

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(НИУ «БелГУ»)

СОЦИАЛЬНО-ТЕОЛОГИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ ИМЕНИ МИТРОПОЛИТА
МОСКОВСКОГО И КОЛОМЕНСКОГО МАКАРИЯ (БУЛГАКОВА)

Кафедра социальной работы

**КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ СПЕЦИАЛИСТА ПО
СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ: ПРОБЛЕМЫ ФОРМИРОВАНИЯ**

Выпускная квалификационная работа
студентки очной формы обучения
направления подготовки 39.03.02 Социальная работа
группы 87001406
Черноляховой Аллы Дмитриевны

Научный руководитель:
старший преподаватель
Е.С. Сазонова.

Рецензент:
зав. кафедры философии
и теологии, д. филос. н,
профессор Т.И.Липич

БЕЛГОРОД 2018

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ	9
1.1 Понятие и виды коммуникативной компетентности	9
1.2 Структура коммуникативной компетентности специалиста по социальной работе	22
2. ФОРМИРОВАНИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ БУДУЩЕГО СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ В ПРОЦЕССЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ	33
2.1 Проблемы формирования коммуникативной компетентности будущего специалиста по социальной работе (на примере НИУ «БелГУ»)	33
2.2 Программа формирования коммуникативной компетентности будущего специалиста по социальной работе	47
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	58
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	62
ПРИЛОЖЕНИЯ	71

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Коммуникативная компетентность – одна из ключевых компетентностей специалиста по социальной работе, поскольку его деятельность направлена на взаимодействие с различными структурами: государственными службами, общественными организациями и объединениями, а главное, на коммуникативное взаимодействие с клиентом.

Вербальное и невербальное общение – один из важнейших механизмов воздействия специалиста по социальной работе, способствующий влиянию на людей, нуждающихся в социальной защите и помощи извне, без которого эта деятельность абсолютно невозможна. Оказывая помощь различным категориям населения, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, специалист должен знать и применять индивидуальные приемы коммуникативного воздействия к каждому клиенту. Специалисту по социальной работе необходимо уметь грамотно вести беседу, взаимодействовать с людьми, располагать клиентов к себе, владеть речевым этикетом, анализировать и разрешать конфликтные ситуации.

На сегодняшний день для того, чтобы эффективно выполнять свою деятельность, быть востребованным на рынке труда – специалисту по социальной работе необходимо обладать высоким уровнем коммуникативной компетентности. Опыт показывает, что у специалистов социальных учреждений недостаточно сформировано это качество, именно поэтому мы можем говорить о значительной роли образовательной среды, в процессе формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов по социальной работе, как необходимого условия эффективного взаимодействия с различными структурами и клиентом в будущем. Намного сложнее «перевоспитать» специалиста, нежели формировать в период обучения необходимые качества, ориентированные на социальный заказ. Коммуникативную компетентность необходимо рассматривать как одну из базовых характеристик профессиональной компетентности, следовательно,

уделять большое внимание в процессе профессиональной подготовки специалистов в типе профессий, ориентированных на взаимодействие с людьми.

Степень научной разработанности проблемы.

Понятие, структуру и специфику «коммуникации» в своих научных трудах рассматривали: Ч. Кули, Н. Луман, О.А. Мальцева, А.В. Назарчук, Н.Ю. Непряхин, Ч. Хортон, К. Черри.

Вопросы, касающиеся определения компетентности, её специфики раскрыты в работах А.Я. Анцупова, А.В. Баранникова, Д. Зиглера, Д. МакКлелланда, Е.И. Огарева, Дж. Равена, Л. Хьела, А.И. Шипиловой, Д. Шона.

В.В. Бормот, О.А. Сальникова, И.А. Зимняя в своих работах акцентировали внимание на важность различия между понятиями «компетентность» и «компетенция».

Большой вклад в развитие понятие «коммуникативная компетентность» внесли Р. Белл, А.А. Бодалев, Д. Хаймс, Дж. Хабермас.

Разработкой структуры коммуникативной компетентности занимались следующие ученые: Р.П. Дондокова, И.Н. Зотова, Е.А. Петрова, М.В. Стурикова.

Компетентностный подход в образовании активно обсуждается в работах А.В. Баранников, В.С. Елагина, А.В. Мамедова, Е.И. Мозговая, С.Е. Метелев, А.А. Соловьев, А.Э. Федоров, Е.В. Шлякова и др.

Невозможно не отметить вклад, который внесли в изучение особенностей компетентности специалиста по социальной работе в своих работах Л.И. Анцыферова, И.Г. Климкович, А.К. Маркова, М.В. Фирсов, Е.И. Холостова и др.

Проблемы формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов в вузе широко и подробно описали в своих научных работах Е.А. Андреева, Л.Ж. Караванова, И.В. Лаврентьева, Л.Р. Логачева, А.Г. Соловьев, Е.А. Шумилова.

Вопросам организации тренингов, направленных на повышение коммуникативной компетентности, посвящены работы А.Б. Болотовой, А.С. Герасименко, Ю.М. Жукова, М.В. Марининой, Е.В. Сидоренко, М.А. Смирновой, Л.Н. Шепелевой.

Несмотря на достаточно широкий круг изученных вопросов в сфере коммуникативной компетентности, анализ литературы показал, что коммуникативная компетентность специалиста по социальной работе изучается относительно недавно, на сегодняшний день практически отсутствует общепринятая терминология этого понятия и методики оценки уровня достижений в данной области.

Таким образом, актуальность темы данного исследования обусловлена недостаточностью фундаментальных работ, посвященных коммуникативной компетентности специалиста по социальной работе.

Объект исследования – коммуникативная компетентность специалиста по социальной работе.

Предмет исследования – специфика формирования коммуникативной компетентности будущего специалиста по социальной работе.

Цель исследования – раскрыть сущность и специфику коммуникативной компетентности будущего специалиста по социальной работе и разработать программу формирования коммуникативной компетентности будущего специалиста по социальной работе.

Задачи исследования:

1. Рассмотреть теоретические основы формирования коммуникативной компетентности специалиста по социальной работе.
2. Провести диагностику проблем формирования коммуникативной компетентности будущего специалиста по социальной работе в НИУ «БелГУ».
3. Предложить программу формирования коммуникативной компетентности обучающихся по направлению подготовки 39.03.02 «Социальная работа».

Теоретико-методологическую основу исследования составили: теория коммуникативной компетентности (Дж. Уайменн), теория коммуникаций (Г.Г. Почепцов), концепция коммуникативной компетентности (Хабермаса), социолингвистическая модель (Р. Белл), трехуровневая иерархическая модель социальной компетентности (Т. Кэйвел).

В работах Е.И. Холостовой, М.В. Фирсова рассматриваются основные теории и практики в социальном обслуживании населения.

Методы исследования.

1. Методы научного исследования: анализ документов, специальной литературы, статистических, периодических источников, изучение нормативно-правовых актов позволили описать теоретические аспекты коммуникативной компетентности специалистов по социальной работе.

2. Методы прикладной социологии: анкетирование, экспертный опрос, сравнительный анализ которые позволили вывить основные проблемы формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов социальной работы. Также в работе было использовано психодиагностическое тестирование с помощью методики, ориентированной на выявление уровня коммуникативной компетентности студентов (КОСКОМ «Измерение коммуникативной и социальной компетентности» В.Н. Куницыной).

3. Статистические методы обработки и анализа эмпирических данных (описательная статистика), посредством которых были получены данные, необходимые для разработки рекомендаций.

Эмпирическая база исследования. Информационной базой исследования послужили: результаты анализа специальной литературы, анализ нормативно-правовых документов, национальный стандарт РФ от 2009.01.01. ГОСТ Р 52883-2007 «Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания», приказ Министерства труда РФ от 22.10.2013 № 571н «Об утверждении

профессионального стандарта «Специалист по социальной работе», приказ Министерства образования и науки РФ от 12 января 2016 г. № 8 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 39.03.02 «Социальная работа» (уровень бакалавриата)», Профессионально-этический кодекс социального работника от 22 мая 1994г., Кодекс этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания от 31 декабря 2013 г., отчетная и внутренняя документация кафедры социальная работа НИУ «БелГУ», анализ интернет-источников.

Экспериментальную базу исследования составили результаты социального исследования «Коммуникативная компетентность специалистов по социальной работе», проведенного автором на базе МБУ «Комплексный центр социального обслуживания города Белгорода» в ходе прохождения производственной практики в период с 27 ноября по 18 декабря 2017 года. Также результаты социального исследования «Коммуникативная компетентность будущих специалистов по социальной работе» в период преддипломной практики на базе НИУ «БелГУ» в апреле 2018 года. Сбор информации для исследования осуществлялся путем использования психодиагностического тестирования будущих специалистов по социальной работе, массового и экспертного опросов по целевым группам: обучающиеся студенты ($n = 100$) и преподаватели ($n = 10$) НИУ «БелГУ» кафедры социальная работа.

Теоретико-практическая значимость.

В данной работе были уточнены понятия «коммуникация», «компетентность», «компетенция», «коммуникативная компетентность», приведена авторская классификация коммуникативной компетентности специалиста по социальной работе. На основе теоретико-практической значимости исследования могут быть разработаны пути формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов по

социальной работе в процессе вузовской подготовки. Материалы и выводы, сделанные в ходе проведения исследования о проблемах формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов по социальной работе, могут быть применены в образовательных учреждениях при создании учебных пособий, а также при принятии решений в условиях необходимости повышения уровня коммуникативной компетентности специалистов по социальной работе.

Практическая значимость исследования заключается в возможности использования результатов работы при формировании коммуникативной компетентности обучающихся по направлению подготовки 39.03.02 «Социальная работа» в НИУ «БелГУ» путем внедрения разработанной нами программы.

Апробация результатов исследования. Основные положения работы были представлены в статье: «Проблемы формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов по социальной работе в условиях вуза» (материалы конференции «Неделя науки НИУ «БелГУ» – 2018).

Разработанная программа формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов по социальной работе может быть использована в рамках изучения курса «Технология социальной работы».

Структура выпускной квалификационной работы. Работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы и приложения.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

1.1 Понятие и виды коммуникативной компетентности

Начать исследование, прежде всего, стоит с определения основных дефиниций: «коммуникация» и «компетентность».

Коммуникация в широком смысле – это общение, обмен информации между людьми, имеет ряд внутродисциплинарных тонкостей, одни из которых уточняют, а другие несколько корректируют, интересующее нас определение.

Значительный рост интереса исследователей в области проблем «коммуникации» и «информации» возник во второй половине двадцатого века. В первую очередь это связано с бурным развитием кибернетики, математической теории коммуникации и современных электронных систем связи; с появлением работ Н. Винера, К. Шеннона, У.Р. Эшби, наших отечественных ученых А.И. Берга, А.Н. Колмогорова и др. [69].

В настоящее время достаточно большое количество авторов раскрывают понятие «коммуникация», приведем некоторые из них:

В научный оборот термин «коммуникация» ввёл американский социолог Ч. Хортон, обозначив это понятие средством актуализации «органически целого мира человеческой мысли» [25].

Ч. Кули под коммуникацией понимал механизм, с помощью которого существуют и развиваются человеческие отношения, содержащий все мыслительные символы, средства их передачи в пространстве и сохранения во времени [61].

Н. Луман интерпретировал интересующее нас понятие как операцию, в результате которой производится и воспроизводится общество. Операция, в

рамках этого определения, носит автопоэтический характер, которая объединяет в одну эмергентную целостность три различные части: «информация», «сообщение» и «понимание» [40].

К. Черри, раскрывая в широком смысле понятие «коммуникация», определяет его как взаимодействие людей посредством языка или знаков, устанавливая при этом универсальные наборы правил для различной целенаправленной деятельности [70].

