

УДК 159.923

Станишевская Ж.

## КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ У СПЕЦИАЛИСТОВ, РАБОТАЮЩИХ В СОЦИАЛЬНОМ СЕКТОРЕ

*Станишевская Ж. Коммуникативная компетентность у специалистов, работающих в социальном секторе. Для решения социальных проблем, необходимых для стабилизации общества, важным является развитие социальных организаций, программ и социальной помощи. Особенную значимость здесь приобретает роль социального работника. Один из главных факторов социальной работы – установление контакта с клиентом. Социальная работа может быть эффективной только в том случае, если социальный работник обладает определенными навыками общения, то есть умеет создать коммуникативную связь между собой и клиентом. От того, насколько эффективно специалист строит коммуникативную стратегию, насколько высока его коммуникативная компетентность, зависит конечный результат предоставляемых социальных услуг.*

**Ключевые слова:** коммуникация, коммуникативная компетентность, коммуникация вербальная, общение, коммуникант, социальная ингибция, социальная работа.

*Станишевська Ж. Комуникативна компетентність у фахівців, що працюють у соціальному секторі. Для розв'язання соціальних проблем, необхідних для стабілізації суспільства, важливим є розвиток соціальних організацій, програм і соціальної допомоги. Особливу значущість тут набуває роль соціального працівника. Один із головних чинників соціальної роботи – установлення контакту з клієнтом. Соціальна робота може бути ефективною тільки у тому випадку, якщо соціальний працівник має певні навички спілкування, тобто вміє створити комуникативний зв'язок між собою та клієнтом. Від того, наскільки ефективно фахівець будує комуникативну стратегію, наскільки висока його комуникативна компетентність, залежить кінцевий результат соціальних послуг, що надаються всім, хто їх потребує.*

**Ключові слова:** комунікація, комуникативна компетентність, вербальна комунікація, спілкування, комуникант, соціальна інгібіція, соціальна робота.

**Постановка проблемы.** Процессы политических и экономических трансформаций, происходящих в современном мире, приводят к социальным изменениям. Увеличивается количество вызовов, с которыми сталкивается современное общество. Под воздействием кризисных ситуаций перед человеком предстает множество общественных и экономических проблем, что приводит к стрессам, депрессиям, социальной ингибции, межличностным конфликтам и другим негативным явлениям. Для решения социальных проблем и стабилизации общества важным является развитие социальных программ и социальной помощи. Существенную роль здесь играет социальный работник. Целью социальной работы является улучшение состояния нуждающегося человека с помощью восстановления утраченных или ослабленных навыков, куда входят: использование личностных ресурсов, улучшение функционирования человека в обществе, профилактика дисфункций, улучшение межличностного взаимодействия и пр. Задачей социального работника является помощь клиенту в преодолении кризисных ситуаций, помощь в выходе из состояния дистресса, формирование и поддержка социально приемлемых действий по решению жизненных проблем и пр. Один из главных факторов социальной работы – установка контакта с клиентом. Социальная работа может быть эффективной только в том случае, если социальный работник обладает определенными коммуникативными навыками, то есть умеет создать эффективную коммуникативную связь между собой и клиентом [9, с. 460–464, 467].

**Анализ последних исследований и публикаций.** Проблемаами коммуникации занимаются такие науки, как психология, психолингвистика, нейролингвистика, социология, политология, антропология и др. Поднимали вопросы коммуникации такие европейские исследователи, как Ф. Фишалек [12], Б. Харвас-Напирала [13], Г. Чемпен [14], Л. Штрумска-

Силвик [15] и др. Украинские авторы, исследующие проблемы коммуникации: Н. Барташева [1], Ю. Боковыкова [6], К. Мельникова [6], Ю. Парашук [10], О. Семенюк [10], М. Филоненко [11], О. Яценкова [16] и др.

