

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ  
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
( **Н И У « Б е л Г У »** )

**ИНСТИТУТ ОБЩЕСТВЕННЫХ НАУК И МАССОВЫХ  
КОММУНИКАЦИЙ**

**КАФЕДРА СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ**

**КОММУНИКАТИВНАЯ КУЛЬТУРА БАКАЛАВРА ПО  
СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ: ПРОБЛЕМЫ ФОРМИРОВАНИЯ**

Выпускная квалификационная работа  
студентки очной формы обучения  
направления подготовки 39.03.02 Социальная работа  
группы 10001506  
Сафоновой Дарьи Александровны

Научный руководитель:  
Старший преподаватель  
Свищева И.К.

Рецензент:  
Заведующая отделением  
социального обслуживания на  
дому граждан пожилого  
возраста и инвалидов МБУ  
«Комплексный центр  
социального обслуживания  
населения » Белгородского  
района  
Цуркина Е.В

БЕЛГОРОД 2019

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ В ИССЛЕДОВАНИИ КОММУНИКАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ БАКАЛАВРА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ	7
1.1. Коммуникативная культура как часть общей культуры человека и компонент профессиональной культуры	7
1.2. Сущность, структур, принципы формирования коммуникативной культуры бакалавра по социальной работе	14
2. ОПЫТ И ПРОБЛЕМЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ БАКАЛАВРА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ (НА ПРИМЕРЕ НИУ «БЕЛГУ»)	24
2.1. Проблемы формирования коммуникативной культуры будущего специалиста по социальной работе	24
2.2 Модель формирования коммуникативной культуры бакалавра по социальной работе	32
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	39
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	43
ПРИЛОЖЕНИЯ	51

## ВВЕДЕНИЕ

**Актуальность темы исследования.** В условиях модернизации всей системы российского образования, в том числе и высшего профессионального образования, возрастает значение осмысления процессов, происходящих в отдельных областях профессиональной деятельности, без чего невозможны выработка и реализация образовательных стратегий и программ, обеспечивающих успешность деятельности специалиста и соответственно — прогресс конкретного учреждения и в целом той сферы, где реализуются его знания, умения и навыки.

Сказанное в полной мере относится к подготовке будущих специалистов по социальной работе, профессиональные функции которых осуществляются в принципиально новой социальной, экономической, политической и культурной ситуации России XXI века. Эта ситуация характеризуется с большой динамичностью, высокой степенью независимости и ответственности специалистов, необходимостью осуществлять различные виды проектной деятельности, устанавливать конструктивные связи в многочисленных контактных средах. Все это требует, в первую очередь, коммуникативных умений и навыков специалиста. В то же время сложившаяся система подготовки не обеспечивает необходимого уровня развития коммуникативных качеств студентов бакалавриата — будущих специалистов по социальной работе. Это негативно сказывается на успешности их деятельности и как следствие, разочарование в профессии, уход в другие сферы и т.д. Существующие на сегодня федеральные государственные образовательные стандарты по данному направлению подготовки не предусматривают в качестве целевой установки формирование коммуникативной культуры, что обуславливает необходимость поиска дополнительных ресурсов.

Таким образом, актуальность темы исследования определяется объективной необходимостью формирования коммуникативной культуры будущих специалистов по социальной работе в условиях вуза.

**Степень научной разработанности проблемы.** Проблема формирования коммуникативных умений и способностей нашла свое отражение в работах известных отечественных философов, педагогов и психологов Г.Н. Артемьевой, Г.С. Батщева, М.В. Зайчиковой, М.С. Кагана, Я.Л. Коломенского, С.В. Кондратьевой, А.А. Леонтьева. Изучению роли процессов коммуникативной культуры и взаимодействия в учебной деятельности посвящены труды таких ученых, как (А.А. Бодалев, В.В. Давыдов, А.Я. Найн, Х.И. Лийметс); установлению зависимостей между общественными отношениями, деятельностью и коммуникативной культуры (Л.П. Буева, А.Г. Гостев, М.С. Каган); рассмотрению общения как явления, связанного с деятельностью как одного из видов человеческой деятельности, как явления коммуникации, деятельности, взаимоотношений (Л.П. Буева, М.С. Каган, А.А. Леонтьев); изучению отдельных сторон взаимодействия, межличностных отношений, влияния социального работника на эти отношения (М.С. Кобзев, Л.К. Грицюк).

Формирование коммуникативных способностей рассматривается в связи с общей теорией способностей личности. Исследования известных отечественных педагогов и психологов посвящены изучению следующих аспектов: природы способностей (А.А. Леонтьев, Б.М. Теплов, С.Л. Рубинштейн); структуры, функций способностей (Н.С. Лейтес, В.Н. Мясищев, Г.С. Костюк); проблем формирования и развития способностей (А.Г. Ковалев, С.Л. Рубинштейн, А.В. Запорожец); индивидуальному подходу в процессе развития личности (И.М. Чередов, М.В. Кирсанов, Г.А. Захаров).

**Объект исследования** – коммуникативная культура бакалавра по социальной работе.

**Предмет исследования** – проблемы формирования коммуникативной культуры бакалавра по социальной работе в условиях ВУЗа.

**Цель исследования** – раскрыть сущность и специфику коммуникативной культуры бакалавра по социальной работе и предложить пути её формирования в условиях ВУЗа.

**Задачи исследования:**

– раскрыть теоретические подходы в исследовании коммуникативной культуры специалиста по социальной работе;

– проанализировать опыт и выявить проблемы формирования коммуникативной культуры бакалавра по социальной работе (на примере НИУ «БелГУ»);

– разработать модель формирования коммуникативной культуры бакалавров по социальной работе в условиях вуза.

**Теоретико-методологические основы исследования.** Исследование коммуникативной сферы бакалавра по социальной работе базировалось на методологии деятельностного подхода, концептуальные положения которого содержатся в трудах А.Н. Леонтьева; на принципах личностно-ориентированного взаимодействия (Л.С. Выготский, А.А. Бодалев, А.Г. Асмолов); на методологии компетентностного подхода (О.В. Акулова, А.К. Маркова, Н.Н. Суртаева, И.С. Батракова).

**Методы исследования:** анализ специальной научной литературы, анализ документов, тестирование, анкетирование, экспертный опрос.

**Эмпирическая база исследования.** Информационная база исследования основывается на результатах анализа научной литературы, анализа содержания программ дисциплин общепрофессионального цикла направления подготовки 39.03.02. Социальная работа, Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», ФГОС ВО по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа (от 12 января 2016 г. N 8), профессиональный стандарт специалиста социальной сферы (от 22.10.2013 № 571н)).

Эмпирическую базу исследования составили результаты анализа, проведенного автором социального исследования «Диагностика проблем формирования коммуникативной культуры будущего специалиста по социальной работе», в период с ноября 2018 – май 2019, в котором было опрошено 60 респондентов – студенты 1 - 4 курсов направления подготовки 39.03.02. Социальная работа, эксперты N=10, методом тестирования N= 50.

**Теоретико-практическая значимость.** Уточнено понятие «коммуникативная культура», дано авторское определение «коммуникативная культура специалиста по социальной работе», определены социально-педагогические условия для успешного формирования коммуникативной культуры бакалавра в условиях ВУЗа, разработана модель формирования коммуникативной культуры будущего специалиста по социальной работе. Данная модель может быть использована в качестве концептуальной основы для корректировки рабочих программ дисциплин и рабочих учебных планов, а также планов социально-воспитательной работы со студентами, будущими специалистами по социальной работе.

**Апробация результатов исследования.** Исследование было апробировано в ходе производственной и преддипломной практик на базе кафедры социальной работы Института общественных наук и массовых коммуникаций НИУ «БелГУ». Выводы и результаты выпускной квалификационной работы были предложены для обсуждения на заседании кафедры социальной работы и приняты к сведению.

**Структура выпускной квалификационной работы** включает введение, две главы, заключение, список литературы, приложения.

# 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ В ИССЛЕДОВАНИИ КОММУНИКАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ БАКАЛАВРА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

## 1.1. Коммуникативная культура как часть общей культуры человека и компонент профессиональной культуры

Термин «культура» широко употребляется в академической среде, а также в повседневной речи. Хотя этот термин изначально происходит из древнеримской и греческой культур, в настоящее время он имеет различные измерения, построенные на основе различных областей применения и потребностей каждой области, будь то социология, антропология и коммуникационные исследования.

Понятие *cultura* (лат.) — «переработка», «земледелие», «разведение» появилось в древнем Риме. Смысл понятия со временем менялся, уступая место другому, связанному с личными достоинствами и совершенством личности. К середине 60-х годов XX века в широко распространенных исследованиях появилось определение культуры как «совокупности материального и культурного богатства», характеризующей исторически достигнутый шаг в развитии общества [58].

Понятие культуры (лат.) – "переработка", "земледелие", "разведение" появились еще в Древнем Риме. Смысл понятия менялся с течением времени, уступая место другому, связанному с личным достоинством и личным совершенством. К середине 60-х годов XX века в широких исследованиях появилось определение культуры как "совокупности материальных и культурных ценностей", характеризующих исторически достигнутый этап в развитии общества [58].

Культура – это система ценностей, жизненных представлений, образцов поведения, норм, совокупность способов и методов человеческой

деятельности, объекта, материальных носителей (средствах труда, знаках) и передаваемых последующим поколениям [64].

Она включает в себя нематериальную культуру — созданные человеком абстракции, такие, как ценности, верования, символы, нормы, обычаи и установленные принципы и материальную культуру — физические артефакты или предметы — каменные топоры, компьютеры, набедренные повязки, смокинги, автомобили, картины, гамаки и крытые стадионы. Культура является основой для людей, чтобы интерпретировать свой опыт и направлять свои действия, в то время как общество является сетью социальных отношений, которые возникают между людьми. Культура — это то, что отделяет человеческое общество от животных. Культура — это среда, искусственно созданная с помощью языка, определение культуры граничит с пониманием ее как творческого процесса. Деятельностный подход к культуре определяет ее как совокупность всех средств преобразования творческой силы человека в социально-значимые ценности. Культура — это сложная система образования, охватывающая все сферы общества. Поэтому у него много определений. Культура — сложное и многогранное явление, которое не ограничивается этикой поведения, искусством или гуманитарным знанием в целом [64].

Культура состоит из шаблонных и взаимосвязанных идей, символов или поведения. Культура основана на произвольно назначенных значениях, которые разделяет общество. Термин «коммуникативный» означает не только связь между людьми, группами, но и социальное, вербальное и невербальное взаимодействие. Очевидно, что общество не может существовать без людей, и люди не могут существовать и общаться друг с другом без языка. Поэтому язык тесно связан с обществом и обладает коммуникативным качеством. Слово «общение» означает общее общение, взаимодействие, отношение, обмен информацией, связь и показывает вербальные особенности через общение людей, есть много видов общения. Например, словесное общение означает общение и понимание друг друга с

помощью родного, речевого языка, это означает связь между людьми языком. Вербальное общение — это не только взаимодействие людей, оно имеет довольно широкий спектр значений: люди могут общаться не только в устной форме, иногда они понимают друг друга и действуют посредством движения глаз, рта и век без речи. Этот вид общения служит отношению людей и поэтому называется невербальным общением [62]. Общение обеспечивает социальную сплоченность людей, сохраняя их личные качества, привычки и образ жизни. Мы общаемся в широком диапазоне различных контекстов друг с другом, многими типами культурных групп или подгрупп (межкультурное общение) или с большой аудиторией (массовое общение) и так далее. Однако, чтобы понять общение, мы должны понять его место в культуре.

Отношения между культурой и общением очень сложны, потому что культура создается посредством общения, это означает, что общение является основой человеческого взаимодействия и культурных характеристик, таких как ритуалы, традиции, законы, роли, обычаи правил, которые создаются и могут поделиться через общение. Со стороны кажется, что люди излагают культуру во время взаимодействия во взаимоотношениях, организациях, группах, обществах, но на самом деле это культура, которая является естественным продуктом социального взаимодействия. Культура существует, формируется, изучается и передается посредством общения, и в то же время общение также существует, формируется, усваивается и передается культурой. Чтобы понять сущностный смысл отношений между общением и культурой, необходимо знать эти термины в процессах общения.