О.А. Мальцева рассматривает коммуникацию как: «процесс обмена сообщениями, информацией между различными личностями, их социальными группами, общностями, организациями» [34].

Н.Ю. Непряхин предлагает наиболее ясную формулировку рассматриваемого понятия: «коммуникация – это общение, в процессе которого осуществляется обмен информацией, эмоциями и мыслями между двумя и более людьми с помощью вербальных и невербальных средств» [41]. Автор считает, что коммуникация это сложное, многогранное, многоэлементное явление и именно структура этого процесса позволяет понять механизмы и принципы её действия. Структура коммуникации в рамках этого определения отражена в Таблице 1.

Таблица 1.

Структура коммуникации

Компонент	Характеристика
Отправитель	тот, кто отправляет сообщение
Получатель	тот, кто получает сообщение
Сообщение	передаваемая информация
Канал коммуникации	путь передачи информации
Эффект	конечный результат влияния сообщения на получателя
Обратная связь	когда получатель становится отправителем
Барьеры коммуникации	объективные препятствия (неблагоприятные условия внешней среды) и субъективные (личностные свойства получателя информации)
Контекст	обстоятельства и условия формирования коммуникативной связи

Взаимопонимание в процессе двустороннего обмена информацией является важным аспектом коммуникации, если его нет, мы можем говорить о том, что коммуникация не состоялась.

Следует отличать межличностную коммуникацию (предоставление информации от одного индивида – другому) от социальной (предоставление информации в обществе).

Эффективная межличностная и социальная коммуникация предстает как система конкретных действий, умений и навыков, которые не являются врожденными, им следует учиться, отрабатывать и тренировать. Искусство коммуникации прямо связано с тем, насколько человек оказывается способным заметить, воспринять и развить эти действия, что особо важно для специалиста по социальной работе [16].

Рассмотрев различные подходы к интерпретации коммуникации, можно перейти к рассмотрению компетентности.

При обыденном словоупотреблении понятие «компетентность» ассоциируется с эффективностью или успешностью индивида, группы или организации в какой-либо избранной области. В самом общем смысле слова – это умение действовать с пониманием сути дела.

Повышенный интерес к проблемам компетентности возник в результате опубликованной статьи в журнале «American Psychologist» в 1973 г. под названием «Тестировать компетентность, а не интеллект», автором которой являлся Д. Мак-Клелланда [79]. Под компетентностью он понимал базовые личностные характеристики человека, которые детерминируют эффективность действий в профессиональной и других видах деятельности.

В дальнейшем Д. Шон в своей известной книге «Рефлексивный практик» рассматривал компетентность в контексте теории действия [82]. Компетентность, согласно его взглядам, рассматривается как двухуровневое образование (Схема 1).

Схема 1. Компетентность как двухуровневое образование

«Первый уровень «знание-в-действии» представляет собой форму имплицитного знания, знание «ноу-хау». Второй, рефлексивный, уровень рассматривается как состоящий из двух компонентов: «рефлексия в действии» и «рефлексия о действии». Д. Шон к основополагающим способностям относит рефлексии, необходимые для развития отдельных видов способностей.

В трактовке Дж. Равена компетентность – это специфическая способность, включающая узкоспециальные знания, которыми должен обладать специалист определенной предметной области для того, чтобы эффективно выполнять конкретные действия. Автор определяет компоненты компетентности, условно разделив их на две группы: когнитивные и эмоциональные. Дж. Равен считает, что каждый вид компетентности является некой «мотивированной способностью», которая выражается в значимой для человека деятельности [49].

Л. Хьел и Д. Зиглер рассматривают компетентность как психосоциальное качество, характеризующееся силой и уверенностью, чувством собственной успешности и полезности, обладание такими качествами способствует осознанию человеком своих способностей к эффективному взаимодействию с окружающими [65].

Е.А. Шумилова, анализируя работы Г. Спенсора, говорит о том, что в своих трудах он идентифицирует понятия компетентность и готовность.

Г. Спенсер уделяет внимание естественнонаучному образованию, которое способствует формированию этой самой «готовности» [74].

В энциклопедическом словаре можно найти следующее определение: «компетентность – определенный законом круг полномочий конкретного органа, должностного лица; знания, опыт в той или иной области» [14].

В словаре конфликтолога А.Я. Анцуповой и А.И. Шпилова компетентность рассматривается как глубокое и разностороннее знание, осведомленность, авторитетность человека в определенной области. Авторы акцентируют внимание на том, что владение компетентностью является важным условием для преодоления конфликтной ситуации. По их мнению, чем выше уровень компетентности сотрудников, тем меньше конфликтных ситуаций возникает в коллективе [8].

Е.И. Огарев относит рассматриваемое нами понятие к оценочной категории. Компетентность, по его мнению, характеризует человека как субъекта определенной деятельности, где выполнение квалифицированной работы, рациональное и успешное достижение целей напрямую зависят от развития его способностей [43].

Компетентность, в трактовке И.А. Зимней, это опыт, который основывается на знаниях, интеллектуальных и личностных составляющих, социально-профессиональная жизнедеятельность человека [22].

Некоторые свои труды А.В. Баранников посвятил проблемам компетентностного подхода. В рамках этих работ компетентность рассматривается как «...самостоятельно реализуемая способность, основанная на приобретенных знаниях ученика, его учебном и жизненном опыте, ценностях и наклонностях, которую он развил в результате познавательной деятельности и образовательной практики» [9].

В научных трудах термины «компетентность» и «компетенция» часто используют как синонимы, однако следует различать эти понятия. Определение компетентности имеет разную интерпретацию и этимологически связано с понятием «компетенция».

Так в толковом словаре русского языка компетентность рассматривается как правомочность и включает в себя обладание компетенцией [18].

В толковом словаре под редакцией Д.И. Ушакова определяются различия между понятиями компетентность и компетенция: «компетентность – осведомлённость, авторитетность; компетенция – круг вопросов, явлений, в которых данное лицо обладает авторитетностью, познанием, опытом, кругом полномочий» [56].

В толковом словаре С.И. Ожегова компетенция определяется как: «Круг полномочий, область подлежащих чьему-нибудь ведению вопросу, явлений» [44].

В кратком психологическом словаре компетенция имеет две интерпретации, во первых – это «полномочия, предоставленные законом, уставом или иным актом конкретного органа или должностного лица»; во вторых – это «знания и опыт в той или иной области» [60].

О.А. Сальникова под компетенцией понимает способность использования знаний, умений, обладание личностными качествами, которые позволяют достигать успеха в конкретной деятельности. Компетентность, в трактовке автора, это качество личности, объединяющее характеристики человека, способствующие выполнять эффективную реализацию определенной социальной роли [52].

Г.А. Шаимова и Ш.Р. Абдуразакова относят понятие «компетенция» к работе, определенной должности. В рамках этого определения компетенция раскрывает специфику определённой профессиональной деятельности, статуса, полномочий и область ответственности человека. Компетенции – это умения конкретных специалистов осуществлять деятельность в соответствии с установленными стандартами. Именно поэтому важным аспектом является способность различать и управлять компетенциями и компетентностями [68].

Изучив различные подходы к определению понятий «компетенция» и «компетентность», мы можем сделать вывод, что они взаимосвязаны, к тому же уровень компетентности напрямую зависит от её соответствия к требованиям компетенции. Компетенцию устанавливают постановщики задач (работодатель, руководитель), а компетентность формируется в ходе обучения и дальнейшую свою реализацию и развитие получает в практической стороне профессиональной деятельности. Компетенция в большей степени направлена на познавательный процесс, тем временем компетентность имеет практическую значимость.

Рассмотрев такие понятия как «коммуникация», «компетентность» и «компетенция», уместно перейти к коммуникативной компетентности, раскрыв значение определяющего для этой главы словосочетания.

Само понятие «коммуникативная компетентность» было введено этнолингвистом Д. Хаймсом в работе «On Communicative Competence», и определяется через привязку её к социолингвистической применимости в разных ситуациях реальной жизни [78]. Однако в дальнейшем, его границы применимости значительно расширились, сделав понятие особенно актуальным в сферах человеческой деятельности, где коммуникация играет исключительную важность.

Одним из первых ученых России, использовавшим понятие коммуникативной компетентности в своих трудах, стал А.А. Бодалев. Он трактовал вышеупомянутый термин как: «способность устанавливать и поддерживать эффективные контакты с другими людьми при наличии внутренних ресурсов (знаний и умений)» [11].

Т.А. Михайлова определяет коммуникативную компетентность, как «знание языка и умение использовать языковые средства в реальных ситуациях профессионального общения» [36].

О.С. Осипчук [45] рассматривает понятие «коммуникативная компетентность» в интерпретации различных авторов. Мы выделили суть каждого из них:

- Это умение ориентироваться в процессе общения (Г.М. Андреева).

- Коммуникативная компетентность определяется владением коммуникативной гибкостью (О.И. Муравьева).

- Это совокупность внутренних возможностей отправителя сообщения, способствующих эффективному коммуникативному межличностному взаимодействию (Л.А. Петровская).

- Коммуникативная компетентность определяется способностью установления и поддержания необходимого контакта с людьми (Л.Д. Столяренко).

- Это совокупность владения языком, умения ориентироваться в процессе общения, эмпатии, личностных характеристик субъекта общения (М.А. Хазанова).

- Это способность индивида адаптироваться в определенных ситуациях, возлагать на себя и осуществлять различные социальные роли, уметь пользоваться вербальными и невербальными средствами общения. (Ю.Н. Емельянов).

- Это совокупность знаний, языковых и неязыковых способностей, опыта общения, полученных в ходе обучения и воспитания (Н.В. Кузьмина).

Ю.Н. Емельянов и Е.И. Калмыкова в своей работе разграничивают понятия «коммуникативная компетенция» и «коммуникативная компетентность». Так под «коммуникативной компетенцией» в трактовке авторов следует понимать способность и готовность к общению, соотнося их с целями, сферами и ситуациями, а под «коммуникативной компетентностью» – степень мастерства человека в процессе межличностного общения [45].

Несмотря на некоторые различия, можно выделить основные моменты поверхностного содержания определения. Коммуникативная компетентность подразумевает собой способность к успешной установке вербальной и невербальной связи с достижением целей, поставленных этой

коммуникацией. Характеризуется она с одной стороны, наличием ряда некоторых навыков, и достигнутым успехом коммуникации, как результатом собственно и являющимся подтверждением наличия той самой компетентности.

На сегодняшний момент в мировой литературе достаточно широко представлены разнообразные подходы и концепции, дающие характеристику определенным видам компетентностей, структуре, а также путям их развития и совершенствования. Анализируя такую литературу можно прийти к одному из выводов – практически все подходы, концепции и модели содержат специальную совокупность знаний, умений и установок, связанных со сферой межчеловеческой коммуникации.

Рассмотрим предлагаемую структуру коммуникативной компетентности зарубежными авторами. Так Дж. Савиньон в своих трудах описывает четыре составляющие компетенции в структуре рассматриваемого нами понятия: грамматическая, социолингвистическая, компенсаторная и компетенция речевой стратегии [81].

Одной из теорий, посвященной нашей теме, является социолингвистическая модель Р. Белла. Коммуникативная компетентность в рамках этой модели определяется как механизм принятия решения, соотносящий смысл сообщения с коммуникативной ситуацией и индивидуальными особенностями коммуникатора. Коммуникативная компетентность здесь включает в себя языковую, социальную, а позднее и психофизическую компетентности. При этом роль языковой компетентности заключена в обеспечение возможности коммуникации, социальная направлена на контроль ее допустимости, а психофизическая ответственна за ее осуществимость [13].

В концепции коммуникативной компетентности Хабермаса коммуникативная компетентность определялось как расширение понятия языковой компетентности и включало в себя, помимо правил порождения высказывания, правила поведения в социальной ситуации. Позже он

предложил модель, основанную на разработанной им теории коммуникативного действия, которое является компетентным тогда, когда оно истинное, правильное и искреннее. Согласно модели коммуникативная компетентность состоит из предметной (профессиональной), социальной (межличностной) и личностной (субъективной) компетентности [77].