**Целью** данной статьи является анализ коммуникативной компетенции у специалистов, работающих в социальном секторе.

**Изложение основного материала и результатов исследования.** Коммуникация является важным элементом социальных отношений, социальных связей и совместной деятельности людей [6, с. 28]. Коммуникация касается всех сфер сознательной деятельности человека. Человек – социален по своей природе [8, с. 43–45]. Социализация достигается через коммуникацию. Коммуникация опирается на взаимопонимание и взаимодействие [12, с. 122]. Человек может гармонично жить и действовать только в окружении других людей, с которыми он входит в общественные структуры и выполняет общественные функции [14, с. 33]. Каждый человек – личность, которая проявляется через социальные роли – в супружестве, в семье, на работе, на учебе, на отдыхе и др. [2, с. 109–110].

В литературе существуют разные варианты определения коммуникации между людьми. Большинство источников в психологической и социологической литературе определяет коммуникацию как «процесс обмена мыслями, информацией и эмоциональными переживаниями между людьми» [10, с. 99]. Слово коммуникация происходит от латинского слова «*communico, communicare*», что означает «единение», «разговор» [15, с. 26–27]. Слово «*communicatio*» можно перевести как «сообщение, беседа, разговор» [7, с. 229].

Термины «коммуникация» и «общение» в психологической и социологической литературе часто рассматриваются как близкие понятия, но не всегда они употребляются как синонимы. В психологической литературе часто термин «коммуникация» выделяется как часть структуры общения, наряду с «интеракцией», понимаемой как организация взаимодействия и воздействия, и «перцепцией», как чувственного восприятия. Термин «коммуникация» здесь выступает как описание процесса обмена информацией. В англоязычной литературе термин «коммуникация» означает обмен мыслями и информацией в форме речевых или письменных сигналов, что является синонимом понятия «общение» [3, с. 99–100]. В данной статье коммуникация рассматривается с точки зрения взаимодействия людей в терапевтическом общении, в ситуации социальной работы. В статье выделяется вербальный аспект коммуникации, так как межличностные интеракции осуществляются, прежде всего, с помощью вербального элемента коммуникации [1, с. 9]. Невербальная коммуникация в значительной степени подвержена влиянию бессознательных процессов в организме [5, с. 43]. Вербальная часть коммуникации дает возможность использовать разные возможности языка, в том числе тезауруса, и применять его на практике наиболее оптимальным для коммуниканта способом. Коммуникативная вербальная компетентность является важной функцией личности, которая определяет успех развития человека в социуме и благополучие в межличностных отношениях [10, с. 1].

Термин «вербальная» происходит от латинского «*verbum*» – слово [4, с. 812]. Коммуникация вербальная является сложной информационно-знаковой системой, в которой взаимодействуют индивидуальные, социальные, культурные составляющие. Личность осуществляет вербальную деятельность как целенаправленный акт. Умение управлять процессом коммуникации является важной компетенцией, определяющей успешность человека в обществе [10, с. 1]. Коммуникативная компетенция – это совокупность знаний, умений и навыков, обеспечивающих эффективную коммуникацию [16, с. 282].

Положительные изменения клиента осуществляются в процессе коммуникации с ним специалиста. От того, насколько эффективно специалист строит коммуникативную стратегию, насколько высока его коммуникативная компетентность, зависит конечный результат предоставляемых социальных услуг. Коммуникативная компетентность является главным инструментом работника социальной сферы [9, с. 463–464].

Для выявления коммуникативной компетентности работников социальной сферы было проведено пилотное исследование методом теста «Коммуникативных умений Михельсона».

Исследование проводилось среди участников проекта «Оказание психологической помощи населению, повышение квалификации, супервизия и «полевая» практика специалистов в психокоррекционных группах, для улучшения работы сектора социальных услуг в Украине». Основной целью проекта является улучшение качества психосоциальных услуг для уязвимых групп населения в Украине, таких как: люди, находящиеся в состоянии дистресса, психологической астении, социальной ингибиции, люди зависимые, созависимые и пр. Проект проводится при финансовой и методической поддержке организации «Акция солидарности немецких католиков с людьми Средней и Восточной Европы» – Renovabis, ФРГ.

