

**ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ ПРЕДПОСЫЛКИ РАЗВИТИЯ
КОММУНИКАТИВНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ БУДУЩЕГО СУБЪЕКТА ТРУДА
СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ**

DOI: 10.25629/НС.2019.05.08

Пахомова Е.А.¹, Илюшина И.Л.²

¹Московский университет МВД России имени В.Я. Кикотя. Россия, Москва

²Военная академия ракетных войск стратегического назначения им. Петра Великого. Москва

Аннотация. Стратегия и практика совершенствования социальной работы в российском обществе в числе особо значимых приоритетов выделяет повышение уровня сформированности коммуникативных компетенций. В статье анализируются результаты НИР последних лет, в которых раскрываются сущностные, содержательные, организационные стороны и системно представляются модель, алгоритм и технология развития коммуникативных компетенций будущих социальных работников. Для реализации данной цели и соответствующих задач предлагаются актуальные практические рекомендации.

Ключевые слова: коммуникативные компетенции; сущность коммуникативной компетенции; модель развития коммуникативных компетенций; оптимальное общение; уровень развития самоконтроля.

Введение

Направление развития социальной работы в России свидетельствует о повышении важности коммуникативной функции и функции психологической помощи и поддержки населению, что требует от специалистов социальной сферы высокого уровня развития коммуникативных компетенций.

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». Н.М. Анисимову удалось на основе реализации системного подхода разработать и апробировать теоретические и экспериментальные основы технологии обучения студентов с учетом их профессионального выбора [1, с. 17-364].

В рамках научной работы, осуществляемой преподавательским составом факультета социальной работы, педагогики и психологии РГСУ, проведено большое количество исследований, посвященных проблеме профессионализма специалистов социальной сферы, 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, Е.И. Холостова, Н.Б. Шмелева и др.) [2, 6, 10].

К настоящему времени существует несколько определений коммуникативной компетенции. 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. Бодальевым (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.

Общение, в том числе, в профессиональной сфере, включает взаимовосприятие, взаимопонимание, взаимовлияние, взаимоотношение, взаимодействие личностей партнеров по общению. А успешность процесса общения «проявляется в достижении и сохранении психологического контакта с партнером в целях стабилизации межличностных отношений на их оптимальной стадии развития, через достижения совместимости, согласие, взаимной приспособленности и удовлетворенности путем гибкой корректировки целей, умений и состояний, способов воздействия в соответствии с меняющимися обстоятельствами» (В.Н. Куницына, 2002).

Г.М. Андреева (1999) полагает, что компетентность в общении – это сложное многомерное образование, т.е. эффективность в общении включает в себя и эффективный обмен информацией, и адекватное восприятие друг друга, и согласованное взаимодействие в совместной деятельности. Если же рассматривать коммуникативную компетентность в более узком смысле – это способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми. В состав этой способности включена некоторая совокупность знаний, умений, навыков, обеспечивающих эффективное протекание процесса коммуникации.

В структуре социально-психологической компетентности Ю.Н. Емельяновым (1985) выделяются две составляющие: межличностная и коммуникативная. Межличностная компетентность отражает ориентированность в организации межличностных контактов. Коммуникативная компетентность предполагает ситуативную адаптивность свободное владение вербальными и невербальными средствами общения.

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 компетенция – 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 компетенция традиционно понимается как сложное, интегральное, относительно стабильное психическое образование, проявляющееся во взаимодействии людей в процессах общения и деятельности, и детерминированное социально-психологическими и индивидуально-психологическими факторами (А.В. Батаршев, А.А. Бодалев, Ю.В. Жуков, В.Н. Куницына, В.А. Лабунская, Е.А. Петрова, Л.А. Петровская, В.М. Погольша, Е.В. Сидоренко Л.Б. Филонов) [1, 3,4, 9 и др.]. В составе коммуникативной компетенции 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 [1,2,6, 9, 10].

Предметом нашего исследования являются коммуникативные особенности, уровень развития психологической наблюдательности, коммуникативного самоконтроля, особенности содержания профессиональной самоподдачи в общении у социальных работников и менеджеров социальной сферы с разным уровнем профессиональной подготовленности.

Гипотеза

Мы предполагаем, что возможны различия в развитии коммуникативной компетенции 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.

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.

