

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. В.П.  
АСТАФЬЕВА (КГПУ им. В.П. Астафьева)

Институт психолого-педагогического образования  
Кафедра педагогики детства

**КУЗНЕЦОВА АЛЕНА ЮРЬЕВНА**

**МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ**

**КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ СПЕЦИАЛИСТОВ,  
РАБОТАЮЩИХ С ТРУДОВЫМИ МИГРАНТАМИ**

Направление подготовки 44.04.02 Психолого-педагогическое образование

Направленность (профиль) образовательной программы  
Психосоциальная работа с мигрантами

ДОПУСКАЮ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой  
к.пс.н., доцент Груздева О.В.

---

Руководитель магистерской программы  
д.и.н., профессор Ковалев А.С.

---

Научный руководитель  
д.пс.н., доцент Котова Е.В.

---

Обучающийся  
Кузнецова А.Ю.

---

Красноярск 2017

## ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b> .....	3
<b>ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО РАБОТЕ С ТРУДОВЫМИ МИГРАНТАМИ</b> .....	8
1.1 Понятие коммуникативной компетентности в психологии .....	8
1.2. Содержание профессиональной деятельности специалистов по трудоустройству мигрантов.....	19
1.3. Коммуникативная компетентность специалистов по работе с трудоустройством мигрантов .....	30
<b>ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 1</b> .....	36
<b>ГЛАВА 2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ, РАБОТАЮЩИХ С ТРУДОВЫМИ МИГРАНТАМИ</b> .....	38
2.1. Организация и методики исследования .....	38
2.2. Анализ результатов эмпирического исследования особенностей коммуникативной компетентности специалистов по работе с трудовыми мигрантами.....	41
2.3. Программа развития коммуникативной компетентности специалистов по работе с трудовыми мигрантами.....	49
2.4. Анализ результатов развития коммуникативной компетентности специалистов по работе с трудовыми мигрантами.....	65
<b>ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 2</b> .....	71
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b> .....	74
<b>БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК</b> .....	76

## ВВЕДЕНИЕ

Становление и организация социальных служб и новых помогающих структур в нашем обществе вызывает острую потребность в профессионально квалифицированных кадрах. В настоящее время в социальных службах введена новая должность специалиста по работе с трудовыми мигрантами.

Специалист по работе с мигрантами – это высококвалифицированный профессионал, сочетающий эрудицию со знанием конкретной области деятельности, умеющий выделить стратегические вопросы, наладить взаимопонимание и взаимодействие с социальной группой мигрантов, т.е. обладающий высокой культурой коммуникативной деятельности.

Коммуникативная компетентность одна из базовых характеристик профессиональной компетентности и профессиональной подготовки специалистов в типе профессий «человек-человек», к которой относится специалист по работе с мигрантами. Хорошее владение языком как средством общения необходимо в различных ситуациях делового и профессионального общения.

Коммуникативная компетентность является основным условием, позволяющим специалисту по работе с мигрантами выйти на высокий уровень осуществления профессиональных функций и реализовать социальные ожидания общества, одним из важнейших показателей социально-профессионального статуса специалиста.

Проблема коммуникативной компетентности занимает одно из ключевых мест в различных науках. В многочисленных теоретических и практических исследованиях отражены отдельные аспекты связанные с изучением мотивации общения (А.А. Ершов, В.С. Магун, Г. Мюррей, Ю.М. Орлов, И.П. Шкуратова); контекстов межличностного общения (Л.И. Анцыферова, Л.Ф. Бурлачук, В.Н. Гришина, А.И. Донцов, У. Томас, Ю.М. Жуков, Е.Ю. Коржова, Ф. Знаненский, М. Шериф); правил и норм

межличностного взаимодействия (А. Аргайл, Дж. Бийвин, М.И. Бобнева, П. Вацлавик, Дж. А. Грэхем, Д. Джексон); коммуникативной направленности личности (В.В. Бойко, С. Братченко, Ю.А. Макаров); коммуникативной установки (М.А. Джера-Лиевская, Е.В. Заика, А.Н. Ивашов); коммуникативных качеств личности (А.В. Батаршев, В.А. Кан-Калик, А.А. Леонтьев, И.В. Яковлева); уровня социально-психологической и коммуникативной компетентности и ее компонентов (А.А. Бодалев, А.И. Донцов, Ю.М. Жуков, Ю.Н. Емельянов, А. Петровская, В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова, Дж. Равен, Д. Шон).

Следует отметить возрастание интереса ученых к проблеме компетентности специалиста социальной работы (Л.И. Анцыферова, И.Г. Климкович, А.К. Маркова, М.В. Фирсов и др.). Анализ научной литературы показывает, что вопрос о сущности данного научного феномена не решен в науке однозначно, несмотря на интерес к этой проблеме в последние пятнадцать лет и глубокие исследования в этой области (С.А. Беличева, Б.З. Вульф, М.А. Галагузова, М.П. Гурьянова, И.Г. Зайнышев, И.А. Зимняя, Н.П. Клушина, Н.Д. Павленок, В.А. Сластенин, Т.В. Черникова, Н.Б. Шмелева, В.Н. Ярская-Смирнова и др.).

Как показывает анализ научных исследований, проблема развития коммуникативной компетентности специалистов по работе с трудовыми мигрантами еще не становилась предметом специального рассмотрения, хотя различные её аспекты нашли свое отражение в теоретических и практических работах, связанных с оценкой профессиональной подготовки (Г.В. Акопов, Т.И. Руднева); с диагностикой профессиональных способностей и системой профессионального отбора социальных педагогов и социальных работников (Ю.Н. Галагузова, В.Н. Келасьев, Н.М. Полуэктова, И.В. Яковлева, Н.С. Пряжников).

Возникла необходимость разрешить противоречие между объективной потребностью общества в специалистах по работе с трудовыми мигрантами, с развитой коммуникативной компетентностью и недостаточной

теоретической и практической разработанностью проблемы методов и средств развития у них коммуникативной компетентности.

Цель исследования: изучение особенностей коммуникативной компетентности специалистов по работе с трудовыми мигрантами.

Объект исследования: коммуникативная компетентность личности.

Предмет исследования: Особенности коммуникативной компетентности специалистов по работе с трудовыми мигрантами.

Гипотеза исследования: мы предполагаем, что существуют различия коммуникативной компетентности специалистов по работе с трудовыми мигрантами и специалистов по социальной работе.

Для достижения поставленной цели и подтверждения гипотезы исследования были намечены следующие задачи:

Задачи исследования:

1. Осуществить анализ понятия коммуникативной компетентности в психологии.
2. Провести анализ содержания профессиональной деятельности специалиста по работе с трудовыми мигрантами.
3. Изучить особенности коммуникативной компетентности специалиста по работе с трудовыми мигрантами.
4. Эмпирическим путем выявить особенности коммуникативной компетентности специалиста по работе с трудовыми мигрантами.
5. Разработать социально-психологический тренинг по развитию коммуникативной компетентности специалиста по работе с трудовыми мигрантами и проверить его эффективность.

Теоретико-методологической основой исследования являются теоретические положения отечественных и зарубежных психологов:

– системный подход к изучению личности и деятельности (Б.Г. Ананьев, А.Г. Асмолов, А.В. Брушлинский, Б.Ф. Ломов, А.В. Петровский, С.Л. Рубинштейн, В.Д. Шадриков и др.);

– акмеологический подход к изучению развития профессионала (К.А. Абульханова, Б.Г. Ананьев, А.А. Бодалев, А.А. Деркач, Н.В. Кузьмина);

– теоретические работы по раскрытию понятия коммуникативной компетентности (Г.М. Андреева, А.Г. Асмолов, Н.Б. Буртовая, Т. Гордон, А.Ш. Гусейнов, Ю.Н. Емельянов, Ю.М. Жуков, Е.А. Климов, Е.С. Кузьмин, Н.В. Кузьмина, В.Н. Куницына, Е.В. Коблянская, И.В. Макаровская, Л.М. Митина, О.И. Муравьева, Л.А. Петровская, Дж. Равен, П.В. Растянников, Г.С. Трофимова, М.А. Хазанова, Л.М. Эррера и др.);

– работы по обоснованию необходимости коммуникативных знаний, умений и навыков в деятельности специалиста по социальной работе (Г.Ю. Бурлака, Г. Бернгард, В.Г. Бочарова, Л.И. Габдулина, И.А. Зимняя, В.И. Курбатов, О.А. Овсяник, М.В. Фирсов, Е.И. Холостова и др.).

Методы исследования:

– теоретические: анализ, сравнение и обобщение научной литературы по проблеме исследования;

– эмпирические: метод опроса, тестирование;

– методы математической статистики:  $\chi^2$  - критерия Пирсона.

Методики исследования:

– методика «КОС-1» А.В. Батаршева

– методика диагностика уровня общительности В.Ф. Ряховского

– методика «Оценка самоконтроля в общении» М. Снайдера

– опросник коммуникативной толерантности В.В. Бойко

База исследования: Управление социальной защиты населения администрации Советского района в г. Красноярске.

Выборка исследования:

Первую группу составляют 16 специалистов по работе с трудовыми мигрантами, со стажем работы 1-3 года в возрасте 28-37 лет (средний возраст выборки 32,8 лет).

Вторую группу составляют 18 специалистов по социальной работе со стажем работы 1-3 года в возрасте 26-38 лет (средний возраст выборки 33,1 лет).

Теоретическая значимость исследования заключается в следующем:

- определено понятие «коммуникативная компетентность специалиста по работе с трудовыми мигрантами» в контексте его профессиональной деятельности;

- систематизирован материал о сущности, структуре понятия коммуникативной компетентности в психологии.

- выявлены коммуникативные свойства личности, составляющие основу коммуникативной компетентности специалиста по работе с трудовыми мигрантами в аспекте его профессиональной деятельности.

Практическая значимость исследования состоит в том, что модифицирована и экспериментально проверена программа социально-психологического тренинга, направленных на развитие коммуникативной компетентности специалиста по работе с трудовыми мигрантами. Апробирован комплекс психодиагностических процедур, позволяющий диагностировать различные компоненты коммуникативной компетентности специалиста по трудовой миграции. Полученные данные могут быть использованы в процессе профессиональной подготовки будущих специалистов по работе с мигрантами. Теоретические и практические результаты работы могут применяться при чтении учебных курсов «Введение в специальность», «Психология социальной работы», «Социальная психология».

Структура работы: магистерская диссертация состоит из введения, двух глав, заключения, библиографического списка и приложений.

# ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО РАБОТЕ С ТРУДОВЫМИ МИГРАНТАМИ

## 1.1. Понятие коммуникативной компетентности в психологии

Интерес к проблеме коммуникативной компетентности стал развиваться, когда в практику общения людей стали внедряться различные, заимствованные за рубежом, методы, рассчитанные на развитие коммуникативных способностей у человека и на повышение его коммуникативной компетенции. В течение 20-25 лет появились прикладные работы в области общения и межличностных отношений (А.А. Бодалев, Л.Я. Гозман, А.В. Добрович, А.А. Леонтьев, Л.А. Петровская и др.). Исследователями ряд продуктивных идей в области межличностного общения, таких, как выделение в общении трех основных сторон: коммуникативной, перцептивной и интерактивной (Г.М. Андреева) [1].

В некоторых исследованиях коммуникативность определяется как способность к общению.

В общефилософском плане понятие «общение» охватывает очень широкий класс различных форм и уровней социального взаимодействия людей.

Роговым Е.И. представлено наиболее подробное содержание общения: «Общение – 1) сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностью, а совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека; 2) осуществляемое знаковыми средствами взаимодействие субъектов, вызванное потребностями совместной деятельности и направленное на значимое изменение в состоянии, поведении и личностно-смысловых образованиях партнера» [39, С.6]

В определение Е.И. Рогова, которое обладает следующими функциями: информационной, интерактивной и перцептивной. Однако, следует отметить, что в настоящее время значительная часть информации передается через средства массовой информации без непосредственного субъектного взаимодействия.

Многими психологами коммуникативная компетентность определяется, как способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми (А.А. Крылов, Е.В. Прозорова и др.) [35].

Коммуникативная компетентность личности характеризуется умениями легко и быстро устанавливать деловые и товарищеские контакты с людьми, стремлением к участию в общественных и групповых мероприятиях, удовлетворяющих потребности людей в широком, интенсивном общении. Таким образом, к составляющим коммуникативной компетентности относятся знания, умения, навыки, которые позволяют обеспечить эффективность протекания коммуникативного процесса.

В основе формирования коммуникативной компетентности человека лежит опыт общения между людьми, она формируется непосредственно в условиях взаимодействия. Однако данный путь приобретения человеком коммуникативной компетентности не является единственным. Умения нести себя в коммуникации человек приобретает и на основе примеров из литературы, театра, кино, средств массовой информации. Согласно теории социального научения Л. Бандуры, человек моделирует свои действия на основе наблюдений за действиями других. Согласно этой концепции, можно предположить, и это часто подтверждается, что негативные образы взаимодействия людей (насилие, убийства, грабежи и т.п.) обильно демонстрируемые с экранов телевизора, формируют агрессивность, которая несовместима с адекватной коммуникацией между людьми. Социальная роль индивида предписывает ему иметь коммуникативную компетентность именно в социальной среде (например, навыки общения руководителя предприятия с подчиненными и т. п.).

В исследованиях Ю.М. Жукова, Л.А. Петровская, П.В. Растянников, Ю.Н. Емельянова, Е.В. Коблянского, В.А. Петровского коммуникативная компетентность рассматривается как социальная и представляет собой [19, 31,13,18,22,32.]:

1) качество личности, сформировавшееся в процессе социализации, где социальная адаптации является первым этапом вхождения индивида в социальные и межличностные отношения;

2) уровень адаптации человека к эффективному выполнению заданной социальной роли;

3) эффективное взаимодействие со средой, проявляющееся в социальных отношениях;

4) результат социального развития.

Емельянов Ю.Н. под социальной (коммуникативной) компетентностью понимает межличностное движение от актуальных межличностных событий к результатам осознания этих событий, которые закрепляются в когнитивных структурах психики в виде умений и навыков и служат индивиду при дальнейших контактах [18].

Головин С.Ю. считает, что в основе коммуникативной компетентности лежит не просто овладение языком и другими кодами общения, а особенности личности индивида в целом, в триединстве его чувств, мыслей и действий, развертывающихся в социальном контексте [14].

В качестве источников формирования и становления коммуникативной компетентности выступают жизненный опыт, искусство, эрудиция, данные источники для каждой личности имеют различную социальную значимость, однако в большинстве случаев основным источником является ведущая жизненный опыт, который подразумевает синтез умений, навыков, эмпирических знаний и оценок, интуитивных находок.

Коммуникативная компетентность предполагает ситуативную адаптивность и свободное владение вербальными и невербальными

средствами социального поведения (включающие звуковую речь, акцент, интонации, жестикуляцию, письменную речь, позу). Коммуникативной компетентности характерна высокая степень включенности эмоциональной сферы в процесс коммуникации (учет эмоционального состояния партнера, эмоциональное воздействие, создание эмоциональной атмосферы доверия). Коммуникативная компетентность выражается в гуманистической установке по отношению к партнеру, установке на социально-психологическую активность.

Итак, коммуникативную компетентность мы определяем, как способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми, и рассматриваем как интегральное, относительно стабильное, целостное психологическое образование, проявляемое в индивидуально-психологических, личностных особенностях в поведении и общении конкретного индивида.

В итоге, нами было сформулировано рабочее определение «коммуникативной компетентности», под которой мы понимаем адекватное и эффективное использование в коммуникативной ситуации соответствующих знаний, умений и навыков.

На основе анализа психологических исследований можно утверждать, что коммуникативная компетентность является сложным, скорее всего, многокомпонентным психологическим образованием.

Рассмотрим структуру коммуникативной компетентности.

В структуре коммуникативной компетентности чаще всего выделяют компоненты [20]:

- 1) совокупность навыков восприятия, понимания и оценивания других людей – социальная чувствительность;
- 2) способности оптимизировать межличностные отношения в микроколлективе;
- 3) форма поведения, тактические умения общаться, «техника общения» и т.д. – фактор влияния;

4) некоторые личностные предпосылки коммуникативного потенциала: стабильность «Я» – концепции, способность, автономия и т.д.

А.А. Кидрон рассматривает компетентность в общении в трёх плоскостях:

- 1) личностная плоскость – структура коммуникативной способности;
- 2) плоскость поведения – закономерности ситуационного формирования готовности к общению и умение общаться;
- 3) плоскость взаимовосприятия и оценки людей – отражение компетентности в общении в наборе коммуникативных свойств [21].