Например, когда группа людей встречается, они привносят индивидуальное поведение, мнение, которое было получено на основе предыдущего опыта общения и других культур, частью которых они являются. Когда участники начинают участвовать в общении с другими участниками группы, они получают набор накопленного опыта и способов поведения. Если эти люди будут продолжать взаимодействовать, будет

развиваться набор отдельных шаблонов, истории, ритуалов и обычаев. Некоторые культурные особенности будут очевидны и заметны, так что странный участник этой группы будет наблюдать, и этот новый участник может влиять на эту группу в значительной или малой степени, когда он или она станет ее членом.

Очевидно, что эта измененная культура формирует коммуникацию ее нынешних участников. В результате общение формирует культуру, и, следовательно, культура формирует общение.

Анализ современных исследований по проблеме коммуникативной культуры показал, что понятие «коммуникативная культура» часто отождествляется с такими понятиями, как: «культура общения» (И.А. Ильева, Смирнова Н.М.), «коммуникативная компетентность» (С.Л. Братченко, Г.С. Трофимова и др.).

*Коммуникативная культура* — это коррелятивное, динамическое и интегративное образование многоуровневой структуры, которая представлена как элемент спроса и мотивации, а также рефлексивные, персонализированные, практически эффективные элементы, определяющие характер взаимодействия субъектов на основе их реализации гуманистических ценностей и чувств [45].

Коммуникативная культура может быть формой человеческой деятельности – выражать саму суть культуры и интегрировать все ее другие характеристики. Это важная характеристика человека, связанная с чисто человеческой способностью целенаправленного преобразования мира, который создает искусственный мир вещей, символов, а также связей и отношений между людьми.

Согласно определению А.В. Мудрика, коммуникативная культура как компонент профессиональной культуры специалиста представляет собой систему знаний, норм, ценностей и поведения, принятых в обществе и умение органично, естественно и непринужденно реализовать их в деловом и эмоциональном общении [49].

И.И. Зарецкая определяет коммуникативную культуру как компонент педагогической культуры [25].

Успех деятельности человека в социально-профессиональной сфере во многом зависит от коммуникативной культуры личности.

Умение общаться с людьми является самым ценным качеством в области "Человек – Человек". Е.В. Шевцова характеризует коммуникативную культуру как условие и предпосылку эффективности профессиональной деятельности и как цель профессионального самосовершенствования [71].

Коммуникативная культура бакалавра – будущего специалиста по социальной работе выражается в умении установить гуманистические, личностно-ориентированные взаимоотношения с коллегами и клиентами, что предполагает наличие у специалиста:

- способности к эмпатии, пониманию и учету эмоционального состояния другого;
- ориентации на признание положительных качеств, сильных сторон, значимости другого;
- умения мотивировать других на деятельность и достижения в ней;
- умения давать положительную обратную связь другому;
- конкретных коммуникативных умений: приветствовать, общаться, задавать вопросы, отвечать, активно слушать, оценивать, просить, поддерживать, отказывать и т.д.;
- способности осуществлять социальную поддержку межличностного общения;
- уважения к самому себе, знания собственных сильных сторон, умения использовать их в собственной деятельности;
- речевой культуры [60].

В основе коммуникативной культуры – общей культуры личности, которая представляет собой высокий уровень ее развития, выражающийся в системе потребностей, социальных качеств, в стиле деятельности и поведения. Поэтому в максимальной степени коммуникативная культура

включает в себя существенные личностные характеристики, а именно способности, знания, умения, навыки, ценностные ориентации, установки, характеристики, и является необходимым условием успешной реализации личности.

Важнейшим принципом коммуникативной культуры является толерантность. Этот принцип связан с сознательной неспособностью сразу преодолеть многие слабости и несовершенства человеческого рода. Это относится и к случайным, порой неосозанным проявлениям высокомерия, к психологической несовместимости характеров, стрессам и т.д. Толерантность можно отнести к форме поведения как на производстве, так и в повседневной жизни. Везде это, как правило, рождает взаимное доверие, понимание, откровенность, помогает преодолевать конфликтные ситуации, способствует проявлению доброжелательности и глубокой человечности, помогает психологической "притирке" характеров.

Анализ исследовательских работ таких ученых, как И.А. Зимняя, А.А. Леонтьев и др. по проблеме коммуникативной культуры позволил выделить содержательный, мотивационный и личностно-деятельностный компоненты, как основные компоненты коммуникативной культуры (см.рис.1).

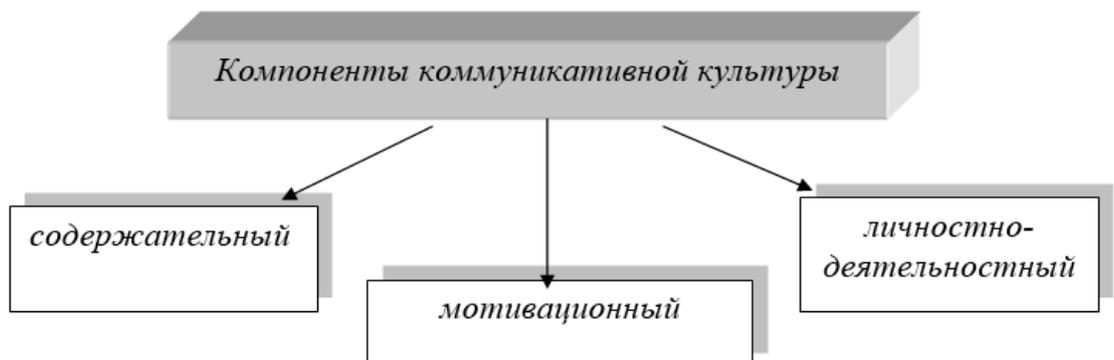


Рис.1. Структура коммуникативной культуры

В содержательный компонент коммуникативной культуры включаются такие знания как: знание возрастных и индивидуально-психологических особенностей личности; психологических приемов привлечения и удержания внимания; атрибутов общения (внешний вид, средства, формы, время, пространство); стандартов коммуникативного поведения (способов прощания, приветствия, выражения благодарности и несогласия и т.п.); особенностей монологической и диалогической форм общения; соблюдение норм современного литературного языка; учет функциональных стилей общения; знания в области межкультурного общения .

В мотивационном компоненте коммуникативной культуры содержатся мотивы и потребности (желание получать, передавать и создавать информацию, получать эмоциональную поддержку от партнера, интерес к личности партнера, потребность переживания радости от общения, стремление к идентификации, эмпатии и рефлексии в процессе общения и др.).

Личностно-деятельностный компонент коммуникативной культуры включает коммуникативные, информационные, аналитические, конструктивные, прогностические, организаторские, рефлексивные и перцептивные умения [10].

Основным показателем развития коммуникативной культуры специалиста является степень сформированности ее структурных компонентов: содержательного, мотивационного и личностно-деятельностного.

Таким образом, мы выяснили, что коммуникативная культура имеет множество определений, но будем рассматривать ее как комплекс знаний, норм, ценностей, умения, мотивов, моделей поведения, принятых в обществе, и способность органично, естественно, закономерно реализовывать их в общении, контролировать и регулировать речевое поведение, грамотно аргументировать позицию, продуктивно сотрудничать с помощью вербальных и невербальных средств общения в процессе

решения педагогических задач; в то же время коммуникативная культура имеет общие черты отражает специфику общения. Основными компонентами коммуникативной культуры являются содержательный, мотивационный и личностно-деятельностный.

## 1.2. Сущность, структура, принципы формирования коммуникативной культуры специалиста по социальной работе

В 1991 году Россия вошла в сообщество стран, где существует профессиональная социальная работа. Глубокие социальные изменения, политическая и экономическая нестабильность в постсоветской России привели к увеличению числа и круга социально уязвимых и незащищенных групп населения (малоимущие и безработные, учащаяся молодежь, одинокие и многодетные семьи, семьи с хроническими больными и инвалидами, мигранты и беженцы), а также социально девиантных групп и "групп риска" (алкоголики и наркоманы, несовершеннолетние правонарушители и проститутки, бездомные, профессиональные нищие). Профессиональная социальная работа – один из главных способов реагирования общества на изменения в мире. Это деятельность по гармонизации человеческих отношений через оказание помощи отдельным людям, группам людей посредством их защиты, поддержки и реабилитации. Чаще всего под "социальной работой" понимается комплекс конкретных практических действий по оказанию правовой, экономической, психологической помощи слабым, социально незащищенным, социально дезадаптированным лицам (инвалидам и их семьям, мигрантам, беженцам, лицам с девиантным поведением, жертвам насилия, безработным, бездомным, женщинам, детям, молодежи, пожилым людям и др.). В своей практике специалисты по социальной работе соприкасаются с различными сферами жизни и здоровья

человека (физической, психической, социальной), правами, системой образования, планированием семьи, экономическими программами, с проблемами занятости [7].

На самом деле, предполагается, что специалист по социальной работе должен быть способен выступать в качестве социального статистика, администратора и менеджера; обеспечивать разного рода социальных услуг; оказание помощи в воспитании детей; осуществлять психологические и правовые консультирование и экспертизу; проводить просветительскую работу по самым разным вопросам, в том числе таким, как здоровый образ жизни, планирование семьи, предупреждение преступности и т. д.

Среди основных профессиональных требований к специалисту по социальной работе, помимо того, что он должен иметь хорошую профессиональную подготовку и знания в различных областях, обладать достаточно высокой общей культурой, владеть информацией о современных политических, экономических и социальных процессах, он должен также обладать определенной социальной адаптивностью. Он должен уметь контактировать и иметь "трудных" подростков, сирот, инвалидов в трудной жизненной ситуации. Специалист по социальной работе должен обладать профессионально, способен вызвать симпатию и доверие, соблюдать профессиональную тайну, быть деликатным – одним словом, уметь общаться [3].

Таким образом, все задачи, стоящие перед специалистом по социальной работе, решаются посредством организации профессионального общения. В процессе общения обмен информацией между его участниками осуществляется как на вербальном, так и невербальном уровнях. Задачей специалиста по социальной работе является создание доброжелательной обстановки, нахождение подходящего способа поведения и общения с клиентом. Для этого необходимо знать не только техники ведения беседы и правила общения, психологические особенности людей и значение невербальных средств общения, но и обладать такими качествами, как

вежливость, приветливость, любезность, направленность на людей, терпение (толерантность), интуиция, сострадание и т. д.

Создание доброжелательной обстановки и выбор правильного способа поведения и общения позволит специалисту по социальной работе наиболее эффективно оказывать помощь клиенту, находящемуся в трудной ситуации жизнедеятельности. Все это говорит о необходимости формирования и развития коммуникативной культуры.

Суть социальной работы заключается в том, что в решении проблем, стоящих перед ней, она прямо или косвенно затрагивает все формы и виды общественных отношений и деятельности людей, все стороны общества. Выявление и решение этих проблем осуществляется прежде всего через установление и поддержание контактов с представителями государственных служб, общественных организаций и объединений, гражданами и социальными группами (клиентами), нуждающимися в помощи, защите, поддержке, что требует, в свою очередь, высокого развития социальных работников коммуникативных навыков.

Таким образом, профессия специалиста по социальной работе можно назвать коммуникативной, поскольку его практическая деятельность подразумевает общение, и успех этой деятельности в значительной мере зависит от его коммуникативной компетентности — в межличностной коммуникации, межличностном взаимодействии, межличностном восприятии. Кроме того, интенсификация социальных связей, расширение поля общения, повышение психологической напряженности и создают напряженность в процессе общения. Высокий уровень коммуникативной компетентности защищает социального работника от этих нагрузок и способствует интенсивному межличностному общению.

В условиях современной российской действительности все больше и больше людей нуждаются в помощи специально обученного профессионала в области социальной работы. Для достижения максимальной эффективности специалист по социальной работе должен хорошо знать закономерности

процесса коммуникации, поскольку общение является специфической чертой социальной работы как профессиональной деятельности.

