

5.8.7. Методология и технология профессионального образования

УДК 377:364

DOI 10.37493/2307-907X.2023.1.12

Клушина Екатерина Андреевна

ОСОБЕННОСТИ РАЗВИТИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ У БУДУЩИХ СПЕЦИАЛИСТОВ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

В статье дается определение профессиональной коммуникации. Постулируется, что термин «профессиональная коммуникация» крайне неоднозначен и расплывчат, но в то же время достаточно объёмен. Описываются три основных функции профессионального общения: интерактивная, коммуникативная, перцептивная. Устанавливается, что профессиональная коммуникация специалиста социальной работы расценивается как взаимодействие социального работника и получателя социальных услуг, которое порождается целями и содержанием их совместной деятельности. Выделяются главные компоненты в структуре профессиональной коммуникации: когнитивный, рефлексивный, мотивационно-потребностный, деятельностный. Определяются специфические особенности профессиональной коммуникации будущих специалистов социальной работы: многослойная коммуникация, вариативность коммуникативного взаимодействия, умение владеть разными способами коммуникативного воздействия и адекватно их использовать, необходимость создания условий для эффективной коммуникации. Обосновывается, что развитие профессиональной коммуникации является неотъемлемым компонентом подготовки будущих социальных работников, доказывается важность данного процесса. Научная новизна статьи заключается в том, что рассмотрен собственно процесс развития профессиональной коммуникации, определены особенности и пути формирования навыков эффективной профессиональной коммуникации в вузе на примере подготовки будущих специалистов социальной работы.

Ключевые слова: профессиональная коммуникация, коммуникация, формирование навыков коммуникации, социальный работник, подготовка будущих специалистов.

Ekaterina Klushina

PECULIARITIES OF THE DEVELOPMENT OF PROFESSIONAL COMMUNICATION OF FUTURE SOCIAL WORK SPECIALISTS

The article defines professional communication. It is postulated that the term «professional communication» is extremely ambiguous and vague, but at the same time quite voluminous. Three main functions of professional communication are described: interactive, communicative, perceptual. It is established that professional communication of a social work specialist is regarded as the interaction of a social worker and a recipient of social services, which is generated by the goals and content of their joint activities. The work singles out the main components in the structure of professional communication: cognitive, reflective, motivational-need, activity. The specific features of professional communication among future social work specialists are determined: multilayer communication, variability of communicative interaction, the ability to master different methods of communicative influence and adequately use them, the need to create conditions for effective communication. It is substantiated that the development of professional communication is an integral component of the training of future social workers, and the importance of this process is proved. The scientific novelty of the article lies in the fact that considered the process of development of professional communication, identified the features and ways of forming the skills of effective professional communication at the university on the example of training future social work specialists.

Key words: professional communication, communication, formation of communication skills, social worker; training of future specialists.

Введение / Introduction. В настоящее время подготовка специалистов в университете XXI века требует качественного преподавания, способствующего всесторонней подготовке студентов. Принятие этой задачи означает признание существования элементов и ситуаций, требующих изменений, и смещения вектора обучения в пользу преобразования системы образования, основанной на научных инновациях.

Именно поэтому процесс обучения студентов должен обеспечивать их готовность успешно влиться в меняющийся мир, в котором они живут. В соответствии с этим большое значение имеет подготовка успешного коммуникатора в профессиональной сфере, наделенного широкой общей культурой, позволяющей ему управлять программами, проектами и формами взаимодействия, которые способствуют вмешательству или пониманию социальных, экономических и культурных явлений со стороны общества. В современных реалиях конкурентоспособность и профессионализм специалиста определяется не только его высокой квалификацией и навыками, но и способностью решать поставленные задачи в условиях профессиональной коммуникации.

Динамизм, открытость, экономические и социокультурные изменения современного мира кардинально меняют задачи профессиональной деятельности специалистов в области социальной работы. Будущим социальным работникам необходимо владеть умением коммуницировать в поликультурной среде, работать в команде, вступать в профессиональные контакты с получателями социальной помощи.

Доказано, что невозможно подготовить высококвалифицированных специалистов, которые будут соответствовать международным стандартам и запросам современного общества, без развитой культуры профессиональной коммуникации.

Квалифицированное использование профессиональной коммуникации является важным условием качественной подготовки специалиста любой области. Сегодня основная задача образования – это не только передача определенных знаний и умений, но и обучение самостоятельному приобретению и использованию этих знаний в дальнейшем. Образовательный аспект профессиональной коммуникации в контексте реформы образования России способствует непрерывному саморазвитию будущего специалиста и полностью соответствует концепции Болонской модели, которая призывает к обучению в течение всей жизни.