В психологической теории «коммуникативная компетентность» часто рассматривается как «совокупность коммуникативных качеств», в структуру которых входят и коммуникативные способности человека.

Н.Б. Буртовая выделила следующие уровни коммуникативной компетентности: социально-психологический, индивидуально-психологический и психофизиологический [8].

Коммуникативная компетентность всегда проявляется на социально-психологическом уровне во взаимодействии людей в процессах деятельности, общения, познания. На особенности проявления коммуникативной компетентности на социально-психологическом уровне влияют индивидуально–психологические и психофизиологические особенности индивида.

Коммуникативную компетентность на индивидуально-психологическом уровне определяют особенности ощущений, восприятия, внимания, памяти, мышления, эмоций, воображения, психическое состояние субъекта.

Коммуникативную компетентность на психофизиологическом уровне определяют: тип высшей нервной деятельности, темперамент, необщительность, возрастные и тендерные различия. На коммуникативную компетентность психофизиологического уровня значительное влияние оказывают врожденные особенности индивида.

Исследуя развитие коммуникативной компетентности студентов-менеджеров Л.А. Эррера выделяет в её структуре следующие компоненты: Когнитивный компонент, поведенческий компонент, мотивационно-личностный компонент.

Содержанием мотивационно-личностного компонента являются: мотивы общения, стрессоустойчивость, эмпатия, коммуникабельность, адаптивность и др. Когнитивный компонент включает систему знаний об общении, таких как: понимание людьми друг друга в процессе их совместной деятельности, типологические особенности мышления, организаторские и коммуникативные способности. Поведенческий компонент включает умения и навыки общения, стили и способы общения.

Детерминантами эффективности или неэффективности коммуникативной компетентности являются, прежде всего, социально-психологические и психологические факторы.

Рассмотрим факторы, повышающие уровень коммуникативной компетентности и понижающие уровень коммуникативной компетентности.

Н.Б. Буртовая выделяет следующие психологические факторы, обеспечивающие эффективность коммуникации [10]:

- преобразовательная активность, целенаправленность, осознанность, целостность, автономность, свобода, гармоничность личности;
- стремление к самосовершенствованию, самоопределению, самопониманию, взаимопониманию;
- гуманистическая направленность, установка на продуктивное взаимодействие с окружающими людьми; признание ценности себя и других и на основе этого доверие к себе, людям; дифференцированные, позитивно разливающиеся отношения с окружением, руководство установившимися в гуманистическом обществе позитивными ценностными ориентациями в быту, профессиональной деятельности, на досуге;

– достижение удовлетворения внутренней мотивации и потребностей в коммуникации при удовлетворении социальных потребностей партнера по общению;

– эмоциональная стабильность, эмоциональная близость с партнером, преобладание позитивно окрашенных эмоций;

– высокий уровень самоконтроля, саморегуляция произвольной активности в коммуникации в соответствии с рефлексией;

– развитие способности к пониманию другого, сочувствию, способности к идентификации, психологической проницательности, повышенной чувствительности, наблюдательности, прогнозированию значимых событий;

– общительность, уверенность, смелость, адекватная самооценка, инициативность, воспитанность, открытость, сосредоточенность, терпимость, гибкость, раскрепощенность и т.п.;

– умение аргументировать свои суждения, поддерживать контакт в диалоге и выходить из него, выбирать адекватную форму подачи информации, организовать обратную связь, соблюдать социальную и персональную дистанцию;

– умение выполнять ролевые ожидания и коммуникации;

– следование моральным и нравственно-этическим нормам и т.д.

Залогом эффективности общения является ум, интеллект ведущего коммуникацию. Прежде всего, гибкость ума, умение адаптироваться к изменяющимся условиям коммуникации, выражающаяся в грамотности речи, богатстве и гуманистически «окрашенном» словарном запасе, способности высказывать любую сложную идею» проблему.

Внешне внутренние стимулы к продуктивной коммуникации проявляются в соблюдении этических, социально-культурных норм, в умении отказываться от ситуаций обвинения, оскорбления, отказа, ограничения общения.

Продуктивность (эффективность) коммуникативной деятельности определяется психологической устойчивостью индивидуального стиля общения, направленной на достижение поставленных целей, рост личностных потенциалов, удовлетворением процессом общения всеми участниками, тенденцией к самоактуализации. Эффективность коммуникации зависит от умений организовать обратную связь. Обратная связь может служить обеспечению гомеостаза, достижению, установлению, укреплению стабильности во взаимоотношениях. При этом информация используется для уменьшения отклонения, выхода из некоего стандартного состояния.

Расширяя список факторов коммуникативной компетентности А.А. Бодалев выделяет десять составляющих [5]:

1. Эмпатия: умение видеть мир глазами других, понимать его так же как они, воспринимать поступки с их же позиций.

2. Доброжелательность: способность не только чувствовать, но и показывать свое доброжелательное отношение, уважение, симпатию, умение принимать их даже тогда, когда не одобряешь эти поступки, готовность поддерживать других.

3. Аутентичность – умение быть естественным в отношениях, не скрываться за масками или ролями, способность быть самим собой в контактах с окружающими.

4. Конкретность – отказ от общих рассуждений и замечаний, умение говорить о своих конкретных переживаниях, мнениях, действиях, готовность отвечать однозначно на вопросы.

5. Инициативность – склонность к деятельной позиции в отношениях с людьми, к тому, чтобы «идти вперед», а не только реагировать на то, что делают другие, способность устанавливать контакты, не дожидаясь инициативы со стороны, готовность браться за какие-то дела в ситуации, требующей активного вмешательства, а не просто ждать, когда другие начнут что-то делать.

6. Непосредственность – умение говорить и действовать напрямую, открытая демонстрация своего отношения к проблемам, людям.

7. Открытость: готовность открывать другим свой внутренний мир и твердая убежденность, что открытость способствует установлению здоровых и прочных отношений с окружающими, искренность.

8. Принятие чувства: отсутствие страха при непосредственном соприкосновении со своими чувствами или чувствами других людей, умение выражать и готовность принимать эмоциональную экспрессию со стороны других.

9. Конфронтация: умение «с глазу на глаз» общаться с другими людьми с полным сознанием своей ответственности, в случае несходства мнений – готовность пойти на конфронтацию, но не с целью испугать или покарать другого, а с надеждой на установление подлинных и искренних отношений.

10. Самопознание: исследовательское отношение к собственной жизни и поведению, стремление воспользоваться для этого помощью со стороны окружающих, готовность принимать от них любую информацию о том, как они воспринимают тебя, но при этом быть автором своей самооценки; отношение к конфронтациям с другими людьми и новому опыту как к ценному материалу, важному для более глубокого самопознания

Е. Мелибруда выделяет наиболее существенные, по его мнению, ценности для коммуникативной компетентности: аутентичность и открытость; возможность поиска и исследований; готовность делать добро другим людям; уменьшение угрозы для личности; развитие личности и самоутверждение; авторитет как право на руководство [25].

Снижение коммуникативной компетентности происходит вследствие действия определенных социально-психологических, объективных и личностных факторов, которые могут вызвать феномен затрудненности общения.

Психологические факторы влияют на снижение уровня коммуникативной компетентности в ситуациях неудовлетворительного

взаимодействия; объективные – проявляются при несоответствии цели и результата общения; личностные – при переживании неудовлетворения потребностей в случае мотивационного, когнитивного, эмоционального диссонанса, внутри личностного конфликта.

К личностным факторам, влияющим на уровень коммуникативной компетентности, относятся состояния напряженности, неудовлетворенности партнером, ситуацией и уровнем знания обсуждаемой проблемы, социально-проницательной сферы, системой отношений, обращений, выражающиеся в тревожности, эмоциональном неблагополучии, дискомфорте. Как отмечает Л.А. Петровская, затрудненное общение детерминировано и особенностями психологической природы человека, и особенностями человеческих отношений [30].

Факторы, оказывающие влияние на снижение уровня коммуникативной компетентности, могут привести как к незначительным сбоям и трениям в сфере межличностного, а также межкультурного общения, при котором партнеры осознают возникновение трудностей и пытаются совместно их преодолеть, так и к деструктивным изменениям поведения партнеров, вплоть до отказа от общения, при снижении уровня осознания причин трудностей; к формированию тревожного отношения к любой ситуации общения. Истоки затрудненного общения Б.Д. Парыгин объясняет возникновением психологических барьеров в общении. Под психологическими барьерами межличностного общения подразумевают как осознаваемые, так и неосознаваемые трудности и препятствия общепсихологической и социально-психологической природы, которые возникают между индивидами» вступающими друг с другом в психологический контакт [29].

Противоречия в человеческом общении могут возникать из-за уникальности и неповторимости каждого человека в качестве субъекта общения; внутренней сложности; многоструктурности и расчлененности жизненного опыта; выполняемой социальной роли.

Психологические барьеры могут возникать из-за устойчивой установки партнеров, их психологического настроя, психосоматического состояния, психологических особенностей, особенностей протекания психологических процессов, разницы в когнитивной оценке ситуации общения.

Из вышеизложенного выше следует, что в качестве факторов, определяющих эффективность или неэффективность коммуникации, выступают следующие социально-психологические и психологические характеристики личности: направленность, установки, ценностные ориентации, система отношений личности, стили, стратегии взаимодействия, социально-перцептивные образования, навыки и умения в области коммуникативной деятельности, ролевые, статусные позиции личности, соответствие ее поведения социокультурным и нравственно-этическим нормам.

Коммуникативную компетентность снижают недоверчивость, подозрительность, враждебность, отчужденность, подавленность, стремление доминировать, эмоциональная холодность, неадекватность восприятия и понимания других людей, непоследовательность, противоречивость поведения.

Таким образом, коммуникативная компетентность личности – сложное, интегральное, относительно стабильное психологическое образование, детерминированное индивидуально-психологическими и социально-психологическими факторами. Коммуникативная компетентность представляет собой совокупность знаний, опыта, качеств, способностей человека, позволяющие эффективно выполнять коммуникационные функции.

В модели коммуникативной компетентности выделяют социально-психологический, индивидуально-психологический и психофизиологический уровни; коммуникативная компетентность представляет собой совокупность знаний, опыта, качеств, способностей человека, позволяющая эффективно выполнить коммуникативные функции. В структуре коммуникативной компетентности выделяются мотивационно-личностный, когнитивные

компоненты, ядро коммуникативной компетентности составляют направленность, установки, ценностные ориентации, мировоззрение личности.

## **1.2. Содержание профессиональной деятельности специалистов по трудовой миграции**

Ставя задачу управления миграционными процессами, необходимо ориентироваться на повышение квалификации участников миграционного рынка труда. Важным элементом миграционной политики является реализация мер по обеспечению и ускорению адаптации и интеграции мигрантов, обеспечение защиты их прав и свобод, решения социальных проблем. Крайне актуальным является урегулирование правового статуса определенных групп мигрантов. Кроме того, требуется содействие в обустройстве вынужденных переселенцев, совершенствование процедур предоставления статуса беженца и временного убежища по гуманитарным обстоятельствам. Все эти вопросы неразрывно связаны с решением комплекса вопросов, возникающих у вынужденных и добровольных мигрантов.

Развитие новых технологий в системе государственного регулирования профессиональными квалификациями, повышение квалификации работников организаций на основе утвержденных профессиональных стандартов и дальнейшее развитие системы образования и других отраслей экономики неизбежно приведет к повышению требований к качеству труда мигрантов, к определению соответствия их профессионального уровня и потребностей работодателей на российском рынке труда. В результате возникнет спрос на квалифицированный персонал для получения высокого качества услуг, связанных с вопросами в области трудовой миграции.

Важным элементом миграционной политики является реализация мер по обеспечению и ускорению адаптации и интеграции мигрантов, обеспечение защиты их прав и свобод, решения социальных проблем. Крайне актуальным является урегулирование правового статуса определенных групп мигрантов. Кроме того, требуется содействие в обустройстве вынужденных переселенцев, совершенствование процедур предоставления статуса беженца и временного убежища по гуманитарным обстоятельствам. Все эти вопросы неразрывно связаны с решением комплекса вопросов, возникающих у вынужденных и добровольных мигрантов.

Развитие новых технологий в системе государственного регулирования профессиональными квалификациями, повышение квалификации работников организаций на основе утвержденных профессиональных стандартов и дальнейшее развитие системы образования и других отраслей экономики неизбежно приведет к повышению требований к качеству труда мигрантов, к определению соответствия их профессионального уровня и потребностей работодателей на российском рынке труда. В результате возникнет спрос на квалифицированный персонал для получения высокого качества услуг, связанных с вопросами в области трудовой миграции.

Ставя задачу управления миграционными процессами, необходимо ориентироваться на повышение квалификации участников миграционного рынка труда. Важным элементом миграционной политики является реализация мер по обеспечению и ускорению адаптации и интеграции мигрантов, обеспечение защиты их прав и свобод, решения социальных проблем. Крайне актуальным является урегулирование правового статуса определенных групп мигрантов. Кроме того, требуется содействие в обустройстве вынужденных переселенцев, совершенствование процедур предоставления статуса беженца и временного убежища по гуманитарным обстоятельствам. Все эти вопросы неразрывно связаны с решением комплекса вопросов, возникающих у вынужденных и добровольных мигрантов.

Основным проводником политики государства по отношению к мигрантам и непосредственным ее исполнителем является специалист по работе с ними, который:

1. Исполняет роль посредника между мигрантами и государственными службами, организациями и учреждениями, призванными заботиться о духовном, физическом и психологическом здоровье населения;
2. Содействует взаимопониманию между мигрантами и их окружением;
3. Влияет на взаимодействие между организациями и институтами по оказанию помощи и услуг;
4. Защищает и помогает реализовывать интересы, права мигрантов, предоставляемые им в соответствии с законом.

Свою деятельность специалист по работе с мигрантами начинает со сбора информации о ситуации и людях, по отношению к которым он должен осуществлять свою деятельность, с учетом их национальной и конфессиональной принадлежности, морально-нравственного и социально-психологического состояния, имущественного и другого положения, их взаимоотношений в новой для них этнической среде. Затем он выясняет, какую помощь необходимо оказать своим подопечным, с какими официальными и общественными организациями требуется наладить сотрудничество для решения их проблем, какие возможности и средства могут быть использованы в каждом конкретном случае.

По содержанию эта помощь может быть: правовой, педагогической, профориентационной, психологической, информационно-просветительской, реабилитационной.

Правовая помощь предполагает консультации по правовым вопросам, охрану прав и интересов, в том числе и национальных, защиту их в суде и других государственных органах.

Профориентационная помощь состоит из оказания консультаций по выбору профессии, предусматривает содействие в трудоустройстве, дает возможность сменить специальность и т.д.

Педагогическая помощь содержит следующие виды услуг: помощь в овладении учебными предметами, консультации по вопросам воспитания и самовоспитания, помощь в переобучении и др.

Психологическая помощь обычно предполагает: диагностику индивидуальных качеств людей и изучение морально-психологического климата в определенных национальных группах мигрантов; консультации; профилактику отклоняющегося поведения конкретных их представителей; коррекцию индивидуально-личностных и межличностных отношений; психотерапию; тренинги общения и т.д.

Медико-санитарная помощь включает в себя проведение консультаций по планированию семьи, содействие восстановлению здорового образа жизни, физической подготовке.

Информационно-просветительская помощь направлена на предоставление мигрантам информации по интересующим их проблемам, способствующим восстановлению их социальных функций, помогающим быстрее адаптироваться в новых условиях жизни и деятельности, преодолеть конфликты во взаимоотношениях в новой этнической среде.

Реабилитационная помощь направлена на адаптацию мигранта к новым условиям иноэтнической среды, т. е. отказ ряда неприемлемых для новых условий национально-психологических качеств и приобретение новых навыков и умений совместного проживания с другими людьми. Реабилитация, кроме того, представляет собой процесс социального вовлечения беженцев мигрантов в активную и самостоятельную деятельность в новой этнической среде. Она включает в себя комплекс мероприятий, направленных на освобождение людей от состояний стресса и жизненного кризиса, вызванных сменой места жительства, негативным опытом взаимодействия с представителями нового этнического окружения.

При непосредственной поддержке специалистов мигранты осваивают новую культуру (язык, образ мышления, нормы и правила поведения и взаимоотношений, моральные и нравственные ценности представителей того

государства или народа, в среде которых они оказались). Они переосмысливают свои этнические традиции, свойственные для них особенности поступков и действий, взаимоотношения, которые являются её реабилитации направлен на обретение социальной, в том числе и этнической адаптированности в новых условиях жизни.