К структуре профессионального общения специалиста по социальной работе, как основы его коммуникативной культуры, можно подойти по-разному, в данном случае будет охарактеризована структура путем выделения в нем трех взаимосвязанных сторон: коммуникативной, интерактивной и перцептивной (рис.2).



Рис.2. Структура профессионального общения специалиста по социальной работе

Под *коммуникативной стороной общения* понимается собственно сам процесс обмена информацией между специалистом и клиентом, осуществляемый вербальными и невербальными способами коммуникации.

*Вербальная коммуникация* осуществляется при помощи речи — важнейшим инструментом профессионального общения специалиста по социальной работе.

Речь отражает социально-психологические особенности человека, особенности его мышления, направленность, отношение к проблеме, жизни и другое.

Специалист по социальной работе постоянно прибегает к различным речевым формам, оценивает особенности речевого поведения клиента. Прежде всего, к речи клиента специалисту по социальной работе следует относиться как к источнику информации для диагностики проблемы и возможностей решения ее самим клиентом.

Речь специалиста по социальной работе должны отличаться:

- грамотностью, доступностью смысла высказываний для любой категории клиентов;
- последовательностью, логической стройностью изложения, убедительностью, аргументированностью;
- соответствием речевого поведения требованиям этического кодекса специалиста по социальной работе;
- экспрессивностью, использованию широкого диапазона эмоциональных средств воздействия – от подчеркнуто нейтральных форм до эмоционально-выразительных высказываний, сопровождающихся невербальными средствами общения;
- вариативностью высказываний: от приглашения к участию в общении до категорических требований в зависимости от различных коммуникативных ситуаций.

Особенности коммуникативного поведения специалиста по социальной работе напрямую связаны с его образованием, воспитанием и социальным статусом.

В ходе профессиональной деятельности специалисту по социальной работе необходимо постоянно совершенствовать навыки своего речевого поведения, повышать коммуникативную культуру.

Коммуникативное поведение существенно дополняют средства невербальной коммуникации: жесты, мимика, позы, пространственное расположение сторон, темп речи, паузы.

Невербальное общение помогает в установлении и поддержании психологического контакта, регулировании процесса общения; придать

новые смысловые оттенки словам, фразам, направляя понимание значения слов в нужную сторону; выразить эмоции, смысл ситуации.

*Перцептивная сторона общения* есть процесс взаимного восприятия, познания субъектов общения и на этой основе установления между ними взаимопонимания.

В процессе межличностного восприятия всегда присутствуют не только представления о другом человеке, но и представления о самом себе, которые, взаимно обогащаясь, помогают взглянуть на собеседника, на самого себя как бы сквозь призму тех образов, которые возникают в постоянном взаимодействии с различными людьми. Соотнеся себя со своим партнером по общению, лучше понимаешь его мотивы, поступки, начинаешь более адекватно эмоционально реагировать на них — осуществляется процесс идентификации. Идентификация — самый простой способ понимания другого человека. В установлении психологического контакта в начале общения и в ходе дальнейшего его развития важную роль играют: эмпатия, рефлексия, стереотипизация и др. Эмпатия — эмоциональный отклик, своеобразное прочувствование того, что переживает клиент, сочувственное отношение к нему. Рефлексия предполагает процесс осознания индивидом того, как он воспринимается партнером по общению. Содержательной стороной рефлексии является процесс мышления, который охватывает не только ход собственных мыслей, но и ход мыслей, представлений клиента.

Владение всем этим арсеналом коммуникативного поведения необходимо для осуществления профессиональной деятельности, так как если специалист по социальной работе в процессе общения не использует их, создаются коммуникативные барьеры, препятствующие установлению психологического контакта и взаимопониманию сторон.

*Интерактивная сторона* показывает, что в процессе общения происходит не только обмен информацией, взаимное восприятие сторон, но и организуется взаимодействие людей — «обмен действиями» на вербальном либо невербальном уровне.

Специалист по социальной работе для эффективного управления общением, а, следовательно, и повышения уровня коммуникативной культуры, должен обладать знаниями, умениями и навыками:

- организации и управления процессом общения;
- анализа целей и задач процесса общения, его предмета и повода;
- делового общения, использования его тактики и стратегии;
- речевого этикета;
- ведения беседы, собеседования, делового разговора, спора, дискуссии, диалога, делового совещания, переговоров;
- доказывать, критиковать, убеждать, достигать соглашений, компромиссов, давать оценки и рекомендации, вносить предложения;
- техники речи, риторики, публичных выступлений;
- профессионального этикета;
- осуществления психотерапии общения, снятия стресса и устранение недоверия собеседника, коррекции его поведения и отношения к проблеме, жизненным событиям;
- анализа коммуникативных конфликтов, диагностики, предупреждения и прекращения их;
- приемов конструктивного общения и ликвидации коммуникативных барьеров;
- логики, аргументации, ведения делового общения.

Профессиональное общение специалиста по социальной работе обладает рядом особенностей, относящихся ко всем направлениям его деятельности (рис.3):

1) специфичность поводов для вступления в общение. В большинстве случаев поводом для вступления в общение является обращение за помощью самого клиента, асоциальное поведение клиента или членов семьи клиента, необходимость срочно принять меры для защиты прав и интересов ребенка и др. Это обстоятельство ограничивает круг участников общения, определяет содержание общения, его цели;

2) наличие множественности целей в каждом акте коммуникации. Кроме получения информации о конкретной проблеме клиента, об особенностях личности клиента в каждом акте общения должна решаться задача облегчения состояния клиента, его воспитания, преодоления и предупреждение развития социально-негативных свойств и качеств личности клиента;

3) конфликтный характер общения. Специфика общения специалиста по социальной работе с клиентом, состоит зачастую в том, что цели участников общения могут в начале не совпадать, либо не приниматься в полной мере друг другом. Это обуславливает конфликтность общения и, как следствие, необходимость специальной подготовки будущих специалистов по социальной работе для успешной профессиональной деятельности;

4) специфика психических состояний участников общения: повышенное нервное напряжение в связи с трудной жизненной ситуацией; доминирование отрицательных эмоциональных состояний;

5) особое значение психологического контакта.



Рис.3. Специфика профессионального общения специалиста по социальной работе как элемента коммуникативной культуры

Общение в сфере социальной работы также может быть представлено в трех видах: деловом (общение в официально-деловой сфере), интимно-личностном (основывается на установление доверительных дружеских отношений между клиентом и специалистом по социальной работе), консультативным общением (с целью решения каких-либо проблем клиента – материальных, социальных, правовых, психологических). Общение может осуществляться с помощью вербальных и невербальных средств, и специалист по социальной работе должен хорошо знать оба эти средства и уметь применять и понимать их на практике для того, чтобы расположить к себе клиента, понять его состояние (по голосу, интонации, позе, жестам и мимике), а значит точно выбрать наиболее эффективный способ решения его проблемы.

Важным элементом профессионального общения специалиста по социальной работе является умение слушать и слышать клиента. Слушание – это не только тишина, это активный процесс восприятия и понимания другого человека, иногда я просто слушаю клиента и решаю его проблемы [15].

При общении с клиентом, специалист по социальной работе должен соблюдать этические принципы и нормы (конфиденциальность, уважение, корректность и т. д.).

Умение слушать и слышать является важнейшей, если не самой важной, характеристикой коммуникативной культуры специалиста по социальной работе: – консультанта, психотерапевта, собеседника, педагога. Часто сам факт, что человека просто внимательно слушают, является решением многих личных проблем. Умение слушать и слышать является необходимым условием эффективной работы еще и потому, что решение проблем человека, обратившегося в службу социальной помощи, возможно только при полном понимании его проблемы, а значит, только при внимательном, активном слухе.

Все эти знания, умения и навыки общения специалиста по социальной работе применяются и в социально-психологическом, социально-педагогическом, юридическом и других видах консультирования.

Специалисты по социальной работе проводят индивидуальное и групповое консультирование, работают с трудными жизненными ситуациями, их профилактикой и коррекцией поведения и межличностных отношений клиента и его ближайшего окружения; осуществляют административные функции.

Всему этому бакалавр по социальной работе должен учиться в процессе профессиональной подготовки в ВУЗе, что является основой формирования коммуникативной культуры будущего специалиста по социальной работе.

Таким образом, в ходе профессиональной деятельности специалистам по социальной работе, независимо от их специализации, постоянно приходится общаться с различными людьми, устанавливать с ними взаимопонимание, поддерживать на должном уровне психологический контакт, оказывая в необходимых случаях управляющее воздействие на развитие коммуникативных процессов, а для того чтобы эффективно и плодотворно осуществлять коммуникацию, необходимо учитывать закономерности, лежащие в основе коммуникативных процессов. Поэтому знание, учет этих закономерностей, свободное владение навыками профессионального общения, развитие профессионально важных качеств личности специалиста по социальной работе и определяют уровень его коммуникативной культуры.

## 2. ОПЫТ И ПРОБЛЕМЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ БАКАЛАВРА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ (НА ПРИМЕРЕ НИУ «БелГУ»)

### 2.1. Проблемы формирования коммуникативной культуры будущего специалиста по социальной работе

В последние десятилетия многие европейские страны и Россия сосредоточили учебный процесс на развитии ключевых компетенций студентов. Это обусловлено потребностью общества в специалистах новой формации, активных, творчески мыслящих, готовых к самостоятельному поиску научной информации и использованию научных знаний на практике. Анализируя современную литературу, мы пришли к выводу, что многие отечественные и зарубежные ученые, в качестве эффективной подготовки специалистов к практической деятельности, рассматривают компетентностный подход.

Практика показывает, что серьезной проблемой традиционного образования, ориентированного на получение знаний, является существующее противоречие между высоким уровнем развития теории учащихся и значительными препятствиями на пути их использования на практике. "Результатом" в рамках компетентностного подхода является не приобретенная информация, а умение оперировать приобретенными профессиональными знаниями и умениями в различных коммуникативных ситуациях, на практике [46].

С целью определения проблем формирования коммуникативной культуры будущих специалистов по социальной работе нами проводилось исследование на базе кафедры социальной работы НИУ «БелГУ».

Цель исследования: выявить проблемы формирования коммуникативной культуры бакалавров по социальной работе.

Задачи исследования:

1. Определить проблемы формирования развития коммуникативной культуры.
2. Изучить оценку преподавателей об уровне коммуникативной культуры бакалавров по социальной работе.
3. Изучить оценку студентов об уровне коммуникативной культуры бакалавров по социальной работе.

Генеральную совокупность образуют:

- 1) студенты НИУ «БелГУ» института общественных наук и массовых коммуникаций направления подготовки «Социальная работа» (96 человек);
- 2) преподаватели Социальной работы НИУ «БелГУ» (11 человек);
- 3) специалисты учреждений социальной сферы (представители УСЗН г.Белгород (3 человека)).

Объём выборочной совокупности определен нами в 60 респондентов (среди студентов 1 – 4 курсов очной формы обучения направления подготовки 39.03.02 «Социальная работа» НИУ «БелГУ» (50 человек)) и экспертов (среди преподавателей кафедры социальной работа НИУ «БелГУ»(7 человек) и сотрудников УСЗН г.Белгород(3 человека)).