Материалы и методы / Materials and methods. При выявлении сущности профессиональной коммуникации мы опирались на разработки Н. В. Курилович (2010) и О. И. Матяш (2002). Особенности развития профессиональной коммуникации у будущих специалистов социальной работы определялись нами на основе анализа работ Н. А. Воробьевой (2009), Д. Майерс (2011). Наибольшее значение для нашего исследования имели труды, посвященные формированию навыков профессиональной коммуникации у студентов высших учебных заведений, а именно С. А. Бондаренко (2004), М. В. Галаковой (2013).

В основу анализа проблемы положены методические, нормативные, научные и эмпирические материалы, которые описывают и раскрывают проблему и особенности развития профессиональной коммуникации у обучающихся высших учебных заведений. В работе использованы методы сравнительного, функционального, структурного анализа и теоретического прогнозирования.

Результаты и обсуждение / Results and discussion. Некоторые авторы утверждают, что профессиональная коммуникация возникла в 1920-е гг. с появлением радикальных политических событий, которые, в свою очередь, управляли общественными отношениями. Другие, напротив, утверждают, что профессиональная коммуникация зародилась в Европе в результате явления промышленной революции. Позднее, начиная с 1930-х гг., американские социологи расширили горизонты изучения коммуникации в компаниях. Исследования Э. Мэйо и Хоторна стали основой современной концепции коммуникации в организациях. В 1940-х годах Абрахам Маслоу внес значительный вклад в изучение профессиональной коммуникации, открыв путь к коммуникативно-мотивационному взаимодействию, которое позже стало одним из столпов текущего общения в

организациях. В 1935 году Ч. Барнард пришел к выводу, что каждый сотрудник организации имеет потребность во взаимодействии со своими коллегами. В конце 1970-х годов стали появляться исследования о новых внутренних конфликтах в организациях, особенно между желаниями сотрудников и целями организаций. Двадцать лет спустя У. Оучи дал начало так называемой профессиональной культуре, где коммуникация разделяет с социологией и психологией ответственность за объяснение эмпирических компонентов и за поведение организации как социального целого. Также стоит отметить, что именно Лоуренс и Лорш расширили спектр среды организации за счет многочисленных конъюнктурных и случайных изменений, которые происходят в повседневной жизни компании. Более поздние научные труды в данной области доказали, что профессиональная коммуникация является одним из основополагающих компонентов коммуникационного общества. В настоящее время существует множество направлений, которые стремятся объяснить коммуникативный феномен в организации, однако вклад, сделанный Мануэлем Кастельсом в области социальной структуры информации и знаний, имеет большое значение для проекции данного направления исследований, где очевидна необходимость глубоко изучить воздействия, возникающие в организации при внедрении так называемых новых коммуникационных и информационных технологий [7].

Профессиональная коммуникация – это намного больше, чем просто передача и обмен данными, поскольку она также предполагает установление динамики сотрудничества, координацию совместного продвижения к целям. Отсюда можно заключить, что она в значительной степени служит для управления различными элементами в организации, влияя тем самым на производительность и качество профессиональной деятельности.

Профессиональная коммуникация необходима для функционирования любого типа организации. Когда люди в группе работают взаимозависимо в рамках относительно структурированной, организованной и открытой системы для достижения общих целей, они вовлекаются в профессиональную коммуникацию. Профессиональное общение помогает генерировать ресурсы из внешней среды для достижения целей организации. Для понимания профессиональной коммуникации необходимо получить представление о процессе, источнике, сообщении и получателе. В первую очередь это происходит, когда участники коммуникативного процесса пытаются донести смысл до других людей посредством использования различных форм общения [8].

Согласно Орасио Андраде, формирование профессиональной коммуникации происходит на основе:

- социального характера;
- дисциплинарного характера;
- технического характера.

Объектом профессиональной коммуникации являются плановые и спонтанные акты взаимодействия, которые устанавливаются из информационных потоков и отношений в организации. В свою очередь, цель профессионального общения – создание и придание смысла организационным действиям; интеграция стратегий информации и отношений с использованием информационных и реляционных потоков для стимулирования, продвижения и укрепления организационной концепции [7].

Также необходимо добавить, что существуют различные способы классификации профессиональной коммуникации, основанные на различных критериях, таких как:

- внутренняя и внешняя коммуникация. Под внутренней коммуникацией понимается общение внутри организации. В свою очередь, внешняя коммуникация – это обмен информацией между организацией и внешним миром;
- формальное и неформальное общение. Формальное общение – использование официальных ресурсов организации (меморандумы, официальные уведомления) и составление письменных отчетов. Неформальная коммуникация осуществляется в устной форме посредством звонков или любых других способов.