Основная цель профессиональной деятельности специалиста по трудовой миграции – это сопровождение и консультирование трудящихся-мигрантов, работодателей из числа физических и юридических лиц по вопросам миграционного и иного законодательства с целью повышения эффективности управления процессами трудовой миграцией.

Из целей, задач и содержания работы специалиста по трудовой миграции вытекает, что данным специалистам необходимо обладать широким набором знаний из сферы миграционного, трудового и налогового законодательства Российской Федерации: знать основные положения Трудового кодекса РФ, Гражданского кодекса РФ и Кодекса об административных правонарушениях РФ, нормативные правовые акты, регламентирующие ответственность за нарушения миграционного и трудового законодательства, а также уметь проводить анализ действующего законодательства с учетом наличия несоответствий между нормативными актами, анализировать миграционные процедуры и оптимизировать ресурсы организации, уметь работать с информационными системами и обладать навыками межнациональных коммуникаций. Кроме того, они должны разбираться в международных правовых актах, регулирующих вопросы международного миграционного обмена.

Указанный набор необходимых компетенций в настоящее время в системе образования и профессиональной подготовки не упорядочен, хотя и входит в компетенции должностей, которые сегодня представлены на рынке труда. Наибольший спрос на услуги в области миграционного сопровождения и консультирования российских и иностранных граждан, беженцев и лиц без гражданства, а также работодателей из числа физических

и юридических лиц, использующих труд мигрантов, составляют вопросы оформления разрешительных документов на право трудовой деятельности, регистрации по месту пребывания и проживания, перемещения по регионам России (региональные транзиты), по цели въезда, срокам пребывания, а также вопросы обеспечения социальных гарантий и медицинской поддержки.

Увеличение спроса на специалистов в области трудовой миграции связан с развитием миграционного законодательства в части правового регулирования, усилением контроля за миграционными потоками в связи с ростом социальной напряженности и нестабильностью экономической ситуации в других странах. Кроме этого, в России, в рамках различных проектов, происходит целенаправленное развитие региональной трудовой миграции.

В профессиональном стандарте «Специалист по работе с трудовыми мигрантами» закреплены обобщенные трудовые функции и трудовые функции.

В профессиональном стандарте определены следующие обобщенные трудовые функции:

1. ОТФ-А – Планирование потребностей в трудовой миграции – 6-ой уровень квалификации.
2. ОТФ-В – Организация трудовой миграции – 6-ой уровень квалификации.
3. ОТФ-С – Организация правовой поддержки и сопровождения трудовой миграции – 7-ой уровень квалификации.

Обобщенные трудовые функции (ОТФ) реализуются через десять трудовых функций (ТФ), которые отнесены к шестому и седьмому квалификационным уровням.

На 6-ом квалификационном уровне содержится семь трудовых функций:

1. Анализ возможностей и потребностей работодателей и иных субъектов трудовой миграции в трудовых мигрантах:

Самостоятельно осуществлять выбор методов, методик и средств для проведения аналитических работ в сфере трудовой миграции, анализ и мониторинг, подготовку отчетов, определение рисков работодателей и иных субъектов при привлечении иностранных граждан к трудовой деятельности в России, формирование предложений и обеспечение сохранности документов в соответствии с требованиями законодательства. При выполнении работы взаимодействовать с другими организациями или подразделениями, нести ответственность за подготовленный результат.

## 2. Планирование мероприятий по привлечению трудовых мигрантов:

Самостоятельно проводить краткосрочное, среднесрочное и долгосрочное планирование организационных мероприятий привлечения трудовых мигрантов с определением ограничений на привлечение, оформлять миграционные квоты, вести контроль и обеспечивать сохранность документов в соответствии с требованиями законодательства, работать в информационных системах. При выполнении работы взаимодействовать с другими организациями или подразделениями, нести ответственность за подготовленный результат.

3. Формирование ресурсов, необходимых работодателям и иным субъектам трудовой миграции для привлечения трудовых мигрантов.

Самостоятельно проводить расчет финансовых и организационных ресурсов при привлечении трудовых мигрантов, осуществлять постановку на учет организации в государственных органах, уполномоченных в сфере миграции и контролирующих трудовую миграцию, готовить запросы, выписки, копии, уведомления, отчетную и статистическую информацию по вопросам трудовой миграции, вести контроль и обеспечивать сохранность документов в соответствии с требованиями законодательства, работать в информационных системах. При выполнении работы взаимодействовать с другими организациями или подразделениями, нести ответственность за подготовленный результат.

4. Сопровождение и консультирование работодателей и иных лиц по процессам и порядкам привлечения трудовых мигрантов

Самостоятельно проводить консультирование и сопровождение поиска на вакансии, целевой набор трудящихся-мигрантов по заявкам работодателей, проводить и контролировать подготовительные процедуры привлечения трудовых мигрантов, организовывать въезд, оценку профессиональной квалификации, оформление разрешительных документов, проверку документов трудовых мигрантов и т.п. При выполнении работы взаимодействовать с другими организациями или подразделениями, нести ответственность за подготовленный результат.

5. Сопровождение трудовых мигрантов по вопросам получения права на трудовую деятельность в Российской Федерации

Самостоятельно определять правовой статус иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, консультировать по вопросам трудоустройства, допуска и миграционного учета, готовить уведомления в соответствии с законодательством, проводить расчет и формировать бюджет на решение задач трудовой миграции, организовывать и вести архивное хранение документов по трудовой миграции. При выполнении работы взаимодействовать с другими организациями или подразделениями, нести ответственность за подготовленный результат.

6. Сопровождение и организация социальной поддержки, медицинского и иного обеспечения трудовых мигрантов, работодателей и иных субъектов трудовой миграции

Самостоятельно проводить анализ порядков и требований налогообложения и социального страхования различных категорий иностранных граждан и лиц без гражданства, информировать трудовых мигрантов об их социальных правах и интересах, порядках осуществления данных прав, организовывать переезд (релокацию) трудовых мигрантов к месту работы и проживания, транспортировку (ввоза) предметов (товаров) личного пользования к месту работы и проживания, помогать в организации

доступа детей трудовых мигрантов к дошкольному и школьному образованию, содействовать в получении мигрантом медицинских услуг, обеспечении лекарственными препаратами и изделиями медицинского назначения по назначению врача, подготавливать предложения по формированию бюджетов при организации социальной и медицинской поддержки трудовым мигрантам. При выполнении работы взаимодействовать с другими организациями или подразделениями, нести ответственность за подготовленный результат.

7. Сопровождение и организация прохождения тестирования, оценки, признания и развития профессиональной квалификации трудовых мигрантов

Самостоятельно определять потребности в обучении трудовых мигрантов, проведении тестирующих и экзаменационных мероприятий трудовым мигрантам, включая оценку на основе анализа личных документов иностранных граждан, формировать индивидуальные графики развития профессиональных квалификаций трудовых мигрантов, оформлять и анализировать конкурсную документацию перед заключением договоров на обучение и тестирование, организовывать учет и хранение документации. При выполнении работы взаимодействовать с другими организациями или подразделениями, нести ответственность за подготовленный результат.

Таким образом, трудовые функции в ОТФ-А предполагают: определение задач и планирование собственной работы при реализации требований к аналитическому исследованию, самостоятельный выбор методов и методических инструментов для выполнения аналитического исследования по вопросам миграции, взаимодействие с заказчиками и поставщиками информации, при необходимости формирование аналитической группы и руководство ее работой, оценку возможностей имеющегося программного и информационного обеспечения и формирование предложений по его совершенствованию, ответственность за результаты выполненных работ.

Другие 4 (четыре) трудовые функции относятся к ОТФ-В и направлены на организацию привлечения к трудовой деятельности трудящихся-мигрантов и иных иностранных граждан и лиц без гражданства, а также на организацию для них прохождения оценки и развития профессиональной квалификации.

При выполнении этих функций необходимо: проводить поиск иностранной рабочей силы по заявкам работодателей, включая целевой набор трудящихся-мигрантов по соответствующим заявкам для работы у российских работодателей в рамках проектов СНГ, ЕАЭС, проводить подготовительные процедуры по привлечению иностранной рабочей силы, определять правовой статус иностранных граждан в Российской Федерации, сопровождать въезд в Россию и миграционный учет, организовывать оценку квалификаций и тестирование иностранных граждан в соответствии с требованиями российского законодательства, организовывать консультационную поддержку, самостоятельно взаимодействовать с работодателями и представителями государственных и муниципальных исполнительных органов, нести ответственность за результаты работы.

На 7-ом квалификационном уровне содержится 3 (три) трудовые функции, которые предполагают определение стратегии, управление процессами и деятельностью по проектам или подразделением организации по вопросам правового сопровождения трудовой миграции.

#### 1. Консультационно-правовая поддержка субъектов трудовой миграции

Определять стратегии консультации российских граждан, иностранных граждан и лиц без гражданства по вопросам гражданского, трудового и миграционного российского законодательства при проведении (прохождении) проверок, на основе анализа рисков и последствий для всех сторон трудовой миграции. Нести ответственность за результаты деятельности крупных организаций или подразделений в полном объеме с учетом государственных интересов.

2. Сопровождение трудовых мигрантов, работодателей и иных субъектов трудовой миграции во взаимоотношениях с органами государственной и муниципальной власти

Определять стратегии при сопровождении клиента по вопросам трудовой миграции и взаимодействия клиентов с органами государственной и муниципальной власти на основе анализа нормативных правовых актов, оценки видов проверочных мероприятий, порядков их проведения, последствий и рисков, представлять интересы клиента, осуществлять подготовку заявлений, обращений, жалоб и иных документов. Нести ответственность за результаты деятельности крупных организаций или подразделений в полном объеме с учетом государственных интересов.

3. Защита прав и законных интересов трудовых мигрантов, работодателей и иных субъектов трудовой миграции перед органами правопорядка, и в судах

Определять стратегии при сопровождении клиента в организациях, органах правопорядка и в судах по вопросам, связанным с правовым (миграционным) статусом трудовых мигрантов, по вопросам трудовой миграции на основе анализа нормативных правовых актов, оценки видов правонарушений, последствий и рисков. Представлять интересы клиента, осуществлять подготовку исковых заявлений и ходатайств в суды, линии защиты, сбор доказательств и свидетельств в пользу подзащитных иностранных граждан и лиц без гражданства, трудовых мигрантов, работодателей и иных субъектов трудовой миграции. Нести ответственность за результаты деятельности крупных организаций или подразделений в полном объеме с учетом государственных интересов.

Этот уровень обеспечивается магистерскими обучающими программами и обучением по программам специалитета с развитой инновационной правовой частью образовательного содержания. Также важен опыт практической работы, желательно, до обучения в магистратуре.

### **1.3. Коммуникативная компетентность специалистов по работе с трудовыми мигрантами**

Поскольку ведение работы в форме консультационного диалога с представителями из других стран является комплексной задачей межнационального и правового общения, требующей четкого соблюдения нюансов различных законодательных норм и точного соблюдения сроков по оформлению документов правового статуса иностранных граждан, включая разрешительные документы на выполнение трудовой деятельности, учета ограничений и правовых коллизий, а также участие в разрешении спорных ситуаций, как при проведении проверок органами исполнительной власти, так и представительствовать в судах, то реализация этих функций предполагает наличие аналитического мышления, системного правового видения, высокого уровня ответственности за принимаемые решения, умения убеждать и руководить людьми и самым необходимым является наличие коммуникативной компетентности специалиста.

Специалисты по работе с трудовыми мигрантами постоянно ведут общение с посетителями – мигрантами, работодателями, представителями органами исполнительной власти и др. Их поле деятельности – профессиональное общение. Умение вести деловое общение является одним из важнейших признаков профессиональной пригодности специалиста по работе с трудовыми мигрантами.

Общение преследует определенные цели. В нем можно различать стратегию и тактику достижения цели. Изучение черт делового общения требует выявления стиля делового общения его методик, принципов и конкретных приемов. Общение – это прежде всего разрешение конфликтных ситуаций, предупреждение их и диагностика различных форм коммуникативных напряжений, в числе которых учет конфликтогенных факторов, барьеров общения, восприятия, предубеждения, ошибок, разрушающих коммуникативный процесс.

Специалист по работе с мигрантами относится к профессии по типу «человек-человек» в сфере социального обслуживания.

Поэтому коммуникативный профессиограммой специалиста по работе с трудовыми мигрантами является схожей с профессиограммой специалиста по социальной работе, то есть система квалификационных требований, которые предъявляются специалисту в области социальной работы и составляют его коммуникативный портрет

Специалист в этой области должен:

- знать речевой этикет и уметь его использовать;
- организовать требуемый вид общения управлять им;
- анализировать предмет общения, его цели и задачи;
- корректно ставить вопросы и точно на них отвечать;
- уметь вести беседу, собеседование, деловой разговор, спор, полемику, дискуссию, дебаты, прения, диспут, круглый стол, деловое совещание, командную деловую игру, переговоры, торги.
- уметь анализировать конфликты, кризисные ситуации, конфронтации и разрешать их;
- иметь навык доказывать и обосновывать, критиковать и опровергать, аргументировать и убеждать, достигать соглашений и компромиссов;
- владеть техникой речи, уметь использовать риторические фигуры и приемы;
- уметь правильно строить речь и другие публичные выступления;
- знать служебный этикет и уметь его использовать;
- уметь с помощью слов осуществлять психотерапию в общении; снимать стресс, напряжение; адаптировать клиента к соответствующим условиям, корректировать его поведение и оценки [3. С.251].

Важная составляющая работы специалиста по работе с трудовыми мигрантами является консультирование, поэтому важнейшей особенностью деятельности специалиста по работе с мигрантами является умение вести диалог, организовывать процесс коммуникации, управлять им. Умение вести

диалог предполагает целый ряд профессиональных навыков и знаний. Профессионал должен уметь выслушать и понять, корректно спросить и по деловому точно ответить, убедить и переубедить, создать атмосферу доверительности и непринужденности, найти тонкий психологический подход к клиенту, разрешить конфликт и снять напряжение [3. С. 250].

В содержание коммуникативной компетентности специалиста по трудовым мигрантам можно включать умение устанавливать эмоциональный контакт, умение брать на себя инициативу в общении, понимание психологического состояния клиента, а также владение техникой профессионального общения.

Показателями коммуникативной компетентности специалиста по трудовой миграции как специалиста в социальной сфере могут выступать:

- умения быстро ориентироваться в условиях внешней стороны общения;
- умения правильно планировать свою речь;
- умения находить адекватные средства для передачи информации;
- умения обеспечивать обратную связь с клиентом в ситуации общения [2.С.79].

Конфиденциальность, выражение безоценочного отношения к клиенту, искренность и доверительность в общении с человеком, проявление гуманистической позиции требуют от специалиста соблюдения ряда этических норм и следования принципам социальной работы. Обобщая материалы из различных источников, можно выделить несколько принципов, таких как:

- специалист должен заниматься клиентом как целостной личностью, учитывая его биологическое, психологическое, социальное и духовное состояние;
- специалист должен основываться на знании возможностей клиента;
- специалист должен способствовать максимальному самоопределению клиента;

– специалист видит в клиенте индивидуальность. Индивидуальность помогает социальному работнику правильно взаимодействовать с клиентом на основании уважения к его личности.

Важным признаком коммуникативной компетентности специалиста в социальной сфере является его ориентация на развитие личности клиента. Если со стороны специалиста не обеспечивается стабильность образа «Я» клиента, то последний может активно проявлять механизмы психологической защиты:

- уход в формальное выполнение социальной роли;
- стремление занять страдательную позицию, которая позволит снять с себя ответственность и переложить ее на других;
- оправдание собственных неудач, ошибок, неправильных действий.

С этой точки зрения важен выбор специалистом тактики профессионального общения.

Существенным компонентом тактики профессионального общения является умение слушать. Отсутствие у профессионала умений в восприятии и понимании направленных к нему обращений затрудняет понимание существа проблемы клиента и, как следствие, ограничивает возможности влиять на нее. Рассматривая слушание как элемент коммуникативной техники, можно выделить два типа: активное и пассивное. При пассивном слушании отсутствует полноценная обратная связь или средства ее подачи не способствуют эффективному взаимодействию. При активном слушании с помощью вербальной обратной связи можно проверить, насколько верно понято сообщение или обращение партнера. Установка на активное слушание концентрирует внимание специалиста и играет огромную роль при необходимости решения эмоциональных проблем клиента.