Н.Ф. Яковлева под коммуникативной компетентностью понимает цель и результат процесса познания человеком определенной области и способность применять усвоенное в процессе общения, что обеспечивает ему эффективность взаимодействия. По мнению автора, коммуникативная компетентность включает в себя следующие составляющие:

- «- функции общения и особенности коммуникативного процесса;
- виды общения и основные его характеристики;
- средства общения: вербальные и невербальные;
- виды слушания и техники его использования;
- «обратную связь» - вопросы и ответы;
- психологические и коммуникативные типы партнеров, специфику взаимодействия с ними;
- формы и методы делового взаимодействия;
- технологии и приемы влияния на людей;
- методы генерирования идей и интеграции персонала для конструктивной коммуникации;
- самопрезентацию и стратегии успеха» [78].

И.Н. Зотова, анализируя различные работы, выделила три основных компонента коммуникативной компетентности: «коммуникативные знания; коммуникативные умения; коммуникативные способности» [25].

Коммуникативные знания – это совокупность знаний обобщении, его видах, фазах, закономерностях развития, о существующих коммуникативных методах и приемах.

Коммуникативные умения – это умения в области организации текста сообщения в адекватную форму, речи, гармонизации внешних и внутренних

проявлений, получения обратной связи, преодоления коммуникативных барьеров. Выделяется две группы умений: интерактивные (взаимодействие на гуманной основе, благоприятном климате, сотрудничестве) и социально-перцептивные (связанные с адекватной оценкой и восприятием партнера в процессе коммуникации, формированием благоприятного впечатления о себе, прогнозированием).

И последний компонент, представленный И.Н. Зотовой – коммуникативные способности, включающий в себя индивидуально-психологические свойства личности, соответствующие требованиям коммуникативного взаимодействия и обеспечивать его быструю и успешную реализацию.

Рассмотрим теперь структуру коммуникативной компетентности, изложенную Р.П. Дондовой[19].

Первым и основным здесь будет мотивационно-ценностный компонент. Мотив играет важную роль в установлении успешного взаимодействия, а ценностные установки фактически выступают каркасом всей коммуникации. Р.П. Дондова разбивает этот компонент на следующие подпункты:

1) коммуникативные ценности, потребности, мотивы, установки желание получать, передавать и создавать информацию, получать эмоциональную поддержку, стремление к эмпатии и рефлексии в процессе общения;

2) личностные ценности, проявляющиеся в базовых отношениях к себе и другим людям.

3) социальные установки. Субъекту необходимо понимать, что сотрудничество, общение – это диалог, требующий умения слушать и умерять свой «монологический пыл», проявлять терпимость к идеям и недостаткам партнера.

Следующий компонент – когнитивный. В него входит вся «механика» нашего общения. Начиная от базовых речевых навыков, до знания о работе

психики, эмоций и чувств, знания способов и механик вербальных и невербальных коммуникативных актов.

Эмоциональный компонент коммуникативной компетентности следует связывать с необходимостью создания и сохранения позитивного эмоционального контакта с собеседником. Признаком наличия такой компетентности является способность воздействующего субъекта не только считывать и реагировать на изменения эмоционального состояния собеседника, но и предугадывать их.

Поведенческий компонент наиболее объемён и сложен. Этот компонент выступает некоторым мостом между невербальной и вербальной коммуникацией. Здесь особенную важность играет умение саморегуляции коммуникативной деятельности, разработки коммуникативного пространства, сохранения позитивного настроения и организации совместной деятельности.

Проанализировав существующую литературу по рассматриваемому нами вопросу, мы выделили несколько маркеров коммуникативной компетентности, демонстрирующих её наличие. Их тоже можно назвать основными компонентами социальной компетентности.

Прежде всего, это базовый уровень – языковая компетентность. Человеку-транслятору, например социальному работнику, просто необходимо грамотно владеть языковыми ресурсами.

Вторым, рассмотренным нами уровнем, будет дискурсивно-стилистический. Этот компонент является речевой деятельностью, реализованной с учетом социальных ролей и статусов.

Некоторым объединением предыдущих двух пунктов будет риторико-прагматический компонент. Риторика должна быть направлена на достижение основной цели коммуникации.

М.В. Стурикова выделяет ещё и этикетно-речевой компонент. Как необходимость выстраивания уважительной и учтивой коммуникации с подопечными [55].

Е.А. Петрова подтипом коммуникативной компетентности считает психосемиотическую компетентность и рефлексию семиотических компонентов собственной экспрессии, определяя их следующим образом: «Психосемиотическая компетентность заключается в способности к адекватной интерпретации знаков общения. Психосемиотическая рефлексия – способность воспринимать порождаемые самим собой знаки со стороны (рефлексия первого порядка) или глазами партнера (рефлексия второго порядка)» [47].

Таким образом, коммуникативная компетентность – это сложное интегративное качество личности, основными структурными частями которой являются мотивационно-ценностный, поведенческий, эмоциональный и когнитивный компоненты. Сам процесс состоит как из прогнозирования коммуникации, где специалист, применяя свои знания, формирует модель перспективной коммуникации, так и из самого процесса, подконтрольного специалисту и программируемого им. Важную часть играют вербальные и невербальные формы коммуникации, опыт и трансдисциплинарная компетентность специалиста. В определении у многих отечественных и зарубежных исследователей нет единого сформированного определения и свойств коммуникативной компетентности, но есть некоторый консенсус касательно ряда важных моментов. Можно сказать, что рассмотренные выше компоненты определяют эффективность коммуникативной деятельности личности. Развитие каждого из них является не самоцелью, а промежуточным звеном на пути к овладению коммуникативной компетентностью.

1.2. Структура коммуникативной компетентности специалиста по социальной работе

В предыдущем параграфе нами указывалось множество моментов в понятии коммуникативной компетентности, общих для всех сфер деятельности, обращенных к человеку. Однако, несмотря на значительное количество сходств, в случае специалиста по социальной работе имеет важное значение указать на специфику его коммуникативной компетентности, так и расставить акценты, определив приоритеты распределения должного внимания наиболее проблемным местам.

Одной из главнейших особенностей в практике социального работника, рассмотренной в учебном пособии В.И. Курбатова, является деятельность специалистов с различными категориями населения – клиентами социальных учреждений. Социальный работник постоянно находится в коммуникативном взаимодействии с ними, поэтому полем его профессиональной деятельности является профессиональное общение. Таким образом, его профессиональная пригодность определяется умением вести деловое общение, в соответствии с индивидуальными особенностями и характеристиками клиента [31].

Социальному работнику необходимо уметь выслушивать и понимать, объяснять и доказывать, спрашивать и отвечать, убеждать и переубеждать, создавать доверительную атмосферу в беседе и деловой настрой в собеседовании, находить индивидуальный психологический подход к клиенту, разрешать конфликтные ситуации, снимать напряжение.

Владение коммуникативной техникой общения является одним из основополагающих признаков профессиональной пригодности социального работника. М.В. Фирсов описывает характеристики, которые составляют профессиональный портрет социального работника с точки зрения владения им этой техники, имеющий название «коммуникативная профессиограмма социального работника». К ней относятся:

- знания речевого этикета и умения его использовать;
- умения формулировать цели и задачи делового общения, владение его приемами, тактикой и стратегией;
- организация общения и управление им;
- способности анализа предмета общения, постановки и конкретного ответа на вопросы;
- умения ведения беседы, собеседования, делового разговора, спора, полемики, дискуссии, диалога, прений, диспутов, круглых столов, делового совещания, деловой игры, переговоров и торгов;
- владения навыками аргументации, убеждения, критики, достижения соглашений и решений, принятия компромиссов, оценивания и предложения;
- способности правильной постановки речи, владение её техникой, риторическими приемами;
- умения при помощи коммуникативного воздействия снимать стресс, страх клиента, адаптировать его к определённым условиям, корректировать его поведение [59].

В приказе Министерства труда РФ № 571рассматривается профессиональный стандарт специалиста по социальной работе. Здесь мы встречаем следующие пункты: основы конфликтологии и медиации, психология и социология личности и группы, психология и социология управления, принципы, виды, методы и технологии супервизии, основы самоорганизации и самообразования специалистов по социальной работе. Также там указывается необходимость быть ответственным и руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности, а также соблюдать профессионально-этические требования к деятельности специалиста по социальной работе [2].

Профессионально-этические требования, в свою очередь, изложены в Кодексе этики социального работника, в соответствии с которым он должен:

- руководствоваться принципом конфиденциальности полученной информации о клиенте;

– осуществлять деятельность независимо от субъективного отношения специалиста к клиенту, его расовой и социальной принадлежности, вероисповедания, возраста, семейного статуса, умственных и физических способностей;

– формировать обратную связь, привлекать клиента к активному сотрудничеству;

– предоставлять правдивую информацию в полном объёме для решения проблем клиента;

– действовать не только по прямому обращению клиента в социальные службы. При известии о негативной ситуации в жизни конкретного клиента специалист должен тактично и осторожно выйти с ним на контакт, предложив свою помощь для совместного выхода из трудной ситуации[5].

Коммуникативно компетентный специалист с лёгкостью устанавливает контакт не только с клиентами, но и с коллегами, сотрудниками других организаций. Так пункт 5.4. Кодекса этики социального работника гласит: «Строить свои взаимоотношения с другими организациями на основе доброжелательности». Специалист должен: с уважением относиться к коллегам, различным мнениям, следовать их советам и консультациям, если они служат интересам дела[5].

В связи с тем, что термин коммуникативная компетентность специалиста по социальной работе разрабатывается относительно недавно, на сегодняшний день практически отсутствует общепринятая терминология этого понятия и методики оценки уровня достижений в данной области.

Под компетентностью в кодексе этики социального работника понимается ценность: «...которая обеспечивает качественное решение социальных проблем обратившегося за помощью человека, его социума, социальной среды...» [5].

И.В. Лаврентьева в своей научной работе рассматривает коммуникативную компетентность специалиста по социальной работе как: «способность устанавливать и поддерживать необходимые эффективные

контакты с другими людьми» [32]. Автор определения в структуру коммуникативной компетентности специалиста по социальной работе включает социально-коммуникативную, интерактивную, социально-перцептивную, мотивационную и рефлексивную составляющие.

Р.Н. Шехова под коммуникативной компетентностью специалиста по социальной работе понимает: «основывающуюся на знаниях закономерностей, принципов и техник общения, интеллектуально и личностно обусловленную социально-профессиональную характеристику, сложное системноорганизованное, актуальное, формируемое личностное качество человека, позволяющее ему самостоятельно и ответственно осуществлять эффективные коммуникативные действия в определенном круге ситуаций межличностного взаимодействия в профессиональной деятельности» [72]. Автор определения в содержание коммуникативной компетентности специалиста по социальной работе включает умение устанавливать эмоциональный контакт, умение брать на себя инициативу в общении, понимание психологического состояния клиента, владение техникой профессионального общения.

Е.В. Князева считает, что коммуникативная компетентность специалиста по социальной работе подразумевает знания, умения и навыки, необходимые для понимания и порождения программ речевого поведения, оказывающих влияние на качество решения профессиональных задач [29]. Коммуникативная практика в социальной работе, в рамках этого определения, должна включать в себя следующие элементы: эмпатическое слушание, совместное обсуждение проблемной ситуации, формулирование сути проблемы в доступной для клиента форме, заключение соглашения о решении проблемы, отвечающего интересам клиента.

А.Ю. Кузнецова, исследуя коммуникативную компетентность специалистов по социальной работе с иностранными гражданами (мигрантами), вкладывает в это понятие способность быстрого и эффективного решения их проблем. По мнению автора, специалистам

необходимо постоянное развитие коммуникативной компетентности, вкладывая в это понятие знания, умения, навыки, способности делового общения и специфику взаимоотношений с коллегами [30].