- восходящая, нисходящая и горизонтальная коммуникация. Данная классификация связана с иерархией внутри организации. Восходящая и нисходящая имеют место между начальником и подчиненным, восходя при переходе от последних к первым, и наоборот. Горизонтальная коммуникация происходит между индивидуумами одной иерархической связи [10].

Важно отметить, что профессиональная коммуникация будет считаться эффективной только в случае двустороннего анализа: как канал передачи профессиональной информации и как система социального общения между представителями конкретной профессиональной сферы. При этом процесс коммуникации может быть абсолютно любой: семинар, конференция, тренинг, беседы между преподавателями и студентами и т. д. В свою очередь, исследования показывают, что распространение уровней профессиональной коммуникации происходит от межличностных связей через групповые профессиональные контакты до средств массовой коммуникации. Именно при помощи профессиональной коммуникации происходит обсуждение профессиональных проблем, осуществляется оказание методической помощи и поддержки, а также повышение квалификации и обмен опытом с другими учреждениями [2].

Определяется три основных функции профессионального общения: интерактивная, коммуникативная, перцептивная.

Первая функция характеризуется организацией процесса, а также способностью вырабатывать технику и стратегию межличностного общения. Вторая функция – обмен информацией любого рода и личностная оценка оппонента. Третья функция включает в себя формирование образа собеседника, установку взаимодействия и отражение восприятия процесса.

Следовательно, можно в целом охарактеризовать понятие «профессиональная коммуникация» как явление крайне расплывчатое, обширное и неоднозначное, но в то же время достаточно объемное. Также нами было определено, что феномен данного понятия заключается в отсутствии в его содержании указания на адресата коммуникации. В свою очередь, традиционно профессиональная коммуникация специалиста социальной сферы расценивается как взаимодействие социального работника и получателя социальных услуг, которое порождается целями и содержанием их совместной деятельности [3].

Согласно исследованиям, в системе подготовки будущих специалистов социальной работы в структуре профессиональной коммуникации выделяются определенные компоненты: когнитивный, рефлексивный, мотивационно-потребностный, деятельностный [6].

В современной деятельности специалистов социальной работы профессиональная коммуникация не только является одним из основных средств успешной профессиональной деятельности, но и открывает новые возможности для развития и является неотъемлемой частью обучения будущих социальных работников.

Необходимо определить основные специфические особенности профессиональной коммуникации специалиста в области социальной работы:

- многослойная коммуникация является первой особенностью и характеризуется наличием одновременно трех адресатов, вступающих в прямой контакт и взаимодействующих друг с другом, создавая таким образом несколько слоев коммуникативного действия;
- второй особенностью выступает вариативность коммуникативного взаимодействия, что связано с необходимостью определенного подхода и модели воздействия для каждого конкретного адресата. Компетентному специалисту в социальной сфере необходимо владеть как минимум тремя разнообразными моделями коммуникации, адекватно отвечающими требованиям каждого участника коммуникации;
- третья особенность – владение разными способами коммуникативного воздействия и умение адекватно их использовать;

- четвертая особенность – необходимость создания условий для эффективной коммуникации, которая связана с достаточно энергозатратным процессом коммуникации в социальной сфере. Поэтому важно, чтобы все поставленные задачи были выполнены с минимальными затратами ресурсов будущего социального работника [4].

Данная коммуникативная особенность профессиональной деятельности специалиста в области социальной работы объясняет необходимость пристального внимания формированию навыков эффективной профессиональной коммуникации у будущих специалистов в высших учебных заведениях.

Современная техногенная цивилизация динамично расширяет и преобразует систему профессиональной коммуникации посредством массового внедрения и использования электронных технологий. Это влечет за собой возникновение новых форм самоорганизации специалистов, более активное использование интернет-технологий (чаты, веб-форумы, электронные журналы и библиотеки, интернет-конференции и другое). Сочетание электронных и традиционных средств профессиональной коммуникации наиболее эффективно. И, следовательно, данное сочетание средств – один из основных факторов успешного формирования процесса профессиональной коммуникации у будущих специалистов в области социальной работы [1].

На этапах подготовки компетентного специалиста важно учитывать определенные нюансы и соблюдать необходимые условия в организации процесса обучения. Отбор материала необходимо проводить в соответствии со специализацией будущих специалистов, годом обучения, умениями, а также качеством его информативности и коммуникативной направленности. Для достижения основной цели образования профессионально значимые темы и вопросы должны изучаться при помощи интеграции разнопредметных знаний.