Проблема подготовки специалиста по работе с трудовыми мигрантами, обладающего высоким уровнем культуры и профессиональной компетентности, активно разрабатывается с момента введения новой специальности. В действующих Государственных образовательных

стандартах не сформулированы требования к профессиональной подготовленности выпускника в области коммуникативной компетентности. Близкими к таковым можно считать следующие пункты – специалист должен знать:

- сущность, содержание, инструментарий, методы и виды технологий социальной работы в различных сферах жизнедеятельности и с различными лицами и группами населения;

- профессионально-этические основы и проблемы социальной работы.

Специалист должен изучить опыт:

- практической работы в организациях и службах социальной защиты и обслуживания населения в различных сферах жизнедеятельности и с мигрантами как особой социальной группы;

- проведения анализа и мониторинга состояния и развития объектов социальной работы.

Специалист должен владеть:

- основными методами социальной работы с мигрантами как особой социальной группой;

- методикой координации непосредственной контактной социальной работы, проведения консультационных и профилактических мероприятий с мигрантами.

Работа с трудовыми мигрантами относится к такому виду профессиональной деятельности, в котором важную роль играют личностные качества специалиста, в значительной степени определяющие успешность и эффективность его работы.

Таким образом, под коммуникативной компетентностью специалиста по работе с трудовыми мигрантами мы понимаем основывающуюся на знаниях закономерностей, принципов и техник общения интеллектуально и личностно обусловленную социально-профессиональную характеристику, сложное системноорганизованное, актуальное, личностное качество специалиста, позволяющее ему самостоятельно и ответственно осуществлять

эффективные коммуникативные действия в определенном круге ситуаций межличностного взаимодействия в профессиональной деятельности по работе с трудовыми мигрантами.

## ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 1

В психологических исследованиях под коммуникативной компетентностью понимают: владение языком, умение ориентироваться в объекте общения для создания прогностической модели его поведения, эмпатия, личностные характеристики (адекватная самооценка, социальная направленность) самого субъекта общения; способность к ориентации или ориентированность в различных ситуациях общения; способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми; система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективного коммуникативного действия в определенном кругу ситуаций межличностного взаимодействия; ситуативная адаптивность и свободное владение вербальными и невербальными средствами социального поведения; коммуникативная гибкость.

Под коммуникативной компетентностью специалиста по работе с трудовыми мигрантами мы понимаем основывающуюся на знаниях закономерностей, принципов и техник общения интеллектуально и личностно обусловленную социально-профессиональную характеристику, сложное системноорганизованное, актуальное, личностное качество специалиста, позволяющее ему самостоятельно и ответственно осуществлять эффективные коммуникативные действия в определенном кругу ситуаций межличностного взаимодействия в профессиональной деятельности по работе с трудовыми мигрантами.

Специалист по работе с трудовыми мигрантами выполняет следующие трудовые функции:

1. Работа с документацией по оформлению миграционного статуса и трудовых отношений.
2. Администрирование процесса делопроизводства в вопросах трудовой миграции: Осуществление взаимодействия с ФМС, Службой занятости, Государственной инспекцией труда, Пенсионным фондом РФ и

других государств, Фондом социального страхования, Фондом обязательного медицинского страхования РФ и пр. Участие в разработке локальных нормативных актов, касающихся организации труда работников-иностранцев (правил внутреннего трудового распорядка, положения об отпусках, положения о командировках и пр.).

3. Консультационная функция: консультация руководителей и работников-иностранцев в рамках выполняемой трудовой деятельности, а также соискателей работы в России из числа иностранных граждан и лиц без гражданства.

4. Аналитическая функция: участвует в работе по реализации управленческих технологий по следующим направлениям: организационное развитие, миграционное и кадровое делопроизводство, миграционный и кадровый учет, внутренние коммуникации, подбор и адаптация, обучение и развитие, оценка, мотивация и стимулирование работников-иностранцев, организация и оплата труда. Выявляет потребности в реализации кадровых технологий. Организует передачу официальной информации целевым группам и получение обратной связи от сотрудников. Консультирует иностранный персонал по вопросам их обязанностей и прав на территории России, по вопросам адаптации и ассимиляции.

5. Стратегическая функция: оптимизирует бизнес-процессы по оформлению трудовых отношений и миграционных вопросов, выстраивает и обеспечивает переход на систему электронного документооборота в соответствии с требованиями действующего законодательства, разрабатывает и внедряет систему работы с документами с учетом развития законодательства по защите персональных данных, в том числе обработка которых осуществляется с применением информационных систем.

Коммуникативная компетентность, является неотъемлемой частью системы профессиональных качеств, определяющих эффективность профессий, коммуникативных по своей природе. Таковой по внутреннему содержанию является профессия «специалист по работе с мигрантами».

## **ГЛАВА 2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ, РАБОТАЮЩИХ С ТРУДОВЫМИ МИГРАНТАМИ**

### **2.1. Организация и методики исследования**

С целью выявления особенностей коммуникативной компетентности специалистов по работе с трудовыми мигрантами нами проведено исследование на базе Управления социальной защиты населения администрации Советского района в г. Красноярске.

При выделении выборки исследования мы исходили из следующего положения: специалист по работе с трудовыми мигрантами относится к профессии по типу «человек-человек» в сфере социального обслуживания. Поэтому коммуникативная профессиограмма специалиста по работе с трудовыми мигрантами является схожей с профессиограммой специалиста по социальной работе, то есть система квалификационных требований, которые предъявляются специалисту в области социальной работы и составляют его коммуникативный портрет.

Первую группу составляют 16 специалистов по работе с трудовыми мигрантами, со стажем работы 1-3 года в возрасте 28-37 лет (средний возраст выборки 32,8 лет).

Вторую группу составляют 18 специалистов по социальной работе со стажем работы 1-3 года в возрасте 26-38 лет (средний возраст выборки 33,1 лет).

Программа психодиагностики показателей коммуникативной компетентности специалистов по работе с трудовыми мигрантами была построена исходя из структурных компонентов коммуникативной компетентности, выделенных Л.А. Эррера, А.А. Кидрон:

Личностный компонент включает в себя мотивы общения, стрессоустойчивость, эмпатия, коммуникабельность и др.

Когнитивный компонент включает систему знаний об общении, таких как: понимание людьми друг друга в процессе их совместной деятельности, типологические особенности мышления, организаторские и коммуникативные способности.

Поведенческий компонент включает умения и навыки общения, стили и способы общения, проявления самоконтроля в общении.

1. Коммуникативные способности исследовались с помощью теста А.В. Батаршева.

Методика «КОС-1» позволяет выявить и оценить коммуникативные и организаторские способности личности. Опросник позволяет выявить устойчивые показатели коммуникативных и организаторских склонностей.

Оценочный коэффициент (К) – это первичная числовая характеристика материалов испытания. Для качественной стандартизации результатов испытания используются шкалы оценок, в которых тому или иному диапазону числовых показателей К соответствует определенная оценка.

Методика констатирует лишь наличный уровень развития коммуникативных и организаторских склонностей в данный период развития личности.

При этом важно отметить, что в рамках нашего исследования в соответствии с поставленной целью методика использовалась для диагностики только коммуникативных умений и способностей.

2. Выявление общего уровня общительности, что дает возможность определить, уровень коммуникабельности человека проводилось с помощью методики В.Ф. Ряховского.

Методика представляет собой опросник, содержащий 16 вопросов, на которые необходимо ответить, выразив степень согласия или несогласия с ними; «да» – 2 очка; «иногда» – 1 очко; «нет» – 0 очков. Создатель методики выделяет 7 уровней развития общительности личности, которые были обозначены как «очень низкий» (30-31 очков); «низкий» (25-29 очков); «ниже среднего» (19-24 очков); «средний» (14-18 очков); «выше среднего» (9-13 очков); «высокий» (4-8 очков) и «очень высокий» (3 очка и менее).

3. Для изучения коммуникативного контроля в общении применялся тест «Оценка самоконтроля в общении» М. Снайдера, посредством которого определялся уровень коммуникативного контроля при общении с другими людьми. Участникам эксперимента были предложены утверждения, описывающие реакции на некоторые ситуации. Каждое из них необходимо было оценить как верное или неверное для себя. За ответ «неверно» на определенное количество вопросов и за ответ «верно» на все остальные начислялось по 1-му баллу. Сумма баллов соответствовала низкому, среднему или высокому уровню коммуникативного контроля в общении.

Результаты самооценки специалистов по работе с трудовыми мигрантами по каждой из предложенных методик, на констатирующем этапе исследования сведены в таблицы, позволяющие наглядно проследить состояние коммуникативных умений, качеств и способностей испытуемых медицинских работников, составляющих коммуникативную компетентность.

4. Методика диагностики общей коммуникативной толерантности (В.В.Бойко)

Методика позволяет диагностировать толерантные и интолерантные установки личности, проявляющиеся в процессе общения.

Коммуникативная толерантность, или толерантность в общении, подразделяется на ситуативную, типологическую, профессиональную и общую. Уровень ситуативной толерантности определяется отношением человека к конкретному партнеру по общению (супругу, коллеге, случайному знакомому), типологической – отношением к собирательному типу или группе людей (представителям какой-либо национальности, профессии, социального слоя). Профессиональная коммуникативная толерантность проявляется в рабочей обстановке, во взаимодействии с теми людьми, с которыми приходится иметь дело по роду деятельности (клиентами, пациентами). Общая коммуникативная толерантность обусловлена жизненным опытом, свойствами характера, нравственными принципами и в

значительной мере предопределяет другие формы коммуникативной толерантности.

Шкала 1. Неприятие или непонимание индивидуальности другого человека

Шкала 2. Использование себя в качестве эталона при оценке поведения и образа мыслей

Шкала 3. Категоричность или консерватизм в оценках других людей

Шкала 4. Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров

Шкала 5. Стремление переделать, перевоспитать партнеров

Шкала 6. Стремление подогнать партнера под себя, сделать его "удобным"

Шкала 7. Неумение прощать другим ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные вам неприятности.

Шкала 8. Нетерпимость к физическому или психическому дискомфорту, создаваемому другими людьми

Шкала 9. Неумение приспосабливаться к характеру, привычкам и желаниям других

Чем выше число набранных респондентом баллов, тем выше степень его нетерпимости к окружающим. Максимальное число баллов по каждой шкале – 15, общее по всем шкалам – 135.

Высокий уровень коммуникативной толерантности – 44 и меньше баллов

Средний уровень коммуникативной толерантности – 45-90 баллов

Низкий уровень коммуникативной толерантности – 91-135 баллов

## **2.2. Анализ результатов эмпирического исследования особенностей коммуникативной компетентности специалистов по работе с трудовыми мигрантами**

Рассмотрим полученные на констатирующем этапе исследования показатели коммуникативных способностей специалистов по работе с трудовыми мигрантами.

Основные данные коммуникативных способностей представлены в таблице 1 и рис.1.

Таблица 1

Показатели уровня коммуникативных способностей специалистов по работе с трудовыми мигрантами и по социальной работе

уровни развития коммуникативных способностей группа специалистов	количество опрошенных по уровням, %				
	очень низкий	низкий	средний	высокий	очень высокий
специалисты по работе с трудовыми мигрантами	6,3%	18,6%	62,5%	6,3%	6,3%
специалисты по социальной работе	-	22,2%	61,1%	16,7%	-

Наглядно показатели коммуникативных способностей специалистов социальной сферы представлены на рис.1.

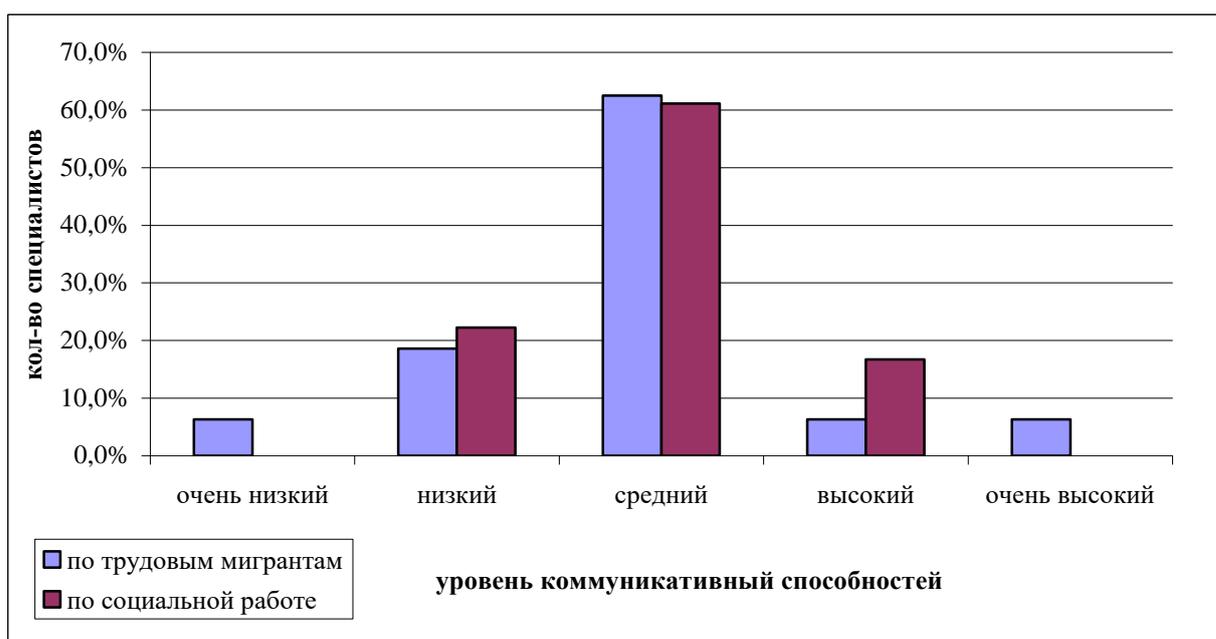


Рис.1. Показатели уровня коммуникативных способностей специалистов по работе с трудовыми мигрантами и по социальной работе

Анализ полученных результатов позволил сделать следующие выводы:

Значительное число специалистов социальной службы имеют средний уровень развития собственных коммуникативных способностей (в группе специалистов по трудовым мигрантам 62,5% и в группе специалистов по социальной работе – 61,1%), т.е. эти специалисты стремятся к контактам с

людьми, не ограничивают круг своих знакомых, но такое их поведение не отличается устойчивостью.

Определило свои коммуникативные способности как развитые на низком уровне 18,6% специалистов по работе с трудовыми мигрантами и 22,2% специалистов по социальной работе. Они не слишком стремятся к общению, чувствует себя скованно в новой компании, коллективе, предпочитает проводить время наедине с собой, ограничивает свои знакомства, испытывает трудности при установлении контактов с людьми и в выступлении перед аудиторией, плохо ориентируется перед аудиторией, в незнакомой ситуации, не отстаивают свое мнение, тяжело переживают обиды.

6,3% специалистов по работе с трудовыми мигрантами определило свой уровень развития коммуникативных способностей как крайне низкий.

Доля специалистов по работе с трудовыми мигрантами, чьи общие коммуникативные способности оцениваются, в соответствии с классификаторов теста на высоком уровне развития составляет только 3,8%, Очень низкий и очень высокий уровни не выявлены.

Определение значимости различий с помощью  $\chi^2$  – критерия Пирсона по параметру «коммуникативные способности» не выявило значимость различий между специалистами по работе с трудовыми мигрантами и специалистов по социальной работе.

Анализ показателей, полученных с помощью методики В.Ф. Ряховского, также позволяет также констатировать показатели развития коммуникативных качеств специалистов социальной сферы, в частности общительности.

Таблица 2

Показатели уровня общительности специалистов по работе с трудовыми мигрантами и по социальной работе

уровни развития общительности	количество опрошенных по уровням, %						
	очень низкий	низкий	ниже среднего	средний	выше среднего	высокий	очень высокий
специалисты по работе с трудовыми мигрантами	-	12,5%	25,0%	56,3%	6,3%	-	-
специалисты по социальной работе	-	5,6%	16,7%	44,4%	22,2%	11,1%	-

Наглядно данные результаты общительности специалистов по работе с трудовыми мигрантами и специалистов по социальной работе представлены на рис.2.

