



Галущинская Юлия Олеговна,

кандидат педагогических наук, доцент кафедры социальной педагогики и социальной работы ФГБОУ ВПО «Шадринский государственный педагогический институт», г. Шадринск

galoush@mail.ru

Развитие коммуникативности у будущих социальных работников в процессе их участия в добровольческом движении вуза

Аннотация. Статья посвящена определению структуры коммуникативности будущих социальных работников, выделены ее основные компоненты. Значительная роль в статье отводится определению роли волонтерской деятельности в развитии коммуникативности студентов.

Ключевые слова: коммуникативность, коммуникабельность, добровольческое движение, социальная сфера, общение, интерактивные формы обучения.

Особенности деятельности социального работника заложены в процессах, которые происходят в социальной сфере, а именно: создание, освоение, распространение и потребление социальных услуг и систем социальной защиты в обществе. В этих процессах происходит социальное взаимодействие по типу «человек (организатор) – человек (потребитель)».

Отличительным признаком профессиональной деятельности социальных работников служит творческий подход к решению возникающих в практике профессиональной деятельности ситуативных задач и проблемных ситуаций, готовность «принимать другого» и взаимодействовать с ним в направлении достижения общей цели.

В профессиональной деятельности социального работника прямое взаимодействие с клиентом не роскошь, а необходимость, ибо независимо от своей готовности к общению он должен вступить в диалог, принять, понять того, с кем ему придется сотрудничать во имя благополучия клиента, создать условия для этого посредством самого взаимодействия.

Однако, в различных концепциях построения модели личности и профессиональной деятельности социального работника, определения его профессиональной компетентности, как правило, не совсем четко дифференцируются такие понятия, как «коммуникабельность», «общительность» и «коммуникативная компетентность».

Между тем, вопрос о сущности понятия коммуникативности поднимается в науке в связи с изучением процесса профессионального роста специалиста. Исследования А. И. Щебетенко позволили выделить в «общительности» содержательную и формально-динамическую стороны [1]. Первая предполагает наличие объекта, направленности общения. Вторая характеризуется широтой, напряженностью, активностью, самостоятельностью процесса общения.

На необходимость выработки коммуникативных умений у социального работника указывает Р. В. Овчарова, понимая под ними умение слушать и слышать партнера; войти в ситуацию общения; выявить информацию и собрать факты, необходимые для рефлексии конкретной проблемы; создавать и развивать позитивные отношения; наблюдать и интерпретировать вербальное и невербальное поведение клиента. Среди качеств работника социальной сферы, обеспечивающих его профпригодность, Р. В. Овчарова выделяет общительность, как интерес к другим людям, расположение к общению с ними [2].



Определяя основные функции и роли работника социальной сферы, В. Г. Бочарова, М. П. Гурьянова [3], обращают внимание на необходимость осуществления организационно-коммуникативной функции, включая в ее содержание достаточно широкие аспекты. Коммуникативная функция, по утверждениям Н. Е. Щурковой [4], в свою очередь, самопроизвольно раскрывается через несколько функций: открытия партнера на общение, соучастия, возвышения, информирование, регуляцию поведения субъектов общения, передачу эмоций и настроения, познания людьми друг друга, воспитания и пр.

Исследования М. А. Галагузовой, Г. В. Никитиной, А. М. Соломатиной, Н. И. Шелиховой и др. также в полной мере подтверждают значимость и необходимость осуществления функции коммуникации в процессе взаимодействия с клиентом. В связи с этим, можно сделать вывод о необходимости формирования коммуникативности социального работника как неотъемлемой части процесса становления его личностного роста, повышения профессиональной квалификации.

К. М. Левитан понимает под общительностью сильно развитое, устойчивое стремление к контактам с людьми, которое сочетается с быстротой установления контактов. По его мнению, наличие у специалиста общительности, осознаваемой им самим и отмечаемой у него другими людьми, может служить указанием на достаточно высокий коммуникативный потенциал, имеющийся у личности [5].