Количество студентов на каждом курсе распределилось следующим образом (рис. 1.):

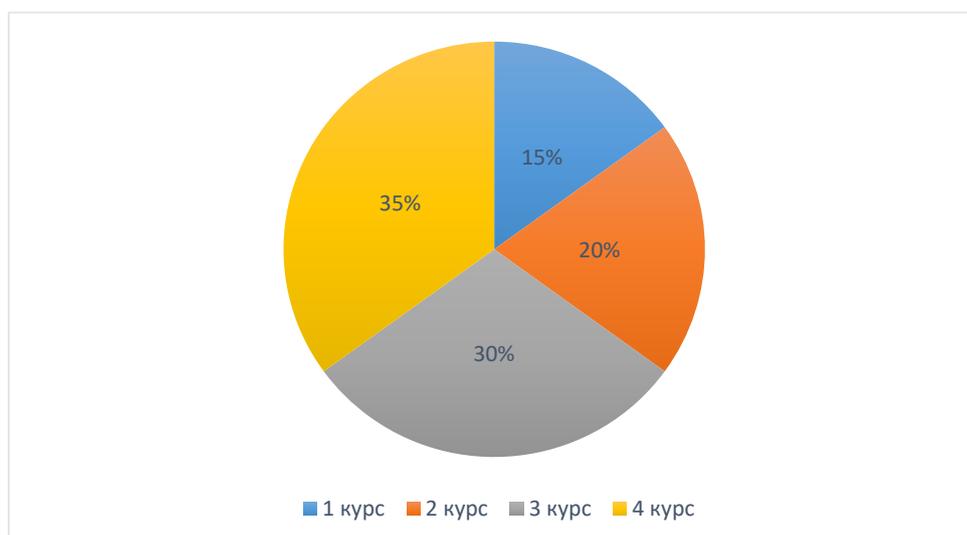


Рис. 1. Распределение ответов студентов на вопрос: «На каком курсе Вы обучаетесь?»

Большинство студентов (94%) считают, что в процессе профессиональной подготовки в вузе повысился уровень сформированности их коммуникативной культуры. Однако она по-прежнему невысока, так как средняя оценка преподавателями уровня коммуникативных навыков, умений, навыков студентов составила всего 3,4 балла по пятибалльной шкале, что далеко от идеальных показателей.

Преподаватели используют следующие виды деятельности при формировании коммуникативной культуры студентов (рис.2.):

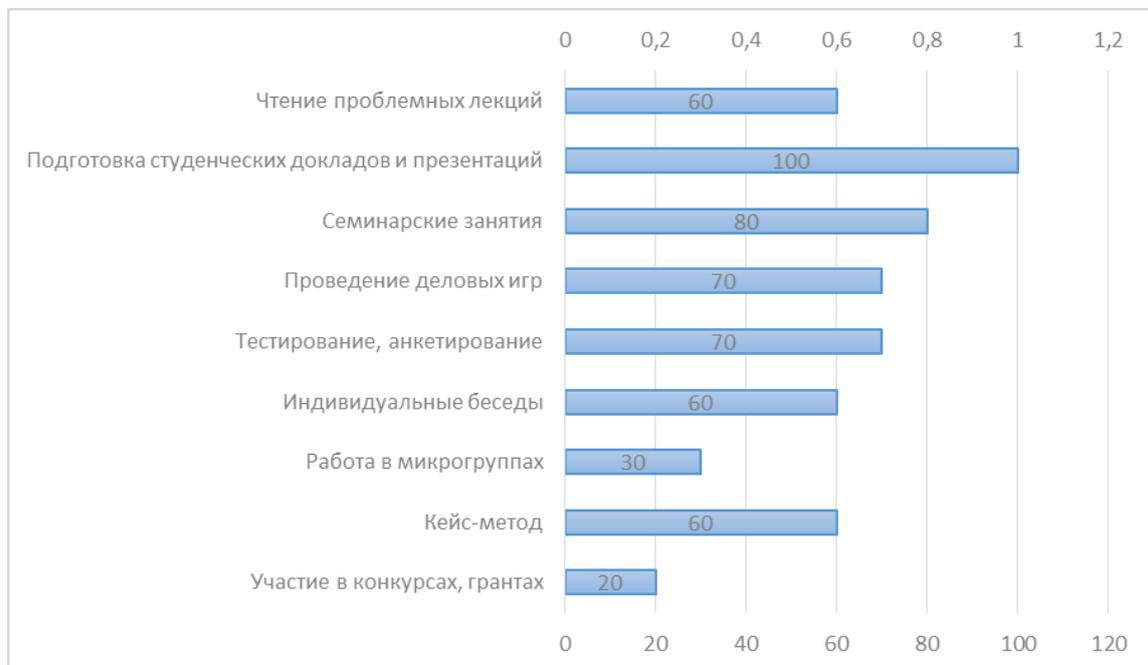


Рис. 2. Распределение ответов преподавателей на вопрос: «Какие виды деятельности Вы используете при формировании коммуникативной культуры студентов?»

Чтение проблемных лекций приобретает не монологическое изложение, а дискуссию, потому что ставится проблема, в которую потом включаются студенты по ее решению. Подготовка докладов и презентаций способствует мастерству публичного выступления. В процессе семинара, а также в работе в микрогруппах идет активное обсуждение, дискуссии и выступления студентов, что несомненно улучшает процесс коммуникации.

Взаимодействие в проектной деятельности с преподавателями, студентами всегда является активным процессом, который предполагает совершенствование коммуникативных умений.

По мнению студентов и преподавателей, наиболее эффективными в формировании коммуникативной культуры в процессе обучения в вузе являются следующие виды деятельности: лекции, семинары, работа в микрогруппах, тренинги, практика, исследования, круглые столы, форумы.

Выявлены основные проблемы студентов в процессе коммуникативного взаимодействия с другими людьми: застенчивость (44%); незнание, о чем говорить (36%); наличие личностных проблем (20%); страх быть отвергнутым (16%); чувство неловкости, отсутствия комфорта (16%); трудности в формулировании и выражении своих мыслей (15%). Таким образом, в процессе коммуникативного взаимодействия с окружающими наибольшие трудности связаны с: их застенчивостью, непониманием собеседника в силу индивидуальных особенностей; не умение формулировать и находить общие темы для разговора. Препятствием к формированию коммуникативной культуры является сложность, напряженность учащихся, отсутствие мотивации. Поэтому в процессе обучения необходимо создать условия для решения существующих проблем.

Преподаватели, участвовавшие в опросе, указали на ряд проблем в развитии коммуникативной культуры студентов. Все эксперты выделили такую проблему, как пассивная позиция учащихся в классе. Практика показывает, что чем выше степень участия студентов в процессе обучения, тем больше информации они узнают. Участвуя в дискуссиях, обсуждая различные проблемы, проигрывая ситуации, учитель узнает от 70% до 90% информации [24]. 70% преподавателей считают, что студенты не могут полноценно ответить на вопросы, 60% респондентов указали на безразличие и неспособность большинства студентов выразить свою точку зрения (рис.3).



Рис. 3. Распределение ответов преподавателей (Как Вы считаете, какие существуют проблемы в области развития коммуникативной культуры студентов?)

Эксперты выявили такие причины трудностей в процессе формирования коммуникативной культуры в вузе, как: личностная дезорганизация студентов (70%); проблемы в методике обучения (70%); разочарование студента в специальности (60%); низкий уровень довузовской подготовки (40%); отсутствие перспектив трудоустройства (40%); недостаточный акцент на развитие коммуникативной культуры в образовательном процессе (40%). Также 60% опрошенных преподавателей считают, что современные учебные материалы не отвечают задаче полноценного формирования коммуникативной культуры студентов.

Степень участия будущих специалистов в студенческой среде напрямую связана с развитием их коммуникативных навыков. Так только 25% студентов занимают активную позицию, 55% респондентов делают это по мере необходимости, 15% занимают пассивную позицию и 5% безразличны.

Большинство студентов (50%) считает, что внеучебные мероприятия способствуют формированию коммуникативной культуры в процессе

вузовской подготовки, 40% опрошенных имеют противоположную точку зрения (рис. 4):

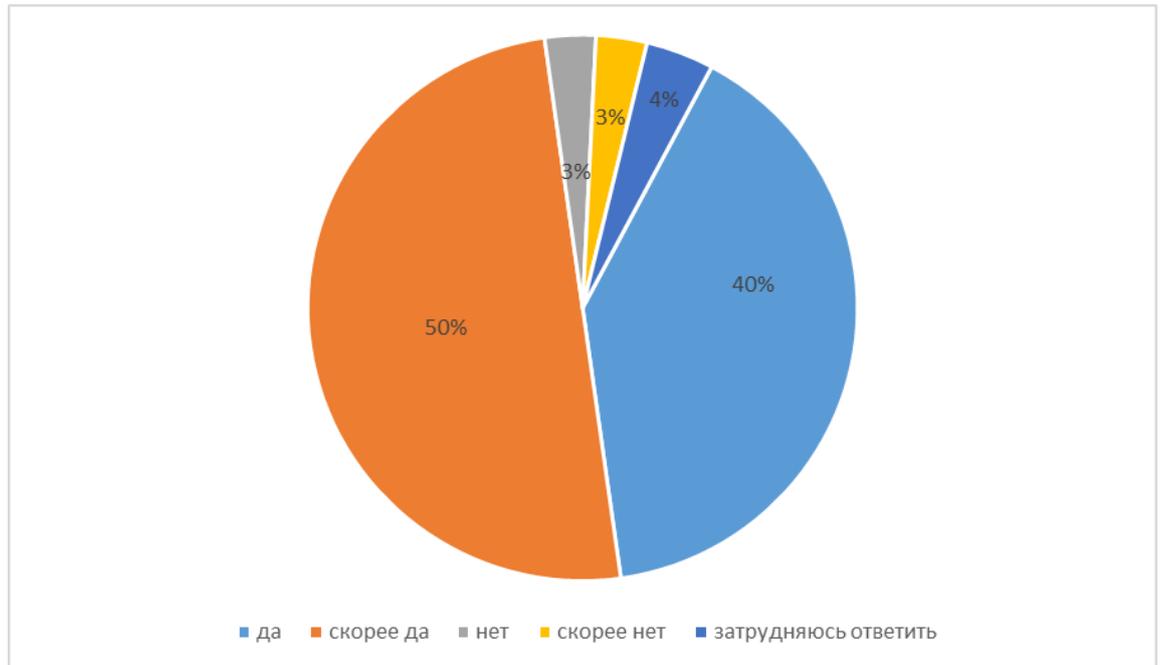


Рис. 4. Распределение ответов студентов на вопрос: «Как Вы считаете, способствуют ли внеучебные мероприятия формированию коммуникативной культуры студентов?»

Большинство студентов (60 %) редко принимают участие во внеучебных мероприятиях, 20 % делают это часто, 15 % опрошенных никогда не принимали участие и лишь 5 % всегда принимают участие в таких мероприятиях. Таким образом, несмотря на то, что студенты считают внеучебную деятельность эффективным методом формирования коммуникативной культуры, большинство из них неохотно принимают участие в таких мероприятиях.

Преподаватели оценили степень сформированности у выпускников компетенций, в соответствии с ФГОС направления подготовки 39.03.02 Социальная работа следующим образом (рис. 5):

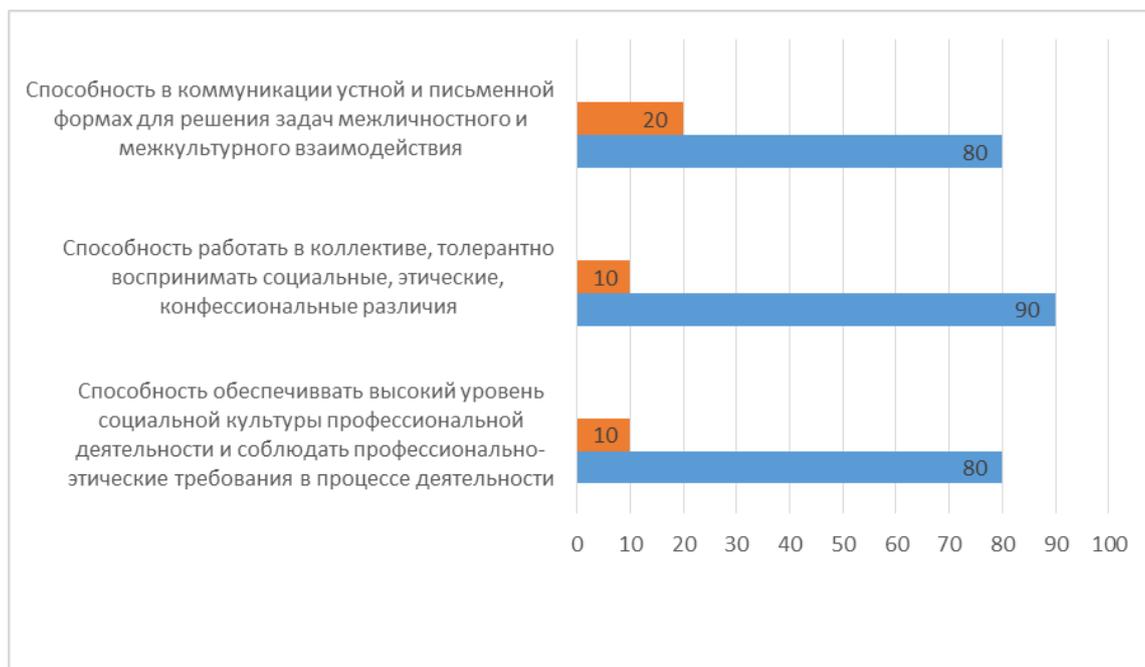


Рис. 5. Распределение ответов преподавателей на вопрос: «Оцените степень сформированности у выпускников следующих компетенций, в соответствии с ФГОС направления подготовки 39.03.02»

В ходе исследования было выявлено, что проблемной зоной студентов является конструктивная критика, об этом свидетельствует низкая оценка преподавателями способностей студентов принимать и выразить конструктивную критику (средний балл по пятибалльной шкале – 2,6).

