

## АКТУАЛИЗАЦИЯ И РАЗВИТИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СУБЪЕКТОВ ТРУДА СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

DOI: 10.25629/НС.2018.06.14

ПАХОМОВА Е.А.<sup>1</sup>, ТАРАСОВ Ю.Ю.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Московский университет МВД России имени В.Я. Кикотя. г. Москва

<sup>2</sup>Академия управления МВД РФ. г. Москва

**Аннотация.** В статье раскрываются актуальность анализируемой темы, представлены основные компоненты авторской исследовательской концепции, на основе которой получены и введены в научный оборот новые эмпирические и теоретические положения и выводы. В статье обстоятельно анализируется содержание коммуникативной компетентности субъектов труда социальной сферы. Соавторам удалось представить теоретико-методологическое системного исследования, а также логично им обоснованно изложить ценные для психологической науки и практики авторские положения и выводы. В представленных материалах особую ценность представляют опора на важные полученные другими исследователями теоретические и эмпирические, корректно представленные заключения. В частности, им корректно используется для понимания компетентности в общении, введенное академиком А.А. Бодалевым понятие «психологически оптимальное общение», определяемое. Оно, по оценке авторов статьи, дает возможность уточнить актуальную грань общения, указывающую на выделение осуществляемой цели участников общения в соответствии с мотивами, обуславливающими эти цели, и с помощью таких способов, которые не вызывают у партнеров чувства неудовлетворенности. Раскрыты психологические условия ее эффективного развития и предложены технологии, методы и приемы для достижения этой цели. Центральное место отводится рассмотрению актуализации коммуникативной компетентности в ряду других компетенций.

**Ключевые слова:** субъект труда; коммуникативная компетентность; модель и условия актуализации и развития коммуникабельности субъекта труда социальной сферы.

**Введение.** Важность исследования обусловлено причинами научного и практического характера. Направление развития социально-психологической работы в социальных структурах России свидетельствует о повышении важности коммуникативной функции и функции психологической помощи по поддержке населению, что требует от специалистов социальной сферы высокого уровня развития коммуникативной компетентности. Несмотря на это, коммуникативная компетентность субъектов труда в социальной сфере не стала предметом исследования современных психологов. По мнению профессора Е.А. Орловой (2003), «профессионализм работника социальной сферы предполагает знание людей, закономерностей их поведения, деятельности и отношений, методов эффективного общения и влияния».

**Состояние научной разработанности темы исследования.** В рамках научной работы, осуществляемой преподавательским составом факультета социальной работы, педагогики и психологии ряда вузов, готовящих специалистов для социальной сферы, проведено определенное количество исследований, посвященных проблеме профессионализма специалистов социальных учреждений, и, в частности, изучены некоторые аспекты профессионального общения, речевой культуры, формирования имиджа специалиста, технологий оказания консультативной социально-психологической помощи различным категориям людей, находящихся в трудной жизненной ситуации (Л.А. Бычкова, Е.В. Зырянова, Е.В. Климкина, М.Р. Минигалиева, Н.Г. Осухова, Е.А. Петрова, Е.А. Орлова, И.Д. Разночинцев, А.В. Романова, А.В. Семенов, Т.Ф. Суслова и др.).

**Цель исследования** – уточнение сущности, психологических условий и условий развития коммуникативной компетентности специалистов социальной сферы.

**Объект исследования** – сущность и содержание коммуникативной компетентности специалистов социальной сферы.

**Предмет исследования** – коммуникативные особенности, уровень развития психологической наблюдательности, коммуникативного самоконтроля, особенности содержания профессиональной самоподачи в общении у социальных работников и менеджеров социальной сферы с разным уровнем профессиональной подготовленности.

**Теоретико-методологическую основу** исследования составили разработки отечественных и зарубежных психологов сущностных характеристик, содержания, особенностей и условий развития коммуникативной компетентности. Эти вопросы раскрыты в трудах А.А. Бодалева, Ю.Н. Емельянова, В.Н. Куницыной, В.А. Лабунской, Л.А. Петровской и др.