В тестировании приняло участие 72 участника проекта. Тестирование проводилось добровольно, анонимно. Участники опроса – представители разных профессий, среди них: педагоги, психологи, медицинские работники, предприниматели и др. Возраст анкетированных – от 23 до 48 лет. Целевой группе был предложен тест «Коммуникативных умений Михельсона», позволяющий исследовать стили коммуникативного поведения коммуниканта.

В тесте предполагается эталонный коммуникативный стиль, который соответствует компетентному, уверенному, партнерскому стилю. Участникам тестирования были предложены двадцать семь вопросов, содержащих коммуникативные ситуации. На каждый вопрос предлагалось пять вариантов ответов. Уровень коммуникативной компетентности определялся по числу правильных ответов. Варианты ответов относятся к уверенному/партнерскому, зависимому или агрессивному коммуникативному поведению. Вопросы теста содержат пять типов коммуникативных ситуаций:

1. Ситуации, в которых требуется реакция на положительные высказывания партнера.
2. Ситуации, в которых коммуникант должен реагировать на негативные или конфликтные высказывания.
3. Ситуации, в которых обращаются с просьбой.
4. Ситуации коммуникативного взаимодействия.
5. Проявление эмпатии.

Тест показал следующие тенденции:

1. В блоке «Умение оказывать и принимать знаки внимания (комплименты)» 41% участников показали компетентный стиль, 27,3 % – зависимый, 18,2% – зависимо-компетентный, 13,5 % – агрессивный. Компетентно-агрессивного коммуникативного стиля в этом блоке у целевой группы не выявлено.

2. В блоке «Реагирование на справедливую критику» 18,2 % участников показали компетентный стиль, 45,6 % – зависимый, 22,7% зависимо-компетентный, 13,5 % – компетентно-агрессивный. Агрессивного коммуникативного стиля у целевой группы в этом блоке не выявлено.

3. В блоке «Реагирование на несправедливую критику» 24,7 % участников показали компетентный стиль, 14,8 % – зависимый, 42,3 % зависимо-компетентный, 4,5 % – агрессивный, 13,7 % – компетентно-агрессивный.

4. В блоке «Реагирование на задевающее, конфликтное поведение со стороны собеседника» 31,8 % участников показали компетентный стиль, 36,4 % – зависимый, 4,5 % – зависимо-компетентный, 27,3 % – агрессивный. Компетентно-агрессивного коммуникативного стиля у целевой группы в этом блоке не выявлено.

5. В блоке «Умение обратиться с просьбой» 36,4 % участников показали компетентный стиль, 13,5 % – зависимый, 41% – зависимо-компетентный, 9,1 % – компетентно-агрессивный. Агрессивного коммуникативного стиля у целевой группы в этом блоке не выявлено.

6. В блоке «Умение ответить отказом на чужую просьбу, сказать «нет»» 58,2 % участников показали компетентный стиль, 36,4 % – зависимый, 5,4 % – агрессивный. Зависимо-компетентного и компетентно-агрессивного коммуникативных стилей у целевой группы в этом блоке не выявлено.

7. В блоке «Умение самому принимать сочувствие и поддержку со стороны» 59,1 % участников показали компетентный стиль, 4,5 % – зависимый, 36,4 % – зависимо-

компетентный. Агрессивного и компетентно-агрессивного коммуникативных стилей у целевой группы в этом блоке не выявлено.

8. В блоке «Умение самому оказать сочувствие, поддержку» 59,1 % участников показали компетентный стиль, 4,5 % – зависимый, 36,4 % зависимо-компетентный. Агрессивного и компетентно-агрессивного коммуникативных стилей у целевой группы в этом блоке не выявлено.

9. В блоке «Умение вступить в контакт с другим человеком» 13,6 % участников показали компетентный стиль, 27,3 % – зависимый, 50 % зависимо-компетентный, 9,1 % – компетентно-агрессивный. Агрессивного коммуникативного стиля у целевой группы в этом блоке не выявлено.

10. В блоке «Реагирование на попытку вступить в контакт» 27,3 % участников показали компетентный стиль, 22,7 % – зависимый, 36,4 % – зависимо-компетентный, 13,6 % – компетентно-агрессивный. Агрессивного коммуникативного стиля у целевой группы в этом блоке не выявлено.