Мы провели сравнительный анализ результатов оценки преподавателей по пятибалльной шкале степени сформированности способностей, навыков, умений студентов, и самооценку этих характеристик будущими специалистами. Согласно полученным нами данными студенты оценивают свои способности, навыки и умения выше, чем преподаватели. Из всех компонентов, предложенных для самооценивания, самые высокие показатели (4,1 по пятибалльной шкале) следующие: умения правильно выражать свои мысли и задавать вопросы, по оценке же преподавателей это одни из наиболее низких показателей (3 и 3,1 по пятибалльной шкале). Подробное описание представлено на рис. 6.



Рис. 6. Распределение ответов преподавателей и студентов на вопрос: «Оцените по пятибалльной шкале степень сформированности способностей, навыков, умений у студентов».

Таким образом, в результате проведенного исследования были выявлены следующие существующие проблемы в области формирования коммуникативной культуры с точки зрения педагогов: незаинтересованность студентов, их личностная дезорганизация; низкий уровень довузовской подготовки. Половина опрошенных нами преподавателей заявили, что современные учебные материалы не отвечают задаче полноценного формирования коммуникативной культуры студентов.

Студенты выделили следующие проблемы, с которыми они сталкиваются в процессе коммуникативного взаимодействия с другими людьми: их застенчивость; страх критики; невозможность выявить и поддержать тему разговора; трудности в формулировании своих мыслей. Мы также обнаружили, что большое количество студентов не имеют необходимого уровня толерантности, который крайне необходим

специалисту по социальной работе в процессе взаимодействия с клиентом. Следует учитывать, что только четверть опрошенных студентов занимают активную позицию в студенческой среде. Внеурочная деятельность является важным звеном в процессе развития и формирования коммуникативной культуры студентов, мы выяснили, что только небольшая часть студентов принимает участие в таких мероприятиях.

## 2.2. Модель формирования коммуникативной культуры бакалавра по социальной работе

Разработка модели формирования коммуникативной культуры студентов бакалавриата направления подготовки 39.03.02 Социальная работа обусловлена рядом обстоятельств, которые были упомянуты выше. Во-первых, нынешняя ситуация в обществе предъявляет высокие требования к личностным и профессиональным качествам будущего специалиста, поэтому образование должно обеспечить целостное развитие личности студента: наличие высокого уровня коммуникативной культуры, творческого мышления, умение решать традиционные и нестандартные задачи, находить оптимальные пути их решения. Во-вторых, образование должно способствовать развитию и становлению студента не только как носителя знаний и норм поведения, но и общечеловеческих и профессиональных ценностей. В-третьих, одним из основных требований профессионального стандарта специалиста по социальной работе является коммуникативная компетенция.

Проведённое исследование показало, что в формировании коммуникативной культуры студентов направления подготовки 39.03.02 Социальная работа НИУ «БелГУ» можно выделить следующие проблемы,

снижающие уровень коммуникативной культуры будущих специалистов по социальной работе, которые мы разбили по группам.

1. Личностные особенности студентов:

- высокий уровень проявления застенчивости у 21 % опрошенных;
- снижен уровень эмпатийности (35 %);
- повышен уровень конфликтности и агрессивности у 15% респондентов;
- толерантность 13% опрошенных находится на уровне ниже среднего.

2. Организация учебного процесса с точки зрения коммуникативной составляющей.

Опрос студентов, а также анализ рабочих программ показал:

- преобладание пассивных форм преподавания (классические лекции, семинары) – 60% проанализированных РПД;
  - монологичное изложение лекции (по мнению 70 % студентов);
- проведение семинаров в традиционной форме (вопрос-ответ), отсюда и низкий уровень коммуникации (65% опрошенных студентов);
- низкий уровень использования интерактивных форм (80% РПД эти формы не отражают);
- отсутствие в большинстве рабочих программ коммуникативных компетенций (67% РПД).

3. Организация самостоятельной работы.

- экзамены, зачеты проходят в письменной форме (97%);
- непубличная защита курсовых работ (90%);
- практикумы дисциплин в большинстве случаев направлены на пассивные формы коммуникации;
- количество курсов по выбору не способствует в полной мере формированию коммуникативной культуры студентов (только один курс напрямую связан с формированием коммуникативной культуры «Основы коммуникации» на 1 курсе).

4. Организация внеурочной работы и практики.

– недостаточно заданий практик, направленных на коммуникативный анализ общения с клиентами разных возрастов, создания коммуникативных ситуаций и их решение;

– мало внеурочных мероприятий профессиональной направленности (например: отсутствуют олимпиады по социальной работе, профессиональные квесты).

Выделены следующие блоки: целевой, организационно-деятельностный, содержательно-технологический и оценочно-результативный.

*Целевой блок* разработанной модели обеспечивает направленность изучаемого процесса и включает: цель, задачи педагогической деятельности. Основная цель процесса моделирования является повышение уровня сформированности коммуникативной культуры в процессе обучения и воспитания.

Для достижения цели необходимо реализовать следующие задачи: формирование мотивационно-ценностного отношения к коммуникативной культуре в целом и ее структурным формам в частности; создание специальной образовательной среды, образовательного пространства, влиять на цели и жизненные ориентации студентов с учетом их индивидуальных и личностных особенностей; развитие умений и навыков общения.

Процесс формирования коммуникативной культуры проходит в три этапа, образуя замкнутый цикл: *подготовительный* этап – анализ и диагностика мотивов, ценностей, формирование знаний, умений и навыков в области общения. *Преобразующий* этап включает в себя формирование коммуникативных умений, опыта саморегуляции, управления педагогическим процессом, коррекцию и самокоррекцию взаимодействия участников педагогического процесса. *Заключительный* этап содержит диагностику и анализ результатов педагогического процесса, сравнение полученных результатов с поставленной целью и определение необходимых корректирующих мероприятий для эффективной реализации педагогической

модели формирования коммуникативной культуры студентов бакалавриата направления подготовки 39.03.02 Социальная работа НИУ "БелГУ".

Формирование коммуникативной культуры студентов осуществляется с помощью определенных средств, этапов и функций, составляющих *организационно-деятельностный* блок данной модели. Структурными элементами данного блока являются: личностные особенности студентов, организация учебного процесса с точки зрения коммуникативной составляющей, организация самостоятельной работы, организация внеучебной деятельности и практики.

Выделены следующие функции коммуникативной деятельности: образовательная, коммуникативная, социокультурная, воспитательная, педагогическая, творческая и трансформационная.

*Содержательно-технологический* блок представляет собой различные формы формирования коммуникативной культуры студентов бакалавриата. В процессе педагогической деятельности на каждую группу проблем мы предлагаем решение.

1. Личностные особенности обучающихся:
  - групповая работа (коммуникативные тренинги);
  - создание системы коммуникативной активности на занятиях
  - составление карт личностного развития с учётом выявленных проблем по основным личностным характеристикам студентов (застенчивость, эмпатийность, конфликтность и агрессивность, толерантность);
2. Организация учебного процесса с точки зрения коммуникативной составляющей:
  - снизить уровень пассивных форм преподавания, особенно семинарских занятий;
  - добавить в РПД дисциплин УК-3, УК-4, УК-5 с предложением по их формированию.
3. Организация самостоятельной работы:

- вернуть устные формы экзаменов и зачётов, хотя бы по дисциплинам профессионального блока и курсов по выбору;

- сделать защиту курсовых работ обязательно публичной;

- фонд оценочных средств по каждой дисциплине сделать обязательным, хотя бы 30% заданий с использованием интерактивных образовательных технологий (диспуты, дискуссии, работа в команде, защита мини-проектов, деловые игры и т.д.);

- на заключительном этапе обучения (4 курс) ввести курс по выбору, напрямую связанный с формированием и оценкой уровня коммуникативной культуры (например, «Культура профессионального общения», «Развитие коммуникативной культуры специалиста по социальной работе» и т.д.).

#### 4. Организация внеурочной работы и практик.

- дополнить задания практики заданиями, направленными на анализ коммуникации с клиентами разных возрастов;

- во внеурочную деятельность ввести хотя бы 1 раз в 2 года олимпиаду по социальной работе;

- в план социально-воспитательной работы кураторов включить мероприятия, позволяющие развивать коммуникативную активность студентов (дискуссионные клубы, профессиональные квесты и др.).

Одним из важных блоков процесса формирования коммуникативной культуры является оценочно-результативный блок, в рамках которого осуществляется мониторинг динамики формирования коммуникативной культуры студентов бакалавриата. Данный блок включает критерии, показатели и уровни сформированности коммуникативной культуры.

Многие исследователи (А. Л. Андреев, О. Г. Назарова, А. К. Маркова и др.) занимались проблемой выявления уровней и критериев сформированности коммуникативной культуры студентов. Для оценки уровня сформированности мы используем принятую в системе высшего образования шкалу, которая включает следующие уровни: низкий, средний,

высокий, которые мы охарактеризовали определенными количественными и качественными показателями.

Высокий уровень характеризуется наиболее выраженным развитием коммуникативной компетенции. Студент обладает достаточными знаниями коммуникативной компетентности как ценностной личности будущего специалиста, детально представляет все компоненты коммуникативной деятельности, осознает роль коммуникативной деятельности в профессиональной деятельности специалиста. Студент владеет технологией педагогического общения, методами коммуникативной деятельности, активно использует на всех уровнях коммуникативной деятельности, активно использует систему методов делового общения. Показан мобильный тип общения, коммуникативный, оптимистичный, имеет положительную психологическую доминанту. Средний уровень характеризуется определенными знаниями о коммуникативной компетенции, о компонентах коммуникативной деятельности, показывает навыки, необходимые для осуществления коммуникативной деятельности, но применяет их в зависимости от собственных интересов, показывает коммуникативные качества личности, но применяет их избирательно. Низкий уровень характеризуется наличием у студентов поверхностных знаний коммуникативной компетенции, отсутствием интереса к коммуникативной деятельности, проявлением слабых коммуникативных качеств.

Критерий-это признак, на основании которого осуществляется оценка, определение или классификация чего-либо, мера суждения, оценка какого-либо явления. Определенные знания, умения, навыки и личностные качества студента служат наполнением критериев формирования коммуникативной культуры. Синтез когнитивного (уверенность в себе, способность к успешному поведению в коммуникативной деятельности, наличие уверенности в себе), поведенческого (использование индивидуальных приемов общения, инициативность, межличностное взаимодействие, умение устанавливать раппорт с клиентами, использовать навыки разрешения и

предотвращения конфликтов и др.)) и личности (высокий уровень самооценки и самоидентификации: личностный комфорт, степень самопринятия, источник самоудовлетворения; личная позиция, высокий уровень развития коммуникативных свойств личности, способствующие общению: эмпатия, толерантность) критериев позволяет выявить и описать уровни сформированности коммуникативной культуры студентов.

