

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н. Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Педагогический институт

Кафедра социальной психологии образования и развития

**КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ СОЦИАЛЬНЫХ  
РАБОТНИКОВ КАК БАЗОВАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ИХ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

АВТОРЕФЕРАТ  
ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ  
МАГИСТЕРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 3 курса 354 группы  
направления 44.04.02 Психолого-педагогическое образование,  
профиля подготовки «Психология образования и социальных  
взаимодействий»  
факультета психолого-педагогического и специального образования

**СУРОВЦЕВОЙ СВЕТЛАНЫ СЕРГЕЕВНЫ**

Научный руководитель  
доктор психол. наук, профессор \_\_\_\_\_ Р.М. Шамионов

Зав. кафедрой  
доктор психол. наук, профессор \_\_\_\_\_ Р.М. Шамионов

Саратов 2026

## ВВЕДЕНИЕ

**Актуальность темы исследования.** В связи со сложной ситуацией, обострившей социальные противоречия в современной России, одним из наиболее востребованных в настоящее время профессионалов, является специалист по социальной работе.

Разные категории граждан, находящиеся в трудной жизненной ситуации, не всегда могут самостоятельно решить возникшие у них проблемные ситуации и, как правило, испытывают растерянность, имеют высокий уровень тревожности, чувствуют неуверенность в своих силах. У такой категории граждан нарушены или искажены социальные связи и для оказания им помощи необходим специалист, обладающий особой профессиональной компетентностью.

Одной из базовых характеристик профессиональной компетентности специалиста в области социальной работы является коммуникативная компетентность. Коммуникативная компетентность играет ключевую роль в работе социальных работников и приобретает статус базового инструмента их профессиональной деятельности, поскольку они взаимодействуют с различными клиентами и сталкиваются с широким спектром сложных ситуаций.

Однако, существуют проблемы, связанные с недостатком коммуникативной компетентности у социальных работников: неумение ориентироваться в социальных ситуациях; неумение правильно определять личностные особенности и эмоциональные состояния других людей; неумение выбирать и реализовать адекватные способы взаимодействия.

В целом, исследование коммуникативной компетентности социальных работников является актуальным вопросом, поскольку оно помогает в определении существующих проблем и разработке соответствующих стратегий и решений для улучшения качества коммуникации.

**Цель исследования:** изучить взаимосвязь показателей коммуникативной компетентности социальных работников с продуктивностью их профессиональной деятельности.

**Объект исследования:** коммуникативная компетентность.

**Предмет исследования:** взаимосвязь показателей коммуникативной компетентности социальных работников с продуктивностью их профессиональной деятельности.

**Гипотеза исследования:** социальные работники, обладающие высокой коммуникативной компетентностью, демонстрируют большую степень толерантности в общении и меньше сталкиваются с барьерами в установлении эмоциональных контактов, что позитивно сказывается на их профессиональной деятельности.

**Задачи исследования:**

1. рассмотреть понятие коммуникативной компетентности в отечественной психологии;
2. изучить структуру и типы коммуникативной компетентности личности;
3. определить особенности коммуникативной компетентности социальных работников как базовой характеристики их профессиональной деятельности;
4. методически обосновать исследование;
5. провести эмпирическое исследование коммуникативной компетентности социальных работников;
6. предложить рекомендации по повышению уровня коммуникативной компетенции социальных работников.

Для реализации вышеозначенной цели и задач могут быть использованы следующие **методы** психолого-педагогического исследования:

1. Теоретический анализ психологической литературы по проблеме коммуникативной компетентности социальных работников.

2. В эмпирическом исследовании использовалась совокупность **методов**, направленных на решение поставленных задач: наблюдение, индивидуальная беседа, метод анкетного опроса, психодиагностическое тестирование. В качестве диагностических методик применялись: методика диагностики коммуникативной социальной компетентности (КСК) (Н. П. Фетискин, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов) [25], методика диагностики коммуникативной толерантности (В. В. Бойко) [26], методика диагностика помех в установлении эмоциональных контактов в деловом и межличностном общении (В. В. Бойко) [27].

3. Для статистической обработки данных применен метод корреляционного анализа с последующим психологическим осмыслением данных.

**База исследования.** Государственное автономное учреждение Саратовской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самойловского района».

**Экспериментальная выборка.** 100 специалистов в области социальной работы.

## **КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ**

В первой части исследования были рассмотрены теоретические основы изучения проблемы коммуникативной компетентности социальных работников. Коммуникативная компетентность представляет собой сложную систему знаний, умений и навыков, необходимых для успешного общения. Включая в себя не только грамотное использование языка, но и умение слушать, адаптироваться к разным контекстам и аудиториям, строить диалоги и решать конфликты. Ключевыми элементами коммуникативной компетентности являются вербальные и невербальные способы передачи информации, определение целей коммуникации, выбор подходящего стиля общения и управление эмоциями.

