

УДК 316.772

DOI: 10.26140/knz4-2019-0802-0041

## РАЗВИТИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ КАК ОДНОЙ ИЗ СОСТАВЛЯЮЩИХ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРИГОДНОСТИ СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ

© 2019

**Скляр Елена Станиславовна**, кандидат филологических наук, преподаватель  
кафедры русского языка и культура речи  
*Курский государственный медицинский университет*  
(305041 Россия, Курск, ул. К.Маркса, 3, e-mail: [elsklyar@gmail.com](mailto:elsklyar@gmail.com))

**Аннотация.** Данная статья посвящена вопросам формирования коммуникативной компетентности будущих социальных работников во время обучения в вузе. В работе дается определение коммуникативной компетентности, анализируются ее компоненты (коммуникативные знания, коммуникативные умения и коммуникативные способности). Акцентируется внимание на роли курсов «Русский язык и культура речи» и «Риторика», направленных на решение данной проблемы. Эффективное развитие коммуникативной компетентности видится в совершенствовании всех видов речевой деятельности – говорении, слушании, письме и чтении. Формирование коммуникативных умений и навыков достигается за счет использования различных методов групповой деятельности и анализа проблемных ситуаций, нацеленных на выработку определенного речевого поведения в зависимости от эмоционально-психологического состояния клиентов, его социального статуса, возраста и других признаков. Важную роль играют дискуссионные и игровые методы, тренинговые формы работы и специально созданные кейсы, позволяющие приблизиться к реальным условиям профессиональной коммуникации и выработать стратегию речевого поведения, использование вербальных и невербальных средств общения, определяемых типом коммуникативной ситуации. Важное место в подготовке будущих социальных работников играет умение вести беседу и навык публичного выступления, поэтому должна проводиться систематическая деятельность по сбору и анализу информации, построению различных видов речи, среди которых большая роль отводится убеждающей речи, позволяющей воздействовать на клиентов, зачастую находящихся в кризисных жизненных ситуациях.

**Ключевые слова:** социальный работник, коммуникативная компетентность, коммуникативные знания и умения, способности, групповые формы работы, интерактивные методы, стратегии речевого поведения, виды речевой деятельности, русский язык и культура речи, риторика

## DEVELOPMENT OF COMMUNICATIVE COMPETENCE AS ONE OF THE COMPONENTS OF SOCIAL WORKERS PROFESSIONAL SUITABILITY

© 2019

**Sklyar Elena Stanislavovna**, candidate of philological sciences, academic  
of the «Russian Language and Speech Culture» department  
*Kursk State Medical University*  
(305041, Russia, Kursk, street K. Marksa 3, e-mail: [elsklyar@gmail.com](mailto:elsklyar@gmail.com))

**Abstract.** This article is devoted to the formation of the communicative competence of future social workers during training in high school. The paper gives the definition of communicative competence, analyzes its components (communicative knowledge, communication skills and communication abilities). Attention is focused on the role of the courses “Russian language and speech culture” and “Rhetoric” aimed at solving this problem. Effective development of communicative competence is seen in the improvement of all types of speech activity - speaking, listening, writing and reading. The formation of communicative skills and abilities is achieved through the use of various methods of group activity and analysis of problem situations aimed at developing a certain speech behavior depending on the emotional and psychological state of clients, their social status, age and other signs. An important role is played by discussion and game methods, training forms of work and specially created cases that allow you to get closer to the real conditions of professional communication and develop a strategy of verbal behavior, the use of verbal and non-verbal means of communication, determined by the type of communicative situation. An important place in the training of future social workers is played by the ability to talk and the skill of public speaking, therefore systematic activities should be carried out to collect and analyze information, to build various types of speech, among which a large role is given to persuasive speech, which allows influencing clients who are often in crisis life situations.