В целом, модель формирования коммуникативной культуры студентов бакалавриата может быть представлена в виде таблицы, разработанной нами в процессе исследования (приложение 4).

Все компоненты модели формирования коммуникативной культуры студентов-бакалавров по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа взаимосвязаны и представляют собой целостность. Таким образом, цель формирования коммуникативной культуры студентов бакалавриата определяет содержание процесса ее формирования; цель и содержание требуют определенных методов, средств и форм организации процесса формирования коммуникативной культуры; мониторинга и оценки процесса формирования коммуникативной культуры. Взаимосвязь блоков является необходимым условием целостного и непрерывного процесса подготовки будущих специалистов.

Предлагаемая модель основана на комплексном, многомерном подходе, предполагающем тесную взаимосвязь аудиторной, внеаудиторной и самостоятельной деятельности. Это сложное структурное образование, комплекс целевых, организационно-деятельностных, содержательно-технологических и оценочно-эффективных блоков.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Коммуникативная культура имеет много определений, но мы будем рассматривать его как комплекс сформированных знаний, норм, ценностей, навыков, мотивов, образцов поведения, принятых в обществе и умение органично, естественно, непринужденно реализовывать их в общении, контролировать и регулировать свое речевое поведение, грамотно аргументировать свою позицию, продуктивно сотрудничать с помощью вербальных и невербальных средств общения в процессе решения педагогических задач; при этом коммуникативная культура обладает общими признаками культуры, отражая специфический характер коммуникаций. Основными компонентами коммуникативной культуры являются содержательный, мотивационный и личностно-деятельностный.

Коммуникативная компетентность специалиста по социальной работе предполагает наличие знаний и умений, необходимых для понимания и формирования программ речевого поведения, обеспечивающих качественное решение социальных проблем человека, его общества и социальной среды. Специфика коммуникативного взаимодействия в социальной работе является преобладание лидирующие позиции специалиста во взаимодействии с клиентом. Специалист по социальной работе является организатором и инициатором общения, он должен не только обладать необходимыми навыками, умениями и способностями, но и способствовать развитию необходимых качеств клиента, поощряя его быть активным. Особенностью рассматриваемой компетенции специалиста по социальной работе является следование определенному алгоритму действий в коммуникативном взаимодействии, а именно планирование, установление контакта, взаимодействие, выход из контакта, интерпретация результатов общения.

Для выявления проблем формирования коммуникативной культуры бакалавров по социальной работе мы провели социальное исследование на базе кафедры социальной работы НИУ «БелГУ». В рамках которого были

получены следующие результаты: пассивная позиция студентов в ходе образовательного процесса; низкий уровень сформированности у студентов мотивационного компонента; несформированность навыков активного слушания; несоответствие самоопределения студентами уровня своих коммуникативных характеристик с реальным состоянием; недостаточный акцент на развитие коммуникативной культуры в современных учебно-методических материалах.

На основании проведенного исследования мы выявили, что большинство студентов обладает средним уровнем коммуникативной культуры.

С целью совершенствования условий в ВУЗе по формированию коммуникативной культуры студентов, мы разработали модель формирования коммуникативной культуры бакалавров по социальной работе. На каждую группу проблем мы предлагаем различные решения. Так, например, для решения проблем, связанных с личностными особенностями учащихся, как: групповая работа (коммуникативные тренинги); создание системы коммуникативной активности на занятиях; составление карт личностного развития с учётом выявленных проблем по основным личностным характеристикам студентов (застенчивость, эмпатийность, конфликтность и агрессивность, толерантность). Чтобы организовать учебный процесс с точки зрения коммуникативной составляющей: снизить уровень пассивных форм преподавания, особенно семинарских занятий; добавить в РПД дисциплин УК-3, УК-4, УК-5 с предложением по их формированию. Для более эффективной организации самостоятельной работы: вернуть устные формы экзаменов и зачётов, хотя бы по дисциплинам профессионального блока и курсов по выбору; сделать защиту курсовых работ обязательно публичной; фонд оценочных средств по каждой дисциплине сделать обязательным, хотя бы 30% заданий с использованием интерактивных образовательных технологий (диспуты, дискуссии, работа в команде, защита мини-проектов, деловые игры и т.д); на заключительном

этапе обучения (4 курс) ввести курс по выбору, напрямую связанный с формированием и оценкой уровня коммуникативной культуры (например, «Культура профессионального общения», «Развитие коммуникативной культуры специалиста по социальной работе» и т.д.). Организацию внеурочной работы и практик дополнить заданиями практики, направленными на анализ коммуникации с клиентами разных возрастов; во внеурочную деятельность ввести хотя бы 1 раз в 2 года олимпиаду по социальной работе; в план социально-воспитательной работы кураторов включить мероприятия, позволяющие развивать коммуникативную активность студентов (дискуссионные клубы, профессиональные квесты и др.).

Для оценки уровня сформированности мы используем принятую в системе высшего образования шкалу, которая включает следующие уровни: низкий, средний, высокий, которые мы охарактеризовали определенными количественными и качественными показателями.

Высокий уровень – характеризуется наиболее выраженным развитием коммуникативной компетенции. Студент обладает достаточными знаниями коммуникативной компетентности как ценностной личности будущего специалиста, детально представляет все компоненты коммуникативной деятельности, осознает роль коммуникативной деятельности в профессиональной деятельности специалиста. Студент владеет технологией педагогического общения, методами коммуникативной деятельности, активно использует на всех уровнях коммуникативной деятельности, активно использует систему методов делового общения. Показан мобильный тип общения, коммуникативный, оптимистичный, имеет положительную психологическую доминанту. Средний уровень характеризуется определенными знаниями о коммуникативной компетенции, о компонентах коммуникативной деятельности, показывает навыки, необходимые для осуществления коммуникативной деятельности, но применяет их в зависимости от собственных интересов, показывает коммуникативные

качества личности, но применяет их избирательно. Низкий уровень характеризуется наличием у студентов поверхностных знаний коммуникативной компетенции, отсутствием интереса к коммуникативной деятельности, проявлением слабых коммуникативных качеств.

Разработанная нами модель направлена на повышение уровня коммуникативной культуры бакалавров социальной работы, а именно формирование навыков активного слушания, установления контакта, преодоления конфликтных ситуаций, повышение уровня толерантности, повышение мотивационно-ценностный компонент. Основная особенность нашей модели заключается в том, что она направлена на решение конкретных задач, выявленных нами в ходе исследования; включает активные формы обучения; способствует развитию необходимых характеристик студентов; позволяет студентам применять полученные знания в практических ситуациях.

Таким образом, можно признать, что в работе рассмотрены теоретические основы и проведена диагностика проблем формирования коммуникативной культуры бакалавров по социальной работе, на основе чего разработана модель формирования коммуникативной культуры бакалавров по социальной работе, следовательно, цели и задачи выпускной квалификационной работы были выполнены.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Об образовании в Российской Федерации [Текст]: [федер. закон: принят Гос. Думой 29.12.2012] / Законодательство Российской Федерации. М.: Фирма ИСТ, 2010.
2. Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания [Электронный ресурс]: национальный стандарт РФ от 2010.01.01 ГОСТ Р 52883-2007 // Электронный фонд правовой и нормативно технической документации «Техэкспорт», – Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/1200061327>.
3. Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по социальной работе» [Электронный ресурс]: приказ Министерства труда от 22.10.2013 № 571н (Зарегистрировано в Минюсте России 06.12.2013 № 30549) // Справочная правовая система «КонсультантПлюс», Разд. «Законодательство», – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_155554/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_155554/).
4. Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа (уровень бакалавриата) [Электронный ресурс]: приказ Министерства образования и науки РФ от 12.01.2016 г. №8 // Электронный фонд правовой и нормативно технической документации «Техэкспорт», – Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/420269609>.
5. Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания [Электронный ресурс]: приказ Министерства образования и науки РФ от 12.01.2016 г. №8 // Электронный фонд правовой и нормативно технической документации «Техэкспорт», – Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/49906922>.

6. Профессионально-этический кодекс социального работника (России) [Электронный ресурс]: принят Межрегиональной ассоциацией работников социальных служб 22 мая 1994 г. // Режим доступа: <https://document.ru/filts/kodeks.pdf>.

7. Андреева, Е.А. Личность специалистов по социальной работе в эпоху инновационных преобразований / Е.А. Андреева // Российское государство от советской к постсоветской эпохе (к 90-летию образования СССР): материалы Международной научной конференции Иркутск, 20-21 декабря 2014г. / отв. Ред. И.А. Минникес.- Иркутск: САПЭУ, 2014.- С.201-204.

8. Анцупов, А. Словарь конфликтолога / А. Анцупов, А. Шипилов. – М.: Эксмо, 2010. – 656 с.

9. Артемьева, Г.И. Проблема способностей: личностный аспект // Психологический журнал / Г.И. Артемьева. — М.: ВЛАДОС, 2013. — 45-46 с.

10. Астафурова, Т. Н. Стратегии коммуникативного поведения в профессионально-значимых ситуациях межкультурного общения (Лингвистический и дидактический аспекты) / Т. Н. Астафурова. – М.: Лингвист. ун-т, 2011. – 41 с.

11. Баранников, А.В. Компетентностный подход и качество образования / А.В. Баранников. – М.: Московский центр качества образования, 2010. – 142 с.

12. Бодалев, А.А. Восприятие и понимание человека человеком / А.А. Бодалев. – М.: Наука, 2011. – 132 с.

13. Бодалев, А.А. Личность и общение: Избранные труды / А.А. Бодалев. – М.: Наука, 2015. – 205 с.

14. Бодалев, А.А. Личность и общение / А.А. Бодалев. – М.: Международная педагогическая академия, 2013. – 328 с.

15. Бойко, Ж.В. профессионально-этический кодекс социального работника в России / Ж.В. Бойко // Этические основы социальной работы. — Хабаровск: Издательство ДВГУПС, 2012. — С.83-90 с.
16. Болотова, А.К. Психология коммуникаций: Монография / А.К. Болотова, Ю.М. Жуков. — М.: Издательский дом Высшей школы экономики, 2015. — 236 с.
17. Братченко, С.Л. Развитие у студентов направленности на диалогическое общение с применением групповой формы обучения / С.Л. Братченко — М.: Московский центр качества образования, 2016 — 209 с.
18. Братченко, С.Л. Межличностный диалог и его основные атрибуты // Психология с человеческим лицом, гуманистическая перспектива в постсоветской психологии / С.Л. Братченко — М.: Московский центр качества образования, 2014 — С. 201-222
19. Брудный, А.А. О проблеме коммуникации / А.А. Брудный // Методические проблемы социальной психологии. — М.: Наука, 2012. — С. 166–182.
20. Буева, Л.П. Человек: деятельность и общение / Л.П. Буева. — М.: Просвещение, 2016. — 307 с.
21. Выготский, Л.С. Этюды по истории поведения / Л.С. Выготский, А.Р. Лурия. — М.: Педагогика-Пресс, 2015. — 224 с.
22. Гойхман, О.Я. Основы речевой коммуникации / О.Я. Гойхман. — М.: ИНФРА-М, 2014. — 56 с.
23. Горелов, И.Н. Невербальные компоненты коммуникации / И.Н. Горелов. — М.: Наука, 2010. — 104 с.
24. Дианина, Н.И. Дискуссия как средство формирования коммуникативной компетенции: сб. науч. тр. / Н.И. Дианина — М.: МГПИИЯ им. М. Тореза, 2013. Вып. 304. — С. 16–25.
25. Зарецкая, И.И. Коммуникативная культура педагога и руководителя / И.И. Зарецкая. — М.: Мзд. Фирма «Сентябрь», 2011. — 159 с.