Таким образом, задачей социального работника является содействие социальной адаптации клиента, и общение является важным инструментом в этом процессе. Высокий уровень коммуникативной компетентности специалиста по социальной работе обусловлен общением с людьми, которые находятся в условиях острого кризиса, различными формами и целевой направленностью консультирования (индивидуальные, групповые, по телефону), диагностированием социального отклонения.

Коммуникативно компетентный специалист по социальной работе при взаимодействии с клиентом должен соблюдать алгоритм действий, включающий определённые этапы – планирование, установление контакта, взаимодействие, выход из контакта, интерпретация результатов общения, которые определяет технология профессионального общения в социальной работе. Первый этап – планирование, включает проектирование процесса установления и развития контакта с клиентом, в соответствии с условиями коммуникативной ситуации и цели. На этапе установления контакта формируются доверительные отношения с собеседником, оцениваются проблемы клиента, происходит переключение внимания на него. Основным, в содержательном плане, является этап взаимодействия, подразумевающий осуществление коммуникативных задач, а именно: стимулирование клиента к коммуникативной активности; информационный обмен; предупреждение конфликтных ситуаций. Выход из контакта – это коммуникативные действия, которые направлены на конструктивное завершение общения. Заключительным этапом принято считать интерпретацию результатов коммуникативного взаимодействия, включающую в себя анализ и оценку степени достижения поставленной цели, прогнозирования, стратегии и тактики. Конечная цель этого этапа – постановка социального диагноза и проектирование дальнейших действий. Эффективная реализация технологии

профессионального общения вероятно при учете прагматических компонентов общения: постановки и распознании интенции, ориентации на социальные роли и межличностные отношения, адресной направленности в общении [63].

Выделим несколько подходов к определению структуры коммуникативной компетентности специалиста по социальной работе.

К первому мы отнесем исполнительные стороны рассматриваемой нами компетентности, включающему в себя коммуникативные способности и умения, которые можно подразделить на следующие блоки: «социально-психологический, нравственно-этический, эстетический, технологический».

В содержании социально-психологического блока основными моментами являются способности расположить клиента к общению, положительно направленное самопрезентационное умение, адекватное восприятие клиентов, прогнозирование межличностных отношений, умения использовать механизмы и средства коммуникативного воздействия.

Нравственно-этический блок включает способности построения общения, основываясь на: принципе гуманности, организации творческого сотрудничества, нормах профессиональной этики и этикета, создании благоприятного нравственного климата общения.

Элементы эстетического блока: гармонизация внутренних и внешних личностных проявлений, артистичность, эстетическая выразительность, способность приобщать клиентов к высокой культуре общения, способность испытывать радость общения и чувства прекрасного.

Технологический блок характеризуют методы, средства, формы и приёмы профессионального воздействия на клиента, способствующие эффективному коммуникативному воздействию.

Проанализировав научные труды по рассматриваемому нами вопросу, мы выделили следующие компоненты коммуникативной компетентности специалиста по социальной работе: организационно-познавательный, интерактивный и перцептивно-прогностический.

Организационно-познавательная составляющая включает в себя набор знаний в области коммуникации. Данный компонент характеризуется совместной деятельностью, в результате которой между клиентом и специалистом происходит обмен различными представлениями, идеями, чувствами, то есть осуществляется коммуникативный процесс. При организации взаимодействия с клиентом некомпетентный специалист в этой области может способствовать возникновению коммуникативных барьеров, возникающих из-за отсутствия единого восприятия ситуации общения. Причинами возникновения таких барьеров могут служить социально-политические, религиозные различия, социальные и психологические причины (негативное отношение к другим людям, индивидуальные психологические особенности личности). Можно выделить следующие содержательные составляющие данного компонента:

1. В связи с тем, что система социального обслуживания функционирует в сфере «человек-человек», владение специалистом по социальной работе высоким уровнем культуры речи влияет на эффективное и успешное решение профессиональных задач.

2. Знания в области социальной работы принято относить к специальным знаниям. С учётом постоянного усложнения характера общения в процессе социального обслуживания (использование информационно-коммуникативных технологий, постоянное повышение информатизации общества), специалисту необходимо грамотно организовывать коммуникативный процесс, обеспечивающий высокоэффективность выполнения деятельности в целом и оказания отдельных услуг.

Следующий компонент – интерактивный. Его сущность заключается не только в обмене и владении знаниями, идеями, но и влиянием на клиента, побуждением его к действиям, умение увидеть и осуществить нестандартные способы решения задач коммуникации. Важным моментом здесь является взаимодействие специалиста и клиента, которое может выступать в виде: согласия или конфликта, приспособления или оппозиции, ассоциации или

диссоциации. В рамках этого компонента можно выделить следующие аспекты коммуникативной деятельности специалиста: планирование взаимодействия, организация и осуществление совместной деятельности (эффективной коммуникации, как с клиентами, так и с коллегами, администрацией, другими структурами в рамках межведомственного взаимодействия); выработку форм и норм совместных действий.

Перцептивно-прогностический компонент включает в себя умение воспринимать и понимать партнера по общению. Под перцепцией принято считать процесс восприятия, способствующий принятию внешних признаков индивида и сопоставлению их с индивидуально-личностными характеристиками, а также интерпретации и прогнозированию на данной основе его поступков. Наблюдая за процессом консультирования получателя социальных услуг (как специалист организует процесс коммуникации, демонстрирует понимание проблем, устанавливает эмоциональный контакт), мы можем проследить перцептивно-прогностическую сторону коммуникации специалиста социозащитного учреждения. При взаимодействии с клиентом для достижения поставленной цели социальный работник должен уметь подобрать правильные слова, тон, необходимую «пристройку». Важной составляющей для достижения эффективного результата является способность специалиста давать социально-психологический прогноз коммуникативной ситуации. Для его достижения необходимо уметь анализировать коммуникативный процесс, с учетом существующих установок (с позиции взаимоотношения специалиста и клиента к процессу общения).

Специалисту по социальной работе необходимо обладать рядом способностей, позволяющих осуществлять эффективное общение – это способности прогнозировать, программировать и управлять коммуникативной ситуацией. При этом можно выделить четыре основные составляющие общения в социальной сфере: диагностическая, программирующая, организационная, исполнительская [58, 76].

Коммуникативно-диагностический компонент направлен на изучение коммуникативного процесса, предсказания возможных трудностей, которые могут возникнуть как в связи с особенностями взаимодействия, так и в связи с индивидуальными особенностями специалиста или клиента. Коммуникативно-программирующий компонент подразумевает формирование базы общения, учитывающей стиль и другие параметры процесса взаимодействия специалиста в профессиональной деятельности. Коммуникативно-организационный компонент предполагает непосредственную организацию коммуникативного процесса, мотивирование партнеров к эффективной коммуникации. Коммуникативно-исполнительский компонент нацелен на реализацию коммуникативного процесса, учитывающего сформированную базу общения и вышеперечисленные составляющие. Среди указанных составляющих процесса общения особое место отводится коммуникативно-исполнительскому компоненту, так как оно определяет коммуникативные возможности специалиста по социальной работе.

На наш взгляд все представленные структурные элементы можно условно разделить на три группы, представленные в схеме 2:

Схема

2. Структура коммуникативной компетентности специалиста по социальной работе.

Среди прочих акцентов, в специфике коммуникативной компетентности социальной работы можно дополнительно выделить важность внутренней мотивации, необходимость пластичности, в случаях работы с группой людей или конфликтов и т.д. По форме взаимодействия, у специалиста по социальной работе присутствует ещё один важный вид коммуникации, требующий особой компетентности – тренинг.

Социально-психологический тренинг – натурная модель для изучения социально-психологических явлений и практическая лаборатория для формирования коммуникативных умений, наиболее важных в том или ином виде профессиональной деятельности, цель которой – повышение компетентности общения, развитие его коммуникативной, интерактивной и перцептивной составляющих [53]. В отличие от образования и личного опыта, тренинг в социальной работе обеспечивает эмоциональную встряску, информационный интенсив и сравнительно интенсивней развивает навыки коммуникативной компетентности. Тренинги играют особую роль и в психическом здоровье социального работника, так как защита от «перегрева» ему крайне необходима: «Важным для государства является профилактика профессиональных заболеваний социальных работников. С этой целью необходимо повышать психологическую культуру социальных работников, проводить психологические тренинги и консультации» [62].

Итак, изучив зарубежную и отечественную литературу по рассматриваемой теме, нами были выделены два подхода. Одни авторы задерживаются на теоретическом, а другие больше внимания уделяют содержательному уровню коммуникативной компетентности социального работника. При этом важно отметить, что, несмотря на отсутствие полного консенсуса в определениях структуры, специфики и даже определения коммуникативной компетентности, авторы избегают серьезных противостояний и за некоторыми поправками в общих чертах предлагают схожую аргументацию.

Также нами было замечено разделение структурных характеристик коммуникативной компетентности: одни теоретические-механические, психологические, дискурсивные, лингвистические и т.д. А другие же представляют собою морально-ценные качества, подключая социальный, культурный и исторический контекст: эмпатия, альтруизм, внутренняя мотивированность и т.д.

Таким образом, мы можем сказать, что коммуникативная компетентность – полезное качество для любого человека, но в случае специалиста по социальной работе оно просто необходимо, так как требования к профессиональным навыкам обусловлены большой ответственностью. Коммуникативная компетентность специалиста по социальной работе – это совокупность знаний и умений, которыми специалист оперирует на практике, способствующих эффективному коммуникативному взаимодействию социального работника с клиентами, коллегами и организациями, идеальным результатом которого является своевременное достижение поставленных целей и задач. Важный момент здесь является наличие обратной связи с клиентом о том, как он вас понял, как воспринимает вас, как относится к проблеме, что позволяет убедиться в успехе коммуникации.

2. ФОРМИРОВАНИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ В ПРОЦЕССЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ

2.1 Проблемы формирования коммуникативной компетентности будущего специалиста по социальной работе на примере НИУ «БелГУ» кафедры социальной работы

В последние десятилетия многие европейские страны и Россия ориентируют процесс вузовской подготовки на формирование у студентов ключевых компетенций. Это связано с потребностью общества в специалистах новой формации, активных, творчески мыслящих, готовых к самостоятельному поиску научной информации и применению научных знаний на практике. Анализируя современную литературу, мы пришли к выводу, что многие отечественные и зарубежные ученые, в качестве эффективной подготовки специалистов к практической деятельности, рассматривают компетентностный подход. Внедрение такого подхода в образовательный процесс в вузе должен способствовать модернизации традиционного подхода, приоритетным направлением которого является формирование знаний, умений и навыков.

Практика показывает, что серьезная проблема традиционного образования, ориентированного на получения знаний – это существующее противоречие между высоким уровнем освоения студентами теории и значительными препятствиями их использования на практике. «Результат» в рамках компетентностного подхода – это не усвоенная информация, а способность оперировать полученными профессиональными знаниями и умениями в различных коммуникативных ситуациях, на практике [57].

В период производственной практики мы провели исследование на базе комплексного центра социального обслуживания города Белгород, в котором

приняли участие клиенты и специалисты учреждения. Нами было выявлено, что ни один специалист не обладает высоким уровнем коммуникативной компетентности, чем также обуславливается актуальность нашей работы.

С целью определения проблем формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов по социальной работе нами проводилось исследование на базе кафедры социальной работы НИУ «БелГУ».

Цель исследования: выявить проблемы формирования коммуникативной компетентности студентов, обучающихся по направлению подготовки «Социальная работа».

Генеральную совокупность образуют:

1) студенты социально-теологического факультета имени митрополита Московского и Коломенского Макария (Булгакова) НИУ «БелГУ» (500 человек);

2) преподаватели социально-теологического факультета имени митрополита Московского и Коломенского Макария (Булгакова) НИУ «БелГУ» (70 человек).