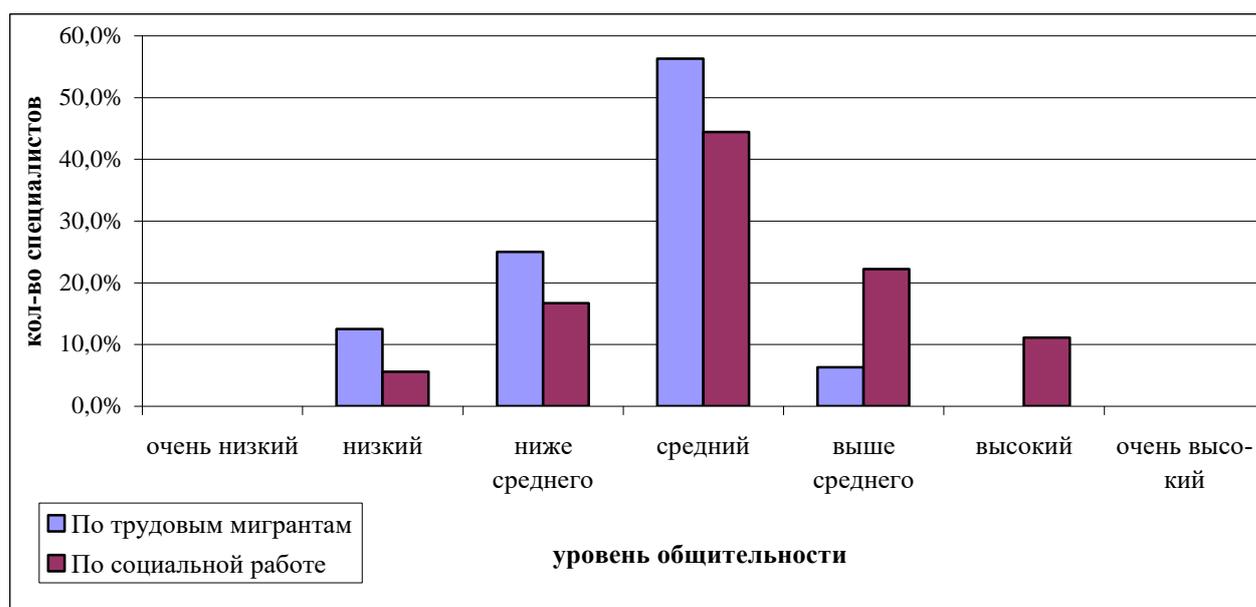


Рис.2. Показатели уровня общительности специалистов по работе с трудовыми мигрантами и по социальной работе

12,5% специалистов по работе с трудовыми мигрантами и 5,6% специалистов социальной работе определили уровень своей общительности как низкий. Они были охарактеризованы как некоммуникабельные, не умеющие находить контакт с другими людьми и работать в команде.

Отсутствуют специалисты, оценившие свой уровень развития общительности на очень низком уровне.

При этом необходимо отметить, что наибольшей является доля специалистов по работе с трудовыми мигрантами со средним и выше среднего уровнем общительности (56,3% и 6,3% специалистов по работе с трудовыми мигрантами соответственно), в группе специалистов по социальной работе данные уровни общительности имеют 44,4% и 22,2% специалистов по социальной работе. Эти специалисты считают свою коммуникативность достаточной для непринужденного общения с другими людьми без неприятных переживаний.

Только 11,1% специалистов по социальной работе оценили свою общительность на высоком уровне, не выявлен у специалистов по работе с трудовыми мигрантами очень высокий уровень общительности.

Таким образом, специалисты по работе с мигрантами имеют несколько ниже уровень общительности в сравнении со специалистами по социальной работе.

Определение значимости различий с помощью  $\chi^2$  – критерия Пирсона по параметру «общительность» не выявило значимость различий между специалистами по работе с трудовыми мигрантами и специалистов по социальной работе.

Коммуникативный контроль отражает способности человека чувствовать эмоциональный фон, дух, настроение, тон общения и умение перестраиваться в соответствии с изменившейся ситуацией взаимодействия.

Изучение показателя «коммуникативный контроль в общении» проводилось с помощью теста «Оценка самоконтроля в общении» М. Снайдера. Результаты представлены в таблице 3:

Показатели оценки самоконтроля в общении специалистов по работе с трудовыми мигрантами и по социальной работе

уровень самоконтроля в общении	количество опрошенных по уровням, %		
	низкий	средний	высокий
специалисты по работе с трудовыми мигрантами	31,3%	50%	18,7%
специалисты по социальной работе	16,7%	55,6%	27,8%

Результаты теста в группе специалистов по работе с трудовыми мигрантами показали более низкие результаты, в сравнении со специалистами по социальной работе, что подтверждается данными рис. 3.

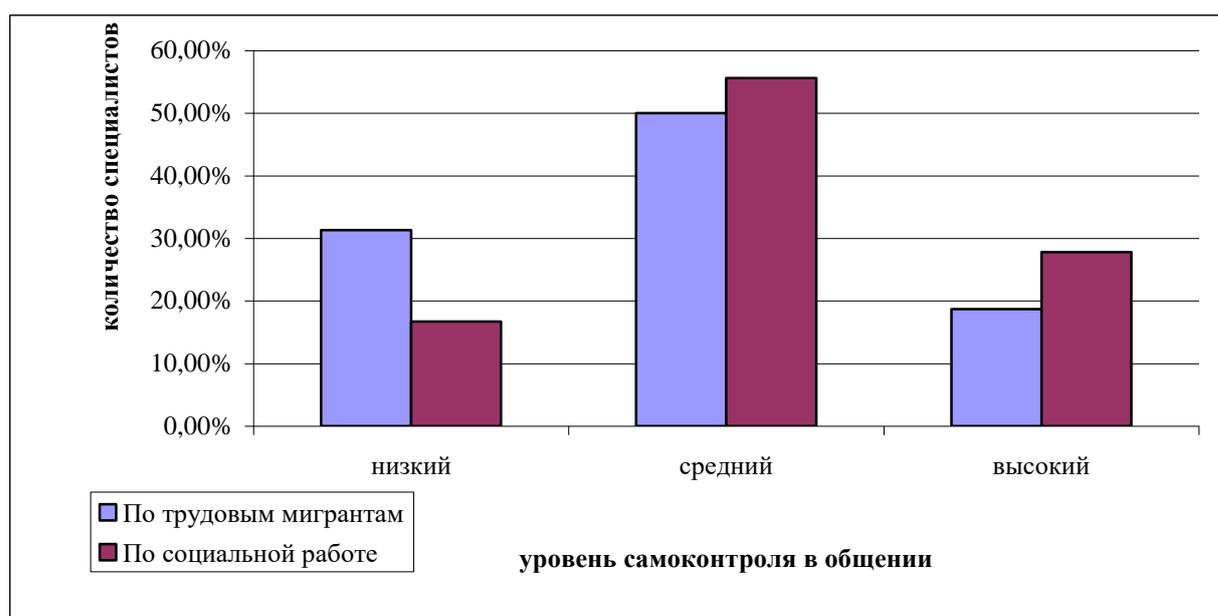


Рис. 3. Показатели оценки самоконтроля в общении специалистов по работе с трудовыми мигрантами и по социальной работе

Так, низким коммуникативным контролем обладает 31,3% специалистов по трудовым мигрантам и 16,7% специалистов по социальной работе, средним уровнем обладают 50% специалистов по работе с трудовыми мигрантами и 55,6% специалистов по социальной работе, высокий уровень коммуникативного контроля имеют 18,7% специалистов по

работе с трудовыми мигрантами и 27,8% специалистов по социальной работе.

Определение значимости различий с помощью  $\chi^2$  – критерия Пирсона по параметру «самоконтроль в общении» не выявило значимость различий между специалистами по работе с трудовыми мигрантами и специалистов по социальной работе.

В целом, результаты по данному показателю средние, но для успешной коммуникативной деятельности специалистов по работе с трудовыми мигрантами, по нашему мнению, недостаточны.

Рассмотрим результаты исследования уровня коммуникативной толерантности по методике В.В. Бойко.

Таблица 4

Показатели уровня коммуникативной толерантности специалистов по работе с трудовыми мигрантами и по социальной работе

уровень коммуникативной толерантности	количество опрошенных по уровням, %		
	низкий	средний	высокий
специалисты по работе с трудовыми мигрантами	12,5%	50%	37,5%
специалисты по социальной работе	16,7%	55,6%	27,7%

Результаты исследования коммуникативной толерантности в группе специалистов по работе с трудовыми мигрантами показали более высокие результаты, в сравнении со специалистами по социальной работе, что подтверждается данными рис. 4.

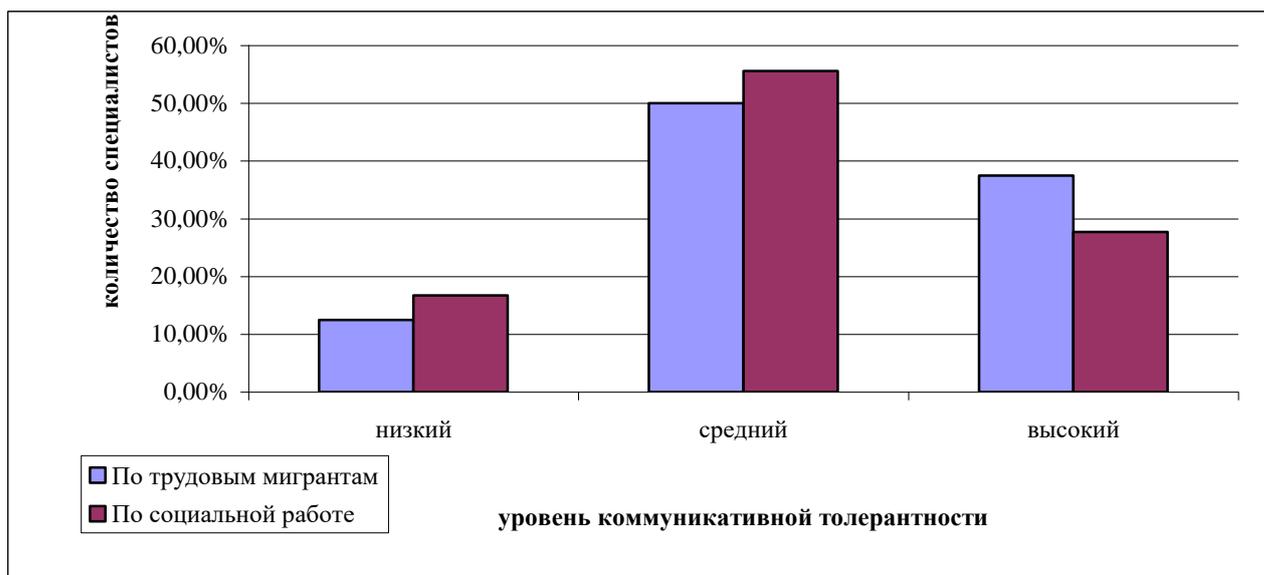


Рис. 4. Показатели уровня коммуникативной толерантности специалистов по работе с трудовыми мигрантами и по социальной работе

Большинство специалистов по работе с трудовыми мигрантами и по социальной работе имеют средний уровень (показатель 50% и 55,6% соответственно), но в группе специалистов по работе с мигрантами показатели высокого уровня толерантности выше (37,5% специалистов), чем в группе специалистов по социальной работе (27,7% специалистов). Также показатели низкой толерантности в коммуникативной сфере в большей степени представлены в группе специалистов по социальной работе (показатель в группе специалистов по социальной работе 16,7%, по работе с трудовыми мигрантами – 12,5%).

Определение значимости различий с помощью  $\chi^2$  – критерия Пирсона по параметру «коммуникативная толерантность» выявило значимость различий между специалистами по работе с трудовыми мигрантами и специалистами по социальной работе на уровне  $p \leq 0,05$ .

Таким образом, коммуникативная компетентность специалистов по работе с трудовыми мигрантами характеризуется следующими особенностями, в сравнении со специалистами по социальной работе: средними показателями уровня коммуникативных способностей и коммуникативного контроля в общении; сниженными показателями

общительности и более высокими показателями коммуникативной толерантности.

Таким образом, полученные данные, а именно наличие сниженных показателей и малая доля высоких показателей коммуникативной компетентности свидетельствуют о необходимости проведения работы по формированию коммуникативной компетентности – умений, навыков и способностей к коммуникативному взаимодействию с клиентами трудовыми мигрантами (средства выражения, воздействия, сообщения) составляющих коммуникативную компетентность в профессиональной деятельности специалиста по работе с трудовыми мигрантами.

### **2.3. Программа развития коммуникативной компетентности специалистов по работе с трудовыми мигрантами**

Разработка содержания социально-психологического тренинга развития коммуникативной компетентности специалистов по работе с трудовыми мигрантами исходила из положения, что коммуникативная компетентность специалиста, работающего с представителями другой культуры выражается в проявлении высокого уровня выраженности у него коммуникативной толерантности, принятия других, доброжелательного отношения к другим, общительности, а так же способность самоуправления в общении, что в свою очередь являются психологическими условиями его эффективного взаимодействия с клиентом.

Тренинг является наиболее эффективной формой организации обучающих занятий. Это объясняется, с нашей точки зрения, рядом позиций:

- социально-психологический тренинг как форма обучения ближе всего стоит к реальному процессу общения;
- моделирование различных ситуаций в ролевых играх, имеющих место в профессиональном общении специалиста-клиента;

– игровой характер занятий снижает эмоциональное напряжение взрослых обучаемых, наделенных определенным социальным и профессиональным статусом.

Цель тренинга: Развитие коммуникативной компетентности специалистов по работе с трудовыми мигрантами во взаимодействии с клиентами.

Задачи:

- 1) Освоение концепции коммуникативной компетентности;
- 2) Развитие доброжелательности специалистов по работе с трудовыми мигрантами по отношению к клиентам-мигрантам: общее доверие к миру, себе и людям; умение видеть в клиенте его лучшие, сильные стороны.
- 3) Отработка навыков активного слушания: формулирование правильных вопросов «малого разговора» уточнения и побуждения к развертыванию ответа перефразирования интерпретации
- 4) Отработка одной из техник снижения эмоционального напряжения – вербализации эмоциональных состояний в работе с клиентами;
- 5) Отработка навыков вступления в контакт с пациентом с использованием располагающих к контакту невербальных сигналов.

Продолжительность тренинга: 3 дня (24 часа)

Каждое занятие состоит из 6-7 упражнений, ролевых игр. Занятия начинаются с приветствия участниками друг друга, далее идет основная часть занятия, соответствующая теме, и в завершении – подведение итогов.

Основные формы и методы работы:

- разогревающие упражнения;
- моделирование ситуаций в ролевых играх;
- упражнения в парах, группах.

1 занятие

Цель: Отработка навыков активного слушания: формулирование правильных вопросов «малого разговора» уточнения и побуждения к развертыванию ответа перефразирования интерпретации.

Задачи:

1. Знакомство с участниками тренинга, формирование первого впечатления друг о друге;
2. Создание климата психологической безопасности;
3. Формирования установки на взаимопонимание
4. Отработка навыков активного слушания

10.00-11.10 Знакомство, правила

Тренер произносит: «Итак, давайте начнем. Наш тренинг называется «тренинг коммуникативной компетентности».

Упражнение «Имя».

Цель для участников: узнать имена друг друга и получить первое представление о личностных качествах каждого.

Каждый из присутствующих должен назвать свое имя. А после этого скажет, что в нем или его личности помогает ему в деловом общении с другими людьми, а что мешает. При этом важно говорить не о внешних обстоятельствах, а о собственных качествах. Итак, каждый называет два своих качества, а прежде чем каждый из них будет говорить о себе, он должен повторить слова соседа справа». Во время представления участники раскрывают и те качества, которых они отнюдь не называют вслух.

Далее участникам предлагается договориться о правилах поведения на тренинге. Можно предложить участникам ввести дополнительно свои нормы. Тренер интересуется, все ли согласны с предложенными правилами.

После этого уточняются ожидания каждого из участников от этого тренинга (что вы ждете от тренинга, что должно измениться после него).

В результате упражнения произошло формирование первого впечатления друг о друге; определение особенностей общения каждого участника; создание климата психологической безопасности; формирования установки на взаимопонимание.

перерыв 10 мин

Часто на эффективность взаимодействия влияет неумение (нежелание) слушать (слышать) партнера. Этому может мешать сосредоточенность на собственных мыслях и желаниях, негативная оценка высказываний мигранта-клиента, игнорирование, пренебрежение высказываниями клиента.

Умение слушать – наиболее важное из всех качеств, которыми должен обладать успешный в общении специалист по работе с мигрантами, в особенности, если коммуникативная компетентность является составной частью его профессионализма. Дать клиенту возможность высказать свои мысли и чувства, выслушав его внимательно, с пониманием, не так просто, как может показаться на первый взгляд.

#### 11.20-13.00 Отработка техники повторения

Тренер предлагает ознакомиться с определениями делового взаимодействия, деловой беседы, коммуникативной компетентности, коммуникативных умений и коммуникативных техник. После этого предлагается сконцентрироваться на первой группе умений – на активном слушании. На доске тренер зарисовывает схему техник активного слушания. И переходит к отработке первой техники активного слушания – технике повторения.