Структура коммуникативной компетентности в исследованиях различных авторов очень разнообразна. Несмотря на многообразие авторских взглядов относительно структуры изучаемого понятия, на наш взгляд можно выделить три основных подхода:

Первый подход включает такие структурные компоненты, как когнитивный, поведенческий и эмоциональный.

Второй подход исследователи характеризуют структуру коммуникативной компетентности через коммуникативные способности, коммуникативные знания, коммуникативные умения.

Третий подход представлен в работах Н. Б. Буртовой. Она в структуре коммуникативной компетентности выделяет социально-психологический, индивидуально-психологический и психофизиологический уровни.

Одной из базовых характеристик профессиональной компетентности специалиста в области социальной работы является коммуникативная компетентность. Наличие у специалиста по социальной работе коммуникативной компетентности является необходимым условием его личностно-профессионального развития.

Коммуникативная компетентность социального работника подразумевает основанную на знаниях о принципах и методах общения интеллектуальную и личностную характеристику, сложную систему, актуальное и формируемое личное качество, позволяющее ему эффективно взаимодействовать и осуществлять коммуникацию в профессиональной сфере.

Ключевыми показателями коммуникативной компетентности являются умения адаптироваться к условиям общения, планировать речь, адекватно передавать информацию, обеспечивать обратную связь, а также способность развивать личность клиента и снимать психологическую защиту. Эффективность общения требует навыков активного слушания, понимания психологического состояния клиента и умения прогнозировать коммуникативные ситуации. Коммуникативная компетентность включает в

себя: организационно-познавательный компонент (знания и понимание коммуникативных процессов, способность преодолевать барьеры); интерактивный компонент (разработка методов взаимодействия, координация действий и формирование правил поведения); перцептивно-прогностический компонент (восприятие, понимание партнера, установление эмоциональных связей и прогнозирование поведения). В своей деятельности социальный работник должен также развивать коммуникативно-диагностический, коммуникативно-программирующий, коммуникативно-исполнительский и коммуникативно-организационный элементы. Совокупность всех этих аспектов формирует коммуникативный потенциал личности специалиста, определяющий качество его профессионального общения и его способность эффективно помогать людям в решении жизненных проблем.

Во второй части было проведено эмпирическое исследование коммуникативной компетентности социальных работников.

Исследование коммуникативной компетентности социальных работников осуществлялось на базе Государственного автономного учреждения Саратовской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самойловского района». В исследовании приняли участие 100 социальных работников.

Исследование выявило, что социальные работники обладают высоким уровнем общительности (14,8), логического мышления (13,7), эмоциональной устойчивости (14,6) и самоконтроля (13,9), что является сильной основой для их профессиональной деятельности. Эти качества способствуют формированию доверительных отношений, принятию рациональных решений, стрессоустойчивости и соблюдению этических норм.

При этом выявлены области для дальнейшего развития: относительно низкие показатели беспечности (10,2) указывают на ответственность, но могут снижать гибкость, а средний уровень чувствительности (11,5) и независимости (12,1) требуют совершенствования для более полного удовлетворения

эмоциональных потребностей клиентов и укрепления самостоятельности в принятии решений.

В целом, выявленный уровень компетенций соответствует профессиональным требованиям, но целенаправленное развитие чувствительности и независимости поможет достичь оптимального баланса профессионально значимых характеристик.

В результате анализа по методике диагностики коммуникативной толерантности (В. В. Бойко) усредненные показатели по большинству исследованных параметров (шесть из девяти шкал) укладываются в интервал, соответствующий среднему уровню коммуникативной толерантности (от 6 до 10 баллов включительно). Явные трудности, согласно максимальным значениям по результатам оценки, проявляются преимущественно в неспособности сглаживать и скрывать негативные эмоции (среднее значение 9,90), а также в склонности к категоричным или консервативным суждениям при оценке окружающих (среднее значение 8,99).

Анализ помех в эмоциональных контактах социальных работников выявил их высокую способность управлять собственными эмоциями (1,5), демонстрировать адекватные эмоциональные проявления (1,4) и поддерживать преимущественно позитивный эмоциональный фон (1,3), а также отсутствие значительного нежелания устанавливать контакты (1,8). Это свидетельствует о прочной основе для эффективной межличностной и профессиональной коммуникации.

Однако, показатели невыразительности (1,9) и эмоциональных барьеров (1,9), находящиеся в среднем диапазоне, указывают на потенциальные сложности в открытом и ярком выражении эмоций, а также на наличие некоторых препятствий в свободном эмоциональном обмене.

