

УДК 159.923

К ВОПРОСУ О КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ЛИЧНОСТИ
СПЕЦИАЛИСТА СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

О.В. Логунова, к.п.н., доцент

Сибирский государственный университет науки и технологий имени академика
М.Ф. Решетнева, 660049, Сибирский федеральный округ, Красноярский край,
г. Красноярск, улица Ленина, 69а; 8(3912)277713

Аннотация. В статье уделяется пристальное внимание коммуникативной компетентности личности специалиста социальной работы как представителя помогающей профессии. Коммуникативная компетентность специалиста социальной работы представлена как интегративная характеристика его личности, а посредническая компетентность специалиста социальной работы выступает одной из составляющих.

Ключевые слова: коммуникативная компетентность, специалист социальной работы, обмен информацией, посредническая деятельность специалиста.

TO THE QUESTION OF COMMUNICATIVE COMPETENCE OF THE PERSONALITY OF
THE SPECIALIST OF SOCIAL WORK

O.V. Logunova, PhD, Associate Professor

Siberian State University of Science and Technology named after academician M.F. Reshetneva,
660049, Siberian Federal District, Krasnoyarsk Territory, Krasnoyarsk, Lenin Street, 69a;
8(3912)277713

Annotation. The article pays close attention to the communicative competence of the personality of a specialist in social work as a representative of a helping profession. The communicative competence of a social work specialist is presented as an integrative characteristic of his personality, and the intermediary competence of a social work specialist is one of the components.

Keywords: communicative competence, social work specialist, information exchange, specialist mediation.

Представляя собой личностную службу помощи людям, социальная работа нацелена на решение всей совокупности проблем в контексте «личность

– окружающая среда». Специалист социальной работы выступает в своей деятельности посредником между человеком и социумом. В первую очередь посредническая деятельность находит свое выражение в коммуникативной активности субъектов посредством использования разных каналов, вербальных и невербальных средств. Проявление коммуникации это всегда двусторонний процесс, предполагающий межличностное взаимодействие, обмен информацией, чувствами, эмоциями, мнениями, взглядами, влияниями, и в лучшем случае ведущий к взаимному пониманию. Это и управляемый процесс, поскольку одна из сторон пытается осознанно и неосознанно воздействовать на другую (*управлять*).

С помощью коммуникативных техник специалист социальной работы устанавливает эффективное субъект-субъектное взаимодействие и основанное на нем сотрудничество в т.ч. с получателем социальных услуг, с помощью коммуникации формируется понимание его проблемной ситуации. В этой связи, коммуникация является основой и инструментом всей социальной работы [4]. Использование специалистом социальной работы коммуникации в своей деятельности это возможности получения и передачи информации, выяснения причин проблемы человека и ее рефлексия, разработка рекомендаций; это и перевод специалистом устной информации в письменную форму: написание отчетов, составление баз данных, ведение документации и деловой переписки и другое.

Способность специалиста к полноценному гибкому и гармоничному диалогу с получателями социальных услуг, их окружением, коллегами и смежными специалистами, к творческому сотрудничеству с ними описывается в научной литературе как коммуникативная компетентность. Под *коммуникативной компетентностью специалиста социальной работы* можно понимать многоплановый процесс установления и развития контактов между специалистом социальной работы и гражданами, порождаемому социальными и психологическими их особенностями, строящийся на отношениях доверия и

партнерства и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания друг друга [1].

Специфика проявления коммуникативной компетентности специалиста социальной работы наиболее ярко находит свое воплощение в текстах правовых документов, регламентирующих деятельность социальных посредников. К ним могут быть отнесены: Федеральный закон Российской Федерации «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Кодекс этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания, профессиональные стандарты. Последние представляют для изучения наибольший интерес.

Профессиональный стандарт понимается как характеристика квалификации, необходимой работнику для осуществления определенного вида профессиональной деятельности [3]. Следовательно, профессиональный стандарт специалиста социальной работы в той или иной профессиональной области социальной сферы изначально содержит требования к тому, что специалист социальной работы должен знать и уметь, содержит анализ его трудовой деятельности (в нашем случае – коммуникативной). Покажем это на примере одного из стандартов.