Упражнение «Жалоба».

Цель: отработка умения дословно повторять сказанное партнером.

Участникам предлагают сыграть в детектив, в котором каждый будет автором этого детектива. Тренер говорит первую фразу, например: «Вы знаете, у меня все время трудности на работе», после чего передает мяч одному из участников, который должен будет продолжить сочинять трудности клиента-мигранта. Но прежде чем произнести следующую фразу он должен точно повторить то, что сказал тренер. Следующий участник должен будет повторить то, что сказал предыдущий, а затем произнести свою фразу.

После того как упражнение будет выполнено, тренер переходит к обсуждению упражнения:

Что было труднее – сочинять свою фразу или повторять чужую?

Почему?

Далее участникам предлагается обратиться к раздаточным материалам и обсудить значимость техники повторения.

Упражнение 2.

Участники делятся на пары. Один из партнеров произносит определенные тезисы (на любую тему), а задача другого – вставить цитаты из высказываний партнера в собственные фразы. Затем они меняются ролями.

Далее обсуждение того, как получилось упражнение, что вызывало трудности и предложение совместно выделить преимущества умения дословно повторять сказанное партнером.

В результате у специалистов сформирована техника активного слушания пациента.

13.15-15.00 Отработка техники перефразирования

Цель: отработка умения передавать суть сказанного своими словами.

Тренер объединяет участников в команды. Каждая команда вспомнит какое-нибудь четверостишие из известного стихотворения. Нужно перефразировать строфу таким образом, чтобы каждое слово в нем передавалось иным словом или словосочетанием. Например, «я» можно превратить в «автора», «дорогу» – «в путь» и т.д. Важно, чтобы остальные смогли догадаться, что за стихотворение было перефразировано.

Обсуждение упражнения:

– Каким должно быть перефразирование, чтобы оно наиболее точно отражало суть первоначального текста?

Ролевая игра « В чем дело? »

Участникам предлагается разделить на три группы, каждая из которых должна придумать проблемную ситуацию с клиентом-мигрантом. Группа должна сообщить участнику из другой группы определенную ситуацию.

Например: «Клиент-мигрант не удовлетворен тем, что документы не найдены, поскольку он/она убежден, что имеется нарушение, которое может быть выявлено, появляются жалобы на некомпетентность специалиста».

Задача партнера: добиться максимально полного понимания позиции своего собеседника. Он должен стараться сделать это с помощью техник перефразирования и повторения.

После предполагается обсуждение результатов, трудностей и ощущений от игры.

В результате ролевой игры у специалистов формируются навыки активного слушания «трудного» клиента, понимание его проблемы.

перерыв 15.00-16.00

16.00-17.40 Отработка техники интерпретации

Цель: отработка умения формулировать свои предположения о причинах или целях высказывания партнера.

Участникам предлагается потренироваться в умении формулировать пробные гипотезы. Один из участников должен рассказать о каком-то своем поступке во взаимодействии с клиентом. Затем каждый из участников может задать ему пробный вопрос, который будет начинаться со слов: «А может быть, что ты...». Когда участник почувствует, что его правильно поняли, сессия интерпретаций закончится.

Обсуждение упражнения:

– Какие вопросы были наиболее удачными для прояснения причин или целей высказывания другого человека?

Участники обращаются к раздаточным материалам. Далее предлагается разделить на тройки, где один из участников будет супервизором, другой – оператором, а третий – «жалобщиком». Задача участников – использовать технику интерпретации. После этого все снова садятся в круг и обсуждают, что получилось, а что – нет.

Во время упражнения специалисты используют свой собственный сознательный ум, свою эмпатию, интуицию, фантазию так же, как свой интеллект и теоретические знания при интерпретации.

17.40-18.00 Подведение итогов дня

Тренер кратко перечисляет все техники, отработкой которых участники занимались в течение дня. Затем предлагает всем поделиться впечатлениями:

Что особенно запомнилось?

Что для каждого было самым важным?

Что понравилось и что не понравилось?

Кто хотел бы еще что-то добавить?

2 занятие

Цели:

– Отработка одной из техник снижения эмоционального напряжения – вербализации эмоциональных состояний в работе с пациентами;

– Отработка навыков вступления в контакт с пациентом с использованием располагающих к контакту невербальных сигналов.

Задачи:

– помочь участникам зафиксировать и на этой основе начать развивать свои умения видеть, чувствовать, адекватно воспринимать других людей, их поведение, ситуации, возникающие и процессе общения;

– формировать чувствительность к невербальным средствам общения.

10.00-11.45 Развитие способности задавать открытые вопросы

Упражнение «Пум-пум-пум»

Цель: предоставить возможность убедиться в ценности открытых вопросов для понимания партнера.

Суть игры заключается в том, что участники путем задавания открытых вопросов должны отгадать некий объективный признак (пум-пум-пум), имеющийся у некоторых членов группы, загаданный ведущим. Нельзя задавать только один вопрос: «Что такое пум-пум-пум?».

После окончания упражнения тренер задает вопрос о том, какие преимущества и недостатки открытых вопросов.

Ролевая игра «Отказ от сотрудничества»

Среди участников выбирается претендент на роль клиента, а остальные члены группы являются как бы специалистами. Задача участников, играющих роль специалистов, путем задавания открытых вопросов установить истинные мотивы отказа клиента от помощи со стороны социальной службы.

После окончания игры участники обсуждают итоги игры. Как правило, выясняется, что наиболее информативны открытые и нейтральные вопросы.

В процессе упражнения специалисты развивают способности задавать открытые вопросы. В процессе обсуждения получают навыки использования вопросов в ситуации общения специалиста с клиентом-мигрантом. Специалисты понимают, какие вопросы способствуют снятию эмоционального напряжения, создают доброжелательное отношение со стороны клиента.

Упражнение «Трудовой мигрант на приеме у специалиста». Запишите в конспекте ваши предположения о том, в каком состоянии находится клиент, и каков должен быть верный ответ специалиста.

Вариант реплик клиента:

1) Вы знаете, ничего у меня в России не получается, скорее всего нужно уезжать на родину!

Что чувствует клиент, каков его мотив, желание

Ответ специалиста (в виде открытого вопроса)

2) По какому праву Вы продержали меня в коридоре так долго, вы по 2 часа принимаете одного человека!

3) Елена, Вы такой чудесный человек, к Вам на прием идешь как на праздник!

4) Вы русская, вы никогда не поймете, что чувствует гасторбайтер!

11.45-13.15 Отработка техник малого разговора.

Тренер выбирает нескольких участников, с каждым из которых заводит с ним малый разговор, используя техники малого разговора (цитирование партнера, позитивные констатации информирование, интересный рассказ).

После этого предлагает группе проанализировать эти примеры малого разговора и выделить приемы, которые помогают разговорить и расположить партнера.

Далее тренер рассказывает, на какие элементы подразделяется малый разговор, какие ошибки могут возникнуть в связи с этим и как их избежать.

Предлагается выполнение следующего упражнения:

Участники должны разделиться на группы (группа позитивных констатаций, группа информирования, группа интересного рассказа и группа цитирования). Каждая из групп должна выбрать себе целевую персону из противоположной группы и подготовить сценарий малого разговора с ней в своей технике. Через минут 15 начинаются презентации.

После окончания разговора тренер задает вопросы целевой персоне:

«Был ли этот разговор приятным и интересным для тебя?»,

«Хотелось ли продолжить разговор?»

«Что именно было интересным и приятным?»

После чего предлагает подвести итог: «Что помогает расположить партнера к беседе?».

Перерыв на обед 13.15-14.15.

14.15-15.55 Отработка техники вербализации чувств.

Упражнение «Почтительная вербализация».

Цель: развитие умения использовать более почтительные формулировки для вербализации эмоциональных состояний.

Участники объединяются в пары по кругу. Те, кто в паре сидят справа, будут агрессивными клиентами. Те, кто слева – регулирующими напряжением (их задача – снизить напряжение с помощью почтительной вербализации чувств). Каждой паре дается несколько минут на подготовку, после чего каждая пара должна по очереди продемонстрировать свои сценки. После

окончания сценки тренер спрашивает у группы, было ли это сделано почтительно, эффективно.

После окончания упражнения тренер обсуждает с группой, какие формулировки оказались наиболее эффективными.

В процессе упражнения специалисты овладевают техникой вербализация эмоционального переживания. Техника, заключающаяся в проговаривании вместе с клиентом эмоциональных переживаний и дающий клиенту возможность тем самым рационализировать свои проблемы.

Упражнение «Впечатление общения специалиста – клиента трудового мигранта».

Цель: тесная коммуникация, регуляция самооценки.

Участники делятся на две группы, которые образуют внешний и внутренний круг. Каждая пара обменивается впечатлениями друг о друге, глядя прямо в глаза партнеру. Необходимо говорить очень честно, но не грубо. Дискуссии и споры запрещаются. Те, кто слушает, должны иметь настрой клиента перед специалистом, которому доверяют. Можно прикасаться к пациенту. Условие: впечатления должны касаться не профессиональных качеств партнера, а только человеческих.

В результате выполнения упражнения специалисты определяют и понимают основные факторы, препятствующие и способствующее взаимодействию и общению с клиентом:

– Что способствовало общению: Совпадение невербальных и вербальных проявлений, открытая поза, динамичная жестикуляция, контакт глаз, соблюдение личной (интимной) дистанции и т.д.

– Что препятствовало общению: Монотонный голос, быстрый или чрезмерно медленный темп речи, нарушение интимной дистанции или увеличение дистанции, закрытая поза, отсутствие контакта глаз и т.д.

16.00-17.30 Невербальные компоненты общения

Стоит поднять в группе вопрос о значении невербальных компонентов общения. Участников просят перечислить невербальные компоненты

общения. После этого тренер предлагает тому, кто хочет, поделиться своим личным опытом и вспомнить какие-либо ситуации, в которых очевидно проявлялась бы значимость данного компонента общения.

Затем тренер должен сказать что-то обоснованное и практически важное о том, какие невербальные сигналы важны в активном слушании. Тренер предлагает участникам рассмотреть фазы деловой беседы: вступление в контакт, ориентация в проблеме, обсуждение и решение. На фазе вступления в контакт очень важны невербальные компоненты общения.

Далее предлагается невербальное упражнение. Два ведущих уходят из комнаты, группа делится на две команды. Одной команде предлагается не улыбаться, когда ведущий будет здороваться с ними, а другой – наоборот, улыбаться. Задача ведущих – вступить в контакт со своими командами. Следующим заданием для команд будет смотреть для одной и не смотреть для другой команды в глаза ведущего.

После упражнения в кругу участники, как правило, сначала обсуждают, что получилось и что не получилось. Резюмируя, группа беседует о том, что установить контакт с пациентом помогают такие сигналы, как улыбка, взгляд в глаза, ассиметричная поза, наклон вперед, оптимальная для партнёров дистанция. Отсутствие их вызывает дискомфорт и затрудняет контакт.

17.30-18.00 Подведение итогов

Что запомнилось?

Что понравилось, а что нет?

Что нового вы узнали, извлекли из этого тренинга?

Какие ожидания сбылись?

Что бы вы предложили добавить (или убрать)?

### Занятие 3

Основной целью занятия является работа над осознанием и коррекцией участниками своего отношения к себе и к мигрантам. Осознание степени принятия себя и других людей, осознание взаимосвязей между самоотношением и принятием других, осознание субъективности своего

отношения, осознание того, как действует частичное или полное отвержение нас другими на наше самоотношение и наоборот, осознание причин нашего отношения к другим.

Работа по коррекции эгоцентрического отношения и оценочности, через осознанное управление позицией восприятия и снижение эмоциональной вовлечённости в ситуацию.

Рефлексия состояния и ожиданий участников группы в общем кругу, обсуждение возможных опасений и ожиданий.

Постановка целей на занятие, постановка индивидуальных целей членами группы.

10.00-11.35 Дискуссия на тему: «Позиции восприятия».

Сначала тренер предлагает перейти к обсуждению домашнего задания. Обмен впечатлениями переходит в коллективную дискуссию и обсуждение возможных позиций восприятия, их преимуществ и недостатков в различных ситуациях общения.

Информация: Понимание того, что в основе наших действий лежат четыре основных способа восприятия опыта, дает огромные возможности для управления своим состоянием и улучшения коммуникации.

Первая позиция: «я», взгляд собственными глазами – полная ассоциация с собственной внутренней реальностью. Находясь в первой позиции восприятия, вы не принимаете во внимание точки зрения других людей.

Вы просто думаете: «Как меня касается этот разговор?»

Вторая позиция: «другой». Вторая позиция означает, что вы становитесь на точку зрения другого человека. Вы стараетесь представить, что в данной ситуации будет видеть, слышать, чувствовать другой человек. Если вы вовлечены в конфликт, полезно посмотреть на ситуацию со второй позиции, это позволит проявить большую гибкость. Во второй позиции у вас развивается способность к эмпатии.

Третья позиция: внешний наблюдатель, взгляд с нейтральной позиции - полная диссоциация. Третья позиция позволяет нам выступать с объективной нейтральной точки зрения.

Четвертая позиция – взгляд с точки зрения системы, в которую включен человек (группа, организация, пара, семья, человечество). Находясь в этой позиции, мы «ассоциированы с точкой зрения целой системы». Чтобы принять четвертую позицию, необходимо принять во внимание общие цели.

Все позиции одинаково важны, но что случилось бы, если бы вы «застряли» в какой-то одной позиции. Человек, «застрявший» в первой позиции, был бы эгоцентричным. На жизнь человека, «застрявшего» во второй позиции, постоянно оказывали бы чрезмерное влияние мнения других людей. «Застрявший» в третьей позиции, становится невозмутимым, бесчувственным, «бессердечными», хотя это позволяет ему объективно анализировать факты.

Меняя свою позицию восприятия, вы сделаете ваше общение более ярким и получите свободу выбора.

11.50 - 13.30 Разминка.

Упражнение «Зеркало».

Цели: получить представление о том, как нас воспринимают другие люди; осознать свои представления о том, как нас воспринимают окружающие; как мы оцениваем других; способны ли мы к безоценочному восприятию другого человека.

Инструкция: Тренер предлагает участника произвольно разделить на две равные группы. Взять стулья поставить в две линии так, что бы участники сидели близко друг напротив друга. Каждый участник из первой группы окажется лицом к лицу с кем-нибудь из второй группы.

«Физическое зеркало». В течение минуты каждый участник из первой группы точно отражает движения, позу, мимику сидящего напротив его человека из другой команды. Затем ведущий дает сигнал поменяться ролями, зеркалом становится участник из второй команды.

«Говорящее зеркало». За одну минуту необходимо не оценивая описать партнёру словами его внешность (нельзя употреблять слова «красивый», «строгий», «приятный» и т.п). Смена ролей.

«Эмоциональное зеркало». За одну минуту необходимо описать партнёру напротив его позу, мимику и сделать выводы о его эмоциональном настрое в настоящий момент. На этом этапе партнёру разрешается дать обратную связь – насколько точно ваши слова соответствуют его самочувствию. Смена ролей.

«Психологическое зеркало». За 2-3 минуты расскажите своему партнёру, как вам кажется, какой он человек. Начните свой монолог словами:

«Мне кажется ты ...» Обратная связь. Смена ролей.

«Кривое зеркало». За 2-3 минуты расскажите своему партнёру, как вам кажется, что ему не нравится в себе. Начните свой монолог словами:

«Мне кажется, тебе бы не понравилось если бы я сказал(а), что ты...» Обратная связь. Смена ролей.

За 2-3 минуты расскажите своему партнёру, как вам кажется, что ему нравится в себе. Начните свой монолог словами: «Мне кажется, тебе бы понравилось если бы я сказал(а), что ты...» Обратная связь. Смена ролей.

«Отраженное зеркало» За 2-3 минуты расскажите своему партнёру, как вам кажется, он представляет вас. Начните свой монолог словами:

«Мне кажется, ты представляешь меня...». Обратная связь. Смена ролей.

«Волшебное зеркало» За 2-3 минуты расскажите своему партнёру, как вам кажется, каким он будет через двадцать лет. Начните свой монолог словами: «Мне кажется, через двадцать лет ты будешь...» Обратная связь. Смена ролей. После выполнения каждого задания одна из команд смещается вправо на один стул, что бы каждое новое задание участники выполняли в новых парах.

Перерыв на обед 13.30-14.30

14.30-16.00 Обсуждение полученного опыта в общем кругу.