К настоящему времени существует несколько определений коммуникативной компетентности. Классическими считаются определения: коммуникативная компетентность – «это совокупность навыков и умений, необходимых для эффективного общения» (Л.А. Петровская, 1989), «это ситуативная адаптивность и свободное владение вербальными и невербальными (речевыми и неречевыми) средствами социального поведения» (Ю.Н. Емельянов, 1985).

Очень важным для понимания компетентности в общении является понятие «психологически оптимальное общение», определяемое А.А. Бодалевым (1983) как общение, в котором осуществляются цели участвующих в нем людей в соответствии с мотивами, обуславливающие эти цели, и с помощью таких способов, которые не вызывают у партнеров чувства неудовлетворенности.

По мнению В.Н. Куницыной (2002), существуют два вида компетентностей, обеспечивающих человеку, как личности и как профессионалу успешную адаптацию к ситуации общения, поддержание социальной ориентированности личности, эффективное достижение коммуникативных целей. Вербальная компетентность – это «уместность высказываний, учет контекста и подтекста высказывания, отсутствие трудностей в письменной речи, вариативность интерпретации информации, хорошая ориентация в сфере оценочных стереотипов и шаблонов, множественность смыслов употребляемых понятий, метафоричность речи». Коммуникативная компетентность – это «владение сложными коммуникативными навыками и умениями, формирование адекватных умений в новых социальных структурах, знание культурных норм и ограничений в общении, знание обычаев, традиций, этикета в сфере общения, соблюдение приличий, воспитанность, ориентация в коммуникативных средствах, присущих национальному, сословному менталитету и выражающих его, освоение ролевого репертуара в рамках данной профессии». Оба вида компетентностей являются составляющими социальной компетентности личности.

Таким образом, коммуникативная компетентность традиционно понимается как сложное, интегральное, относительно стабильное психическое образование, проявляющееся во взаимодействии людей в процессах общения и деятельности, и детерминируемое социально-психологическими и индивидуально-психологическими факторами (А.В. Батаршев, А.А. Бодалев, Ю.В. Жуков, В.Н. Куница, В.А. Лабунская, Е.А. Петрова, Л.А. Петровская, В.М. Погорьша, Е.В. Сидоренко, Л.Б. Филонов). В составе коммуникативной компетентности принято выделять следующие компоненты: коммуникативную способность, коммуникативные умения и коммуникативные знания. Коммуникативная способность чаще понимается как одаренность человека в общении. Коммуникативные знания – это знания о том, что такое общение, каковы его виды, фазы, закономерности. Коммуникативные умения – это умения применять в практике общения коммуникативные методы и приемы эффективного воздействия на разных людей в различных ситуациях общения.

Данное исследование было проведено нами при активном участии психолога, выпускницы факультета социальной работы, педагогики и психологии РГСУ Волковой Анны Алексеевны.

**Гипотеза.** Мы предполагаем, что возможны различия в развитии коммуникативной компетентности у менеджеров социальной сферы и социальных работников, которые обусловлены, например, особенностью коммуникативных задач, решаемых ими. Так менеджер в социальной сфере решает коммуникативные задачи, направленные на управление и организацию процесса деятельности подразделения учреждений социальной сферы, а также психолого-педагогические задачи. В то время как социальный работник выполняет задачи организации социально-

бытовой, и социально-медицинской помощи, а также социально-психологической поддержки клиентов и его окружения.

**Методы.** В исследовании были использованы: методика изучения коммуникативного минимума менеджеров организации (В.М.Снетков), методика «Самооценка психологической наблюдательности» (Е.А.Петрова, А.А.Родионова), методика «Содержание профессиональной самоподачи у психологов» (А.А. Родионова, О.В. Любезнова), методика «Самооценка профессиональной подготовленности» (А.А. Шестаков), опросник «Коммуникативный самоконтроль» М. Шнайдера (модификация Е.А. Петровой).

