РАЗДЕЛ XXXI. СОЦИАЛЬНАЯ РАБОТА

Митрухина С.В., Слюсарь Е.С.

Общительность как профессионально-важное качество будущих социальных работников*ФГБОУ ВО «Хакасский государственный университет им. Н.Ф. Катанова»
(Россия, Абакан)*

doi: 10.18411/lj-08-2021-151

Аннотация

В данной статье общительность рассматривается как основа коммуникативности – профессионально важного качества социальных работников. В теоретической части статьи рассмотрены следующие вопросы: феномен общительности, уровни общительности, направленности, стили и уровни общения, роль общительности в социальной работе. Во второй части статьи приведены результаты применения методики комплексной психологической диагностики общения, разработанной Г.В. Акоповым и Т.В. Семеновой, среди студентов, обучающихся по направлению подготовки «Социальная работа».

Ключевые слова: коммуникабельность, общительность, социальная работа, профессионально-важные качества.

Abstract

In this article, sociability is considered as the basis of communication - a professionally important quality of social workers. In the theoretical part of the article, the following issues are considered: the phenomenon of sociability, levels of sociability, orientation, styles and levels of communication, the role of sociability in social work. The second part of the article presents the results of the application of the method of complex psychological diagnostics of communication developed by G.V. Akopov and T.V. Semenova, among students studying in the direction of training "Social work".

Keywords: sociability, sociability, social work, professionally important qualities.

Успешность социальной работы как профессиональной деятельности зависит от профессионально-личных качеств социального работника: таких как: эмпатия, коммуникабельность, организованность, уравновешенность, внимательность, стрессоустойчивость, доброжелательность и др.

Среди этих качеств особую роль играет коммуникабельность, потому что именно благодаря ей социальный работник может не только установить контакт с коллегами, клиентом, его социальным окружением, но и довести до заинтересованных лиц необходимую информацию, организовывать общение, управлять им.

Коммуникабельность – это умение налаживать контакты, способность к конструктивному и взаимообогащающему общению с другими людьми. Коммуникабельность – это приобретенное качество, над развитием которого следует постоянно работать, особенно тем, у кого объектом профессиональной деятельности являются люди. Основу коммуникабельности составляет общительность как свойство характера. Под общительностью принято понимать, прежде всего, вербальную активность: способность налаживать контакты, а также вести конструктивный диалог. Общительные люди любят общаться, коммуникабельные – умеют это делать.

Феномен общительности наиболее исследован в отечественной социальной психологии такими авторами как Г. М. Андреева, А. А. Бодалев Б. Д. Парыгин, В. Н. Панферов, Н. Н. Обозов и др. В социальной работе общительность часто выделяют как

важное профессионально-личностное качество в структуре коммуникативности (Е.И. Холостова, П.Д. Павленок, В.И. Курбатов и др.), или как отдельное качество (А.И. Лященко и др.).

Социальные психологи выделяют следующие уровни общительности: *низкий* уровень общительности характерен для замкнутых и стеснительных людей, такие люди общаются только с самыми близкими и родными, при общении с незнакомыми испытывают сильный дискомфорт; *средний* уровень общительности характерен для в меру открытых людей; люди с *высоким уровнем общительности* могут с легкостью завести разговор с незнакомым человеком.

Следует различать общение по направленности: когнитивное (познавательное) общение предназначено для получения новой информации, новых знаний; *аффективное* (эмоциональное) общение направленно на улучшение настроения в процессе общения; желание вызвать сильные эмоции, поговорить о своих переживаниях, а не о событиях; *организационное* (прагматическое) общение направлено на организацию общения, на управление ее течением; *эгоцентрическое* общение направлено на самого себя, на обсуждение собственных дел; *альтруистическое* общение предполагает обсуждение чужих проблем и др.

Также общение принято различать по стилю. Под стилем общения понимается система приемов взаимодействия и поведения индивида в процессе коммуникации. *Директивный* (или *авторитарный*) стиль общения основан на безапелляционном общении без обсуждения принимаемых решений. *Конвенциональный* стиль общения основан на принципе договоренности, согласовании различных позиций, на следовании общепринятым правилам, нормам общения. *Консолидирующий* стиль общения основан на выстраивании собственной позиции без нарушения интересов и с учетом мнения других.

Общение также можно рассматривать на разных уровнях. *Контактное* общение характеризуется невысокой коммуникативной компетентностью: человек отвечает однотипно, использует простую жестикуляцию, пассивен и демонстрирует формальное общение. *Информационное* общение предполагает поведение средней сложности, исполнительность, пунктуальность, конформность (приспособляемость). *Смысловое* общение обусловлено многомерностью мышления, ситуативностью поведения, многоконтекстностью речевого высказывания и невербального поведения. *Рефлексивное* общение предполагает глубокие осознанные размышления, вдумчивый анализ происходящего и планирование перспектив дальнейшего взаимодействия.

Применительно к социальной работе лучше говорить не об общительности вообще, а о профессиональной общительности, то есть не о склонности к расширению контактов и внешней экспрессивности поведения, а о способности к продуктивному взаимодействию с клиентами и коллегами. Высокий уровень общительности не всегда является признаком коммуникабельности социального работника, наоборот высокая общительность может снижать эффективность социальной работы, отвлекать, блокировать ответную вербальную активность в связи с неумением выслушать других.