Основной этап.

Упражнение «Осознание принятия».

Целью данного упражнения является, прежде всего, осознание себя, через своё отношение к другим людям. Так же способность осознать и принять свои настоящие возможности и пределы принятия других людей и возможность использовать их с осторожностью, и для познания себя.

Участники могут обнаружить, развивают ли они положительное отношение и теплоту в данный момент общения или, что их тенденция направлена на, пренебрежение, отрицание, холодность, самовозвышение.

Участники сидят в кругу. Им предлагается попробовать следующие шаги:

1. Возможно, вы знаете людей, которых вы отчасти (какие-то их особенности) или совершенно не принимаете и не имеете к ним положительного отношения. Подумайте о знакомых людях близкого вам круга и дайте каждому из них оценку (3 – очень приятны, 2 – приятны, 1 – малоприятны, 0 – совсем неприятны):

- знакомые,
- родственники,
- общественные фигуры (политики, актеры, и т.д.).

2. Подумайте и дайте себе ответы на следующие вопросы:

Был ли у вас такой опыт, когда бы вам уделяли внимание и принимали бы вас со всеми вашими сильными сторонами и слабостями, способностями и ограниченностью, с хорошими и дурными чертами? Как вы себя чувствовали при этом?

3. Был ли у вас такой опыт, когда бы вас принимали только частично, на каких-то условиях, имели бы по отношению к вам серьезные предубеждения и встречали скорее холодно, чем с положительным отношением и теплотой? Каковы были последствия?

4 Возможно, иногда вам недостает или вы совершенно не чувствуете хорошего отношения теплоты к себе (к определенным качествам, поведению) пожалуйста, отметьте, что придет вам в голову!

Ведущий предлагает разделить на группы по три-четыре человека, с кем бы участники хотели обсудить свой опыт. «Поделитесь своими открытиями с «подгруппой». Конечно, нет необходимости говорить все».

Следующие шаги:

5. Если проработать следующий перечень, то вы найдете ответ на следующий вопрос: какие типы поведения или группы людей вызывают у вас очень много, иногда мало, а иногда вовсе не вызывают положительного отношения и тепла?

Подумайте, насколько вы принимаете (поставьте цифру 3 – очень приятны, 2 – приятны, 1 – малоприятны, 0 – совсем неприятны):

Тех, кто эгоцентричны и эгоистичны;

Тех, кто очень стар;

Тех, кто сильно верят в христианство;

Тех, которые отрицают христианство;

Тех, кто верят в ислам;

Тех, которые нищие и бездомные;

Тех, кого можно назвать олигархом;

Тех, которые имеют правый политический уклон;

Тех, которые имеют левый политический уклон;

Тех, которые хотят доминировать;

Тех, которые любят приспособливаться и подчиняться;

Тех, у кого чёрный цвет кожи;

Тех, кто не понимает вас;

Тех, кто понимает вас;

После того как вы закончите заполнять перечень, прекрасно было бы поделиться своими открытиями с другими участниками и подумать, какие можно сделать выводы.

16.00-17.00 Обсуждение в микрогруппах.

Обсуждение опыта в общем кругу. Ведущий предлагает участникам, насколько это возможно, поделиться чувствами и размышлениями, которые возникали в процессе выполнения заданий, какие открытия о себе они сделали. Легко ли давалась оценка по трехбалльной шкале. Как считают участники, от чего зависит наше отношение к другим людям.

#### **2.4. Анализ результатов развития коммуникативной компетентности специалистов по работе с трудовыми мигрантами**

С целью определения эффективности разработанного нами тренинга, мы провели повторное исследование, направленное на изучение показателей коммуникативной компетентности в группе специалистов по работе с трудовыми мигрантами. Были использованы, те же психодиагностические методики.

Рассмотрим влияние проведенного тренинга на развитие коммуникативных способностей. Основные результаты уровня коммуникативных способностей до и после проведения социально-психологического тренинга представлены в таблице 5 и рис.5.

Таблица 5

Динамика показателей коммуникативных способностей специалистов по работе с трудовыми мигрантами после проведения социально-психологического тренинга

уровни развития коммуникативных способностей	количество опрошенных по уровням, %				
	очень низкий	низкий	средний	высокий	очень высокий
до проведения СПТ	6,3%	18,6%	62,5%	6,3%	6,3%
после проведения СПТ	-	-	56,25%	31,25%	12,5%

Наглядно динамика коммуникативных способностей специалистов по работе с трудовыми мигрантами представлена на рис.5.

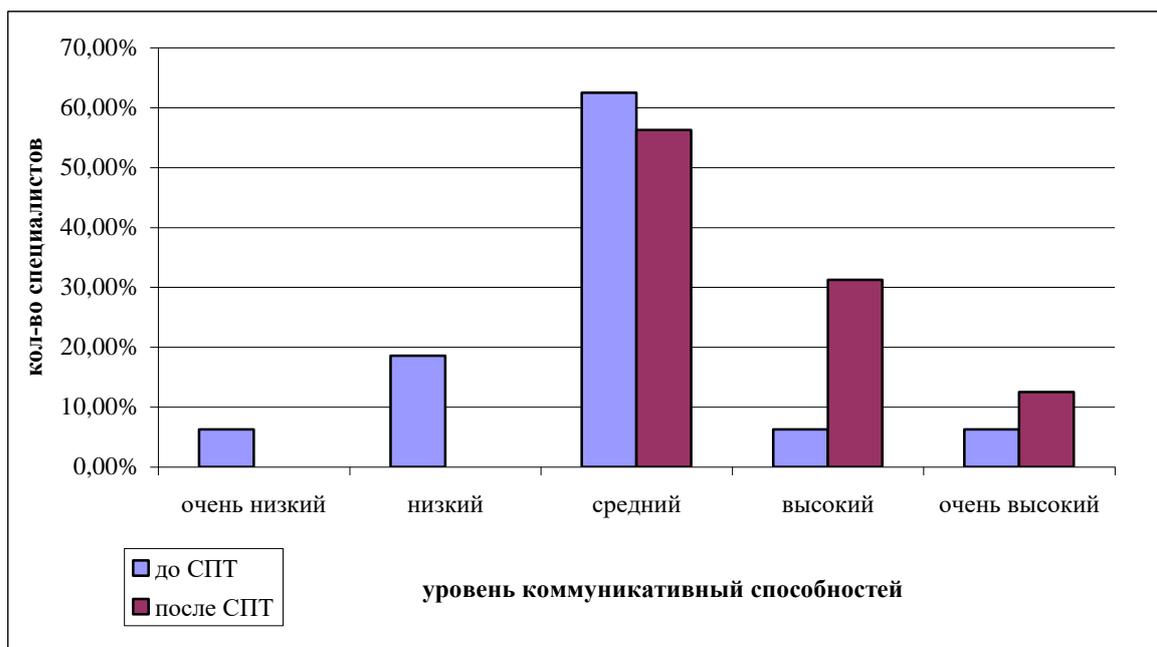


Рис.5. Динамика показателей коммуникативных способностей специалистов по работе с трудовыми мигрантами после проведения социально-психологического тренинга

После проведения тренинга отсутствуют специалисты по работе с трудовыми мигрантами с низким уровнем развития коммуникативных способностей на 24,9% и повысилось на 24,9% количество специалистов, которые стремятся к контактам с людьми, не ограничивают круг своих знакомых, у которых трудности при установлении контактов с людьми.

Определение значимости различий с помощью  $\chi^2$  – критерия Пирсона по параметру «коммуникативные способности» выявило значимость различий между показателями до и после проведения социально-психологического тренинга на уровне  $p \leq 0,05$ .

Рассмотрим динамику показателей уровня общительности специалистов по работе с трудовыми мигрантами после проведения социально–психологического тренинга, представленную в таблице 6 и рис.6.

Таблица 6

Динамика показателей уровня общительности специалистов по работе с трудовыми мигрантами после проведения социально-психологического тренинга

уровни развития общительности	количество опрошенных по уровням, %						
	очень низкий	низкий	ниже среднего	средний	выше среднего	высокий	очень высокий
до проведения СПТ	-	12,5%	25,0%	56,3%	6,3%	-	-
после проведения СПТ	-	-	12,5%	56,3%	18,7%	6,2%	6,2%

Наглядно динамика уровня общительности специалистов по работе с трудовыми мигрантами представлена на рис.6.

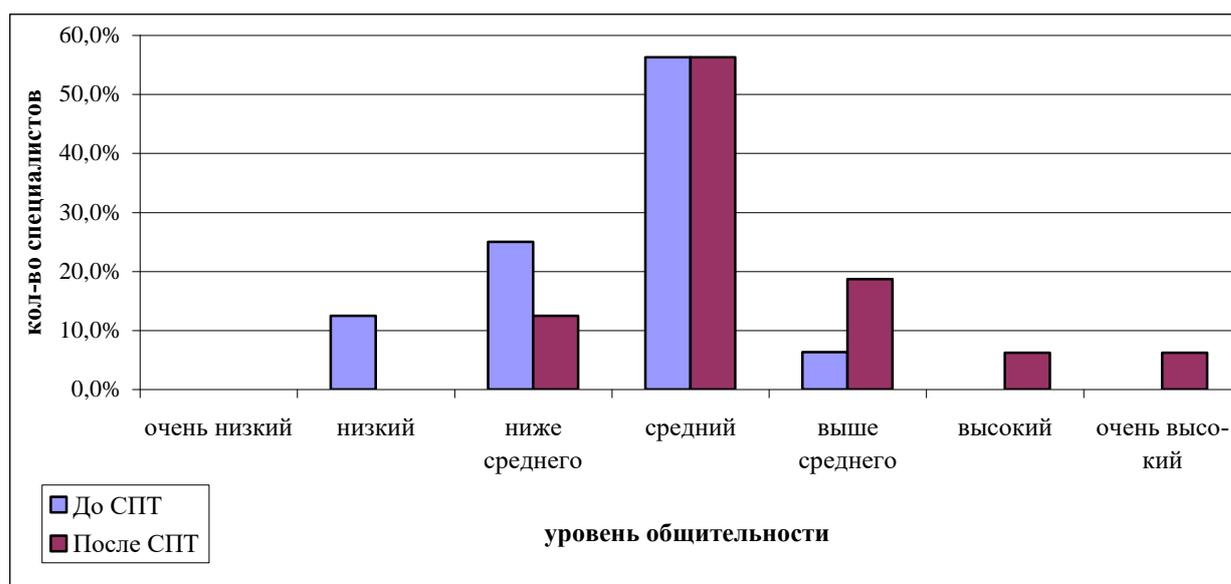


Рис.6. Динамика показателей уровня общительности специалистов по работе с трудовыми мигрантами после проведения социально-психологического тренинга

После проведения тренинга снизилось количество специалистов, которые определили уровень своей общительности как низкий (на 25%). Они были охарактеризованы, как некоммуникабельные, не умеющие находить контакт, с другими людьми и работать в команде. Повысилось количество специалистов (на 25%), считающих свою коммуникативность достаточной

для непринужденного общения с другими людьми без неприятных переживаний.

Определение значимости различий с помощью  $\chi^2$  – критерия Пирсона по параметру «общительность» выявило значимость различий между показателями до и после проведения социально-психологического тренинга на уровне  $p \leq 0,05$ .

Рассмотрим динамику показателей уровня самоконтроля в общении представлена в таблице 7 и рис.7.

Таблица 7

Динамика показателей уровня самоконтроля в общении специалистов по работе с трудовыми мигрантами после проведения социально-психологического тренинга

уровень самоконтроля в общении	количество опрошенных по уровням, %		
	низкий	средний	высокий
до проведения СПТ	31,3%	50%	18,7%
после проведения СПТ	6,3%	68,7%	25%

Наглядно динамика уровня самоконтроля в общении специалистов по работе с трудовыми мигрантами представлена на рис.7.

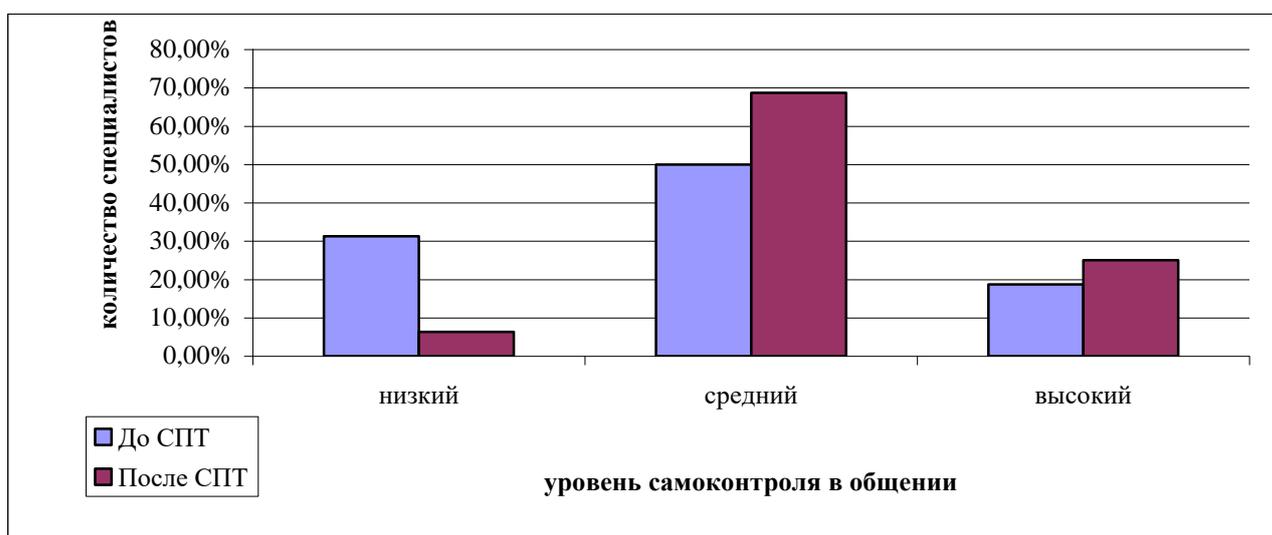


Рис. 7. Динамика показателей уровня самоконтроля в общении специалистов по работе с трудовыми мигрантами после проведения социально-психологического тренинга

Следует отметить положительную динамику снижения низкого уровня коммуникативного контроля с 31,3% до 6,3%. Следовательно увеличилось количество специалистов с гибкостью реагирования на изменения ситуации; способных держать себя в форме, следить за собой, знанием, где и как себя вести, умением управлять выражением своих эмоций.

Определение значимости различий с помощью  $\chi^2$  – критерия Пирсона по параметру «самоконтроля в общении» выявило значимость различий между показателями до и после проведения социально-психологического тренинга на уровне  $p \leq 0,05$ .

Рассмотрим динамику показателей уровня коммуникативной толерантности специалистов по работе с трудовыми мигрантами после проведения социально-психологического тренинга, представленную в таблице 8 и рис.8.

Таблица 8

Динамика показателей уровня коммуникативной толерантности специалистов по работе с трудовыми мигрантами после проведения социально-психологического тренинга

уровень коммуникативной толерантности	количество опрошенных по уровням, %		
	низкий	средний	высокий
до проведения СПТ	25%	43,8%	31,2%
после проведения СПТ	12,5%	43,8%	43,8%

Также следует отметить положительную динамику коммуникативной толерантности специалистов по работе с мигрантами. Произошло снижение низкого уровня на 12,5% и увеличилось количество специалистов с высоким уровнем коммуникативной толерантности на 12,5% и по окончании тренинга 43,8% специалистов готовы и способны принимать и понимать индивидуальности клиента, умеют скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами клиентов-мигрантов. У них снизилась категоричность или консерватизм в оценках клиентов-мигрантов.

Наглядно динамика уровня коммуникативной толерантности специалистов по работе с трудовыми мигрантами представлена на рис.8.