**Организация исследования.** Выборку исследования составили социальные работники и менеджеры социальной сферы Серебряно-Прудского района Московской области в возрасте от 19 до 55 лет. В исследовании принимали участие 30 социальных работников и 30 менеджеров социальной сферы, все респонденты – женщины. Стаж работы в социальной сфере у респондентов составляет от 6 месяцев до 25 лет.

**Результаты и обсуждение.** Группа менеджеров социальной сферы имеет высокую профессиональную подготовленность. По шкале профессиональной подготовленности (профессиональные ЗУН) среднее групповое значение (экспертная оценка) – 8,5 баллов и самооценка – 8,79 баллов из десяти возможных. По шкале эффективность деятельности (работоспособность, качество выполненной работы, инициативность и самостоятельность в работе) (объективная оценка) – 9,37 баллов и самооценка – 9,28 баллов. По шкале социально-психологической подготовленности (компетентность в профессиональном общении, умение работать в команде, социальная ориентированность, эффективная стратегия поведения в конфликте) (объективная оценка) – 9,1 баллов и самооценка – 9,1 баллов.

Группе менеджеров социальной сферы свойственен высокий уровень владения коммуникативным минимумом менеджера организации, в том числе, в социальной сфере, что, безусловно, является фактором эффективности их профессиональной деятельности.

По всем фазам коммуникации менеджеры социальной сферы набрали от 6,18 до 6,63 баллов из семи возможных. Наиболее хорошо менеджеры проявляют свою коммуникативную компетентность в фазе понимания партнера по общению, темы и динамики разговора по проблеме (6,53 балла) и в фазе убеждения, воздействия на партнера по общению, достижения согласия по интересующему вопросу (6,63 балла).

Уровень психологической наблюдательности менеджеров социальной сферы выше среднего. Нами психологическая наблюдательность понимается как совокупность личностных качеств и способностей человека, проявляющихся в умении распознавать особенности облика (телосложение и конституция, выразительные движения и особенности социального оформления внешности) и поведения других людей, как внешнее выражение их индивидуальных особенностей, характеристик и состояний. Согласно полученным результатам 50% менеджеров социальной сферы имеют высокую психологическую наблюдательность, 27% среднюю наблюдательность и только 23% низкую.

Выше среднего у менеджеров развит уровень коммуникативного самоконтроля. 43% испытуемых – это прагматичные личности с высоким уровнем самомониторинга в общении, гибко реагирующие на изменение коммуникативной ситуации, владеющие приемами управления впечатлением о себе у партнера по общению, 40% - личности со средним уровнем коммуникативного самоконтроля и только 17% - лица принципиальные, стремящиеся к самораскрытию в общении, не заботящиеся о мнении других о себе, прямолинейные личности.

В самоподаче образа «я» в профессиональном общении менеджеры социальной сферы выделяют качества личности: «этичный» (6.90 баллов), «серьезный» (6.87), «энергичный» (6,87), «компетентный» (6,83), «стремящийся понять позицию других» (6,83), «вежливый» (6,83), «организованный» (6,83), «дипломатичный» (6,77), «порядочный» (6,77), «интересный» (6,77), «консультант» (6.73), «терпеливый» (6.67), «гибкий» (6,67).

Менеджерам социальной сферы с более высоким уровнем профессиональной подготовленности (объективная оценка профессиональных ЗУН) свойственен более высокий уровень владения коммуникативным минимумом ( $r=0,41$ ,  $p=0,05$ ), более высокий уровень компетентности в фазе установления контакта с партнером по общению ( $r=0,39$ ,  $p=0,05$ ), умение диагностировать динамику эмоционального состояния человека в процессе разговора ( $r=0,35$ ,  $p\leq 0,10$ ), умение воздействовать на партнера по общению, убеждать его, достигать согласия по вопросу обсуждения ( $r=0,33$ ,  $p\leq 0,10$ ). Такие менеджеры имеют более высокий уровень психологической наблюдательности ( $r=0,37$ ,  $p\leq 0,05$ ), и более высокий самоконтроль в общении, стремление к самопрезентации, желание создать определенное, положительное впечатление о себе, в зависимости от ситуации и партнера по общению ( $r=0,37$ ,  $p\leq 0,05$ ). В самоподаче образа «я» для таких менеджеров социальной сферы более важными становятся качества «веселый» ( $r=0,43$ ,  $p\leq 0,05$ ), «интересный» ( $r=0,40$ ,  $p\leq 0,05$ ), «организованный» ( $r=0,40$ ,  $p\leq 0,05$ ), «деловой» ( $r=0,38$ ,  $p\leq 0,05$ ), «лидер» ( $r=0,37$ ,  $p\leq 0,05$ ), «раскованный» ( $r=0,36$ ,  $p\leq 0,05$ ), «порядочный» ( $r=0,35$ ,  $p\leq 0,10$ ).