Результаты пилотного исследования приведены в *табл. 1*.

*Таблица 1*

**Стили коммуникативного поведения специалистов, работающих в социальном секторе, в коммуникативных ситуациях разного типа**

Блоки коммуникативных умений	Коммуникативный стиль				
	К	З	ЗК	А	КА
Умение оказывать и принимать знаки внимания (комплименты)	41 %	27,3 %	18,2%	13,5 %	
Реагирование на справедливую критику	18,2 %	45,6 %	22,7%		13,5 %
Реагирование на несправедливую критику	24,7%	14,8 %	42,3 %	4,5 %	13,7 %
Реагирование на задевающее, провоцирующее поведение со стороны собеседника	31,8 %	36,4 %	4,5 %	27,3 %	
Умение обратиться с просьбой	36,4 %	13,5 %	41 %		9,1 %
Умение ответить отказом на чужую просьбу, сказать «нет»	58,2 %	36,4 %		5,4 %	
Умение самому оказать сочувствие, поддержку	59,1 %	4,5 %	36,4 %		
Умение самому принимать сочувствие и поддержку	59,1 %	4,5 %	36,4 %		
Умение вступить в контакт с другим человеком, контактность	13,6 %	27,3 %	50 %		9,1 %
Реагирование на попытку вступить в контакт	27,3 %	22,7%	36,4 %		13,6 %

**К** – компетентный стиль

**З** – зависимый стиль

**ЗК** – зависимо-компетентный стиль

**А** – агрессивный стиль

**КА** – компетентно-агрессивный стиль

Анализ результатов исследования показал неравномерное распределение коммуникативной компетентности участников тестирования по тематическим блокам коммуникативных ситуаций. Самые высокие показатели – почти 60 % опрошенных, показали высокую компетентность в блоке «оказание поддержки, сочувствие, эмпатия», что соответствует требованиям, выдвигаемым работнику социальной сферы. Высокие показатели в большинстве ответов получил «зависимо-компетентный» стиль, особенно в блоке

контактность. Зависимый стиль дал высокие показания в блоке «реагирование на справедливую критику», а также в блоке «реагирование на конфликтные коммуникативные ситуации». Агрессивный и компетентно-агрессивный стиль не выявили таких высоких показателей, как остальные стили, однако в блоке «реагирование на конфликтные коммуникативные ситуации» агрессивный стиль проявился у почти 30 % участников тестирования.

**Выводы.** Анализ результатов пилотного исследования по методу теста «Коммуникативных умений Михельсона» среди участников проекта «Оказание психологической помощи населению, повышение квалификации, супервизия и «полевая» практика специалистов в психокоррекционных группах, для улучшения работы сектора социальных услуг в Украине» показал, что коммуникативная компетентность опрошенных в целом соответствует требованиям к коммуникативным навыкам работников социальной сферы. Однако, у участников были выявлены высокие тенденции к зависимому коммуникативному стилю. Оказание социальных услуг и работа в социальной сфере требуют высокой коммуникативной компетентности и, соответственно, разработку и внедрение в социальные программы новых методов повышения квалификации работников социальной сферы.

**Перспективы дальнейших исследований** лежат в поиске методов улучшения коммуникативного взаимодействия социального работника и клиента путем улучшения коммуникативных навыков работников социальной сферы. Исследования могут касаться изучения причин и влияния зависимого стиля коммуникации работников социальной сферы на отношения специалист-клиент и агрессивного вербального реагирования в ситуациях задевающего, провоцирующего, конфликтного поведения со стороны клиента.