Однако по результатам последних исследований можно выявить тенденцию внесения корректив в дефиницию «общительность». А. Л. Журавлев, И. И. Рыданова доказывают, что высокая степень развития общительности, проявляющаяся в склонности расширения контактов и внешней экспрессивности поведения, не может сама по себе способствовать продуктивному взаимодействию с людьми. Кроме того, высокая общительность может блокировать ответную вербальную активность в связи с неумением выслушать других. Поэтому выделение именно коммуникативности в профессионально значимую категорию позволяет выявить характеристики, способствующие организации процесса оптимального общения.

В Толковом переводоведческом словаре мы находим, что коммуникативность это врожденная или приобретенная способность, навык, умение передавать правильно свои мысли, чувства, эмоции так, чтобы они правильно (доходчиво) были поняты, восприняты другим человеком (собеседником) или людьми, т. е. способность (навык, умение) кодировать, декодировать, перекодировать передаваемую информацию таким образом, чтобы она без искажений (или шумов) была принята и декодирована реципиентом [6].

«Коммуникативность», по данным исследований В. Д. Ширшова, как дефиниция отличается от понятия «коммуникабельность» (способность к общению), является основным показателем профессионализма будущего специалиста и понимается им как определенное качество, совокупность ряда устойчивых свойств личности, способных к приему, усвоению, использованию и передаче информации [7].

Опыт в сфере коммуникативного взаимодействия, объективированный в совокупности свойств, умений, навыков, обеспечивающих успех профессиональной деятельности, в свою очередь, измеряется:

- степенью достижения поставленной цели; установлением контакта; обменом информацией; стимулированием партнера к совершенствованию тех или иных действий; достижением понимания; возбуждением эмоций; установлением отношений; оказанием влияния с целью изменения поведения, намерений и т. д.;
- выбором оптимального пути и средств достижения этих целей; обеспечением



комфорта в каждой конкретной ситуации; снятием издержек в виде конфликтов, подавления другого, ритуализации общения и др.

Таким образом, **коммуникативность** социального работника **раскрывается**: в отношении к людям и к самому себе, в особенностях взаимоотношений между людьми, в умении контролировать и регулировать свое поведение, доказывать, грамотно аргументировать свою позицию; **проявляется**: в умении моделировать личность собеседника; в умении добиваться реализации коммуникативной интенции с помощью вербальных и невербальных средств и технологий, т. е. продуктивно выходить из конфликтной ситуации.

Рассматривая понятие «коммуникативность личности», следует принимать во внимание, что это явление необходимо определять в контексте общепрофессиональной компетентности, то есть не только как совокупность некоторых характерологических личностных свойств и качеств, способствующих активному межличностному взаимодействию, но и с учетом того, что коммуникативность личности является компонентом ее мотивационно-потребностной сферы. Отсюда следует, что понятие «коммуникативность» предполагает включение компонентов, соответствующих направленности личности, определяющих ее социальные и нравственные характеристики, ее потребности, интересы, убеждения, идеалы, а также соответствующих ценностным ориентациям, непосредственно мотивирующих поведение, выполняющих координирующую функцию.

Что касается специфики деятельности социального работника, то применительно к его профессиональной компетентности, дефиницию коммуникативности необходимо дополнить компонентами, характеризующими процесс осознания деятельности среды, окружающей человека и способности воздействия на нее для достижения поставленных целей, а также в условиях совместной деятельности возможности облекать свои действия в естественную и понятную для окружающих форму.

Таким образом, все вышеизложенное позволяет нам, позволяют нам выделить основные компоненты формирования коммуникативности социального работника:

- коммуникативные знания, в которых выражается обобщенный опыт в социально-коммуникативной деятельности, т. е. отражение в сознании личности инвариантных коммуникативных ситуаций социального взаимодействия в их причинно-следственных связях и отношениях. При реализации избранной модели достижения результатов профессиональной деятельности будущего специалиста по социальной работе, именно коммуникативные знания составляют основу для формирования коммуникативных умений, навыков, развития специфических коммуникативных качеств, позиций, установок;

- коммуникативные умения – представляют собой комплекс коммуникативных действий, основанных на высокой теоретической и практической подготовленности личности к межличностному взаимодействию, позволяющие творчески использовать социально-коммуникативные знания и опыт;

- коммуникативные навыки, как практическое применение коммуникативных знаний и умений, как автоматизированных компоненты сознательных действий, способствующих быстрому и точному отражению коммуникативной ситуации и определяющих успешность восприятия, понимания объективной ситуации и адекватного воздействия на него;

- коммуникативная направленность, которая выражается в степени выраженности мотивационно-личностной направленности и ценностных установок в сфере межличностного взаимодействия;



– коммуникативная креативность, как способность к творческому, нестандартному, разрешению коммуникативных задач, возникающих в различных ситуациях профессионального взаимодействия.