Менеджерам социальной сферы с более высоким уровнем эффективности деятельности (объективная оценка работоспособности, качества выполненной работы, инициативности и самостоятельности в работе) свойственен более высокий уровень компетентности в фазе установления контакта с партнером по общению ( $r=0,31$ ,  $p\leq 0,10$ ). В самоподаче образа «я» для таких менеджеров более важным является качество «организованный» ( $r=0,47$ ,  $p\leq 0,01$ ).

Менеджерам социальной сферы с более высоким уровнем социально- психологической подготовленности (объективная оценка компетентности в профессиональном общении, умения работать в команде, социальной ориентированности, эффективности стратегии поведения в конфликте) свойственен более высокий уровень развития умения диагностировать динамику эмоционального состояния партнера в процессе разговора ( $r=0,34$ ,  $p\leq 0,10$ ).

Менеджерам социальной сферы с более высокой самооценкой профессиональной подготовленности, профессиональных ЗУН свойственна неуверенность в своей способности по внешности и поведению понимать внутреннее состояние и характер партнера по общению ( $r=-0,37$ ,  $p\leq 0,10$ ). В самоподаче образа «я» они выделяют качества «сильный» ( $r=-0,48$ ,  $p\leq 0,01$ ), «рассудительный» ( $r=-0,46$ ,  $p\leq 0,01$ ), «дипломатичный» ( $r=-0,34$ ,  $p\leq 0,10$ ), «в хорошем настроении» ( $r=-0,33$ ,  $p\leq 0,10$ ), «смелый» ( $r=-0,32$ ,  $p\leq 0,10$ ), «организованный» ( $r=-0,32$ ,  $p\leq 0,10$ ).

Менеджерам социальной сферы с более высокой самооценкой эффективности деятельности, работоспособности, качества выполненной работы, инициативности и самостоятельности в работе свойственно в самоподаче образа «я» подчеркивать качества «лидер» ( $r=0,56$ ,  $p\leq 0,01$ ), «компетентный» ( $r=0,41$ ,  $p\leq 0,05$ ), «смелый» ( $r=0,34$ ,  $p\leq 0,05$ ), «самостоятельный в суждениях» ( $r=0,35$ ,  $p\leq 0,10$ ), «деловой» ( $r=0,32$ ,  $p\leq 0,10$ ).

Менеджерам социальной сферы с более высокой самооценкой социально- психологической подготовленности, компетентности в профессиональном общении, умения работать в команде, социальной ориентированности, эффективности стратегии поведения в конфликте свойственно в самоподаче образа «я» выделять качества «сдержанный» ( $r=0,32$ ,  $p\leq 0,10$ ), и не подчеркивать качества «раскованный» ( $r=-0,49$ ,  $p\leq 0,01$ ) и «дипломатичный» ( $r=-0,38$ ,  $p\leq 0,05$ ).

Рассмотрим результаты, полученные в группе социальных работников.

Социальные работники имеют высокую профессиональную подготовленность. По шкале профессиональной подготовленности среднее групповое значение (объективная оценка) – 8,33 баллов и самооценка – 7,66 баллов из десяти возможных. По шкале эффективность деятельности (объективная оценка) – 9,27 баллов и самооценка – 8,94 баллов. По шкале социально-психологической подготовленности (объективная оценка) – 8,37 баллов и субъективная оценка – 8,48 баллов.