Анализ *профессионального стандарта «Специалист по социальной работе»* как специалист широкого профиля позволяет выделить в качестве примера реализации коммуникативной компетентности следующие трудовые действия. Среди них: выявление и оценка индивидуальной потребности (личностных ресурсов) гражданина в различных видах и формах обслуживания; взаимодействие граждан; выявление обстоятельств возникновения трудной жизненной ситуации; проводить индивидуальный опрос граждан; согласование с гражданином цели оказания социальных услуг; выявление потенциала гражданина и его окружения; обеспечение комплексного взаимодействия с другими специалистами, учреждениями; обеспечение посредничества;

организация межведомственного взаимодействия; содействие активизации потенциала и собственных возможностей граждан; содействие мобилизации собственных ресурсов граждан и ресурсов окружения; организация работы по вовлечению в социальную работу институтов гражданского общества и другие действия. Учитывая вышесказанное можно отметить, что качественное осуществление трудовых действий специалистом социальной работы требует знаний специфики коммуникативной деятельности, наличие личностных и профессиональных умений и навыков организации процесса общения.

В соответствии с вышесказанным, коммуникативная компетентность специалиста социальной работы представляет совокупность следующих *умений и навыков (с помощью которых происходит выполнение трудовых действий)*: инициировать и вступать в контакт; формировать благоприятное первое впечатление; задавать вопросы и отвечать на них; вести беседу, кратко и точно выражать свои мысли; стимулировать гражданина или коллегу к прояснению его позиции, высказываний; слушать, услышать и понять то, что имел в виду собеседник; осуществлять обратную связь, т.е. передать партнеру, что его услышали и поняли; выравнивать эмоциональное напряжение в беседе, в дискуссии; считывать и грамотно интерпретировать невербальные сигналы собеседника (взгляд, мимику, жесты, позы); управлять собственными экспрессивными сигналами в процессе общения; эффективно взаимодействовать с другими, осуществляя сотрудничество: владеть моделями общения; использовать в процессе взаимодействия разнообразные стили общения; понимать специфику речевых жанров и коммуникативных средств достижения цели при взаимодействии.

Однако, наличие сформированных качеств, отмеченных выше, с нашей точки зрения, для развития конкурентоспособного типа личности специалиста социальной работы является недостаточным. Необходимо дополнительно иметь сформированную систему самоорганизации, самоуправления, придающей наибольший эффект специалисту. В данном ключе исследуя личность

специалиста социальной работы, можно обратить внимание на наличие сформированной у неё посреднической компетенции, которая, с нашей точки зрения, усиливает коммуникативную конкурентоспособность современного специалиста социальной работы [2].

В заключение хотелось бы отметить, что коммуникативная компетентность специалиста социальной работы является важнейшим ресурсом развития конкурентоспособности всей сферы социального обслуживания, ориентированной на социальные потребности граждан. Конкурентоспособность конкретного специалиста социальной работы на рынке труда, во-первых, представляет собой интегративную характеристику личности специалиста социальной работы, обеспечивающую устойчиво высокий спрос на его посреднические услуги; во-вторых, определяется качеством личности специалиста социальной работы и качеством его профессиональной деятельности; в-третьих, предполагает наличие способности адаптироваться к социальной, политической и экономической действительности и более эффективно выполнять посредническую функцию и профессиональные роли. В качестве условия, направленного на совершенствование коммуникативной компетентности, выступает содействие в проектировании индивидуальной образовательной траектории специалиста социальной работы. Данное условие реализуется с учетом индивидуального творческого развития специалиста, опираясь на его индивидуальные качества и способности.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Еговцева Н.Н. Основы профессионального общения специалиста социальной сферы: Учебное пособие. – Курган: Изд-во Курганского гос. ун-та, 2007. – 289 с.
2. Логунова О.В. К вопросу о конкурентоспособности личности специалистов социального профиля // Инновационные тенденции развития российской науки. Часть II: мат-лы XII междунар. науч.-практ. конф. молод. учен. (8-9 апреля 2019 г.) / Краснояр. гос. аграр. ун-т. – Красноярск, 2019. –

324 с.

3. Митрофанова В.В. Профессиональные стандарты в вопросах и ответах // «Секретарь-референт». – № 4. – 2015.

4. Уорпонен К. Коммуникация в социальной работе // Социальная работа : Введение в профессиональную деятельность : учеб. пособие / отв. редактор проф. А.А. Козлов. – М. : Изд-во Логос, 2004. – 368 с.

© О.В. Логунова, 2020