#### Список использованных источников

1. Барташева Г. І. Взаємодія невербальних та вербальних компонентів в ситуації комунікативного домінування в англomовному дискурсі / Г. І. Барташева. – Харків : ХНУ, 2004. – С. 1–23.
2. Вегнер Г. Психологічні особливості ролевих стосунків у дистантних сім'ях / Г. Вегнер // Проблеми сучасної психології / под. ред. С. Д. Максименко. – Кам'янець-Подільський : Аксіома, 2015. – № 27. – С. 103–116.
3. Грушевицкая Т. Г. Основы межкультурной коммуникации / Т. Г. Грушевицкая, В. Д. Попков, А. П. Садохин. – М. : Юнити-Дана, 2003. – 352 с.
4. Дворецкий И. Х. Латинско-русский словарь / И. Х. Дворецкий. – М. : Русский язык, 1986. – 840 с.
5. Лысова А. Психология семьи / А. Лысова. – Владивосток : Дальневосточный университет, 2003. – 120 с.
6. Мельникова К. І. Комунікація як складова підвищення ефективності роботи керівників органів державної влади / К. І. Мельникова, Ю. В. Боковикова // Комунікація / за ред. Дніпренко Н. – К. : К.І.С, 2012. – С. 27–41.
7. Мещерякова Б. Г. Большой психологический словарь / Б. Г. Мещерякова, В. П. Зинченко. – СПб. : Прайм-ЕВРОЗНАК, 2003. – 672 с.
8. Мирас Дж. Małżeństwo i rodzina / Дж. Мирас, И. Банарес. – Познань : Święty Wojciech, 2009. – 207 с.
9. Палюх М. Социальная помощь и социальная работа в Польше: психологический и педагогический аспекты / М. Палюх // Проблеми сучасної психології / за ред. С. Д. Максименка. – Кам'янець-Подільський : Аксіома, 2015. – № 29. – С. 457–471.
10. Семенюк О. А. Основы теории мовної комунікації / О. А. Семенюк, В. І. Парашук. – К. : ІнЮре, 2009. – 276 с.
11. Филоненко М. Психология общения : учебное пособие / М. Филоненко. – К. : Центр учебной литературы, 2008. – 224 с.
12. Фишалеk Ф. Uzcіwa kłotnia małżeńska / Ф. Фишалеk. – Варшава : PAX, 1990. – 281 с.
13. Харвас-Напиерала Б. Komunikacja interpersonalna w rodzinie / Б. Харвас-Напиерала. – Познань : Wydawnictwo Naukowe UAM, 2008. – 150 с.
14. Чемпен Г. Как улучшить отношение дома / Г. Чемпен. – К. : Кіріченко, 2009. – 110 с.
15. Штрумска-Силвик Л. Otwartość na «drugiego» człowieka jako podstawa komunikacji wzajemnej / Л. Штрумска-Силвик // Komunikacja i negocjacje a współdziałanie interpersonalne // под. ред. Z. Necki, K. Błaszczuk, R. Uzdicki. – Торунь : Adam Marszałek, 2009. – 237 с.
16. Яценкова О. Основы теории мовної комунікації / О. Яценкова. – К. : Академія, 2011. – 304 с.

#### Spisok ispol'zovannyh istochnikov

1. Bartasheva H. I. Vzayemodiya neverbal'nykh ta verbal'nykh komponentiv v situatsiyi komunikatyvnoho dominuvannya v anhlomovnomu dyskursi / H. I. Bartasheva. – Kharkiv : KhNU, 2004. – S. 1–23.
2. Vehner H. Psyholohichni osoblyvosti rol'ovykh stosunkiv u dystantnykh sim'yakh / H. Vehner // Problemy suchasnoyi psyholohiyi / pod. red. S. D. Maksymenko. – Kam'yanets'-Podil'sk'yy : Aksioma, 2015. – № 27. – S. 103–116.