Группе социальных работников свойственен высокий уровень владения коммуникативным минимумом. По фазам коммуникации социальные работники набрали от 5,41 до 6,28 баллов из семи возможных. Наиболее хорошо социальные работники подготовлены и проявляют

свою коммуникативную компетентность в фазе установления контакта с партнером по общению (6,28 баллов), подготовительная фаза общения является своеобразным резервом для улучшения коммуникативной компетентности (5,41 баллов), социальные работники не всегда в полной мере готовы психологически и информационно к беседам со своими клиентами, иногда не планируют цели и результаты общения с конкретными партнерами.

Уровень психологической наблюдательности социальных работников средний. 23% испытуемых имеют высокую психологическую наблюдательность, 50% среднюю наблюдательность и только 27% низкую.

На среднем уровне у социальных работников развит уровень коммуникативного самоконтроля. 23% испытуемых – это личности с высоким уровнем самоконтроля в общении, гибко реагирующие на изменение коммуникативной ситуации, владеющие приемами управления впечатлением о себе у партнера по общению, 60% - личности со средним уровнем коммуникативного самоконтроля и только 17% - лица принципиальные, стремящиеся к самораскрытию в общении, не заботящиеся о мнении других о себе, прямолинейные личности.

Содержание профессиональной самоподачи образа «я» социальных работников в общении составляют качества личности: «серьезный» (6,83 баллов), «умный» (6,83), «стремящийся понять позицию других» (6,83), «компетентный» (6,80), «порядочный» (6,80), «этичный» (6,80), «гибкий» (6,80), «вежливый» (6,67), «дипломатичный» (6,67), «терпеливый» (6,73), «организованный» (6,63), «энергичный» (6,63).

Социальным работникам с более высоким уровнем профессиональной подготовленности (объективная оценка профессиональных ЗУН) свойственен более высокий уровень владения коммуникативным минимумом ( $r=0,35$ ,  $p\leq 0,10$ ), более высокий уровень компетентности в фазе установления контакта с партнером по общению ( $r=0,55$ ,  $p=0,01$ ), умение психологически комфортно завершить разговор с клиентом, обобщить позитивные результаты беседы ( $r=0,47$ ,  $p\leq 0,01$ ). Им свойственен более высокий самоконтроль в общении, стремление к самопрезентации, желание создать определенное, положительное впечатление о себе, в зависимости от ситуации и партнера по общению ( $r=0,31$ ,  $p\leq 0,10$ ). В самоподаче образа «я» для таких социальных работников более важным является качество «терпеливый» ( $r=0,32$ ,  $p\leq 0,10$ ), и менее важными характеристики «спокойный» ( $r=-0,36$ ,  $p\leq 0,05$ ) и «жизнерадостный» ( $r=-0,32$ ,  $p\leq 0,10$ ).

Социальным работникам с более высоким уровнем эффективности деятельности (объективная оценка работоспособности, качества выполненной работы, инициативности и самостоятельности в работе) свойственен более высокий самоконтроль в общении, стремление к самопрезентации, желание создать определенное, положительное впечатление о себе, в зависимости от ситуации и партнера по общению ( $r=0,34$ ,  $p\leq 0,10$ ). В самоподаче образа «я» для таких социальных работников более важными являются качества «самостоятельный в суждениях» ( $r=0,48$ ,  $p\leq 0,01$ ), «рассудительный» ( $r=0,44$ ,  $p\leq 0,05$ ), «смелый» ( $r=0,41$ ,  $p\leq 0,05$ ), «деловой» ( $r=0,30$ ,  $p\leq 0,10$ ) и менее важными характеристики «порядочный» ( $r=-0,45$ ,  $p\leq 0,01$ ), «раскованный» ( $r=-0,37$ ,  $p\leq 0,05$ ) и «спокойный» ( $r=-0,33$ ,  $p\leq 0,10$ ).