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 самоподготовки у психологов» (А.А. Родионова, О.В. Любезнова), методика «Самооценка профессиональной подготовленности» (А.А. Шестаков), опросник «Коммуникативный самоконтроль» М. Шнайдера (модификация Е.А. Петровой) [1, 2, 5, 6, 9, 10].

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. Базовый коммуникативный минимум включает теоретические знания о психологических особенностях восприятия людьми друг друга, особенностях вербального и невербального поведения людей в процессе коммуникации, структуре межличностной коммуникации в организации и др.; техники коммуникации, такие как активное и пассивное слушание, синхронизация, стратегия ведения диалога, снятие разногласий собеседников, снятия эмоционального напряжения и др. (В.М. Снетков).

По всем фазам коммуникации менеджеры социальной сферы набрали от 6,18 до 6,63 баллов из семи возможных. Наиболее хорошо менеджеры проявляют свои коммуникативные компетенции 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 оформле-

ния 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» ($r=0,37$, $p\leq 0,05$), «фаскованный» ($r=0,36$, $p\leq 0,05$), «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 социальной сферы 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 имеет высокую профессиональную подготовленность. По шкале профессиональной подготовленности средне 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 компетенции (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).

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» ($U=239,5$, $p=0.01$).

Заключение

Результаты нашего исследования имеют как научное, так и прикладное, практическое значение, они могут найти свое применение в деятельности по подготовке и повышению эффективности профессионального общения специалистов социальной сферы.

Литература

1. Анисимов Н.М. Теоретические и экспериментальные основы технологии обучения студентов изобретательской и инновационной деятельности: дис... докт. пед. наук, М.: РГСУ, 2012. 389 с.
2. Шмелева Н.Б. Введение в профессию «Социальная работа». М.: Дашков и К, 2018. 229 с.
3. Сорокина Е.Г., Вдовина М.В. Конфликтология в социальной работе. М.: Дашков и К, 2018. 284 с.
4. Пахомова Е.А. Личность и процесс изучения иностранного языка // Человеческий капитал. 2017. №4. С.41-43.
5. Пономаренко В.А. Психология духовности профессионала. М. 1997. 189 с.
6. Холостова Е.И. и др. Теория социальной работы: учебник для академического бакалавриата / под ред. Е. И. Холостовой, Л.И. Кононова, М.В. Вдовиной. 3-е изд., перераб. и доп. М.: Юрайт, 2018. 288 с.
7. Федеральный закон № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» принят Государственной Думой и одобрен Советом Федерации в декабре 2013 года. Вступил в силу в 2016 г.
8. Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. N 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».
9. Холостова Е.И. Социальная работа с семьей : учебное пособие. 4-е изд., перераб. и доп. М.: Дашков и К°, 244 с.
10. Щеглова А.С. Становление основных теоретико-методологических и организационных направлений общественного призрения в Российской Империи на рубеже XIX - XX веков: дисс... канд. истор. наук: 07.00.02 Москва: РГСУ, 2005. 387 с.

Пахомова Елена Альбертовна. E-mail: 70_20_48@mail.ru

Илюшина Ирина Львовна

Дата поступления 29.01.2019

Дата принятия к публикации 10.05.2019

**PSYCHOLOGICAL AND PEDAGOGICAL PREREQUISITES FOR THE
DEVELOPMENT OF COMMUNICATIVE COMPETENCES OF THE FUTURE LABOR
SUBJECT OF THE SOCIAL SPHERE**

DOI: 10.25629/HC.2019.05.08

Pakhomova E.A.¹, Ilyushina I.L.²

¹Moscow University of the MIA of Russia named after V. J. Kikot. Russia, Moscow

²Military Academy of Strategic Missile Forces named after Peter the Great. Moscow

Abstract. The strategy and practice of improving social work in Russian society among the most significant priorities highlights the increase in the level of formation of communicative competences. The article analyzes the results of research in recent years, which reveal the essential, content, organizational aspects and systematically present the model, algorithm and technology for the development of the communicative competences of future social workers. For the implementation of this goal and the corresponding tasks are proposed actual practical recommendations.

Keywords: communicative competence; the essence of communicative competence; model of development of communicative competencies; optimal communication; level of development of self-control.

Pakhomova Elena Albertovna. E-mail: 70_20_48@mail.ru

Ilyushina Irina Lvovna

Date of receipt 29.01.2019

Date of acceptance 10.05.2019