3. Grushevickaja T. G. Osnovy mezhkul'turnoj kommunikacii / T. G. Grushevickaja, V. D. Popkov, A. P. Sadohin. – M. : Juniti-Dana, 2003.– 352 s.
4. Dvoreckij I. H. Latinsko-russkij slovar' / I. H. Dvoreckij. – M. : Russkij jazyk, 1986. – 840 c.
5. Lysova A. Psihologija sem'i / A. Lysova. – Vladivostok : Dal'nevostochnyj universitet, 2003. – 120 s.
6. Mel'nykova K. I. Komunikatsiya yak skladova pidvyshchennya efektyvnosti roboty kerivnykiv orhaniv derzhavnoyi vlady / K. I. Mel'nykova, Yu. V. Bokovykova // Komunikatsiya / za red. Dniprenko N. – K. : K.I.S, 2012. – S. 27–41.
7. Meshherjakova B. G. Bol'shoj psihologicheskij slovar' / B. G. Meshherjakova, V. P. Zinchenko. – SPb. : Prajm-EVROZNAK, 2003. – 672 s.
8. Miras Dzh. Małżeństwo i rodzina / Dzh. Miras, I. Banares. – Poznan' : Świąty Wojciech, 2009.– 207 s.
9. Paljuh M. Social'naja pomoshh' i social'naja rabota v Pol'she: psihologicheskij i pedagogicheskij aspekty / M. Paljuh // Problemy suchasnoyi psykhohohiyi / za red. S. D. Maksymenka. – Kam"yanets'-Podil'skyj : Aksioma, 2015. – № 29. – S. 457–471.
10. Semenyuk O. A. Osnovy teorii movnoyi komunikatsiyi / O. A. Semenyuk, V. I. Parashchuk. – K. : InYure, 2009. – 276 s.
11. Filonenko M. Psihologija obshhenija : uchebnoe posobie / M. Filonenko. – K. : Centr uchebnoj literatury, 2008. – 224 s.
12. Fishalek F. Uzciwa kłotnia małżeńska / F. Fishalek. – Varshava : PAX, 1990. – 281 s.
13. Harvas-Napierala B. Komunikacja interpersonalna w rodzinie / B. Harvas-Napierala. – Poznan' : Wydawnictwo Naukowe UAM, 2008. – 150 s.
14. Chempen G. Kak uluchshit' otnoshenie doma / G. Chempen. – K. : Kirichenko, 2009. – 110 s.
15. Shtrumska-Silvik L. Otwartość na «drugiego» człowieka jako podstawa komunikacji wzajemnej / L. Shtrumska-Silvik // Komunikacja i negocjacje a współdziałanie interpersonalne // pod. red. Z. Nęcki, K. Błaszczuk, R. Uzdziński. – Torun' : Adam Marszałek, 2009. – 237 s.
16. Yashchenkova O. Osnovy teorii movnoyi komunikatsiyi / O. Yashchenkova. – K. : Akademiya, 2011. – 304 s.

*Stanishevskaja, Zh. Communicative competence of social sector workers. Political and economic transformations that are taking place in the modern world inevitably lead to social changes thus increasing the number of challenges faced by modern society. Under the influence of crisis, one is confronted with many social and economic problems that may lead to stress, depression, social inhibition, interpersonal conflicts and other negative conditions and phenomena. The resolution of social problems and stabilization of the society is hardly possible without social organizations, programs and social assistance with the leading role of social workers. An important prerequisite of effective social work is establishing a contact with the client. It means that an efficient social worker should have good communication skills to be able to build effective communication links with the client. The social worker's good communicative competence helps them develop effective communication strategies that determine the social work effectiveness.*

*In order to identify the communicative competence of social workers the author conducted a pilot study using the Michelson Communication Skills questionnaire. The sample was made up of the participants of the project "Psychological aid to people, refresher training, supervision and field work of specialists in groups to improve social services sector in Ukraine." The project's main goal was to improve the quality of psychosocial services for the needy in Ukraine. The project was done with the financial and methodological support from the 'Action of solidarity of German Catholics with people from Central and Eastern Europe', Renovabis, Germany. Analysis of the results of the study showed that, although social workers' communication skills need further investigation and development, the respondents' communicative competence, on the whole, met the requirements for social workers' communication skills.*

**Keywords:** communication, communicative competence, verbal communication, communicator, social inhibition, social work

#### Відомості про автора

**Станішевська Жанна**, докторант Опольського університету, Ополь, Польща.

**Stanishevskaja, Zhanna**, doctorate, University of Opole, Poland.

E-mail: [zhanna.stanishewska@gmail.com](mailto:zhanna.stanishewska@gmail.com)

Отримано 15 березня 2017 р.  
Рецензовано 20 березня 2017 р..  
Прийнято 21 березня 2017 р.