Так как профессиональное общение во многом зависит от информации, которой обмениваются участники процесса, необходимо отметить, что в некоторых случаях сбор и классификация большого объема информации невозможны. Для эффективной коммуникации крайне важно, чтобы информация была оперативной, полезной и надежной. Успешное развитие навыков профессиональной коммуникации у будущего специалиста полностью зависит от качества преподаваемой информации. Для более правильного подбора содержания изучаемого материала нами были определены способствующие эффективному развитию навыков профессионального общения у обучающихся критерии оценки информации:

- ясность (наблюдается в ее непротиворечивости, безупречности, точности, прозрачности). Информации об области или предмете изучения должно быть достаточно, чтобы слушатели могли интерпретировать ее более осмысленно. Ясность определяется только слушателями, а не говорящими. Для выявления ясности информации важен анализ мнения общественности;
- своевременность (информация должна быть актуальной и доступной по необходимости). Слушатели должны получать обновление информации по мере поступления новых научных данных;
- надежность (считается императивом, так как только последовательная и заслуживающая доверия информация сможет иметь положительный эффект влияния). Запись источников, двойная проверка и пересмотр данных являются важными задачами для обеспечения надежности, которая особенно важна в случае реализации исследовательских проектов, при сборе и анализе данных;
- достоверность (подчеркивает, что информация должна быть непредвзятой и точно отражать современные реалии). Запись источников, указание источников статистических данных, изменение гипотез и выводов являются важными задачами для обеспечения достоверности, делающей акцент на рациональности и осмотрительности;

- глубина (информация должна быть широкой и всеобъемлющей, с учетом всех существенных особенностей, тем, вопросов и вариантов состояния). В то же время излишняя информация может быть трудна для восприятия и понимания, поэтому она должна быть хорошо организована и включать соответствующие факты и детали;
- разнообразие (позволяет собирать информацию из разных областей и включать в образовательный процесс разные точки зрения и подходы). Но также стоит принимать во внимание, что не все источники информации являются надежными или законными [9].

Заключение / Conclusion. Важность профессиональной коммуникации заключается в том, что она присутствует во всех сферах деятельности и представляет собой непрерывный процесс, в котором участвуют все сотрудники. По этой причине обучение эффективной коммуникации должно иметь важное значение в процессе подготовки будущих профессионалов, так как именно такие функции, как планирование, организация и контроль, выполняются только посредством профессиональной коммуникации.

Таким образом, компетентное развитие эффективной профессиональной коммуникации в конкретных профессиональных и деловых ситуациях рассматривается как неотъемлемый компонент подготовки будущих социальных работников. Профессиональная коммуникация используется как инструмент дескриптора, который относится к определенному подразделению поля коммуникации. Недостатки в развитии навыков профессионального общения не приведут к желаемым результатам и высокой эффективности. Поэтому профессионально ориентированное обучение коммуникативным навыкам приобретает приоритетное значение в повышении качества подготовки будущих специалистов социальной сферы. Следовательно, формирование навыков профессиональной коммуникации будущего специалиста в социальной сфере в содержательном компоненте профессиональной подготовки в высшем учебном заведении должно осуществляться по двум направлениям: посредством последовательного овладения общенаучными, культурологическими, психолого-педагогическими субкомпетенциями на протяжении всей профессиональной подготовки и через специально-профессиональный подход посредством овладения дисциплинами профессионального цикла.

Важность процесса формирования профессиональной коммуникации у будущих специалистов социальной работы в условиях высшего учебного заведения определяется, во-первых, его принадлежностью к преобразовательной и познавательной деятельности; во-вторых, наличием взаимосвязи стихийных и управляемых компонентов; в-третьих, всеобщим, перманентным, конкретно-историческим и социально обусловленным характером данного явления.