26. Захаров, Г.А. Индивидуальный подход к учащимся как одно из условий успешного обучения физике / Г.А. Захаров. – Челябинск, 2013. – 182 с.
27. Захаров, Г.А. Индивидуальный подход к учащимся при обучении / Г.А. Захаров. – Курган: Курганский пединститут, 2016. – 40 с.
28. Землянова, Л.М. Современная американская коммуникативистика: теоретические концепции, проблемы, прогнозы / Л.М. Землянова. – М.: Издательство МГУ, 2010. – 301 с.
29. Зимняя, И.А. Ключевые компетенции — новая парадигма результата образования // Высшее образование сегодня. — 2011. — № 5. — С. 34–44.
30. Иванец, И.И. Педагогические условия развития речевых коммуникаций старших дошкольников / И.И. Иванец – М.: Педагогика-Пресс, 2013. – 175 с.
31. Каган, М.С. Мир общения / М.С. Каган. – М.: Педагогика, 2014. – 147 с.
32. Каган, М.С. Человеческая деятельность: (Опыт системного анализа) / М.С. Каган. – М.: Педагогика, 2012. – 40-87 с.
33. Кирсанов, А.А. Индивидуальный подход в обучении / А.А. Кирсанов. – Казань, 2013. – 145 с.
34. Ковалев, А.Г. Психология личности / А.Г. Ковалев. – М.:Просвещение, 2011. – 42 с.
35. Костюк, Г.С. Развитие и воспитание: общие основы педагогики / Г.С. Костюк. – М.:Педагогика , 2015. – 42-82 с.
36. Кравченко, А.И. Культурология: учеб. пособие для вузов. – 3-е изд. – М.: Академический проект, 2015. – 496 с.
37. Леднев, В.С. Содержание образования: сущность, структура, перспективы / В.С. Леднев. – М.: Высшая школа, 2010. – 224 с.

38. Лейтес, Н.С. Соотношение возрастного и индивидуального в способностях школьников. Вопросы психологии / Н.С. Лейтес. – М.:Знание, 2015. – 9-19 с.
39. Леонтьев, А.Н. Деятельность. Сознание. Личность / А.Н. Леонтьев. – М.: Политиздат, 2014. – 304 с.
40. Леонтьев, А.Н. Проблемы развития психики / А.Н. Леонтьев. – М.:Педагогика, 2014. – 155 с.
41. Леонтьев, А.А. Педагогическое общение / А.А. Леонтьев. – М.: Педагогика, 2012. – 102 с.
42. Леонтьев, А.А. Психология общения / А.А. Леонтьев. – М.: Тарту, 2013. – 125 с.
43. Максимова, Р.А. Коммуникативный потенциал личности / Р.А. Максимова // Теоретические и прикладные проблемы психологии познания людьми друг друга: тез. докл. – Краснодар, 2015. – С. 302–303.
44. Мальцева О.А. Тренинг коммуникативных навыков: учебно-методический комплекс // О.А. Мальцева. – Тюмень: ТГУ. – 2011. – Режим доступа: <http://lectmania.ru/3x1268.html>.
45. Мамедова, А.В. Компетентностный подход как основа диагностирования коммуникативной компетентности специалиста // А.В.Мамедова // Теория и практика образования в современном мире: материалы междунар. заоч. науч. конф. (г. Санкт-Петербург, февраль 2013 г.) / под ред. Г.Д. Ахметовой. – СПб: Реноме, 2013. — С.39-33.
46. Михайлова, Т.А. Коммуникативная компетентность специалиста по социальной работе: сущность, компоненты и критерии оценки / Т.А. Михайлова // Казанский педагогический журнал. – 2018. – № 1. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/v/kommunikativnaya-kompetentnost-speysialista-po-sotsialnoy-rabote>.
47. Михайлова, Т.А. Конкурентноспособность специалистов в современном обществе / Т.А. Михайлова // Конкурентноспособность молодых специалистов в развитие профессионализма и

самосовершенствование: Материалы Международной НПК. – Тверь: ТвГУ, 2017. – 184 с. – С. 36-40.

48. Михальская, А.К. Основы риторики / А.К. Михальская. – М.: Просвещение, 2016. – 25 с.

49. Мозговая, Е.И. Профессиональная подготовка специалиста по социальной работе: компетентностный подход: Монография / Е.И. Мозговая – Белгород: БелГУ, 2010. – 128 с.

50. Мудрик, А.В. Общение в процессе воспитания / А.В. Мудрик. – М.: Просвещение, 2011. – 112 с.

51. Мусина-Мазнова, Г.Х. Инновационные методы практики социальной работы: учебное пособие для магистров / Г.Х. Мусина-Мазнова, И.А. Потапова, О.М. Коробкова и др. – М.: Дашков и К, 2015. – 316 с.

52. Мясищев, В.Н. Социальная психология и психология отношений: проблемы общественной психологии / В.Н. Мясищев. – М.:Наука, 2010. – 402 с.

53. Мясищев, В.Н. Способности и потребности / М.Наука, 2013. – 111 с.

54. Назарчук, А.В. учение Никласа Лумана о коммуникации / А.В. Назарчук. – М.: Весь Мир, 2014. – 248 с.

55. Найн, А.Я. Инновации в образовании / А.Я. Найн. – Челябинск: ГУПТО адм. Чел. обл., 2011. – 288 с.

56. Найн, А.Я. Педагогические инновации и научный эксперимент / А.Я. Найн. – М.: Педагогика. 2014. – 10 с.

57. Непряхин, Н.Ю. Гни свою линию: Приемы эффективной коммуникации / Н.Ю. Непряхин. – М.: Альпина Паблишер, 2016. – 148 с.

58. Петерсон, И.Р. Активные методы подготовки к эффективному педагогическому общению / И. Р. Петерсон // Вопросы взаимодействия преподавателя и студента при обучении ИЯ: межвуз. сб. – Красноярск: Изд-во КГУ, 2015. – С.62–65.

59. Петровская, Л.А. Компетентность в общении / Л.А. Петровская. – М.: МГУ, 2014. – 126 с.
60. Попова, Е.А. Культурологическая направленность профессионально-педагогической подготовки студентов / Е.А. Попова – М.: Педагогика. 2011. – 10 с.
61. Реморенко, И.М. О внедрении уровневого образования в системе высшего профессионального образования Российской Федерации и разработке новых федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования: доклад на совещании ректоров высших учебных заведений (Москва, 28 янв. 2009 г.) // Режим доступа: <http://mon.gov.ru/ruk/dir/remorenko/dok/5156/>.
62. Рубинштейн, С.Л. Основы общей психологии / С.Л. Рубинштейн. – М.: Педагогика, 2014. – 622 с.
63. Рубинштейн, С.Л. Проблемы способностей и вопросы психологической теории. Вопросы психологии / С.Л. Рубинштейн. – М.: Педагогика, №3, 2010. – 4-9 с.
64. Рыжов, В.В. Психологические основы коммуникативной подготовки педагога: Монография / В.В. Рыжов. – Н.-Новгород: Изд-во ННГУ, 2016. – 164 с.
65. Сидоренко, Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е.В. Сидоренко. – СПб.: Речь, 2007. – 208 с.
66. Соколова, В.В. Культура речи и культура общения / В.В. Соколова – М.: Просвещение, 2014. – 192 с.
67. Теплов, Б.М. Способности и одарённость: Проблемы индивидуальных различий / Б.М. Теплов. – М.: Педагогика, 2013. – 348 с.
68. Трофимова Г.С. Педагогическая коммуникативная компетентность: Монография / Г.С. Трофимова – М.: Издательский дом Высшей школы экономики, 2015. – 236 с.

69. Трофимова, Г.С. Основы педагогической коммуникативной компетентности: учеб. пособие / Г.С. Трофимова. – Ижевск: Изд-во Удм. ун-та, 2014. – 76 с.

70. Чередов, И.М. Формы учебной работы в средней школе / И.М. Чередов. – М.: Просвещение, 2011. – 160 с.

71. Шевцова, Е.В. Взаимосвязь профессиональной и коммуникативной культуры личности будущего специалиста / Е.В. Шевцова // Сб. науч. трудов СевКазГТУ. Серия «Гуманитарные науки». Вып. № 10. – Ставрополь, 2003. – С 18-25.

# ПРИЛОЖЕНИЯ

## АНКЕТА

*Уважаемые студенты! Предлагаем Вам принять участие в опросе. Ваше мнение для нас очень важно, так как исследование направлено на дальнейшее внедрение новых технологий в образовательный процесс по повышению уровня коммуникативной культуры студентов.*

*Внимательно прочитайте вопрос и варианты ответов, поставьте галочку рядом с вариантами ответов, с которыми Вы согласны. При необходимости допишите ответ сами на отведенном для этого месте.*

*Гарантируем конфиденциальность указанных Вами данных.  
Заранее благодарим за участие!*

1. Оцените по пятибалльной шкале уровень сформированности у Вас таких характеристик (где 1 – самая отрицательная оценка, 5 – самая положительная оценка):

Ответственность	1	2	3	4	5
Толерантность	1	2	3	4	5
Эмпатия	1	2	3	4	5
Креативность	1	2	3	4	5
Тактичность	1	2	3	4	5
Доброжелательность	1	2	3	4	5
Открытость	1	2	3	4	5
Самопознание	1	2	3	4	5

2. Выберите вариант ответа, который соответствует Вашему типу поведения в сложных ситуациях:

1.	В стрессовых ситуациях помогаю другим сохранять спокойствие, веру в успех. Мобилизую товарищей, организую к выполнению необходимой работы.
2.	Реагирую спокойной на сложные ситуации. Эффективно работаю под давлением, сохраняя качество работы, спокойствие и объективизм
3.	Не контролирую эмоции, срываюсь, разговариваю на повышенных тонах, теряю объективность, самообладание в стрессовых ситуациях
4.	Избегаю людей или ситуации, которые провоцируют негативные эмоции, замыкаюсь в себе. Не могу выполнять какую-либо работу в напряженной ситуации, теряю время, чтобы успокоиться

3. Обладаете ли Вы нижеперечисленными навыками и умениями (выберите ответ по каждой строке):

	Качества и умения проявляются	Качества и умения проявляются редко	Данные качества и умения отсутствуют	Затрудняюсь ответить
Вести деловой диалог	1	2	3	4
Правильно выражать свои мысли	1	2	3	4
Корректировать негативное эмоциональное состояние, чтобы оно не мешало	1	2	3	4

разговору				
Умение снижать состояние своего излишнего эмоционального напряжения, не прерывая разговора с собеседником	1	2	3	4
Знание аргументов и фактов, которые могут убедить данного конкретного человека принять нужное вам решение	1	2	3	4

4. Оцените по пятибалльной шкале степень сформированности у Вас способностей, навыков и умений (*Оцените в каждой строке от 1 до 5, где 1 – самая отрицательная оценка, 5 – самая положительная оценка*)

Умение правильно выражать свои мысли	1	2	3	4	5
Умение вести деловой диалог	1	2	3	4	5
Умение задавать вопросы	1	2	3	4	5
Умение вступать в контакт	1	2	3	4	5
Умение своевременно разрешать конфликтные ситуации	1	2	3	4	5
Другое (укажите)					

5. Какие из нижеперечисленных характеристик принадлежат Вам? (*выберите не более пяти ответов*):

1.	Привычка перебивать разговор
2.	Длиительные паузы в моей речи
3.	Желание больше говорить, чем слушать
4.	Громкая речь
5.	Стремление навязать свою точку зрения
6.	Тихая речь
7.	Неумение вовремя прекратить общение
8.	Неумение аргументировать свою точку зрения
9.	Умение больше слушать, меньше говорить

6. Какие виды деятельности Вы используете в процессе обучения в ВУЗе при формировании у Вас коммуникативной культуры? (*выберите несколько вариантов ответа*):

1.	Семинарские занятия
2.	Тренинги
3.	Индивидуальные беседы
4.	Организация внеучебной деятельности
5.	Круглые столы
6.	Участие в конкурсах
7.	Тестирование
8.	Чтение проблемных лекций
9.	Анкетирование

10.	Конференции
11.	Кейс-метод
12.	Подготовка студенческих докладов
13.	Другое (укажите)

7. С какими проблемами Вы сталкиваетесь в процессе коммуникативного взаимодействия с окружающими людьми? (выберите несколько вариантов ответа)

1.	Вы часто бываете подавлены
2.	У Вас нет навыков общения
3.	Вы застенчивы
4.	Вам сложно формулировать и выражать свои мысли
5.	Вы боитесь критики
6.	Общение истощает Ваши энергетические резервы
7.	Вы не знаете о чем говорить при общении
8.	Неряшливость или отталкивающая внешность собеседника
9.	Вас часто одолевают личные проблемы
10.	Вам неловко общаться, и Вы чувствуете себя неуклюже и некомфортно
11.	Другое (укажите)

8. Какие виды деятельности по формированию коммуникативной культуры у студентов Вы считаете наиболее эффективными в период профессиональной подготовки в ВУЗе:

---



---



---

9. Как Вы считаете повысился ли уровень коммуникативной культуры за период Вашего обучения в ВУЗе:

1.	Да
2.	Скорее да
3.	Нет
4.	Скорее нет
5.	Другой ответ (укажите)

10. Какую позицию Вы занимаете в студенческой среде?