Социальным работникам с более высоким уровнем социально- психологической подготовленности (объективная оценка компетентности в профессиональном общении, умения работать в команде, социальной ориентированности, эффективности стратегии поведения в конфликте) свойственен более высокий уровень владения коммуникативным минимумом ( $r=0,34$ ,  $p\leq 0,10$ ), более высокий уровень компетентности в фазе установления контакта с партнером по общению ( $r=0,33$ ,  $p\leq 0,10$ ), умение психологически комфортно завершить разговор с клиентом, обобщить позитивные результаты беседы ( $r=0,30$ ,  $p\leq 0,10$ ). Такие социальные работники имеют более высокий самоконтроль в общении, стремление к самопрезентации, желание создать определенное, положительное впечатление о себе, в зависимости от ситуации и партнера по общению ( $r=0,31$ ,  $p\leq 0,10$ ). В самоподаче образа «я» для них более важным является качество «современный»

( $r=0,34$ ,  $p\leq 0,10$ ), а также качество «организованный» ( $r=0,32$ ,  $p\leq 0,10$ ), и менее важными характеристики «спокойный» ( $r=-0,44$ ,  $p\leq 0,01$ ), «порядочный» ( $r=-0,37$ ,  $p\leq 0,05$ ), «раскованный» ( $r=-0,34$ ,  $p\leq 0,10$ ) и «способный обучать других» ( $r=-0,34$ ,  $p\leq 0,10$ ).

Социальным работникам с более высокой самооценкой профессиональной подготовленности свойственен более высокий коммуникативный самоконтроль ( $r=0,40$ ,  $p\leq 0,05$ ). В самоподаче образа «я» более важными являются качества «престижный» ( $r=0,52$ ,  $p\leq 0,01$ ), «деловой» ( $r=0,45$ ,  $p\leq 0,01$ ), «смелый» ( $r=0,42$ ,  $p\leq 0,05$ ), и менее важным качество «порядочный» ( $r=-0,44$ ,  $p\leq 0,05$ ).

Социальным работникам с более высокой самооценкой эффективности деятельности, работоспособности, качества выполненной работы, инициативности и самостоятельности в работе свойственно более высоко развитое умение воздействовать на партнера по общению, убеждать его, достигать согласия по вопросу обсуждения ( $r=0,48$ ,  $p\leq 0,01$ ), более высокий уровень коммуникативного самоконтроля ( $r=0,39$ ,  $p\leq 0,05$ ). В самоподаче образа «я» такого социального работника более важными являются качества «смелый» ( $r=0,60$ ,  $p\leq 0,01$ ), «самостоятельный в суждениях» ( $r=0,50$ ,  $p\leq 0,01$ ), «лидер» ( $r=0,45$ ,  $p\leq 0,01$ ), «сочувствующий» ( $r=0,44$ ,  $p\leq 0,01$ ), «деловой» ( $r=0,42$ ,  $p\leq 0,05$ ), «дипломатичный» ( $r=0,40$ ,  $p\leq 0,05$ ), «сильный» ( $r=0,38$ ,  $p\leq 0,05$ ), «серьезный» ( $r=0,34$ ,  $p\leq 0,10$ ), «рассудительный» ( $r=0,33$ ,  $p\leq 0,10$ ), «активный» ( $r=0,30$ ,  $p\leq 0,10$ ).

Социальным работникам с более высокой самооценкой социально- психологической подготовленности, компетентности в профессиональном общении, умения работать в команде, социальной ориентированности, эффективности стратегии поведения в конфликте свойственен более высокий коммуникативный самоконтроль ( $r=0,64$ ,  $p\leq 0,01$ ).

При сопоставлении профессиональной подготовленности менеджеров социальной сферы и социальных работников было выявлено, что уровень социально-психологической подготовленности выше у менеджеров социальной сферы (значимо выше объективная оценка  $U=309,5$ ,  $p=0,05$ , и субъективная оценка  $U=267$ ,  $p=0,01$ , критерий Манна Уитни).