Профессиональную общительность (как и коммуникацию) можно развивать у будущих социальных работников в процессе профессиональной подготовки: в учебном процессе, входе практики, принимая участие в волонтерской или научно-исследовательской деятельности.

Анализ научной литературы показал, что будущего социального работника предпочтительны следующие характеристики общительности как профессионально-личностного качества: *средний* уровень общительности; сочетание когнитивной, организационной и альтруистической направленностей общения; *конвенциональный* или *консолидирующий* стиль общения (в зависимости от учебной ситуации и курса обучения); в течение обучения от младших курсов к старшим у будущих социальных работников должен просматриваться рост уровня общительности от информационного

до рефлексивного, студент с уровнем контактного общения вообще может рассматриваться как профессионально непригодный.

Данные утверждения являлись гипотетическими и нуждались в эмпирической проверке. С целью нами было проведено исследование среди 40 студентов, 4 курсов, обучающихся по направлению подготовки «Социальная работа» в Медико-психолого-социальном институте ХГУ им. Н.Ф. Катанова. Нами была использована методика комплексной психологической диагностики общения, разработанная Г.В. Акоповым и Т.В. Семеновой.

Результаты исследования показали, что у всех студентов-будущих социальных работников отмечается средний уровень общительности, если рассматривать в баллах, то высокие показатели среднего уровня встречаются у студентов 2 и 3 курсов.

Если сравнивать студентов разных курсов по направленности общения, то у студентов 1 курса чаще встречается конвенциональный стиль общения, значит они умеют договариваться и находить общее решение, которое устроит всех участников общения. Аффективное (эмоциональное) общение реже встречается у студентов 1 курса, чаще у студентов 3 курса.

Организационное общение находится примерно на одинаковом уровне у всех студентов, но более высокие показатели выявлены у студентов 3 курса, более низкие показатели у 1 курса.

У студентов 1 курса одновременно наблюдается высокие показатели по эгоистической и альтруистической направленности общения, меньше эгоистичности в общении у студентов 2 курса, а альтруистичности – у студентов 4 курса.

Что касается стиля общения, то у студентов 2 курса были выявлены высокие показатели директивного стиля общения, при этом конвенциональный стиль общения более выражен на 2 курсе, а консолидирующий на 1 курсе.

И последние показатели, по которым мы сравнивали студентов разных курсов, это уровни развития общительности. Согласно нашей гипотезе должен наблюдаться рост уровня общения от младших курсов к старшим, а контактный уровень вообще не должен встречаться у будущих социальных работников, так как этот уровень характеризуется низкой коммуникативной компетентностью: человек отвечает однотипно, использует простую жестикуляцию, пассивен и демонстрирует формальное общение. Однако в нашем исследовании были выявлены средние показатели контактного общения у студентов всех курсов, самые высокие показатели обнаружены у студентов 1 курса. При этом у студентов 4 курса самые низкие показатели по рефлексивному общению. Второй информационный уровень преобладает у студентов 2 курса, а третий уровень – смысловое общение преобладает у 3 курса.

Таким образом, результаты эмпирического исследования показали, что:

- у студентов 2-3 курсов более высокие общие показатели общительности;
- студентов 1 курса характеризует: развитая конвенциональная направленность общения; самые низкие показатели по эмоциональному и организационному общению, одновременно наблюдается высокие показатели по эгоистической и альтруистической направленности общения, выражен консолидирующий стиль общения, самые низкие показатели по контактному общению и средний рефлексивный уровень;
- у студентов 2 курса самые высокие показатели по общему показателю общительности, самые низкие показатели эгоцентрической направленности общения; самые высокие показатели конвенционального стиля общения, преобладает информационный уровень общения;
- у студентов 3 курса выявлены: также высокие показатели по общему показателю общительности, высокие показатели организационной

направленности общения; присутствует директивный стиль общения; представлен смысловой уровень общения;

- у студентов 4 курса: самые низкие показатели общего уровня общительности, самые низкие показатели конвенциональной и альтруистической направленности; преобладают директивный стиль и контактный уровень общения ниже чем у других курсов развит рефлексивный уровень общения.

В целом наша гипотеза исследования лишь частично подтвердилась: не наблюдается явного качественного изменения всех показателей общительности у студентов старших курсов, что возможно связано с изначально низкими личностными способностями студентов, также возможно с тем, что уделяется недостаточно внимания этому вопросу в процессе обучения вузе. Это вопрос требует дальнейшей разработки, анализа и выявления причин.

В заключении отметим, что в процессе обучения студентов-будущих социальных работников общительность является важным профессионально-личностным качеством социального работника, основой его коммуникативных способностей. Для будущих социальных работников важно развивать профессиональную общительность: несколько стремиться к высокому уровню общительности, сколько повышать продуктивность общения, развивать организационное общение, конвенциональный и консолидирующий стили общения, стремиться к росту уровня общения.

1. Акопов Г.В., Семенова Т.В. Комплексная психологическая диагностика общения (КПДО): методическая разработка для бакалавриата и магистратуры направлений подготовки «Педагогическое образование», «Психолого-педагогическое образование», «Психология», «Социальная психология». – Самара: ПГСГА, 2015. [Электронный ресурс]. URL: <https://studylib.ru/doc/4621498/kompleksnaya-psiologicheskaya-diaagnostika-obshheniya>.
2. Соколова А.С. Специфика общения в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе // Психология, социология и педагогика. 2012. № 2 [Электронный ресурс]. URL: <http://psychology.snauka.ru/2012/02/231>.