1.	Активную
2.	Активную по мере необходимости
3.	Пассивную
4.	Безразличную
5.	Другой ответ (укажите)

11. Принимаете ли Вы участие во внеучебных мероприятиях?

1.	Всегда
2.	Часто
3.	Редко
4.	Никогда

5.	Другой ответ (укажите)
----	------------------------

12. Как Вы считаете, способствуют ли внеучебные мероприятия формированию коммуникативной культуры студента?

1.	Да
2.	Скорее да
3.	Нет
4.	Скорее нет
5.	Другой ответ (укажите)

13. Напишите, что нужно сделать, чтобы повысить эффективность формирования коммуникативной культуры студентов во время обучения в ВУЗе?

---

14. Ваш пол?

1. Мужской
2. Женский

15. На каком курсе Вы обучаетесь?

1. 1 курс
2. 2 курс
3. 3 курс
4. 4 курс

**Спасибо за участие в анкетировании!**

## АНКЕТА

*Уважаемые эксперты! Предлагаем Вам принять участие в опросе. Ваше мнение для нас очень важно, так как исследование направлено на дальнейшее внедрение новых технологий в образовательный процесс по повышению уровня коммуникативной культуры студентов.*

*Внимательно прочитайте вопрос и варианты ответов, поставьте галочку рядом с вариантами ответов, с которыми Вы согласны. При необходимости допишите ответ сами на отведенном для этого месте.*

*Гарантируем конфиденциальность указанных Вами данных.  
Заранее благодарим за участие!*

1. Как Вы считаете, какие существуют проблемы в области развития коммуникативной культуры студентов (выберите несколько вариантов ответа):

1.	Некорректно отвечают на Ваши вопросы
2.	Не могут ответить в полном объеме на поставленные Вами вопросы
3.	Неспособность большинства студентов аргументировано излагать свою точку зрения
4.	Демонстрируют безразличие в ходе занятий (например, занятость своими делами)
5.	Студенты недостаточно владеют навыками слушания
6.	Студенты часто демонстрируют слабые навыки общения (теряются при общении с малознакомыми людьми)
7.	Другое (укажите)

2. Какие причины, на Ваш взгляд, затрудняют процесс формирования коммуникативной культуры студентов ( выберите несколько вариантов ответа):

1.	Низкий уровень довузовской подготовки
2.	Отсутствие перспектив трудоустройства
3.	Личная неорганизованность студентов
4.	Трудности при преподавании дисциплин
5.	Проблемы в методике образования
6.	Недостаточный акцент на развитие коммуникативной культуры в образовательном процессе
7.	Разочарование студента в специальности
8.	Другое (укажите)

3. Какие виды деятельности Вы используете при формировании коммуникативной культуры студентов? (выберите несколько вариантов ответа):

1.	Семинарские занятия
2.	Тренинги
3.	Индивидуальные беседы
4.	Организация внеучебной деятельности
5.	Круглые столы
6.	Участие в конкурсах
7.	Тестирование
8.	Чтение проблемных лекций
9.	Анкетирование

10.	Конференции
11.	Кейс-метод
12.	Подготовка студенческих докладов
13.	Другое (укажите)

4. Какие виды деятельности по формированию коммуникативной культуры у студентов Вы считаете наиболее эффективными в период профессиональной подготовки в ВУЗе:

---



---



---



---

5. Справляются ли учебно-методические материалы с задачей полноценного формирования коммуникативной культуры студентов?

1.	Да
2.	Скорее да
3.	Нет
4.	Скорее нет
5.	Другой ответ (укажите)

6. Что нужно сделать, чтобы повысить эффективность формирования коммуникативной культуры студентов во время обучения в ВУЗе?

---



---



---



---

7. Укажите Ваш пол:

1.	Мужской
2.	Женский

8. Ваш возраст: \_\_\_\_\_

9. Ваш общий педагогический стаж? / \_\_\_\_ / лет

10. Сколько лет Вы работаете в НИУ «БелГУ» на СТФ? / \_\_\_\_ / лет

**Спасибо за участие в анкетировании!**

## АНКЕТА

*Уважаемые эксперты! Предлагаем Вам принять участие в опросе определения уровня коммуникативной культуры студентов выпускников (список прилагается).*

*Ваше мнение для нас очень важно, так как исследование направлено на дальнейшее внедрение новых технологий в образовательный процесс по повышению уровня коммуникативной культуры студентов.*

*Внимательно прочитайте вопрос и варианты ответов, поставьте галочку рядом с вариантами ответов, с которыми Вы согласны. При необходимости допишите ответ сами на отведенном для этого месте.*

*Гарантируем конфиденциальность указанных Вами данных.*

*Заранее благодарим за участие!*

1. Оцените степень сформированности у выпускников следующих компетенций, в соответствии с ФГОС направления подготовки 39.03.02. (выберите ответ по каждой строке)

	Компетенцией владеют все студенты	Компетенцией владеет большинство студентов	Компетенцией владеет незначительная часть	Студенты не владеют компетенцией	Затрудняюсь ответить
Способность к коммуникации в устной и письменной формах для решений задач межличностного и межкультурного взаимодействия	1	2	3	4	5
Способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	1	2	3	4	5
Способность обеспечивать высокий уровень социальной культуры профессиональной деятельности и соблюдать профессионально-этические требования в процессе её осуществления	1	2	3	4	5

2. Оцените по пятибалльной шкале степень сформированности способностей, навыков, умений студентов (где 1 – самая отрицательная оценка, 5 – самая положительная оценка):

Способность к выявлению возможных социально-психологических противоречий, с которыми предстоит столкнуться в общении	1	2	3	4	5
Умение вступать в контакт	1	2	3	4	5
Умение вести деловой диалог	1	2	3	4	5
Умение задавать вопросы	1	2	3	4	5
Умение правильно выражать свои мысли	1	2	3	4	5
Умение стимулировать партнёра к коммуникативной активности	1	2	3	4	5
Умение разрешать конфликтные ситуации своевременно	1	2	3	4	5
Способность давать социально-психологический прогноз коммуникативной ситуации, в которой предстоит общаться	1	2	3	4	5
Другое (укажите)					

3. Оцените по пятибалльной шкале степень сформированности у студентов элементов эмоциональной регуляции (где 1 – самая отрицательная оценка, 5 – самая положительная оценка):

Владеют профессиональными терминами	1	2	3	4	5
Владеют деловым этикетом	1	2	3	4	5
Принимают конструктивную критику	1	2	3	4	5
Выражают радость/благодарность	1	2	3	4	5
Другое (укажите)					

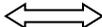
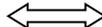
4. Оцените по пятибалльной шкале степень сформированности нижеперечисленных характеристик студентов (где 1 – самая отрицательная оценка, 5 – самая положительная оценка):

Ответственность	1	2	3	4	5
Деликатность, чуткость	1	2	3	4	5
Толерантность	1	2	3	4	5
Эмпатия	1	2	3	4	5
Мотивированность на успех	1	2	3	4	5
Креативность	1	2	3	4	5
Тактичность	1	2	3	4	5
Корректно ставят вопросы и точно на них отвечают	1	2	3	4	5
Доброжелательность	1	2	3	4	5
Навыки невербальных средств общения	1	2	3	4	5
Навыки использования активного слушания	1	2	3	4	5

**Спасибо за участие в анкетировании!**

Модель формирования коммуникативной культуры бакалавров по социальной работе

Профессиональный стандарт	ФГОС		Учебные планы и рабочие программы
Целевой блок			
цель		задачи	
Формирование коммуникативной культуры студентов		1. формирование мотивационно-ценностного отношения к коммуникативной культуре в целом и ее структурным формам в частности; 2. построение особой воспитательной среды образовательного пространства с целью воздействия на целевые и жизненные ориентиры студентов с учетом их индивидуальных личностных особенностей; 3. развитие умений и навыков коммуникации; 4. повышение образовательного и культурного уровня студентов	
			
Организационно-деятельностный блок			
этапы формирования			
подготовительный	преобразующий		заключительный
диагностика мотивов, ценностей, сформированности знаний и умений в области коммуникации	формирование коммуникативных умений и навыков, опыта саморегуляции (тесты, рефлексия коммуникативного поведения, самооценка, взаимооценка)		диагностика и анализ результатов педагогического процесса, сравнение результатов с поставленной целью и определение необходимых мер коррекции
			
личностные особенности обучающихся	организация учебного процесса	организация самостоятельной работы	организация внеурочной работы и практики
			
Содержательно-технологический блок			
– групповая работа; – создание системы коммуникативной активности на занятиях; – составление карт личностного	– снизить уровень пассивных форм преподавания; – добавить в РПД дисциплин УК-3, УК-4, УК-5	– вернуть устные формы экзаменов и зачётов; – сделать защиту курсовых работ обязательно публичной; – фонд оценочных средств по каждой дисциплине	– дополнить задания практики заданиями, направленными на анализ коммуникации с клиентами разных возрастов; – во внеурочную

развития		сделать обязательным; – на заключительном этапе обучения (4 курсе) ввести курс по выбору, напрямую связанный с формированием и оценкой уровня коммуникативной	деятельность ввести олимпиаду по социальной работе; – в план социально-воспитательной работы кураторов включить мероприятия, позволяющие развивать коммуникативную активность студентов
			
Оценочно-результативный блок			
Критерии			
когнитивный 	поведенческий	 личностный	
собственное убеждение в способности успешного поведения в коммуникативной деятельности, наличие уверенности	применение отдельных коммуникативных техник, инициатива в межличностном взаимодействии, умение устанавливать контакт с клиентами, использовать навыки разрешения и предупреждения конфликтов	высокий уровень самооценки и самоуважения человека: личностный комфорт, степень самопрития, источник самоудовлетворенности самим собой; личностная позиция, высокий уровень развитости коммуникативных свойств личности, способствующих коммуникации: эмпатия, толерантность	
			
Уровни			
высокий	средний	низкий	
владение в достаточной мере знаниями о коммуникативной компетентности; детально представляет все компоненты коммуникативной деятельности; осознает роль коммуникативной деятельности в профессиональной деятельности специалиста; студент владеет технологией педагогического общения, методами	владение определенными знаниями о коммуникативной компетентности, о компонентах коммуникативной деятельности; проявляет умения, необходимые для проведения коммуникативной деятельности, но	наличие поверхностных знаний о коммуникативной компетентности; отсутствие интереса к коммуникативной деятельности; проявление слабовыраженных коммуникативных качеств	

<p>коммуникативной деятельности, активно использует на всех уровнях собственно-коммуникативной деятельности, активно использует систему приемов техники делового общения; демонстрирует собой мобильный тип в общении, являясь коммуникабельным, оптимистически настроенным, обладает положительной нравственной доминантой</p>	<p>применяет их в зависимости от собственных интересов, проявляет коммуникативные качества личности, но применяет их избирательно</p>	
		
<p>Оценка достигнутых результатов и их коррекция</p>		