. Примечательно, что низкий уровень толерантности среди опрашиваемых социальных работников не был обнаружен. В целом, итоговая картина уровня толерантности является положительной. Средний уровень отражает моменты идентичные высокому уровню, но в более умеренных и сдержанных действиях. Такие специалисты во время работы с получателями социальных услуг проявляют свою воспитанность и терпимость, и лишь за редким исключением могут пойти на конфликтное взаимодействие.

Также, помимо целостного представления об уровне коммуникативной толерантности, благодаря тестированию можно отследить слабые места опрашиваемых, их реакции и стратегии в межличностном общении. Результаты представлены на рисунке 4.

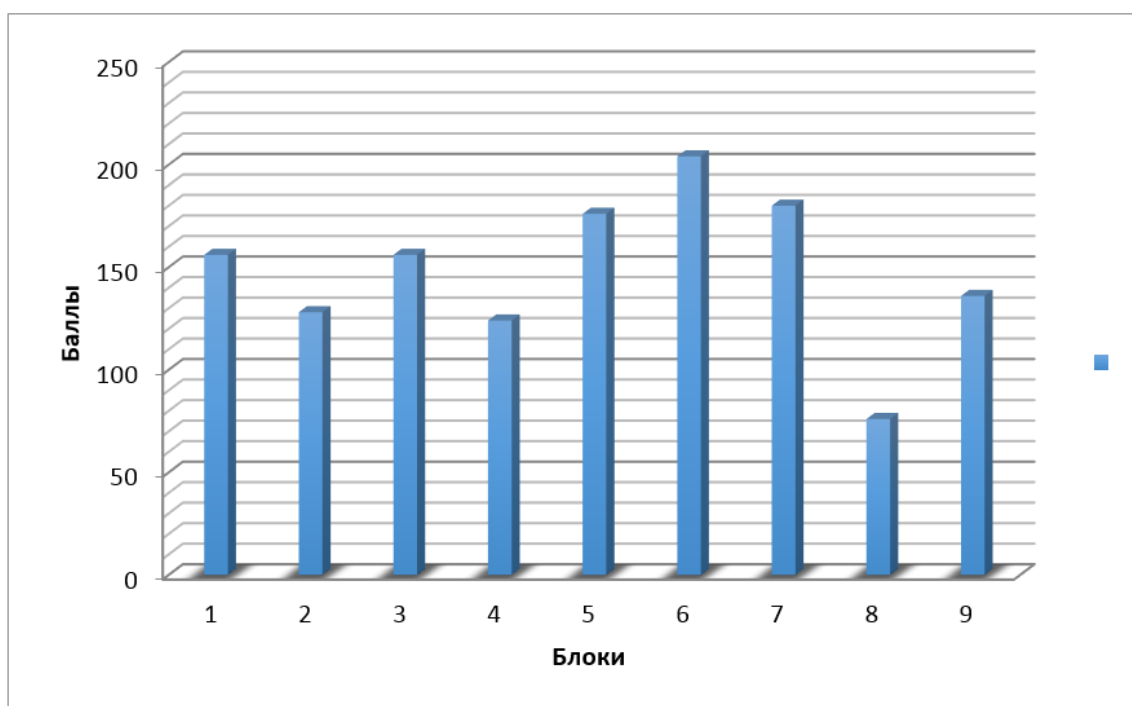


Рис. 4. Исследование поведенческих блоков по методике В.В. Бойко

Основные поведенческие блоки: 1 блок – неприятие и непонимание индивидуальности человека; 2 блок – использование себя в качестве эталона при оценке других; 3 блок – категоричность или консерватизм в оценке людей; 4 блок – неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства; 5 блок – стремление переделать, перевоспитать партнера по общению; 6 блок – стремление подогнать других участников коммуникации под себя; 7 блок – неумение прощать другому ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные неприятности; 8 блок – нетерпимость к дискомфортным (болезнь, усталость, отсутствие настроения) состояниям партнера по общению; 9 блок – неумение приспосабливаться к другим участникам общения, их характеру и привычкам.

Исходя из полученных данных (рис. 4) видно, что наибольшее суммарное количество баллов было получено в блоках «стремление переделать, перевоспитать партнера по общению», «стремление подогнать других участников коммуникации под себя» и «неумение прощать другому ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные неприятности», что соответствует наименьшей терпимости к людям в данном аспекте взаимоотношений. При указанных ситуации, если произойдут во время рабочего процесса, то социальному работнику

будет сложнее наладить эффективный процесс общения, что может привести к конфликтной ситуации.

Наименьшее суммарное количество баллов набрал блок «нетерпимость к дискомфортным (болезнь, усталость, отсутствие настроения) состояниям партнера по общению», который связан с физическим или психическим дискомфортом, появившимся у другого человека. Это показывает, что опрошенные специалисты проявляют наивысший уровень толерантности при работе с людьми, попавшими в трудную жизненную ситуацию или испытывающими иные проблемы. В таком случае взаимодействие будет благоприятным как для клиента, так и для самого социального работника.

Поведенческие блоки «неприятие и непонимание индивидуальности человека», «использование себя в качестве эталона при оценке других», «неприятие и непонимание индивидуальности человека», «неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства» и «неумение приспосабливаться к другим участникам общения, их характеру и привычкам» имеют примерно одинаковый диапазон суммарного количества баллов. Это подтверждает изначально сделанный вывод о том, что у подавляющего большинства специалистов преобладает средний уровень коммуникативной толерантности.

Таким образом, из проведенного эмпирического исследования можно сделать вывод, что общий уровень коммуникативной компетентности среди опрошенных социальных работников близок к верхним границам развитости. Специалисты обладают достаточной эмпатией, уверенностью и знаниями, чтобы выстраивать плодотворный процесс работы с клиентом. Важным элементом формирования и развития коммуникативной компетентности личности социального работника, в первую очередь, является фактор социально-психологической безопасности, а также благоприятная атмосфера с обязательной взаимной поддержкой и обратной связью и сформированная личностная толерантность, которая в процессе рабочей деятельности приобретает коммуникативную направленность. При разнообразии полученных ответов на ситуационные задачи, можно наблюдать значительное преобладание компетентного

типа реагирования на возможные конфликтные моменты во взаимодействиях между людьми.

Для совершенствования коммуникативной компетентности необходимо более детально рассмотреть коммуникативный процесс и его неотъемлемые составляющие. Использование упражнений, ролевых игр, тренингов и бесед, направленных на развитие навыков общения, позволит социальным работникам в дальнейшем проводить эффективную коммуникативную деятельность во время выполнения своих должностных обязанностей.

Список литературы

1. Божович Л.И. Проблемы формирования личности: избранные психологические труды / Л.И. Божович. – М.: Московский психолого-социальный институт, 2021. – 352 с.
2. Жуина Д.В. Особенности формирования и развития коммуникативной стороны общения субъектов образовательных организаций / Д.В. Жуина, В.В. Рычкова // Образовательный вестник «Сознание». – 2023. – С. 113–117.
3. Зотова И.Н. Характеристика коммуникативной компетентности / И.Н. Зотова // Известия Южного федерального университета. Технические науки. – 2019. – С. 144–146.
4. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений: учебник / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова; под ред. А.Я. Кибанова. – М.: Инфра-М, 2023. – 168 с.
5. Мелибурда Е.Л. Ты-мы: Психологические возможности улучшения общения / Е.Л. Мелибурда. – М.: Прогресс, 2017. – 265 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elib.edurm.ru/lib/document/SVOD/09BC2796-0BD2-43B7-A02A-C01915883DAC/> (дата обращения: 01.12.2025).