Объём выборочной совокупности:

1) 100 студентов очной формы обучения социально-теологического факультета имени митрополита Московского и Коломенского Макария (Булгакова) НИУ «БелГУ» направления подготовки 39.03.02. Социальная работа (студенты 1–4 курсов бакалавриата и студенты 1–2 курсов магистратуры);

2) 10 преподавателей НИУ «БелГУ» социально-теологического факультета имени митрополита Московского и Коломенского Макария (Булгакова) кафедры социальной работы.

Количество студентов на каждом курсе распределилось следующим образом (Диаграмма 1.):

На каком курсе Вы обучаетесь?

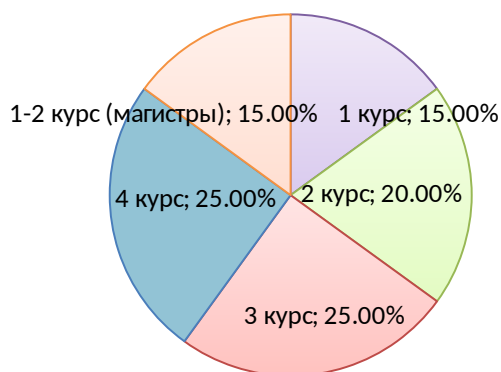


Диаграмма 1. Распределение ответов студентов на вопрос: «На каком курсе вы обучаетесь?»

При использовании методики КОСКОМ по выявлению уровня коммуникативной компетентности студентов вышеуказанных групп были получены результаты, отраженные в Таблицах 2-6.

Таблица 2.

Результаты диагностики уровня коммуникативной и социальной компетентности обучающихся на 1 курсе по направлению подготовки 39.03.02 (бакалавриат)

№	Шкалы	Высокий уровень	Средний уровень	Низкий уровень
		(в процентах %)		
1.	Понимание ситуации	13,2	59,4	26,4
2.	Сноровка, хватка	-	72,6	26,4
3.	Моральные установки	-	52,8	46,2
4.	Мотивация достижения	-	85,8	13,2
5.	Эмоциональная стабильность	13,2	52,8	33
6.	Умение самопрезентации	6,6	59,4	33
7.	Социально-психологическая компетентность	-	72,6	26,4
8.	Вербальная компетентность	13,2	46,2	39,6
9.	Оперативная социальная компетентность	-	85,8	13,2
10.	Эго-компетентность	26,4	39,6	33
11.	Коммуникативная компетентность	13,2	46,2	39,6
12.	Уверенность	-	33	66
13.	Стабильность человеческих отношений	13,2	85,8	-
14.	Коммуникативно-личностный потенциал	33	46,2	19,8

Таким образом, мы видим, что наиболее проблемными зонами студентов 1 курса по мере их возрастания являются: моральные установки,

вербальная компетентность; коммуникативная компетентность; эмоциональная стабильность; умение самопрезентации; уверенность в себе; сноровка, хватка.

Таблица 3.

Результаты диагностики уровня коммуникативной и социальной компетентности обучающихся на 2 курсе по направлению подготовки 39.03.02 (бакалавриат)

№	Шкалы	Высокий уровень	Средний уровень	Низкий уровень
		(в процентах %)		
1.	Понимание ситуации	45	10	45
2.	Сноровка, хватка	5	30	65
3.	Моральные установки	-	85	15
4.	Мотивация достижения	25	20	55
5.	Эмоциональная стабильность	15	80	5
6.	Умение самопрезентации	-	90	10
7.	Социально-психологическая компетентность	20	80	-
8.	Вербальная компетентность	10	75	15
9.	Оперативная социальная компетентность	-	85	15
10.	Эго-компетентность	-	90	10
11.	Коммуникативная компетентность	20	35	45
12.	Уверенность	5	40	55
13.	Стабильность человеческих отношений	85	15	-
14.	Коммуникативно-личностный потенциал	-	25	75

Таким образом, мы видим, что наиболее проблемные шкалы у студентов 2 курса следующие: коммуникативно-личностный потенциал; сноровка, хватка; мотивация достижения цели; уверенность; коммуникативная компетентность; понимание ситуации. Анализируя результаты таблицы, можно проследить динамику увеличения владения студентами высоким уровнем коммуникативной и социальной компетентности, по сравнению со студентами первого курса.

Таблица 4.

Результаты диагностики уровня коммуникативной и социальной компетентности обучающихся на 3 курсе по направлению подготовки 39.03.02 (бакалавриат)

№	Шкалы	Высокий уровень	Средний уровень	Низкий уровень
		(в процентах %)		
1.	Понимание ситуации	10	55	35
2.	Сноровка, хватка	5	40	55
3.	Моральные установки	5	60	35
4.	Мотивация достижения	-	55	45
5.	Эмоциональная стабильность	25	35	40
6.	Умение самопрезентации	55	25	20
7.	Социально-психологическая компетентность	25	35	40
8.	Вербальная компетентность	15	35	50
9.	Оперативная социальная компетентность	10	50	40
10.	Эго-компетентность	35	45	20
11.	Коммуникативная компетентность	45	15	40
12.	Уверенность	25	30	45
13.	Стабильность человеческих отношений	15	65	20
14.	Коммуникативно-личностный потенциал	25	65	10

Низкие показатели студентов 3 курса распределились по следующим шкалам: сноровка, хватка; вербальная компетентность; уверенность; мотивация достижения; эмоциональная стабильность; социально психологическая компетентность; коммуникативная компетентность. 50% опрошенных студентов владеет низким уровнем вербальной компетентности и 40% коммуникативной компетентности, что говорит о недостаточной степени их речевой умелости и навыков взаимодействия. Шкала социально-психологической компетентности в значительной степени отражает широту и требования репертуара ролевого поведения, знание механизмов и пружин человеческого взаимодействия, умение решать межличностные проблемы, умение ладить с людьми, у 40% студентов эти знания, умения и качества находятся на низком уровне.

Таблица 5.

Результаты диагностики уровня коммуникативной и социальной компетентности обучающихся на 4 курсе по направлению подготовки 39.03.02 (бакалавриат)

№	Шкалы	Высокий уровень	Средний уровень	Низкий уровень
		(в процентах %)		
1.	Понимание ситуации	16	48	36
2.	Сноровка, хватка	-	28	72
3.	Моральные установки	-	80	20
4.	Мотивация достижения	-	44	56
5.	Эмоциональная стабильность	40	4	56
6.	Умение самопрезентации	40	40	20
7.	Социально-психологическая компетентность	24	32	44
8.	Вербальная компетентность	44	16	40
9.	Оперативная социальная компетентность	-	52	48
10.	Эго-компетентность	36	60	4
11.	Коммуникативная компетентность	56		44
12.	Уверенность	24	16	60
13.	Стабильность человеческих отношений	40	60	-
14.	Коммуникативно-личностный потенциал	28	60	12

Анализируя таблицу выше, мы заметили наиболее проблемные зоны студентов обучающихся на 4 курсе: вербальная компетентность; социально-психологическая компетентность; коммуникативная компетентность; мотивация достижения цели; эмоциональная стабильность; уверенность в себе; сноровка, хватка. Проведя сравнительный анализ с результатами, полученными в ходе тестирования студентов 1-3 курсов, мы видим, что у всех показатели коммуникативной и вербальной компетентности находятся на низком уровне, в связи с этим, в процессе их профессиональной подготовки необходимо больше внимания уделять на эти моменты. В тоже время у студентов четвертого курса наблюдаются самые высокие показатели процентного соотношения всех представленных шкал, что говорит о существовании в вузе условий для развития коммуникативной и социальной компетентности.

Таблица 6.

Результаты диагностики уровня коммуникативной и социальной компетентности обучающихся по направлению подготовки 39.04.02 (магистранты)

№	Шкалы	Высокий уровень	Средний уровень	Низкий уровень
		(в процентах %)		
1.	Понимание ситуации	33	66	-
2.	Сноровка, хватка	33	52,8	13,2
3.	Моральные установки	26,4	72,6	-
4.	Мотивация достижения	33	59,4	6,6
5.	Эмоциональная стабильность	26,4	46,2	26,4
6.	Умение самопрезентации	19,8	52,8	26,4
7.	Социально-психологическая компетентность	13,2	72,6	13,2
8.	Вербальная компетентность	13,2	85,8	-
9.	Оперативная социальная компетентность	33	46,2	19,8
10.	Эго-компетентность	13,2	59,4	26,4
11.	Коммуникативная компетентность	46,2	39,6	13,2
12.	Уверенность	19,8	59,4	19,8
13.	Стабильность человеческих отношений	52,8	46,2	-
14.	Коммуникативно-личностный потенциал	26,4	52,8	19,8

Мы видим, что у магистрантов незначительная часть студентов имеет низкие показатели, не превышающие 26,4 %, тем не менее, выделим шкалы с самыми низкими показателями: эмоциональная стабильность; умение самопрезентации; эго-компетентность, уверенность, коммуникативно-личностный потенциал.

Сделать заключение об общем уровне сформированности коммуникативной компетентности студентов можно исходя из анализа показателей всех шкал. Мы распределили респондентов исследуемой выборки по трем уровням исследуемой компетентности (Диаграмма 2):

1. Низкий уровень (0-27 баллов);
2. Средний уровень (28-56 баллов);
3. Высокий уровень (57-84 баллов).

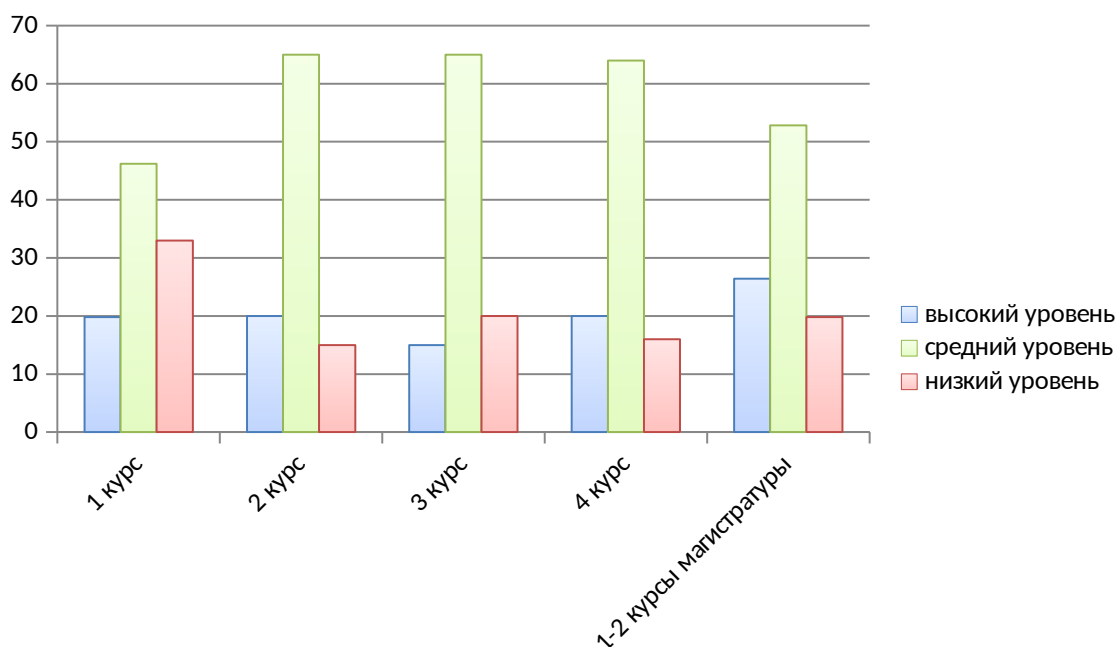


Диаграмма 2. Результаты диагностики общего уровня коммуникативной компетентности студентов (КОСКОМ).