**Keywords:** social worker, communicative competence, communicative knowledge and skills, abilities, group forms of work, interactive methods, strategies of speech behavior, types of speech activity, Russian language and speech culture, rhetoric

Перед системой высшего образования остро стоит задача подготовки грамотных, квалифицированных, психологически и социально компетентных специалистов, поэтому на первый план выходят вопросы профессиональной социализации, а также формирования у студентов компетентности и готовности к деятельности в современных условиях. Профессиональная компетентность выступает критерием оценки деловых качеств специалиста, характеризуя личностные и социальные возможности человека, его способность выбирать оптимальные и соответствующие конкретной ситуации способы деятельности, а также готовностью личности к взаимодействию.

Вопросы формирования коммуникативной компетенции у студентов занимают умы многих ученых и методистов, о чем свидетельствует большое количество работ, посвященных этой теме. Впервые этот термин за границей был употреблен Д. Хаймсом, а в отечественной педагогике – М.Н. Вятюшневым [1] для определения способности человека удовлетворять свои интеллектуальные запросы в процессе общения в трудовой или

учебной деятельности. Поначалу данное понятие использовалось применительно к обучению иностранным языкам, а впоследствии распространилось и на другие научные отрасли, однако до сих пор по этой проблеме нет единого подхода. Связь коммуникативной компетентности с образованием, а также профессиональной деятельностью обосновывается Н.О. Митровой [2], Л.С. Зинкиной [3], И.А. Зимней [4], К.Ф. Седовым [5], Р.С. Немовым [6]. Формирование коммуникативной компетенции при иноязычном обучении рассматривается в трудах С.Н. Барышниковой [7], Е.И. Пассова [8], Н.Э. Петровой [9], Г.Г. Шутько [10]. Возрос также интерес ученых к проблеме компетентности специалистов разных областей: госслужащих [11], учителей [12-18], студентов-нефилологов [19, 20], а также представителей социальной сферы, что нашло отражение в работах Е.А. Андреевой, Е.А. Аверьяновой, Е.В. Кузнецовой, Т.А. Назаровой и И.В. Лаврентьевой [21-25].

Так как профессия социального работника относится к системе «человек-человек», среди ключевых компетенций, которыми он должен обладать, выделяется ком-

муникативная компетентность [23], значимость которой определяется психологической информированностью, практической подготовленностью к общению и желанием общаться [24]. Коммуникативная компетентность способствует эффективной реализации конкретной стратегии в общении и профессиональных планов [26]. Сформированная коммуникативная компетентность помогает человеку общаться и взаимодействовать с людьми, используя различные знаковые системы [27], среди которых ведущая роль принадлежит языку [28].

Коммуникативная компетенция, как считает И.Н. Зотова [29], включает в себя коммуникативные знания, коммуникативные умения и коммуникативные способности. Коммуникативные знания предполагает овладение информацией о видах общения, его фазах и закономерностях развития, об эффективном использовании различных методов в зависимости от речевой ситуации. Умения определяются правильным, грамотным и доступным объяснением излагаемой мысли, а способности – индивидуальными психологическим особенностями человека, создающими оптимальные условия для эффективного взаимодействия и адекватных взаимоотношений между людьми во время коммуникации.

Профессиональная деятельность социального работника направлена на установление субъект-субъектных связей с людьми и на достижение продуктивности общения, важную роль в котором играют различные психологические методы. Важно научить студентов занимать партнерскую позицию в общении, а также выработать умение грамотно строить взаимоотношения с окружающими людьми на основе гибкого и креативного выбора коммуникативных тактик. С этой целью для студентов факультета социальной работы Курского государственного медицинского университета разработаны дисциплины «Русский язык и культура речи» и «Риторика», изучаемые на первом курсе. На занятиях успешно применяются интерактивные методы обучения, предполагающие участие в дискуссиях, тренингах, приближенных к реальным условиям, используются кейсы и игровые методы. Такая форма работы позволяет учащимся «окунуться» в будущую профессиональную деятельность и раскрыть свой творческий потенциал.