В целом, у социальных работников превалирует низкий уровень эмоциональных затруднений, что благоприятно сказывается на работе. Для дальнейшего повышения эффективности коммуникации рекомендуется

развивать навыки экспрессивного выражения эмоций и работать над снижением остаточных эмоциональных барьеров.

Проведенное исследование выявило статистически значимые корреляционные связи между степенью общительности, эмоциональной устойчивостью, уровнем чувствительности и самоконтроля и различными аспектами социального взаимодействия. А также корреляционные связи между показателями коммуникативной социальной компетентности и факторами эмоциональных барьеров в межличностном общении, которые позволили подтвердить гипотезу исследования, что социальные работники, обладающие высокой коммуникативной компетентностью, демонстрируют большую степень толерантности в общении и меньше сталкиваются с барьерами в установлении эмоциональных контактов, что позитивно сказывается на их профессиональной деятельности.

Опираясь на выделенные проблемные направления, были предложены рекомендации по повышению уровня коммуникативной компетенции социальных работников: тренинги по развитию эмоционального интеллекта, семинары по активному слушанию, обучение культурной компетентности, развитие навыков экспрессивного выражения эмоций и др.

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Коммуникативная компетентность социального работника подразумевает основанную на знаниях о принципах и методах общения интеллектуальную и личностную характеристику, сложную систему, актуальное и формируемое личное качество, позволяющее ему эффективно взаимодействовать и осуществлять коммуникацию в профессиональной сфере.

Исследование коммуникативной компетентности социальных работников осуществлялось на базе Государственного автономного учреждения Саратовской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Самойловского района». В исследовании приняли участие 100 социальных работников.

В целом, по результатам исследования был сделан вывод, что более 70% социальных работников имеют высокий уровень коммуникативной социальной компетенции. Они демонстрируют наличие коммуникативной компетенции как свойства личности. Данное свойство социальных работников включает в себя коммуникативные способности, знания, умения и навыки, эмоциональный и социальный опыт в профессиональном общении. Эти сотрудники подготовлены к выполнению работы социальных работников. Также коммуникативная компетентность обеспечивает успешность их деятельности в современных меняющихся условиях.

Комплексный анализ распределения показателей коммуникативной социальной компетентности среди специалистов социальной сферы позволяет утверждать, что уровень выраженности большинства компетенций соответствует профессиональным запросам. Вместе с тем, параметры безопасности и чувствительности, обладая относительно низкой выраженностью, требуют системного развития с целью достижения баланса профессионально значимых характеристик.

По результатам исследования, характерным для большей части сотрудников социальной сферы является умеренное проявление коммуникативной толерантности, что свидетельствует о наличии базовых умений взаимодействовать с различными людьми и приспосабливаться к условиям диалога. Однако выявлены отдельные аспекты, в которых обнаруживается потребность в усилении, в частности, речь идёт об умении гибко реагировать на изменяющуюся ситуацию, прощать ошибки собеседника и эффективно нивелировать возникающие во взаимодействии эмоциональные напряжения. Наиболее продуктивным подходом для совершенствования данных навыков становятся специальные обучающие программы и мероприятия, направленные на развитие компетенций эмоциональной саморегуляции и эмпатии.

Доминирующей характеристикой социальной группы является сниженный уровень эмоциональных затруднений, что позитивно сказывается

на профессиональных результатах. Несмотря на это, перспективным направлением повышения эффективности взаимодействия видится дальнейшее развитие навыков экспрессивного выражения эмоций и устранение остаточных эмоциональных барьеров.

Гипотеза исследования о том, что социальные работники, обладающие высокой коммуникативной компетентностью, демонстрируют большую степень толерантности в общении и меньше сталкиваются с барьерами в установлении эмоциональных контактов, что позитивно сказывается на их профессиональной деятельности, подтверждена.

### **СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

1. Алифанова, Е. М. Формирование коммуникативной компетенции детей дошкольного и младшего школьного возраста средствами театрализованных игр: автореф. дисс.... канд.психол.наук. – Волгоград, 2001. – 24 с.
2. Васильченко, Л. В. Структура коммуникативной компетентности / Л. В. Васильченко // Языковая компетентность: методические аспекты практико-ориентированного образования : Сборник научных статей II Международной научно-методической конференции, Могилев, 27–30 апреля 2020 года / Редколлегия: С.В. Венидиктов (отв. ред.) [и др.]. – Могилев: Учреждение образования "Могилевский институт Министерства внутренних дел Республики Беларусь", 2020. – С. 29-33.
3. Вечко, О. Ю. Роль коммуникативных навыков в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе / О. Ю. Вечко // Экономика и социум. – 2017. – № 1-1(32). – С. 295-297.
4. Головки, Е. Е. Технология формирования коммуникативной компетентности молодых специалистов вуза на этапе адаптации к педагогической деятельности: автореф. дисс. ... канд. пед. наук. – Ставрополь, 2004. – 20 с.
5. Гончарова, К. Э. Структура коммуникативной компетентности будущего специалиста: автореф. дисс. ... канд. психол.наук. – Мичуринск, 2011. – 182 с.