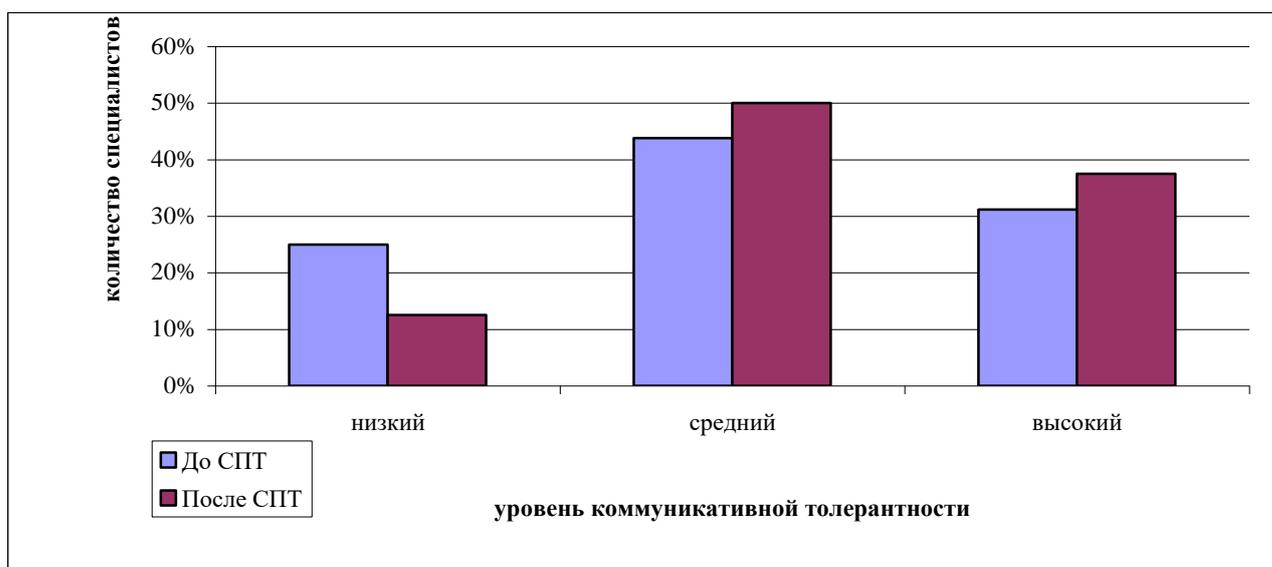


Рис.8. Динамика показателей уровня коммуникативной толерантности специалистов по работе с трудовыми мигрантами после проведения социально-психологического тренинга.

Однако, определение значимости различий с помощью  $\chi^2$  – критерия Пирсона по параметру «коммуникативная толерантность» не выявило значимость различий до и после проведения тренинга. Полученные различия выражены на уровне тенденции.

Таким образом, полученные результаты свидетельствуют об эффективности социально-психологического тренинга по развитию показателей коммуникативной компетентности специалистов по работе с трудовыми мигрантами, что будет способствовать более успешному взаимодействию с трудовыми мигрантами.

## ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 2

1. Значительное число специалистов социальной службы имеют средний уровень развития собственных коммуникативных способностей эти специалисты стремятся к контактам с людьми, не ограничивают круг своих знакомых, но такое их поведение не отличается устойчивостью. Различия не являются статистически значимым.

2. Наибольшей является доля специалистов по работе с трудовыми мигрантами со средним и выше среднего уровнем общительности (56,3% и 6,3% специалистов). Эти специалисты считают свою коммуникативность достаточной для непринужденного общения с другими людьми без неприятных переживаний. Только 11,1% специалистов по социальной работе оценили свою общительность на высоком уровне, в группе специалистов по мигрантам очень высокий уровень общительности не выявлен.

Таким образом, специалисты по работе с мигрантами имеют несколько ниже уровень общительности в сравнении со специалистами по социальной работе.

3. В результате исследования самоконтроля в общении были получены следующие результаты низкий коммуникативный контроль представлен в большей степени в группе специалистов по работе с мигрантами, чем у специалистов по социальной работе (31,3% и 16,7% соответственно), средним уровнем обладают 50% специалистов по работе с трудовыми мигрантами и 55,6% специалистов по социальной

В целом, результаты коммуникативного самоконтроля снижены, для успешной коммуникативной деятельности специалистов по работе с трудовыми мигрантами, по нашему мнению, недостаточны. Различия статистически не достоверны.

4. Большинство специалистов по работе с трудовыми мигрантами и по социальной работе имеют средний уровень (показатель 50% и 55,6% соответственно), но в группе специалистов по работе с мигрантами

показатели высокого уровня толерантности выше (37,5% специалистов), чем в группе специалистов по социальной работе.

Также показатели низкой толерантности в коммуникативной сфере в большей степени представлены в группе специалистов по социальной работе

Различия являются статистически значимыми на уровне 95% вероятности.

Таким образом, коммуникативная компетентность специалистов по работе с трудовыми мигрантами характеризуется следующими особенностями, в сравнении со специалистами по социальной работе: средними показателями уровня коммуникативных способностей и коммуникативного контроля в общении; сниженными показателями общительности и более высокими показателями коммуникативной толерантности.

Разработка содержания социально-психологического тренинга развития коммуникативной компетентности специалистов по работе с трудовыми мигрантами исходила из положения, что коммуникативная компетентность специалиста, работающего с представителями другой культуры выражается в проявлении высокого уровня выраженности у него коммуникативной толерантности, принятия других, доброжелательного отношения к другим, общительности, а так же способность самоуправления в общении, что в свою очередь являются психологическими условиями его эффективного взаимодействия с клиентом.

Тренинг является наиболее эффективной формой организации обучающих занятий. Это объясняется, с нашей точки зрения, рядом позиций: социально–психологический тренинг как форма обучения ближе всего стоит к реальному процессу общения; моделирование различных ситуаций в ролевых играх, имеющих место в профессиональном общении специалиста-клиента; игровой характер занятий снижает эмоциональное напряжение взрослых обучаемых, наделенных определенным социальным и профессиональным статусом.

Цель тренинга: Развитие коммуникативной компетентности специалистов по работе с трудовыми мигрантами во взаимодействии с клиентами.

Продолжительность тренинга: 3 дня (24 часа)

Каждое занятие состоит из 6-7 упражнений, ролевых игр.

После проведения социально-психологического тренинга повысился уровень коммуникативной компетентности по показателям: коммуникативных способностей, общительности, самоконтроля в общении и коммуникативной толерантности специалистов по работе с мигрантами.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проведенное теоретическое и опытно-экспериментальное исследование по проблеме формирования коммуникативной компетентности у медицинских работников позволяет сделать следующие выводы:

1. Коммуникативная компетентность личности – сложное, интегральное, относительно стабильное психологическое образование, детерминируемое индивидуально-психологическими и социально-психологическим и факторами.

Коммуникативная компетентность представляет собой совокупность знаний, опыта, качеств, способностей человека, позволяющие эффективно выполнять коммуникационные функции.

Коммуникативная компетентность рассматривается как атрибут и показатель профессионализма человека, подчеркивается ее роль в профессиональной успешности субъектов деятельности занятых в сфере «человек-человек».

2. В деятельности специалиста по социальной работе коммуникативная компетентность играет особую роль в силу того, что контакт «специалист – клиент» изобилует множеством проблемных ситуаций интерактивного, социально-перцептивного и информационного плана, специфика обусловлена тем, что клиентами специалистов являются представителями другой культуры, имеющие коммуникативные барьеры в общении, а доверие и готовность к сотрудничеству являются психологическим основанием установления необходимого для эффективной профессиональной деятельности.

3. Таким образом, полученные данные, а именно наличие сниженных показателей и малая доля высоких показателей коммуникативной компетентности свидетельствуют о необходимости проведении работы по формированию коммуникативной компетентности – умений, навыков и способностей к коммуникативному взаимодействию с клиентами трудовыми

мигрантами (средства выражения, воздействия, сообщения) составляющих коммуникативную компетентность в профессиональной деятельности специалиста по работе с трудовыми мигрантами.

4. Целесообразна разработка и применение сопровождения развития коммуникативной компетентности специалиста по работе с трудовыми мигрантами, через организацию социально-психологического тренинга, включающего такие блоки как установочный, диагностический, развивающий и моделирующий.

В целом анализ данных исследования позволяет наблюдать положительную динамику в развитии общих коммуникативных способностей, общительности, коммуникативного контроля и коммуникативной толерантности составляющих коммуникативную компетентность специалиста по работе с трудовыми мигрантами.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Андреева Г.М. Социальная психология. М.: Аспект плюс, 2017. 363 с.
2. Балашова Т.Н. Миграция и демография как неотложные направления развития приоритетных национальных проектов. // Миграционное право. 2007. №1. С. 19-21.
3. Батилов А.Ж. Адаптация трудовых мигрантов в России (на примере кыргызстанцев в СФО) // Этносоциальные и культурологические проблемы Центральной Азии и Сибири: Сб. науч. ст. // Под ред. У.О. Еркинбаева. Новосибирск: «Шелковый путь», 2005. С. 81-92.
4. Бедрик А.В. Трудовая адаптация этнических мигрантов в условиях социальных рисков: на примере Ростовской области: дис. ... канд. социол. наук. Ростов-на-Дону. 2007. 179с.
5. Бодалев А.А. Психологическое общение. М.: Изд-во «Институт практической психологии», Воронеж: Н.П.О, «Модек», 1996. 278 с.
6. Бойко В.В. Коммуникативная толерантность: методическое пособие / В.В. Бойко. СПб: СПбМАПО, 1998. 24 с.
7. Бондарева С. К., Колесов, Д. В. Миграция (сущность и явление) М.: Изд-во Московского психолого-социального института; Воронеж: Изд-во НПО МОДЭК, 2014. 296 с.
8. Буртовая Н.И. Коммуникативная компетентность личности и социально-психологические факторы ее развития: дис. ... канд. псих. наук. Сиб. гос. технол. ун-т. Красноярск, 2004. 23 с.
9. Буртонова И.Б. Коммуникативная компетентность специалиста по социальной работе.// Вестник Бурятского государственного университета. 2009. №9. С. 36-39.
10. Вартанова М.Л. Основные подходы социальной работы с трудовыми мигрантами и пути решения их проблем. // Вопросы структуризации экономики. 2013. № 1. С. 58-60.

11. Веденская Л.А. Культура речи. Ростов н/Д.: «Феникс», 2006. 537с.
12. Власюк Г.В. Социально-трудовая адаптация молодежи. М: НИИ развития проф. образования, 2017. 53 с.
13. Гейхман Л.К. Социально-психологический тренинг как средство анализа и коррекции индивидуального стиля общения // Системное исследование индивидуальности. Пермь, 1991. С. 98-100.
14. Головин В. Н. Основы культуры речи. М., 1988. 198 с.
15. Гришина Н.В. Давайте договоримся: Практическое пособие для тех, кому приходится разрешать конфликты. СПб: Питер, 2012. С. 150-170.
16. Дементьева Н.Ф., Шаталова Е.Ю., Соболев А.Я. Организационно-методические аспекты деятельности социального работника. // Социальная работа в учреждениях здравоохранения. М.: Просвещение, 1992. С. 146-231.
17. Деминцева Е.Б. Причины трудовой миграции граждан Кыргызстана в Россию // Миграция и опыт взаимодействия регионов по усилению этнополитической стабильности в Евразии. Материалы международного научно-практического семинара «Региональные особенности российской и европейской иностранной миграции». Новосибирск, апрель 2003. Новосибирск: ИЭОПП СО РАН, 2004. С. 127-141.
18. Емельянов Ю.Н. Теория формирования и практика совершенствования коммуникативной компетентности: Автореф. дис. ... докт. психол. наук. Л.: 1991. 23с.
19. Жуков Ю.М., Петровская Л.А., Растяжников П.В. Диагностика и развитие компетентности в общении. М.: Изд-во МГУ, 2000. 210 с.
20. Зайнышев И.Г. Теоретико-методологические основы социальной работы // Социальная работа. М., 2012. Вып. 6. С. 46-58.
21. Кидрон А.А. Коммуникативная способность и ее совершенствование. дисс. ... канд. психол. наук. Ленинград, 1981. 235 с.
22. Короткина А.А. Центр социальной адаптации трудовых мигрантов в оренбургской области: опыт работы. // В сборнике: Университетский комплекс как региональный центр образования, науки и культуры.

Материалы Всероссийской научно-методической конференции . 2014. С. 936-940.

23. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования. М.: Академический проект, 1999. 437 с.

24. Лабунская В.А. Типы структур психологических трудностей общения. // Психологические трудности общения: диагностика и коррекция: Тезисы докладов всесоюзной конференции. Ростов н/Д., 1990. С. 10-15.

25. Мелибруда Е.Я. Ты – Мы: Психологические возможности улучшения общения, М.: Прогресс, 1996. 256с.

26. Орлов О.М. Профессиональная компетентность будущего специалиста // Вестник ОГУ. 2002. № 2.

27. Основы социальной работы: учебник. / отв. ред. П. Д. Павленок. М. : Инфра-М, 2007. 559 с.

28. Панфилова А.П. Проблемы формирования коммуникативной компетентности будущего специалиста. Хабаровск, 1998. 83 с.

29. Парыгин Б.Д. Анатомия общения. СПб., /Под изд-во Михайлова В.А. 1999. 301 с.

30. Петровская Л.А. Компетентность в общении. М.: Смысл, 2007. 216 с.

31. Петровская Л.А. Развитие компетентного общения как одно из направлений оказания психологической помощи // Введение в практическую социальную психологию. М.: Наука, 1996. 255 с.

32. Петровский В. А. Личность в психологии; парадигма субъектности. Ростов н/Д., 1996. 512с.

33. Пирманова Н.И. Речевые и коммуникативные задачи учебной работы с трудовыми мигрантами. // В сборнике: Об основных задачах реализации концепции государственной миграционной политики российской федерации на период до 2025 года в части создания инфраструктуры социальной адаптации трудовых мигрантов в субъектах РФ: материалы региональной научно-практической конференции. 2013. С. 172-176.

34. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по трудовой миграции)" (подготовлен Минтрудом России 13.06.2017) ГАРАНТ.РУ: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/56616148/#ixzz4xbIAO0f4>

35. Прозорова Е.В. Педагогические условия развития коммуникативной компетентности будущего учителя в процессе высшего профессионального образования: дис. ... канд. пед. наук. Хабаровск, 1998. 215 с.

36. Прутченков А.С. Тренинг коммуникативных умений. М., 1993. 124 с.

37. Психология социальной работы / Под ред. М.А. Гулиной. СПб.: Питер, 2002. 352 с.

38. Расторгуева Ю.П. Личностная обусловленность развития коммуникативной компетентности у студентов – будущих специалистов по социальной работе: автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.07, 2007. 25 с.

39. Рогов Е.И. Психология общения. М.: Владос, 2007. 336с.

40. Ронгинская Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях. // Психологический журнал. 2002. Т.23, №3. С. 85-95.

41. Содержание профессиональной деятельности специалистов по трудовой миграции [Электронный ресурс]: <http://www.ialm.ru/pages/soderjanie.html>

42. Социальная психология: Учеб. пособие для студентов вузов / А.Н. Сухов, А.А. Бодалев, В.Н. Казанцев. М., 2001. 430 с.

43. Социальная работа. / Под общ. ред. проф. В.И. Курбатова. Ростов н/Д: Феникс, 2016. 576 с.

44. Социальная работа: теория и практика: Учебное пособие. / Мос. гос. ун-т сервиса, Социально-технологич. ин-т; Московский государственный университет сервиса, Социально-технологический институт. М.: Инфра-М, 2002. 425 с.

45. Технология социальной работы / Под ред. Зайнышева И.Г. М.: ВЛАДОС, 2000. 240 с.
46. Федеральный закон от 17.07.1999 N 178-ФЗ (ред. от 07.05.2013) «О государственной социальной помощи» // Собрание законодательства Российской Федерации, 1999. №29, ст. 3699.
47. Федеральный закон от 18 июля 2006 г. №109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».
48. Федеральный закон от 24 апреля 1995г. «О ратификации Соглашения о сотрудничестве в области трудовой миграции и социальной защиты трудящихся-мигрантов».
49. Фирсов М.В., Шапиро Б.Ю. Психология социальной работы: Содержание и методы психосоциальной практики. М., 2002. 192 с.
50. Формирование профессиональной компетентности в условиях повышения конкурентоспособности будущего специалиста: материалы междунар. н.-практ. конф. 26 марта 2004 г. / БРПК. Ч.1. Улан-Удэ: Бэлиг, 2004. 92 с.
51. Холостова Е.И. Социальная работа: учеб. пособие / Е.И. Холостова. М.: Дашков и К, 2015. 668 с.
52. Холостова Е.И. Социальная работа: учебное пособие. М.: Дашков и К, 2006. 666 с.
53. Шапиро М. В. Введение в теоретические основы социальной работы (историко-понятийный аппарат). Воронеж, 1999. 200 с.
54. Юдина Т.Н., Вартанова М.Л. Совершенствование технологий социальной работы с трудовыми мигрантами. // Региональные проблемы преобразования экономики. 2013. № 1 (35). С. 448-457.
55. Ярунина Н. Психосоциальная работа с молодыми семьями. // [Электронный ресурс]: <http://propsiholog.ru/node/648>