Перед преподавателем также стоит задача развития всех видов речевой деятельности, необходимых для выполнения профессиональных обязанностей, поэтому материал систематизируется по разделам: язык как система коммуникации, основные аспекты культуры речи, слушание, говорение, чтение и письмо как вид речевой деятельности. Учащимся предлагается теория, а также анализируется значимость каждого вида деятельности для социальных работников, особенности их функционирования и некорректного использования на практике. Все полученные знания имеют практическую направленность и помогают студентам выбирать наиболее эффективные стратегии речевого поведения и речевой деятельности в зависимости от особенностей коммуникативной ситуации, эмоционально-психологического состояния клиента, его социального возраста, статуса, уровня образования, занимаемой должности, места жительства и других факторов.

При обучении используются многочисленные речевые ситуации. Например, студентам предлагается текст, прочитав который, они должны назвать цель общения, участников и условия общения и составить диалог, подходящий для данной ситуации.

Максим, мальчик 16 лет, состоит на учете социального работника с 10 лет. Родители обратились в социальную службу и признались, что сын пристрастился к сильным наркотикам, из дома систематически пропадают деньги. Родители обеспокоены этой ситуацией. Социальный работник беседует с ребенком о вреде употребления наркотиков и возможных осложнениях от их применения. Максим остается безучастным, поэтому специалист говорит, что будет вынужден сообщить обо

всем в органы правопорядка. Максим напуган.

Валентина и Николай состояли в браке 10 лет. Поначалу отношения были хорошими, они решили завести детей. В браке родились сын (8 лет) и дочь (6 лет). После рождения детей отношения между супругами начали ухудшаться. Николай пропадал на работе, а после рабочего дня нередко выпивал. Валентина часто оставалась дома одна. Она неоднократно пыталась поговорить с мужем об их будущем, но безрезультатно. Николай игнорировал все попытки наладить семейные отношения, часто раздражался, провоцировал конфликты. Валентина развелась с мужем, но из-за жилищных проблем они продолжают жить вместе. Проблемы усугубились: пьянство мужа, частые ссоры по бытовым вопросам, расхождение во мнениях о воспитании детей. Общение бывших супругов сводится к совместным упрекам и претензиям. Дети проявляют агрессию в общении с родителями, не умеют строить свои отношения со старшими и сверстниками. Социальный работник проводит беседу с детьми и с родителями, направленную на улучшение взаимопонимания, а также беседу с родителями об особенностях воспитания детей в условиях неполной семьи.

Возможен и другой вариант задания: напишите диалоги, возможные в данных ситуациях; назовите виды и приемы слушания, которые вы используете при беседе с клиентом:

1) пенсионер звонит в ЖЭУ, чтобы узнать, когда включают горячую воду, но ошибается и попадает в отдел субсидий;

2) во время деловой беседы социального работника с коллегой раздается телефонный звонок. Это мама социального работника, которой нужно купить новые лекарства;

3) социальный работник проводит консультацию, во время которой звонит женщина пожилого возраста. Она хочет узнать, что нужно делать, чтобы отказать от соцпакета;

4) В помещении социальной службы находятся два специалиста, один из которых занимается оформлением документации, а другой проводит беседу с ребенком из неполной семьи, характеризующимся девиантным поведением. В это время звонит еще один клиент этого социального работника, пенсионер, возмущенный тем, что в социальном отделе нет необходимых препаратов. Трубку снимает свободный специалист.

Студентам необходимо помнить, что их профессия связана с общением с людьми, поэтому им предстоит постоянно выслушивать их рассказы о переживаниях и проблемах и помогать хотя бы на словах решить их. Следовательно, коммуникативная практика социальных работников должна включать в себя эмпатическое слушание, совместное обсуждение проблемных ситуаций, формулирование сути проблемы в доступной для клиента форме и заключение соглашения о решении проблемы, выступая в качестве посредника между клиентом и госучреждениями [18]. Все это позволяет социальному работнику добиваться расположения и доверия собеседника, обсуждать злободневные проблемы в позитивном эмоциональном настрое, анализировать полученные сведения и делать выводы, активизировать решения подопечных по коррекции их собственных проблем.