6. Еговцева, Н. О коммуникативной компетентности социального работника / Н. Еговцева // Высшее образование в России. – 2007. – № 4. – С. 164-167.
7. Еговцева, Н. Н. Коммуникативная деятельность специалиста по социальной работе: цели, функции, содержание / Н. Н. Еговцева // Образование и наука. Известия УрО РАО. Приложение. – 2006. – № 4(4). – С. 18-24.
8. Зотова, И. В. Сущность и характеристика понятия "социально-коммуникативная компетенция" / И. В. Зотова // Проблемы современного педагогического образования. – 2020. – № 67-1. – С. 111-115.
9. Кажарская, О. Н. Коммуникативная компетентность как необходимое профессиональное качество специалистов социальных служб / О. Н. Кажарская, В. Ю. Купреева // Гуманитарно-педагогическое образование. – 2022. – Т. 8, № S1. – С. 207-215.
10. Коломенский, Я. Л. Социальная психология / Я. Л. Коломенский. – СПб. : ЗАО «Изд-во «Питер», 1999. – 244 с.
11. Локосова, А. С. Понятие коммуникативной компетенции и коммуникативной компетентности / А. С. Локосова, С. Р. Агабабян // Язык и коммуникация в контексте культуры. – 2011. – С. 214-217.
12. Мардахаев, Л. В. Социальная педагогика: Учебник / Л. В. Мардахаев. – М.: Гардарики, 2005. – 269 с.
13. Маликова, И. А. К проблеме различия понятий «коммуникативная компетенция» и «коммуникативная компетентность» / И. А. Маликова // Вестник Оренбургского государственного педагогического университета. – 2010. – № 1-2(55). – С. 90-98.
14. Методика диагностики коммуникативной социальной компетентности (КСК) Н. П. Фетискина, В. В. Козлова, Г. М. Мануйлова [Электронный ресурс]. – URL: <https://psytests.org/multi/ksk.html> (дата обращения: 10.12.2023). – Загл. с экрана.

15. Методика диагностики коммуникативной толерантности В. В. Бойко [Электронный ресурс]. – URL: <https://psytests.org/boyko/botol.html> (дата обращения: 10.12.2023). – Загл. с экрана.
16. Методика диагностика помех в установлении эмоциональных контактов в деловом и межличностном общении В. В. Бойко [Электронный ресурс]. – URL: <https://psytests.org/boyko/bobar.html> (дата обращения: 10.12.2023). – Загл. с экрана.
17. Скляр, Е. С. Развитие коммуникативной компетенции как одной из составляющих профессиональной пригодности социальных работников / Е. С. Скляр // Карельский научный журнал. – 2019. – Т. 8, № 2(27). – С. 86-88.
18. Солдатова, Г. В. Понятие коммуникативной компетентности и коммуникативных дефицитов в Отечественной психологии / Г. В. Солдатова // Методология современной психологии. – 2021. – № 13. – С. 380-388.
19. Сухов, А. Н. Социально-психологическая компетентность сотрудников социальных служб: теоретико-прикладной аспект / А. Н. Сухов, М. Г. Гераськина // Личность в меняющемся мире: здоровье, адаптация, развитие. – 2020. – Т. 8. № 1(28). – С. 104-114.
20. Ткачев, И. В. Подходы к определению понятия коммуникативной компетентности в психологии / И. В. Ткачев // Право. Экономика. Психология. – 2022. – № 2(26). – С. 78-84.
21. Умрилов, И. М. Некоторые подходы к изучению коммуникативной компетентности в зарубежной психологии / И. М. Умрилов // Студенческий. – 2023. – № 20-7(232). – С. 16-19.
22. Холостова, Е. И. Технологии социальной работы / Е. И. Холостова. – М. : ИНФРА-М, 2015. – 400 с.
23. Чекушкина, Е. Н. Социально-коммуникативные способности в структуре социальной компетентности / Е. Н. Чекушкина, Е. Н. Родина // Педагогический журнал. – 2022. – Т. 12, № 3-1. – С. 683-689. [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=49622400>(дата обращения: 10.12.2023). – Загл. с экрана.