ЛИТЕРАТУРА И ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ

1. Бондаренко, С. А. Формирование профессиональной готовности конкурентоспособного специалиста / С. А. Бондаренко // Модернизация высшей школы: обеспечение качества профессионального образования : материалы Всероссийской научно-практ. конф. – Барнаул : Изд-во ААЭП, 2004. – Ч. 1. – 188 с. – Текст : непосредственный.
2. Воробьева, Н. А. Структура профессиональной коммуникации в сфере образования / Н. А. Воробьева // Письма в Эмиссия. Оффлайн. – 2009. – URL: www.emissia.org/offline/2009/1314.htm (дата обращения: 11.11.2022). – Текст : электронный.
3. Галакова, М. В. К вопросу о формировании позитивной коммуникативной установки в процессе профессиональной подготовки / М. В. Галакова // Современные проблемы науки и образования. – 2013. – № 1. – URL: www.science-education.ru/107-8158 (дата обращения: 09.11.2022). – Текст : электронный.
4. Курилович, Н. В. Сущность, структура и содержание культуры профессионального общения будущего специалиста социальной работы / Н. В. Курилович // Социально-экономические явления и процессы. – 2010. – № 4. – С. 139–144. – Текст : непосредственный.
5. Майерс, Д. Социальная психология / Д. Майерс. – Санкт-Петербург : Питер, 2011. – 800с. – Текст : непосредственный.

6. Матьяш, О. И. Что такое коммуникация и нужно ли нам коммуникативное образование / О. И. Матьяш // Сибирь. Философия. Образование. – 2002. – № 6. – С. 37–47. – Текст : непосредственный.
7. Andrade Rodriges, H. Hacia una definicion de la comunicacion organizacional – Mexico : Trillas, 1991. – 135 p. – Text : unmediated.
8. Kreps, G. Organizational communication. Theory and practice. – New York : Adisson – Wesley Publishing Co, 2020. – 119 p. – Text : unmediated.
9. Turkalj. Z. Organizational communication as an important factor of organizational behavior // Interdisciplinary Management Research. – 2017. – № 5. – Pp. 33–32. – Text : unmediated.
10. Wrench, J. An introduction to organizational communication // Retrieved December. – 2017. – № 9. – P. 64–69. – Text : unmediated.

REFERENCES AND INTERNET RESOURCES

1. Bondarenko, S. A. Formirovanie professional'noj gotovnosti konkurentosposobnogo specialista (Formation of professional readiness of a competitive specialist) / S.A. Bondarenko // Modernizaciya vysshej shkoly : obespechenie kachestva professional'nogo obrazovaniya : materialy Vserossijskoj nauchno-prakt. konf. – Barnaul : Izd-vo AАEP, 2004. – Ch. 1. – 188 s.
2. Vorob'eva, N. A. Struktura professional'noj kommunikacii v sfere obrazovaniya (To the question of the formation of a positive communicative attitude in the process of professional training) / N. A. Vorob'eva // Pis'ma v Emissiya. Offlain. – 2009. – URL: www.emissia.org/offline/2009/1314.htm (data obrashcheniya: 11.11.2022).
3. Galakova, M. V. K voprosu o formirovanii pozitivnoj kommunikativnoj ustanovki v processe professional'noj podgotovki (The essence, structure and content of the culture of professional communication of the future social work specialist) / M. V. Galakova // Sovremennye problemy nauki i obrazovaniya. – 2013. – № 1. – URL: www.science-education.ru/107-8158 (data obrashcheniya: 09.11.2022).
4. Kurilovich, N. V. Sushchnost', struktura i sodержanie kul'tury professional'nogo obshcheniya budushchego specialista social'noj raboty (The essence, structure and content of the culture of professional communication of the future specialist of social work) / N. V. Kurilovich // Social'no-ekonomicheskie yavleniya i processy. – 2010. – № 4. – S. 139–144.
5. Maiers, D. Social'naya psihologiya (Social psychology) / D. Maiers. – Sankt-Peterburg : Piter, 2011. – 800 s.
6. Mat'yash, O. I. Chto takoe kommunikaciya i nuzhno li nam kommunikativnoe obrazovanie (What is communication and do we need a communication education) / O. I. Mat'yash // Sibir'. Filosofiya. Obrazovanie. – 2002. – № 6. – S. 37–47.
7. Andrade Rodriges, H. Hacia una definicion de la comunicacion organizacional – Mexico : Trillas, 1991. – 135 p.
8. Kreps, G. Organizational communication. Theory and practice. – New York : Adisson – Wesley Publishing Co, 2020. – 119 p.
9. Turkalj. Z. Organizational communication as an important factor of organizational behavior // Interdisciplinary Management Research. – 2017. – № 5. – Pp. 33–32.
10. Wrench, J. An introduction to organizational communication // Retrieved December. – 2017. – № 9. – Pp. 64–69.

СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРЕ

Клушина Екатерина Андреевна, кандидат педагогических наук, доцент кафедры социальных технологий, институт экономики и управления, СКФУ. E-mail: kat.klushina@mail.ru

INFORMATION ABOUT AUTHOR

Ekaterina Klushina, candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor, Department of Social Technologies, Institute of Economy and Management, NCFU. E-mail: kat.klushina@mail.ru