Особую роль в деятельности социального работника играет навык публичного выступления, поэтому логичным продолжением дисциплины «Русский язык и культура речи» является курс «Риторика», где происходит знакомство учащихся с этапами работы над речью, ее композиционным оформлением и произнесением. Большое внимание уделяется работе над различными жанрами речи, среди которых делается акцент на деловой и убеждающей речи, наиболее востребованных для работников социальной сферы. Важно также знать основы педагогической риторики, ее основные жанры и применять их на практике, так как специфика профессиональной деятельности требует овладения инстру-

ментарием индивидуальной, групповой и публичной коммуникации при взаимодействии с учителями, детьми и их родителями. Поэтому важно привлекать учащихся к созданию образцов публичного выступления в форме того или иного жанра, профессионально значимого для будущей специальности.

Таким образом, процесс обучения в высшем учебном заведении направлен на эффективную подготовку будущих специалистов в социальной сфере, обладающих высоким уровнем профессиональной компетентности, среди которой важная роль отводится коммуникативной компетентности. Формирование коммуникативной компетенции видится в использовании различных методов обучения, имитирующих реальные коммуникативные ситуации и развивающие творческие способности студентов.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Вятютнев М.Н. Традиции и новации в современной методике преподавания русского языка и литературы: Доклады советской делегации на конгрессе МАПРЯЛ. – М., 1986. – с. 79-84
2. Митрова Н.О. Формирование коммуникативной культуры у студентов вуза в процессе их включения в социально ориентированную деятельность: дис. ... канд. психол. наук. – М., 2006. – 153 с.
3. Зникина Л.С. Профессиональная коммуникативная компетенция как фактор повышения образования: дис. ... доктора пед. наук, 2005. –
4. Зимняя И.А. Ключевые компетентности как результативно-целевая основа компетентностного подхода в образовании. – М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2004. – 38 с.
5. Немов Р.С. Практическая психология: Учеб. пособие. – М.: Гуманит. изд. Центр ВЛАДОС, 1997. – 320 с.
6. Седов К.Ф. Дискурс и личность. – М. Лабиринт, 2004. – 320 с.
7. Пассов Е.И. Коммуникативный метод обучения иноязычному говорению. – М.: Просвещение, 1991. – 223 с.
8. Барышникова С.Н. Формирование коммуникативной компетенции в системе обучения иноязычной речевой деятельности студентов медицинских вузов: автореф. дис. ... канд. пед. наук. – Саратов, 2005. – 28 с.
9. Петрова Н.Э. Специфические закономерности фонетической интерференции и методические пути её преодоления при обучении фонетическому оформлению речи на неродном языке в курсе русского языка как иностранного // Балтийский гуманитарный журнал. 2018. Т. 7. № 4 (25). С. 277-279.
10. Шутько Г.Г. Учебная игра и формирование коммуникативной компетенции на уроках РКИ // Методика преподавания иностранных языков и РКИ: традиции и инновации. Сборник материалов III Международной научно-методической онлайн-конференции. Курск, 14 мая 2018 г. – Курск: КГМУ, 2018. – С. 151–155.
11. Запорожец Е.А. Современные подходы к проблеме формирования коммуникативной компетенции у будущих госслужащих // Молодой ученый. – 2010. – № 1–2. – С. 272–274.
12. Курашева С.В. Формирование коммуникативной компетенции будущего учителя: дис. ... канд. пед. наук, 2006.
13. Метелева Л.А. Формирование коммуникативной компетентности как средство развития ситуативной адаптивности студентов в процессе обучения иностранному языку // Балтийский гуманитарный журнал. 2014. № 2 (7). С. 45-47.