**Выводы по результатам исследования.** В целом по всем шкалам профессиональной подготовленности самооценка компетентности выше у менеджеров социальной сферы, и соответственно, ниже у социальных работников ( $U_{пп}=198,5$ ,  $p=0,01$ ,  $U_{эд}=338$ ,  $p=0,10$ ,  $U_{спп}=267$ ,  $p=0,01$ , критерий Манна Уитни).

Менеджерам социальной сферы свойственен более высокий по сравнению с социальными работниками уровень владения коммуникативным минимумом ( $U=227$ ,  $p=0,01$ , критерий Манна Уитни), более уверенное владение подготовительной фазой общения, планирование целей и результатов общения с конкретными партнерами ( $U=258$ ,  $p=0,01$ ), более развитое умение понимать партнера по общению, темы и динамики разговора ( $U=210$ ,  $p=0,01$ ), более развитое умение убеждать, воздействовать на партнера по общению, умение достичь согласия по интересующему вопросу ( $U=244$ ,  $p=0,01$ ), более развитое умение управлять ходом диалога ( $U=244,5$ ,  $p=0,01$ ).

Менеджерам социальной сферы свойственен более высокий по сравнению с социальными работниками уровень коммуникативного самоконтроля ( $U=317,5$ ,  $p=0,05$ , критерий Манна Уитни), и психологической наблюдательности ( $U=377$ ,  $p=0,10$ ).

Различия обнаружены и при сопоставлении содержания самоподачи в общении. Менеджерам социальной сферы более свойственно по сравнению с социальными работниками в самоподаче образа «я» преподносить характеристики «консультант» ( $U=262,5$ ,  $p=0,01$ ), «способный обучать других» ( $U=45$ ,  $p=0,01$ ), «интересный» ( $U=295,5$ ,  $p=0,05$ ), «рассудительный» ( $U=309,5$ ,  $p=0,05$ ), «уверенный» ( $U=319,5$ ,  $p=0,05$ ), «активный» ( $U=333,5$ ,  $p=0,10$ ). Социальными работниками более свойственно по сравнению с менеджерами социальной сферы в самоподаче образа «я» выделять качества «умный» ( $U=260$ ,  $p=0,01$ ) и «престижный» ( $U=239,5$ ,  $p=0,01$ ).

Таким образом, результаты выполненного исследования имеют как научное, так и практическое значение, они могут найти свое применение в деятельности по подготовке и повышению эффективности профессионального общения специалистов социальной сферы.

**Литература:**

1. Абульханова К.А., Березина Т.Н. Время личности и время жизни. М., 2001. 312 с.
2. Акмеологическое исследование потенциала, резервов и ресурсов человека / Под общ. ред. А.А. Деркача. М.: Изд.-во РАГС, 2005. - 338 с.
3. Бодалев А.А. Психология общения. Избранные психологические труды. М.: Московский психолого-социальный институт.: НПО "МОДЭК", 2017. 320 с.
4. Лаптева И.Л. Психологическая концепция развития профессиональной культуры субъекта труда / Дис. ... док. психол. наук : 19.00.03 : Москва, 2013. 425 с.
5. Рубцова Н.Е. Экзистенциальный и духовный смыслы профессионального самоопределения // Философские науки, 2007, № 11, с. 125-142.
6. Сосновский Б.А. Мотив и смысл. М.: Прометей, 2003, 186 с.
7. Толочек В.А. Современная психология труда: учебное пособие. СПб.: Питер, 2005, 479 с.
8. Фракл В. Человек в поисках смысла. М.: Прогресс, 1990, 197 с.
9. Хекхаузен Х. Мотивация и деятельность. В 2-х томах. М.: Педагогика, 2017.
10. Холостова Е.И. Профессиональный и духовно-нравственный портрет специалиста. М.: Союз, 2005, 345 с.
11. Шадриков В.Д. Проблемы системогенеза профессиональной деятельности. М.: Наука, 2002, 189 с.

