ОБЩИЕ ПРОБЛЕМЫ ПЕДАГОГИКИ

Научная статья

УДК 37:364.4:316.77

ББК 74.480

Б 37

DOI: 10.53598/2410-3004-2021-3-283-13-19

КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ В СТРУКТУРЕ ПОДГОТОВКИ БУДУЩИХ БАКАЛАВРОВ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

(Рецензирована)

Светлана Николаевна Бегидова^{1✉}, Вячеслав Сафарбиевич Бегидов²

¹ Адыгейский государственный университет, г. Майкоп, Россия

² Кубанский государственный аграрный университет, г. Краснодар, Россия

¹ begidovasn@mail.ru✉, <https://orcid.org/0000-0002-2986-4270>

² vbegidov@mail.ru, <https://orcid.org/0000-0002-6207-6575>

Аннотация. Социальная работа характеризуется постоянным контактом с клиентом, что требует сформированности коммуникативной компетентности специалиста. Коммуникативные умения для специалиста социальной сферы являются как профессионально значимыми составляющими их профессиональной подготовки, так и надпрофессиональными навыками, востребованными сегодня во всех сферах профессиональной деятельности. Формирование коммуникативных навыков в процессе профессиональной подготовки будущих бакалавров социальной работы обеспечивается реализацией интегративного подхода, что предполагает сопряженность общепрофессиональных и профессиональных дисциплин, практик, организацию менторства и волонтерства как компонентов профессиональной коммуникативной подготовки, а также практик уличной коммуникации в рамках практических занятий. На дисциплинах общепрофессионального блока обучающиеся усваивают основные понятия и знания о коммуникации. На дисциплинах профессионального блока учебный процесс направлен на закрепление полученных теоретических знаний, освоение коммуникативных умений на практических занятиях, моделирующих коммуникативные ситуации, приемов общения с различными категориями граждан. Важным аспектом подготовки является умение строить процесс общения с учетом индивидуально-личностных, гендерных, возрастных и других особенностей клиентов. В процессе прохождения производственной практики обучающиеся отрабатывают полученные знания и умения в условиях реальной практической деятельности под руководством методиста.

Менторинг предполагает формирование опыта коммуникативной компетенции под руководством ментора. Менторинг носит двусторонний характер и строится на взаимодействии ментора и менти, профессионально обогащая и развивая обоих. Включение обучающихся в волонтерскую деятельность позволяет закреплять навыки коммуникации с различными категориями граждан, строить

общение на основе нравственных принципов. Практика «уличной коммуникации» как особый вид коммуникативного общения позволяет приобретать опыт коммуникации в ситуациях спонтанного общения. Умение расположить к себе собеседника, завоевать его доверие требует от коммуникатора сформированности коммуникативных навыков, в особенности навыков нравственного общения, дает возможность оценить свой уровень коммуникации в условиях реального общения. Такой подход обеспечивает эффективность формирования коммуникативной компетенции в процессе обучения в вузе.

Ключевые слова: коммуникативная компетентность, коммуникативные навыки, надпрофессиональные навыки, социальный работник, интегративный подход, культура нравственного общения, менторинг, волонтерство

Для цитирования: Бегидова С.Н., Бегидов В.С. Коммуникативная компетентность в структуре подготовки будущих бакалавров социальной работы // Вестник Адыгейского государственного университета. Сер.: Педагогика и психология. 2021. Вып. 3(283). С. 13-19. DOI: 10.53598/2410-3004-2021-3-283-13-19.

Original Research Paper

COMMUNICATIVE COMPETENCE IN THE STRUCTURE OF FUTURE BACHELORS' TRAINING IN SOCIAL WORK

Svetlana N. Begidova^{1✉}, Vyacheslav S. Begidov²

¹*Adyghe State University, Maykop, Russia*

²*Kuban State Agrarian University, Krasnodar, Russia*

^{1✉}*begidovasn@mail.ru, <https://orcid.org/0000-0002-2986-4270>*

²*vbegidov@mail.ru <https://orcid.org/0000-0002-6207-6575>*

Abstract. Social work is marked by constant contact with the client, which requires a certain level of formation of communicative competence of the specialist. Communicative skills for a specialist in the social sphere are both professionally significant components of their professional training, as well as supraprofessional skills that are in demand today in all areas of professional activity. The formation of communicative skills in the process of professional training of future bachelors of social work is ensured by the implementation of an integrative approach, which involves the conjugation of general vocational and professional disciplines, practices, the organization of mentoring and volunteering as components of professional communicative training, as well as street communication practices within practical classes. In the disciplines of the general vocational block, students learn the basic concepts and knowledge of communication. In the disciplines of the professional block, the educational process is aimed at consolidating the obtained theoretical knowledge, mastering communicative skills in practical exercises that model communicative situations, and communication techniques with various categories of citizens. An important aspect of training is the ability to build the process of communication taking into account individual, personal, gender, age and other characteristics of clients. In the process of the externship, students work out the acquired knowledge and skills in the conditions of real practical activity under the guidance of a methodologist.