14. Сапух Т.В. Развитие иноязычной коммуникативной компетенции бакалавров посредством подкастов // Азимут научных исследований: педагогика и психология. 2016. Т. 5. № 3 (16). С. 150-153.
15. Богомаз З.А. Взаимосвязь коммуникативных компетентностей и профессионально-педагогической позиции преподавателей и мастеров производственного обучения учреждений среднего профессионального образования // Балтийский гуманитарный журнал. 2016. Т. 5. № 3 (16). С. 90-94.
16. Азимова М.Х. Практика формирования коммуникативной культуры учителей начальных классов в вузах республики Таджикистан // Азимут научных исследований: педагогика и психология. 2017. Т. 6. № 3 (20). С. 21-24.
17. Ясаревская О.Н. Коммуникативная компетенция - основа иноязычной коммуникативной компетенции // XXI век: итоги прошлого и проблемы настоящего плюс. 2015. Т. 1. № 6 (28). С. 178-183.
18. Толикина Е.А. Коммуникативная компетентность как базовый компонент компетентностной структуры образовательного результата // Балтийский гуманитарный журнал. 2016. Т. 5. № 2 (15). С. 192-195.
19. Царенков Д.И. Базисные составляющие коммуникативной компетенции и их формирование на продвинутом этапе обучения студентов-филологов // Русский язык за рубежом. – 1990. – М. Ломов Б.Ф. Общение и социальная регуляция поведения индивида // Психологические проблемы социальной регуляции поведения. М., 2007. 234 с.
20. Журавлёва О.В. Критерии и показатели развития коммуникативной компетентности у студентов технического вуза // Азимут научных исследований: педагогика и психология. 2017. Т. 6. № 2 (19). С. 56-59.
21. Андреева Е.А. Коммуникативная компетентность будущих специалистов социальной сферы как основа высокого профессионализма и гарантия успешной деятельности. – Режим доступа: [http://dom-hors.ru/rus/files/arhiv\\_zhurnal/spp/2015-1/andreeva.pdf](http://dom-hors.ru/rus/files/arhiv_zhurnal/spp/2015-1/andreeva.pdf)
22. Аверьянова Е.А. Формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов по социальной работе // Инновационные подходы в исследованиях молодых ученых : материалы выступлений на аспирантских чтениях 20 апр. 2010 г. / под ред. А.В. Гапоненко. М., 2010. С. 130–152.
23. Кузнецова Е.В. Формирование профессиональной компетентности бакалавра социальной работы // Актуальные вопросы социальной работы с различными группами населения. Материалы III межрегиональной научно-практической конференции с международным участием 09 декабря 2015 года [Электронный ресурс]. Сб. Кировская государственная медицинская академия. – Киров, 2015. – С. 38–42.
24. Назарова Т.А. Роль коммуникативной компетентности в учебно-профессиональной деятельности студентов – будущих социальных работников // Молодой ученый. – 2016. – № 21. – С. 832–835. – Режим доступа: <https://moluch.ru/archive/125/34554/>
25. Лаврентьева И.В. Оценка коммуникативной компетенции будущих социальных работников // Вестник СПбГУ. – 2012. – Вып. 2. – С. 163–167. Сафонова В.В. Коммуникативная компетенция: современные подходы к многоуровневому описанию в методических целях // О чем спорят в языковой педагогике. – М.: Еврошкола, 2004. – 236 с.
26. Ломов Б.Ф. Общение и социальная регуляция поведения. – М., 2007. – 234 с.
27. Девдариани Н.В., Рубцова Е.В. Языковые знаковые средства освоения национальной культуры // Балтийский гуманитарный журнал. 2019. – Том 8. – № 1 (26). – С. 53-55
28. Сафонова В.В. Коммуникативная компетенция: современные подходы к многоуровневому описанию в методических целях // О чем спорят в языковой педагогике. – М.: Еврошкола, 2004. – 236 с.
29. Зотова И.Н. Характеристика коммуникативной компетентности. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/harakteristika-kommunikativnoy-kompetentnosti>

Статья поступила в редакцию 26.04.2019  
Статья принята к публикации 27.05.2019