Большинство студентов обладает средним уровнем коммуникативной компетентности, в связи с этим система подготовки будущих специалистов по социальной работе требует доработки, поскольку специалистам данной области необходимо обладать высокими показателями коммуникативной компетентности.

К тому же выводу мы пришли, проведя опрос студентов и экспертный опрос преподавателей.

Большинство студентов (94%) считает, что в процессе профессиональной подготовки в ВУЗе их уровень сформированности коммуникативной компетентности повысился. Однако, он все же невысок, так как средняя оценка преподавателей уровня владения коммуникативными способностями, умениями, навыками студентов составила всего 3,4 балла по пятибалльной шкале, что далеко до идеальных показателей.

Преподаватели используют следующие виды деятельности при формировании коммуникативной компетентности студентов (Диаграмма 3.):



Диаграмма 3. Распределение ответов преподавателей на вопрос: Какие виды деятельности Вы используете при формировании коммуникативной компетентности студентов?

Согласно ответам студентов и преподавателей при формировании коммуникативной компетентности в период профессиональной подготовки в вузе наиболее эффективными являются следующие виды деятельности: проблемные лекции, семинарские занятия, работа в микрогруппах, тренинги, практика, научно-исследовательская работа, круглые столы, школы актива, форумы. Однако есть барьеры мешающие в полной мере проводить такие мероприятия.

Основными проблемами студентов в процессе коммуникативного взаимодействия с окружающими людьми были обозначены: застенчивость (44%); не знание о чем можно говорить (36%); отсутствие взаимопонимания с собеседником из-за разного социального статуса, возраста, вероисповедания и т.п. (24%); наличие личных проблем (20%); боязнь быть

отвергнутыми (16%); чувство неловкости, отсутствие комфортности (16%) сложность формулировать и выражать свои мысли (15%). Таким образом, в процессе коммуникативного взаимодействия с окружающими наибольшие трудности связаны: с их застенчивостью; отсутствием взаимопонимания с собеседниками из-за индивидуальных особенностей; не умением формулировать и находить общие темы для разговора. Препятствием для формирования коммуникативной компетентности является закомплексованность, зажатость студентов, отсутствие мотивации. Поэтому в процессе профессиональной подготовки необходимо создавать условия для решения существующих проблем.

Особой проблемой оказалось то, что многие студенты (52%) указали, что взаимодействие с представителями других национальностей, вероисповеданий вызывает у них чувство нетерпимости. По оценке же преподавателей студенты обладают достаточно высоким уровнем толерантности (средний балл по пятибалльной шкале- 4,1)

Преподаватели, принявшие участие в опросе, указали на существование ряда проблем в области развития коммуникативной компетентности студентов. Все эксперты выделили такую проблему как пассивная позиция студентов в ходе занятий. Практика показывает, что, чем выше степень участия студентов в процессе обучения, тем больше информации усваивается ими. Участвуя в дискуссиях, обсуждая различные проблемы, проигрывая ситуации, обучающийся усваивает от 70% до 90% информации [28]. 70% преподавателей считает, что студенты не могут отвечать в полном объеме на поставленные вопросы, 60% опрошенных указали на безразличие и неспособность большинства студентов излагать свою точку зрения (Диаграмма 4.)

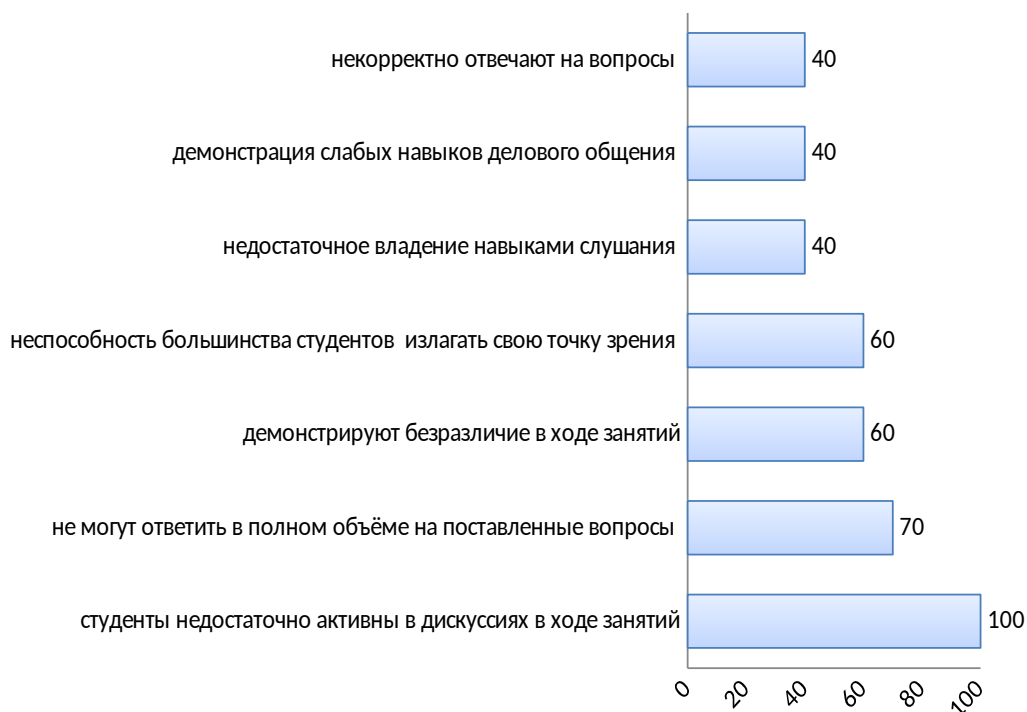


Диаграмма 4. Распределение ответов преподавателей (Как Вы считаете, какие существуют проблемы в области развития коммуникативной компетентности студентов?).

Эксперты обозначили такие причины возникновения трудностей в процессе формирования коммуникативной компетентности в ВУЗе как: личная неорганизованность студентов (70%); проблемы в методике образования (70%); разочарование студента в специальности (60%); низкий уровень довузовской подготовки (40%); отсутствие перспектив трудоустройства (40%); недостаточный акцент на развитие коммуникативной компетентности в образовательном процессе (40%). Также, 60% опрошенных преподавателей считает, что современные учебно-методические материалы не отвечают задаче полноценного формирования коммуникативной компетентности студентов.

Степень участия будущих специалистов в студенческой среде напрямую связана с развитием их коммуникативных способностей. Так активную позицию занимает лишь 25% студентов, 55% опрошенных делает это по мере необходимости, 15% занимает пассивную позицию и 5%

безразличную.

Большинство студентов (50%) считает, что внеучебные мероприятия способствуют формированию коммуникативной компетентности в процессе вузовской подготовки, 40% опрошенных имеют противоположную точку зрения (Диаграмма 5).

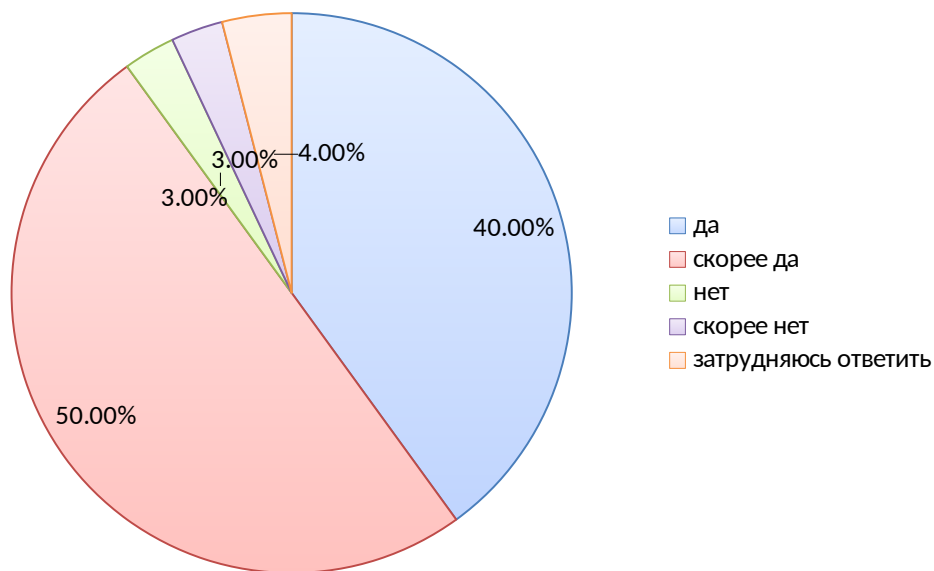


Диаграмма 5. Распределение ответов студентов на вопрос: «Как Вы считаете, способствуют ли внеучебные мероприятия формированию коммуникативной компетентности студента?».

Большинство студентов (60%) редко принимают участие во внеучебных мероприятиях, 20% делают это часто, 15% опрошенных никогда не принимали в этом участие и лишь 5% всегда принимают участие в таких мероприятиях. Таким образом, несмотря на то, что студенты считают внеучебную деятельность эффективным методом формирования коммуникативной компетентности, большинство из них неохотно принимают участие в таких мероприятиях.

Преподаватели оценили степень сформированности у выпускников компетенций, в соответствии с ФГОС направления подготовки 39.03.02. «Социальная работа» следующим образом:



Диаграмма 6. Распределение ответов преподавателей на вопрос: «Оцените степень сформированности у выпускников следующих компетенций, в соответствии с ФГОС направления подготовки 39.03.02.)».

В ходе исследования было выявлено, что проблемной зоной студентов является конструктивная критика, об этом свидетельствует низкая оценка преподавателями способностей студентов принимать и выразить конструктивную критику (средний балл по пятибалльной шкале-2,6)

Мы провели сравнительный анализ результатов оценки преподавателей по пятибалльной шкале степени сформированности способностей, навыков, умений студентов, и самооценку этих характеристик будущими специалистами. Согласно полученным нами данным студенты оценивают свои способности, навыки и умения выше, чем преподаватели. Из всех компонентов, предложенных для самооценивания, самые высокие показатели (4,1 по пятибалльной шкале) следующие: умения правильно выразить свои мысли и задавать вопросы, по оценке же преподавателей это одни из наиболее низких показателей (3 и 3,1 по пятибалльной шкале). Подробное описание представлено в Диаграмме 8.