Mentoring involves the formation of the experience of communicative competence under the guidance of the mentor. Mentoring is bilateral in nature and is based on the interaction of mentor and student, professionally enriching and developing both. The inclusion of students in volunteer activities makes it possible to consolidate

communication skills with various categories of citizens, build communication basing on moral principles. The practice of “street communication” as a special type of communication enables gaining communication experience in situations of spontaneous communication. The ability to position the interlocutor, gain his trust requires the communicator to form communicative skills, especially moral communicative skills, makes it possible to evaluate his level of communication in real communication. This approach ensures the effectiveness of the formation of communicative competence in the process of studying at a university.

Keywords: communicative competence, communicative skills, supraprofessional skills, social worker, integrative approach, culture of moral communication, mentoring, volunteering

For citation: Begidova S.N., Begidov V.S. Communicative competence in the structure of future bachelors’ training in social work // Bulletin of Adyghe State University. Ser.: Pedagogy and Psychology. 2021. Issue 3(283). P. 13-19. DOI: 10.53598/2410-3004-2021-3-283-13-19.

Социальная работа относится к категории помогающих профессий. Специалисты данных профессий должны не только осуществлять квалифицированную помощь клиентам, но и уметь сформировать их лояльность, помочь поверить в свои возможности в решении проблем, расположить к продуктивному общению, уметь не только говорить, советовать, наставлять, но и слушать и слышать клиента. Все эти отдельные умения интегрируются в коммуникативной компетенции. Коммуникация является одной из универсальных категорий в актуализированном ФГОСе ВО и по своей сущности предполагает формирование важных для каждого специалиста надпрофессиональных навыков. Как надпрофессиональный навык, коммуникация, по мнению ряда специалистов, включает такие составляющие, как умение слушать и слышать, убеждать, аргументировать, доказывать, вести переговоры, поддерживать беседу, выступать, отвечать и т.д. [1]. К особенно значимым умениям следует отнести нравственное общение, осуществление которого требует сформированности культуры нравственного общения.

Данные умения являются универсальными для всех специальностей, а для помогающих профессий еще и профессионально значимыми [2]. Но, несмотря на их

профессиональную значимость, в учебном процессе нет специальных дисциплин, которые бы готовили будущих социальных работников именно к продуктивной межличностной коммуникации. Как универсальная компетенция (УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)), она формируется на дисциплинах, изучающих языки (русский, иностранный), культуру речи и т.д., которые не затрагивают весь спектр требуемого профессионального формата общения и взаимодействия. Среди специальных профессиональных дисциплин нет ни одной дисциплины, которая в полной мере отвечала бы требованиям, предъявляемым к коммуникативным способностям будущего специалиста. В связи с данной ситуацией возникает противоречие между потребностью и необходимостью сформированности коммуникативной компетентности специалиста и недостаточным вниманием к ее формированию в учебно-воспитательном процессе профессиональной подготовки будущего бакалавра социальной работы. Разрешение данного противоречия возможно в том случае, если включить овладение коммуникативными навыками и умениями в

контекст учебных дисциплин профессиональной направленности, а оценку владения ими осуществлять на производственной практике в условиях реального взаимодействия с клиентами.

Существует определенная специфика коммуникации социального работника, которая заключается, прежде всего, в том, что ему приходится общаться с клиентом в проблеме. А когда человек находится в проблеме, у него возникает естественное стремление ее разрешить, что, в свою очередь, приводит к нервозности, раздражительности, требованию повышенного внимания к себе и своей проблеме, понимания и сочувствия, нетерпимости в общении, агрессивности и т.д. Такое состояние клиента затрудняет диалог и сводит к монологу клиента, не позволяя объективно оценить проблему и наметить пути ее решения. Общение с таким клиентом требует проявления особых умений, к которым, в первую очередь, следует отнести нравственное общение.