**Пахомова Елена Альбертовна.** E-mail: 70\_20\_48@mail.ru.

**Тарасов Юлий Юльевич.**

Дата поступления 12.04.2018

Дата принятия к публикации 20.06.2018

**ACTUALIZATION AND DEVELOPMENT OF COMMUNICATIVE COMPETENCE  
OF THE SUBJECTS OF LABOR IN THE SOCIAL SPHERE**

DOI: 10.25629/НС.2018.06.14

**ПАХОМОВА Е.А.<sup>1</sup>, ТАРАСОВ Ю.Ю.<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Moscow University of MIA of Russia named after V. Ya. Kikotya. Moscow

<sup>2</sup>Academy of the Ministry of internal Affairs of the Russian Federation. Moscow

**Abstract.** The article reveals the relevance of the topic being analyzed; the main components of the author's research concept are presented, on the basis of which new empirical and theoretical positions and conclusions were obtained and introduced into the scientific circulation. The content of the communicative competence of the subjects of labor in the social sphere is analyzed in detail. The authors succeeded in presenting the theoretical and methodological system research, and also logically justify them with the author's provisions and conclusions valuable for psychological science and practice. In the materials presented, special value is represented by reliance on important theoretical and empirical, correctly presented conclusions obtained by other researchers. In particular, it is correctly used to understand the competence in communication, introduced by academician A.A. Bodalev, the concept of "psychologically optimal communication," defined. It, according to the authors of the article, makes it possible to clarify the actual facet of communication, indicating the distinguishing of the goal to the participants of communication in accordance with the motives that lead to these goals, and with the help of such methods that do not cause partners dissatisfaction. The psychological conditions of its effective development are disclosed and technologies, methods and steps are proposed to achieve this goal. The central place is given to the consideration of the actualization of communicative competence in a number of other competencies.

**Keywords:** subject of labor; communicative competence; model and conditions of actualization and development of communicability of the subject of labor in the social sphere.

**References:**

1. Abul'khanova K.A., Berezina T.N. *Vremya lichnosti i vremya zhizni* [Time of personality and time of life]. Moscow, 2001, 312 p.
2. *Akmeologicheskoe issledovanie potentsiala, rezervov i resursov cheloveka* [Acmeological study of human potential, reserves and resources]. In A.A. Derkach (ed.). Moscow: RAGS, 2005, 338 p.
3. Bodalev A.A. *Psikhologiya obshcheniya. Izbrannye psikhologicheskie Trudy*. [Psychology of communication. Selected psychological works]. Moscow: NPO "MODEK", 2017, 320 p.
4. Lapteva I.L. *Psikhologicheskaya kontseptsiya razvitiya professional'noi kul'tury sub"ekta truda*. Dis. ... dok. psikhol. nauk [Psychological concept of development of professional culture of the subject of work. Dr. Sci. (Psychology) diss.] Moscow, 2013, 425 p.
5. Rubtsova N.E. [Existential and spiritual meanings of professional self-determination]. *Filosofskie nauki*, 2007, no. 11, pp. 125-142. (In Russ.).
6. Sosnovskii B.A. *Motiv i smysl* [Motive and meaning]. Moscow: Prometei, 2003, 186 p.
7. Tolochek V.A. *Sovremennaya psikhologiya truda* [Modern psychology of work]. Saint-Petersburg: Piter, 2005, 479 p.
8. Frakl V. *Chelovek v poiskakh smysla* [Man in search of meaning]. Moscow: Progress, 1990, 197 p.
9. Heckhausen X. Motivation and activity. In 2 volumes. Moscow: Pedagogika, 2017.
10. Kholostova E.I. *Professional'nyi i dukhovno-nravstvennyi portret spetsialista* [Professional and spiritual-moral portrait of a specialist]. Moscow: Soyuz, 2005, 345 p.
11. Shadrikov V.D. *Problemy sistemogeneza professional'noi deyatel'nosti* [Problems of systemogenesis of professional activity]. Moscow: Nauka, 2002, 189.

**Pakhomova Elena Albertovna.** E-mail: 70\_20\_48@mail.ru.

**Tarasov Yulii Yul'evich.**

Date of receipt 12.04.2018

Date of acceptance 20.06.2018