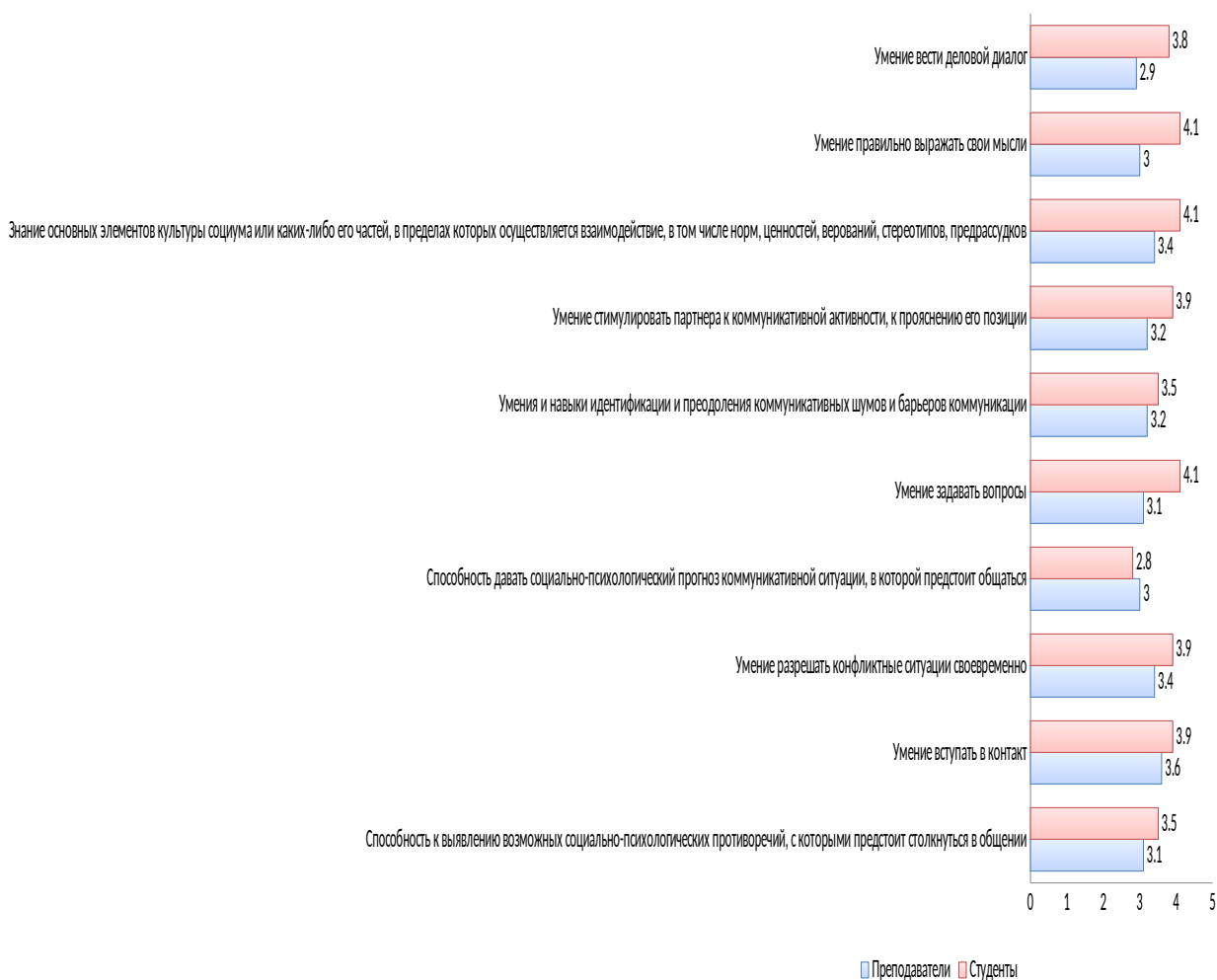


Диаграмма 7. Распределение ответов преподавателей и студентов на вопрос: «Оцените по пятибалльной шкале степень сформированности способностей, навыков, умений студентов»

Таким образом, в результате нашего исследования мы выявили следующие существующие проблемы в области формирования коммуникативной компетентности с точки зрения преподавателей: незаинтересованность студентов, их личная неорганизованность; низкий уровень довузовской подготовки. Половина опрошенных нами преподавателей считает, что современные учебно-методические материалы не отвечают задаче полноценного формирования коммуникативной компетентности студентов.

Студенты обозначили следующие проблемы, с которыми они сталкиваются в процессе коммуникативного взаимодействия с окружающими людьми: их застенчивость; боязнь критики; неспособность определять и поддерживать тему для разговора; студенты испытывают сложности при формулировке своих мыслей. Также нами было выявлено, что большое количество студентов не обладает необходимым уровнем толерантности, что крайне необходимо специалисту по социальной работе в процессе взаимодействия с клиентом. Нельзя оставить без внимания, что лишь четверть опрошенных студентов занимает активную позицию в студенческой среде. Внеучебные мероприятия являются важным звеном в процессе освоения и формирования коммуникативной компетентности студентов, мы выявили, что принимает участие в таких мероприятиях незначительная часть обучающихся.

2.2. Программа формирования коммуникативной компетентности будущего специалиста по социальной работе

Анализируя существующую в ВУЗе практику подготовки будущих специалистов по социальной работе и результаты исследования, мы можем констатировать отсутствие на сегодняшний день целостной системы, способствующей формированию коммуникативных качеств, необходимых для успешной самореализации будущих специалистов. Выпускники ВУЗа сталкиваются с коммуникативными трудностями в своей деятельности. Многие из них не могут в полной мере реализовать свои профессиональные возможности, творчески использовать многообразные средства вербального и невербального общения.

На основе выше полученных эмпирических данных, мы разработали программу социально-психологического тренинга, направленную на коррекцию выявленных проблем.

Тренинг – интенсивная форма обучения, включающая в себя краткосрочные занятия, направленные на создание, развитие и систематизацию определенных навыков, необходимых для выполнения конкретных личностных, учебных или профессиональных задач, в сочетании с усилением мотивации личности относительно совершенствования работы [34].

Тренинг направлен на отработку лишь тех навыков, которые необходимы человеку для достижения поставленных целей, именно поэтому этот метод является наиболее целенаправленным и экономически выгодным вложением в личность.

В разработанном нами тренинге сочетаются различные формы обучения – лекции, разбор ситуаций, деловые игры, упражнения на отработку необходимых навыков, нацеленные на решение проблем в области формирования коммуникативных способностей и умений будущих специалистов по социальной работе. Интегрируя в себе различные формы обучения, материалы тренинга усваиваются намного эффективнее, чем на традиционных занятиях.

На тренинге происходит сплочение команды, поднимается командный дух, что будет способствовать укреплению взаимоотношений одногруппников и созданию благоприятного психологического микроклимата, оказывая положительное влияние на образовательный процесс.

Под социально-психологическим тренингом принято понимать: «область практической психологии, ориентированная на использование активных методов групповой психологической работы с целью развития компетентности в общении» [71].

Цель разработанной нами программы – формирование коммуникативной компетентности обучающихся по направлению подготовки 39.03.02 «Социальная работа» как условие для самореализации

выпускника вуза в профессиональной сфере и в различных областях общественной жизни.

Задачи реализации программы:

1. Систематизация знаний о коммуникативной компетентности и ее специфике, об основных требованиях, предъявляемых к коммуникативной компетентности современного специалиста по социальной работе, об этикете общения и невербальных средствах общения.

2. Отработка одной из техник снижения эмоционального напряжения – вербализации эмоциональных состояний.

3. Отработка навыков активного слушания:

- формулирование правильных вопросов;
- «малого разговора»;
- уточнения и побуждения к развертыванию ответа;
- перефразирования;
- интерпретации.

4. Способствовать овладению студентами способов эффективного поведения в конфликтных ситуациях и конструктивного разрешения конфликтов;

5. Отработка навыков вступления в контакт с использованием располагающих к контакту невербальных сигналов.

6. Способствовать повышению уровня толерантности у участников группы.

7. Развитие умения преодоления барьеров, мешающих полноценному самовыражению и коммуникативному взаимодействию с окружающими.

Принципы разработанной программы отражены в Таблице 7.

Таблица 7

Принципы программы

Создание среды тренинга	Поведение участников тренинга	Организационные принципы	Этические принципы
Системная детерминация Реалистичность Избыточность	Активность Исследовательская и творческая позиция Субъект-субъектное общение Объективация поведения Искренность «Здесь и теперь»	Физическая закрытость Пространственно-временная организация	Конфиденциальность Соответствие заявленных целей тренинга его содержанию Ненанесение ущерба

Методическое обеспечение: Л.Н. Шепелева «Программы социально-психологических тренингов» [78]; А.Б. Болотова, Ю.М. Жуков «Психология коммуникации» [15]; Г.А. Новикова, А.Г. Соловьев, Л.А. Новикова «Социальная работа с различными категориями граждан: сборник учебных кейсов» [42]; Е.В. Сидоренко «Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии» [59]; М. А. Смирнова, М. В. Маринина, А. С. Герасименко «Организация занятий с элементами тренинга, направленных на формирование мотивационных компонентов субъектной позиции студента: методические рекомендации» [60].

Содержание программы.

Тренинговая программа включает в себя 3 этапа:

1 этап - ориентировочный (1 занятие).

Цель этапа: создание благоприятных условий для работы в группе, ознакомление с основными принципами работы тренинговой программы, формулирование правил группы.

2 этап – основной (2-16 занятия).

Цель этапа: повышение самооценки, толерантности, коррекция застенчивости студентов, развитие навыков общения, активного слушания,

решение кейсов, создание условий для самовыражения и раскрытия личностного потенциала студентов.

3 этап - закрепляющий (17 занятие).

Цель этапа: закрепление позитивных изменений личности студентов и формирование мотивации к дальнейшему саморазвитию и самосовершенствованию.

Каждое занятие тренинга состоит из следующих основных компонентов:

- вступление (приветствие, рефлексия прошлого занятия, разминка);
- основная часть (упражнения, направленные на достижения цели занятия);
- заключение (рефлексия).

Основные методы работы на тренинге таковы: игра (психотехнические игры, игровые методы разрешения конфликтных ситуаций, ролевые игры и др.); кейс-метод; групповая дискуссия (мозговой штурм и т.д.).

Формы работы на тренинге: индивидуальная работа, работа в парах, работа в микро-группе, групповая работа.

Программа рассчитана на 34 часа, каждое занятие на 2 часа, частота проведения – 1-2 раз в неделю.

Занятия проходят в актовом зале, имеющем достаточную площадь для проведения динамических упражнений и оборудованном необходимым техническим оснащением.

Ресурсное обеспечение программы:

- 1) Человеческие ресурсы – 1 модератор (ведущий).
- 2) Материально-техническое обеспечение – для реализации тренинговой программы необходимо просторное помещение, с наличием сидячих мест по количеству участников; аудио и видео аппаратура; флип-чарт; ватман; бумага А4; маркеры; ручки; раздаточный материал (приложения к тренинговой программе).

Программа социально психологического тренинга «Формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов по социальной работе» состоит из 9 блоков, включающих в себя 17 занятий (Таблица 2).

Таблица 2.

Учебно-тематический план

Темы занятий	Цели, задачи	Количество часов
Вводное занятие	Создание благоприятных условий для работы в группе, ознакомление с основными принципами работы тренинга	2
Вербализация эмоциональных состояний	Развитие возможности каждого участника в области вербализации чувств и состояний	2
Активное слушание (2 занятия)	Изучить техники активного слушания; способствовать развитию навыков понимания других людей, себя, а также взаимоотношений между людьми; овладение навыками эффективного слушания	4
Преодоление конфликтных ситуаций	Предоставление возможности участникам тренинга получить опыт конструктивного решения конфликтных ситуаций	2
Вступление в контакт	Способствовать формированию студентами навыков вступления в контакт	2
Толерантность	Показать значение толерантного поведения при взаимодействии с другими людьми	2
Уверенность в себе	Преодоление застенчивости, совершенствование навыков общения, развитие навыков эффективного межличностного общения, повышение уверенности в себе	2
Решение кейсов (8 занятий)	Научить, как индивидуально, так и в составе группы: анализировать информацию, сортировать её для решения заданной задачи, выявлять ключевые проблемы, генерировать альтернативные пути решения и оценивать их, выбирать оптимальное решение и формировать программы действий.	16
Последняя встреча	Подведение итогов, закрепление полученного материала	2

Первое «Вводное» занятие рассчитано на одну встречу, включает в себя приветствие, три упражнения (длительность каждого 15-20 минут) и заключительную часть, рефлексию. Направленно на разъяснение участникам

цели тренинга и совместную выработку особенностей и правил работы в тренинговой группе; сплочение коллектива, нахождение общего среди участников; сокращение эмоциональной дистанции между студентами в группе. Ожидаемый результат – сплочение участников, создание благоприятного психологического климата в группе.

Второе занятие «Вербализация эмоциональных состояний» (одна встреча) состоит из вступления, четырёх упражнений и заключения. Во вступительной части участникам разъясняются цели занятия, раскрывается тема посредством интерактивной формы предоставления информации (видеоролик «Демонстрация эмоционального состояния»). Первое упражнение (длительность 15-20 минут) «Почтительная вербализация» направлено на развитие умений студентов использовать более почтительные формулировки для вербализации эмоциональных состояний. Второе упражнение (длительность 15-20 минут) «Крокодил» способствует развитию навыков распознавания эмоционального состояния клиента. Третье и четвертое упражнения (длительность 30 минут) направлены на формирование навыков студентов присоединения к эмоциональному состоянию клиента. Ожидаемый результат занятия – количественное накопление в памяти студентов лексического багажа, развитие навыков мгновенного включения точного слова в речевой контекст, формирование навыков вербального (словесного) описания переживаний, чувств, мыслей, поведения.