Таким образом, коммуникативность будущего социального работника проявляется в соответствующих свойствах: личностных (толерантность, просоциальная направленность и т. д.), когнитивных (осмысление своего коммуникативного поведения на основе имеющегося представления о соответствующих технологиях и подходах и т. д.), эмотивных (развитие доверительного отношения, проявления искренности, эмпатии и т. д.) и поведенческих (умения и навыки просоциального взаимодействия и т. д.).

Также необходимо учитывать, что уровень сформированности коммуникативности меняется в процессе всего периода обучения в вузе. Важнейшими факторами этих изменений являются общее интеллектуальное развитие личности студента – будущего социального работника, рост его социально-нравственной воспитанности, развитость профессионального мышления, наличие профессиональных знаний и умений, установка на творческое отношение к труду, высокий уровень профессионального самоопределения, успешность коммуникативного опыта и др.

Формируя коммуникативность студентов, необходимо итак же меть в виду, что воспитательно-образовательный процесс обязательно должен включать в себя как теоретическую, так и практическую составляющие. При этом, условием творческого саморазвития личности студента и показателем профессионального становления будущего специалиста, выступает «среда», которая требует особого видения мира и знания научных способов познания действительности.

Исследуя среду, ученые по-разному определяли ее воспитательный потенциал: среда, наполненная нравственно-эстетическими ценностями, создает возможность для жизнедеятельности и развития, создает заново окружающий мир, «в ней есть сила и действие» (В. С. Библер) [8]; также среда формирует отношение к базовым ценностям, способствует усвоению социального опыта и формированию качеств, необходимых для профессионального роста (М. Ю. Горбунова) [9].

Э. Н. Гусинский в своих исследованиях определяет, что для создания новой, современной модели образования необходимо создать «богатую случайностями» и достаточно разнообразную среду [10]. В контексте развития коммуникативности личности такими «случайностями» могут являться интерактивные (от английского «*interact*» – «*inter*» – *взаимный*, «*act*» – *действовать*) формы работы со студентами. Исходя из того, что интерактивные формы и методы работы основаны на принципах непосредственного взаимодействия, активности студентов, а также их опоре на групповой опыт, обязательную обратную связь, одной из таких форм может являться волонтерское движение. В добровольческой деятельности организуется среда общения, которая характеризуется взаимодействием участников, их открытостью, равенством их аргументов, накоплением совместных знаний, опыта, возможностью взаимной оценки и контроля деятельности.

Участие студентов, будущих социальных работников, в волонтерском движении предполагает повышение уровня их профессионального и личностного развития, которые обеспечиваются совокупностью психолого-педагогических условий, предполагаемых логикой учебной и профессиональной деятельности.

В условиях модернизации образования профессиональная подготовка будущего специалиста по социальной работе должна быть направлена на формирование у студента готовности к практической деятельности. Практико-ориентированный характер современного процесса образования позволяет студенту, с одной стороны, включать



ся во внутригрупповой диалог, формировать рефлексивные навыки, с другой, во время участия в специально организованной практической деятельности, дает возможность апробировать свои теоретические знания и практический учебный опыт в реальных ситуациях взаимодействия с клиентами с последующей их рефлексией.

Участие в волонтерском движении представляет собой практику, играющую существенную роль в формировании профессионализма и максимально приближающую студента к условиям профессиональной деятельности, помогая при этом вникнуть в ее содержание и овладеть операциональными моментами. В процессе добровольческой деятельности не только происходит проверка теоретической и практической готовности студента к самостоятельной работе, но и проявляются элементы развивающего творческого обучения, создаются широкие возможности для развития личностного потенциала будущего специалиста, возрастает объем самостоятельной работы студента.