Нравственное общение предполагает опору на моральные принципы, учет индивидуально-личностных особенностей клиента, понимание его проблемы и поведения в связи с состоянием фрустрации. Состояние фрустрации изменяет обычное поведение человека, что необходимо учитывать при общении с клиентом, понимать, что данное неадекватное поведение вызвано стрессовой ситуацией, которая требует своего разрешения. Именно сформированная культура нравственного общения позволяет социальному работнику осуществлять продуктивное общение, корректно вести себя в критических ситуациях и оказывать максимальную помощь клиенту в проблеме.

Сегодня подготовка социального работника к реальной профессиональной деятельности должна осуществляться в вузе в процессе изучения общепрофессиональных и

профессиональных дисциплин. Эффективное решение данной проблемы возможно при применении интегративного подхода в решении задач профессиональной подготовки бакалавров, будущих социальных работников [3, 4]. Реализация интегративного подхода к формированию коммуникативной компетентности будущих бакалавров социальной работы предполагает сопряженность общепрофессиональных и профессиональных дисциплин, практик, организацию менторства и волонтерства как компонентов профессиональной коммуникативной подготовки, а также практик «уличной коммуникации» в рамках практических занятий по дисциплинам профессиональной подготовки.

На общепрофессиональных дисциплинах обучающиеся овладевают знаниями об общих основах коммуникации, умениями корректного построения диалога, взаимодействия с другими людьми, общими правилами и принципами ведения переговоров, видами и способами общения. Полученные знания составляют основу для дальнейшего формирования умений межличностной коммуникации в профессиональном, светском, личностном общении.

На дисциплинах профессионального блока обучающиеся закрепляют полученные знания, изучают особенности общения с различными категориями граждан. На уровне теорий и учебных практических занятий, моделирования ситуаций общения обучающиеся овладевают умениями слушать и слышать клиента, общаться с клиентом в проблеме, учитывать возрастные, статусные, индивидуально-личностные особенности клиентов, моделировать способы решения конфликтных ситуаций, учатся принимать решения, осуществлять диалог, аргументацию своей позиции и т.д. [5]. Особое внимание уделяется формированию умений коммуникации с клиентами с ограниченными

возможностями здоровья, лицами, освободившимися из мест лишения свободы, девиантными подростками и др. Навыки общения отрабатываются на моделируемых учебных ситуациях.

Важную роль в формировании коммуникативной компетентности играет производственная практика. Именно в условиях практической деятельности происходит отработка коммуникативных умений [5]. В реальных условиях практической деятельности обучающийся наблюдает за тем, как осуществляется процесс коммуникации социальным работником, с какими трудностями приходится встречаться, какие могут возникать проблемы и как специалисты их разрешают. Включаясь в процесс практической профессиональной деятельности, практикант имеет возможность реализовать свои приобретенные на учебных занятиях умения общения, проанализировать, что получается, а в каких случаях возникают проблемы, на что еще следует обратить внимание, над какими качествами поработать. В ходе производственной практики обучающиеся приобретают определённый опыт коммуникации с различными категориями граждан, который позволяет оценить уровень готовности к эффективной профессиональной коммуникации, а также определить свои слабые стороны.

Интересным и полезным компонентом формирования коммуникативной компетенции является менторинг [1]. Менторинг направлен на совершенствование и развитие менти как личности и формирование профессиональных качеств и способностей будущего специалиста в контексте коммуникативных навыков [1]. Процесс формирования коммуникативных навыков под руководством ментора осуществляется наиболее эффективно. Ментор – это опытный специалист, владеющий методами профессионального обучения и воспитания. Он не просто

передает опыт, он предлагает свою помощь, делится своими знаниями, оказывает эмоциональную, психологическую поддержку. Особенность менторства состоит в том, что, обучая менти, ментор учится сам, обогащает свой опыт как профессиональной, так и социальной коммуникации.

Волонтерство – включенность в добровольческую деятельность по оказанию помощи и поддержки клиентов (пожилых людей, одиноко проживающих, инвалидов взрослых и детей и т.д.). Добровольческая деятельность имманентно присуща социальной работе. Невозможно, чтобы социальная работа выполнялась только в рамках профессиональных функций и обязанностей. Такая деятельность будет неэффективной, а деятельность специалиста – не профессиональной. Обучающиеся включаются в различные виды волонтерской деятельности: это оказание помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, пожилым людям в решении бытовых проблем, инвалидам, семьям с детьми и т.д. Выполняя тот или иной вид добровольческой деятельности, обучающиеся осуществляют общение. Общение не всегда бывает эффективным, корректным, доброжелательным со стороны граждан-клиентов. Необходимо уметь находить контакт, адекватно реагировать на недовольство и раздражительность, строить правильные отношения с клиентами, находить эффективные решения в конфликтных или каких-либо других неудобных ситуациях. Именно в таком общении от обучающихся, будущих социальных работников, требуется проявление культуры нравственного общения, умения корректно выходить из сложного положения, не обидев человека, проявив к нему уважение, терпение, понимание.