Теме «Активное слушанье» посвящено две встречи (занятия № 3-4) каждая из которых включает по четыре упражнения. Ожидаемый результат занятий – развитие навыков понимания других людей, себя, а также взаимоотношений между людьми; овладение навыками эффективного слушания. Достижение цели занятия № 3 происходит путем проведения следующих упражнений: «Детектив» в ходе которого студенты отрабатывают умения дословно повторять сказанное партнером; «Техника повторения»; «Отработка техники перефразирования» включает отработку

умений передавать суть сказанного своими словами; упражнение «Мудрый слушатель» способствующее развитию навыков активного слушания. Занятие № 4 включает отработку техники интерпретации, малого разговора, формулирование вопросов. В ходе занятия студентам раздаются материалы с описанием этих техник, специфики и приемов их владения. В рефлексивной части участниками кратко перечисляются все техники, отработкой которых они занимались в течение занятий, проводится закрепляющее упражнение.

В ходе пятого занятия «Преодоление конфликтных ситуаций» студентам в процессе организации ролевых игр и упражнений предоставляется возможность получить опыт конструктивного решения конфликтных ситуаций. Структура занятия: ролевая игра «Сглаживание конфликтов»; упражнение «Способы выхода из конфликтной ситуации», «Достойный ответ» в ходе проведения которых участниками тренинга отбатываются навыки конструктивного выхода из конфликтных ситуаций; упражнение «Плюсы и минусы конфликта» способствует формированию представлений о деструктивных и конструктивных свойствах конфликтов. Ожидаемые результаты занятия – расширить регуляцию адаптивных реакций на конфликтные ситуации.

Шестое занятие посвящено формированию навыков вступления в контакт. После ритуала приветствия, раскрытия темы и цели занятия участникам тренинга раздаются материалы, в которых описаны приёмы расположения собеседника. Занятие включает в себя упражнения на снятия напряжения и установления контакта между участниками группы, ролевые игры. Студентам предлагается проиграть шесть ситуации на установление контакта с незнакомыми людьми (время проведения 40-45 минут), пользуясь раздаточными материалами. Целью такой ролевой игры является закрепление приемов установления контакта на практике. Ожидаемый результат – овладение студентами формами приветствия и способами наиболее оптимального начала переговорного процесса.

В связи с выявленным низким уровнем толерантности студентов одно из занятий разработанной нами программы социально-психологического тренинга посвящено решению этой проблемы. Так занятие № 7 «Будь толерантным» состоит из четырех упражнений, направленных на повышение уровня толерантности и осознания студентами значимости толерантного поведения при взаимодействии с другими людьми.

Также в связи с выявленным высоким уровнем застенчивости среди студентов, мешающего им в процессе коммуникации, восьмое занятие нашего тренинга мы посвятили преодолению застенчивости, совершенствованию навыков общения, развитию навыков эффективного межличностного общения, повышению уверенности в себе, формированию навыков саморегуляции. Занятие состоит из пяти упражнений, длительность каждого из которых 15 минут.

Самый объемный и ключевой блок нашей программы – это решение кейсов по социальной работе (занятия № 9-16). Первый час занятия каждому студенту раздаются карточки с кейсами, которые они решают. Следующий час каждому участнику дается 5 минут для представления решения задачи.

Темы занятий:

- занятие № 9 «Социальная работа с детьми»;
- занятие №10 «Социальная работа с молодежью»;
- занятие №11 «Социальная работа с семьей»;
- занятие №12 «Социальная работа с гражданами с ограниченными возможностями»;
- занятие №13 «Социальная работа с работающими гражданами»;
- занятие №14 «Социальная работа с военнообязанными, военнослужащими и их семьями»;
- занятие №15 «Социальная работа с пенсионерами и ветеранами»;
- «Социальная работа с бедными и малоимущими»;
- занятие №16 «Социальная работа с несовершеннолетними с девиантным поведением».

Ожидаемые результаты – студент способен увидеть проблему, проанализировать ситуацию; выслушивать других, оценивать альтернативы возможных решений, аргументировано высказывать свою точку зрения и выбрать оптимальный вариант; формирование позитивной мотивации студента, развитие коммуникативных знаний и умений. Подробное описание игр и упражнений см. в приложении 4.

Ожидаемые результаты:

- снижение уровня застенчивости у студентов;
- формирование адекватной самооценки;
- повышение уровня толерантности у студентов;
- развитие способности к самоанализу и контролю поведения, навыков активного слушания, умения вступать в контакт;
- формирование позитивных жизненных целей и повышение мотивации и способности к их достижению;
- формирование умения конструктивно разрешать конфликтные ситуации;
- раскрытие творческого потенциала студентов.

Индикаторы и показатели оценки результатов Программы :

- Уровень владения коммуникативной компетентности студентов не ниже среднего (измеряется по методике КОСКОМ «Измерение коммуникативной и социальной компетентности» В.Н. Куницыной).
- Студент умеет логически верно, аргументировано и ясно строить свою речь (как устную, так и письменную).
- Адаптирует стиль подачи информации, умеет понятно доносить свои мысли, ориентируясь на особенности собеседника.
- Владеет навыками публичного выступления, аргументации, ведения дискуссии и полемики.
- Поддерживает культуру делового общения (открытость, доверие, честность в коммуникации).

- Проявляет терпимость к другим точкам зрения. Конструктивно воспринимает возражения со стороны оппонентов.

- Умеет работать с представителями различных культур.

- Мотивирован на новаторство, творческий рост.

Организация профессиональной подготовки с опорой на разработанную нами программу является способом самосовершенствования, самореализации и обеспечивает устойчивые тенденции развития у студентов, будущих специалистов по социальной работе, профессиональной коммуникативной компетентности.

Успешный опыт проведения Программы позволит распространить данную практику в других вузах, готовящих будущих специалистов по социальной работе, а также сделать её проведение регулярным (ежегодным), в этом случае возможно расширение направленности деятельности, с учетом запроса (на основе данных мониторинга).

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Под коммуникативной компетентностью мы понимаем совокупность знаний, языковых и неязыковых способностей, опыта общения, полученных в ходе обучения и воспитания, способность индивида адаптироваться в определенных ситуациях, возлагать на себя и осуществлять различные социальные роли, уметь пользоваться вербальными и невербальными средствами общения, умение ориентироваться в процессе общения, владение коммуникативной гибкостью. Мы выделили три подхода к определению структуры коммуникативной компетентности. К первому подходу мы отнесли коммуникативные способности, коммуникативные знания, коммуникативные умения. Второй подход включает в себя мотивационно-ценностный, эмоциональный и поведенческий компоненты. Представленный нами третий подход включает в себя несколько уровней – это базовый (языковая компетентность), дискурсивно-стилистический, риторико-прагматический, этикетно-речевой, психосемиотический.

Коммуникативная компетентность специалиста по социальной работе подразумевает знания, умения и навыки, необходимые для понимания и порождения программ речевого поведения, обеспечивающие качественное решение социальных проблем обратившегося за помощью человека, его социума, социальной среды. Особенность коммуникативного взаимодействия в социальной работе – это преимущественное ведущее положение специалиста во взаимодействии с клиентом. Социальный работник – организатор и инициатор общения, он должен не только владеть необходимыми навыками, способностями и умениями, но и способствовать развитию необходимых качеств у клиента, побуждая его к активной деятельности. Специфической чертой рассматриваемой компетентности специалиста по социальной работе является следование определенного алгоритма действий при коммуникативном взаимодействии, а именно

планирование, установление контакта, взаимодействие, выход из контакта, интерпретация результатов общения.

Мы выделили несколько подходов к определению структуры коммуникативной компетентности специалиста по социальной работе по разным критериям: теоретический уровень, содержательный уровень, морально ценностные качества. В основе первого лежат коммуникативные знания, необходимые для специалиста рассматриваемой сферы, состоящие из когнитивного (знаниевого) и организационно-познавательного компонентов. Второй предложенный нами подход содержит технологической, диагностической, программирующей, организационной, интерактивной и перцептивно-прогностической составляющих. Следующий подход включает в себя ценностно-смысловой, нравственно-этический и эстетические компоненты.

Для выявления проблем формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов по социальной работе мы провели социальное исследование на базе кафедры социальной работы НИУ «БелГУ», в рамках которого были получены следующие результаты:

1. Пассивная позиция студентов в ходе образовательного процесса;
2. Низкий уровень сформированности у будущих специалистов мотивационного компонента;
3. Несформированность навыков активного слушания;
4. Несоответствие самоопределения студентами уровня своих коммуникативных характеристик с реальным состоянием;
5. Недостаточный акцент на развитие коммуникативной компетентности в современных учебно-методических материалах.

На основании проведенного исследования мы выявили, что большинство студентов обладает средним уровнем коммуникативной компетентности, также мы проследили динамику развития коммуникативной компетентности студентов с первого курса бакалавриата до 1-2 курсов магистратуры. Исходя из полученных данных, мы можем сделать вывод, что

уровень коммуникативной компетентности студентов увеличивается с каждым последующим курсом, что говорит о существующих в вузе условиях для формирования рассматриваемой нами компетентности, но показатели не соответствуют ожидаемым результатам. Что требует внедрение новых технологий и методов обучения в процессе профессиональной подготовки студентов.

С целью совершенствования условий в вузе по формированию коммуникативной компетентности студентов, мы разработали программу социально-психологического тренинга «Повышение уровня коммуникативной компетентности студентов».

Решение задач тренинга происходит путем ролевых игр, групповых дискуссий, психогимнастики. Так в ходе групповой дискуссии участники обучаются управлению групповым процессом обсуждения проблемы, позволяющим прояснить позиции, мнения и установки участников тренинга, а так же возможность их изменения в процессе непосредственного общения.

Использование игровых методов, по мнению исследователей, следует считать высокоэффективным. В ролевой игре акцент делается на межличностное взаимодействие. Участники «проигрывают» разного рода роли и ситуации, значимые для них в реальной жизни, при этом игровой характер ситуации освобождает участников от практических последствий их разрешения, что раздвигает границы поиска способов поведения. После игры следует психологический анализ, усиливающий обучающий эффект. Психогимнастика включает в себя различные упражнения, направленные на формирование благоприятного психологического климата в группе, тренировку разных коммуникативных свойств. Эффективность тренинга проявляется в том, что он позволяет обеспечить индивидуальную направленность подготовки участников к конкретной деятельности.

Разработанная нами программа ориентирована на повышение уровня и коррекцию выявленных проблем в области коммуникативной компетентности студентов, а именно: на формирование навыков активного

слушания, вступления в контакт, преодоление конфликтных ситуаций, повышение уровня толерантности, повышение мотивационно-ценностного компонента. Также мы включили в тренинговую программу решение кейсов по социальной работе. Преимущественной чертой нашей программы является то, что она: направлена на решение конкретных проблем, выявленных нами в ходе исследования; включает в себя активные формы обучения; способствует развитию необходимых характеристик студентов с наименьшими материальными и временными затратами; позволяет студентам применить полученные знания в практических ситуациях, путём организации ролевых игр и решения кейсов.

Таким образом, можно признать, что в работе рассмотрены теоретические основы и проведена диагностика проблем формирования коммуникативной компетентности будущих специалистов по социальной работе, на основе чего разработана программа социально-психологического тренинга «Повышение уровня коммуникативной компетентности будущих специалистов по социальной работе», следовательно, цели и задачи выпускной квалификационной работы были выполнены.