Работа в волонтерской группе позволяет студентам вступать в интенсивное деловое взаимодействие, кооперировать свои усилия в поиске информации, самостоятельном решении проблемных задач. Если в процессе фронтальной и индивидуальной работы образовательного процесса вуза обучающий, в основном, выступает в роли «дающей», а обучаемый «потребляемой» стороны, то групповая практическая работа побуждает студентов к совмещению функций «дающих» и «потребляющих». Кооперативное взаимодействие, в данном случае, приобретает личностно-значимый смысл, стимулируя участников взаимодействия на обмен знаниями, взглядами, ценностями, опытом, взаимопомощью, а также на сотворчество и взаимоконтроль [11].

Групповое и межгрупповое взаимодействие в процессе добровольческой деятельности расширяет возможности фронтальной и индивидуальной работы студентов. О богатстве коммуникативного потенциала **групповой работы** свидетельствует набор ее основных признаков: деловое межличностное общение обучающихся «лицом к лицу», самостоятельность в поиске и принятии решений, межгрупповое взаимодействие, опосредованность руководства. Развитие комплекса таких важных умений, как установка на понимание и принятие партнера, взаимная терпимость, умение вести диалог, вербализировать результаты совместной работы, лидерские умения, является результатом межгруппового взаимодействия. В свою очередь реализация коммуникативного потенциала волонтера, усиливая проявление творческой инициативы, стимулирует переживание эмоционального удовлетворения межличностным взаимодействием, дает возможность прочувствовать свое состояние как члена команды.

Степень эффективности **межличностной коммуникации**, осуществляемой волонтером, определяется по результатам актуализации двух основных социально значимых функций – взаимодействия и воздействия. Эти результаты зависят от трех основных условий, определяющих характер общения: типологии коммуникативных личностей, восприятия смысловой и оценочной информации; целенаправленного воздействия друг на друга. Для эффективности межличностной коммуникации наиболее оптимальными вариантами этих условий являются следующие: совместимость партнеров как коммуникативных личностей, адекватное восприятие смысловой и оценочной информации, воздействие через убеждение.

Но, в конечном счете, успешность межличностной и групповой коммуникации в процессе организации волонтерского движения будет определяться параметрами индивидов как коммуникативных личностей.



Ссылки на источники

1. Щебетенко А. И. Функционально-генетическая характеристика межуровневых структур интегральной индивидуальности: методология, теория, эксперименты, перспективы исследования. – Пермь: Перм. гуманитар.-технол. ин-т, 2005. – 364 с.
2. Овчарова Р. В. Справочная книга социального педагога. – М.: Сфера, 2005. – 480 с.
3. Бочарова В. Г. Педагогика социальной работы. – М.: SVR-Аргус, 1994. – 208 с.
4. Щуркова Н. Е. «Философия жизни» в школе. – М.: Новая школа, 1994. – 48 с.
5. Левитан К. М. Педагогическая деонтология. – Екатеринбург: Деловая кн., 1999. – 269 с.
6. Толковый переводоведческий словарь. – М.: Флинта, Наука, 2003. – 318 с.
7. Социальная педагогика. – Екатеринбург: Зерцало-Урал, 1997. – 58 с.
8. На гранях логики культуры. – М.: Рус. феноменол. о-во, 1997. – 440 с.
9. Горбунова М. Ю. Мотивация в деятельности работников социальных служб: социокультурный аспект // Работник соц. службы. – 2000. – № 3. – С. 26.
10. Гусинский Э. Н. Введение в философию образования. – М.: Логос, 2003. – 246 с.
11. Казаринова Н. В. Межличностная коммуникация. – СПб.: С.-Петербург. гос. ун-т. – 2004 – 119 с.

Galuschinskaya Yuliya,

Candidate of Pedagogical Sciences, docent and the chair of social pedagogics and social work Shadrinsk State Pedagogical Institute, Shadrinsk

galoush@mail.ru

Elaboration of communicativeness of future social workers through the participation in institute's volunteerism

Abstract. The article is dedicated to definition of communicativeness structure of future social workers and highlighting its main components. Significant part of the article is played by the definition of the volunteerism role in elaborating communicativeness of students.

Keywords: communicativeness, communicability, volunteerism, social sphere, communication, interactive studying forms.

ISSN 2304-120X



9 772304 120135

Рекомендовано к публикации:

Горевым П. М., кандидатом педагогических наук, главным редактором журнала «Концепт»