Еще одним хорошим способом формирования коммуникативной

компетенции является практика «уличной коммуникации», которая организуется в рамках практических занятий. Практика «уличной коммуникации» – это особый вид межличностного общения. Это осуществление коммуникации с незнакомыми людьми при случайных встречах в транспорте, на остановках, в магазинах, в парках, дворах жилых домов и т.д.

Осуществление коммуникации с незнакомыми людьми – «уличная коммуникация» – заключается в том, что требуется привлечь внимание собеседника к себе, вступить с ним в беседу. Здесь формируется способность вступить в общение с незнакомыми людьми, расположить их к беседе, спровоцировать на обсуждение личных проблем, высказать свое отношение к проблеме, аргументированно прокомментировать свою точку зрения, убедить в необходимости принятия определённого решения и т.д. А сформированная культура нравственного общения позволяет сделать такое

общение достаточно доверительным, дает возможность почувствовать уважение и равнодушие собеседника к проблемам незнакомца или, наоборот, стать соучастником его радостных событий.

Таким образом, коммуникативная компетентность будущего бакалавра социальной работы как важный компонент его профессиональной подготовки должна формироваться в процессе целостной интегративной практико-ориентированной учебной деятельности. Коммуникация специалиста социальной сферы является и профессионально значимым качеством личности, и надпрофессиональным навыком. Ее сформированность обеспечит будущему специалисту более быстрое и эффективное вхождение в профессию, уверенность в работе с клиентами, повышение их лояльности, удовлетворение своей деятельностью, а также создаст условия для снижения риска профессионального выгорания и профессиональной деформации.

Примечания:

1. Бегидова С.Н., Бегидов В.С. Soft skills в профессиональном становлении педагога // Известия Волгоградского государственного педагогического университета. 2021. № 1 (154). С. 38-41.
2. Бегидова С.Н., Хазова С.А., Бегидов В.С. Личностные качества конкурентоспособного социального работника // Вестник Адыгейского государственного университета. Сер.: Педагогика и психология. 2013. Вып. 3 (123). С. 12-17.
3. Краевский В.В. Методология педагогической науки: пособие для педагогов-исследователей. Чебоксары: Изд-во Чуваш. ун-та, 2001. 244 с.
4. Федорец Г.Ф. Проблема интеграции в теории и практике обучения: пути развития: учеб. пособие к спецкурсу. Л.: Изд-во ЛГПИ, 1990. 82 с.
5. Вихор Д.А., Бегидова С.Н., Медников А.Б. Технология формирования коммуникативной компетенции у будущих бакалавров туризма // Вестник Адыгейского государственного университета. Сер.: Педагогика и психология. 2020. Вып. 1 (253). С. 20-25.

References:

1. Begidova S.N., Begidov V.S. Soft skills in the professional establishment of teachers // News of Volgograd State Pedagogical University. 2021. No. 1 (154). P. 38-41.
2. Begidova S.N., Khazova S.A., Begidov V.S. Personal qualities of the competitive social worker // Bulletin of the Adyghe State University. Ser.: Pedagogy and Psychology. 2013. Iss. 3 (123). P. 12-17.

3. Kraevsky V.V. Methodology of Pedagogical Science: A Guide for Educational Researchers. Cheboksary: Publishing House of Chuvash University, 2001. 244 pp.

4. Fedorets G.F. The problem of integration in the theory and practice of teaching: ways of development: a manual for the special course. L.: Publishing house of LGPI, 1990. 82 pp.

5. Vikhor D.A., Begidova S.N., Mednikov A.B. Communication competence technology for future bachelors of tourism // Bulletin of the Adyghe State University. Ser.: Pedagogy and Psychology. 2020. Iss. 1 (253). P. 20-25.

Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

Статья поступила в редакцию 10.08.2021; одобрена после рецензирования 24.08.2021; принята к публикации 31.08.2021.

The authors declare no conflicts of interests.

The paper was submitted 10.08.2021; approved after reviewing 24.08.2021; accepted for publication 31.08.2021.

© Бегидова С.Н., Бегидов В.С., 2021