

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ И
СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

Кафедра социальной работы и реабилитологии

СОБОЛЕВИЧ
Дарья Васильевна

Дипломная работа

**ОСОБЕННОСТИ СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНОЙ
КОМПЕТЕНТНОСТИ И СТРАТЕГИЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ЗАЩИТЫ
В ОБЩЕНИИ У СПЕЦИАЛИСТОВ ПО РАБОТЕ С ПЕРСОНАЛОМ**

Научный руководитель:
Магистр социологических наук,
Старший преподаватель Т.В. Тратинко

Допущена к защите

«__» _____ 2017 г.

Зав. кафедрой социальной работы и реабилитологии
кандидат социологических наук, доцент Н.Н Красовская

Минск, 2017

РЕФЕРАТ

Дипломная работа включает в себя введение, две главы, заключение, список использованных источников, 4 приложения и 4 иллюстрации. Полный объем составляет 73 страницы, список использованных источников содержит 41 наименование.

Ключевые слова: социально-коммуникативная компетентность, стратегии психологической защиты в общении, профессиональное становление, специалисты по работе с персоналом.

Цель исследования: выявить особенности показателей социально-коммуникативной компетентности и доминирующей стратегией психологической защиты в общении у специалистов по персоналу. Объект исследования: социально-коммуникативная компетентность и стратегии психологической защиты в общении у специалистов по персоналу. Предмет: особенности уровня социально-коммуникативной компетентности и доминирующей стратегией психологической защиты в общении у специалистов по персоналу.

Методы исследования: анализ учебной, научной, практической литературы; тестирование; количественный анализ; описание; математические методы статистической обработки данных (непараметрический U-критерий Манна-Уитни, коэффициент корреляции Спирмена).

В ходе исследования был проведен анализ особенностей и структурных компонентов социально-коммуникативной компетентности и стратегий психологической защиты в общении, выделены особенности развития социально-коммуникативной компетентности личности на различных этапах профессионального становления, проанализированы основные формы и методы развития социально-коммуникативной компетентности у работников по персоналу. Представлен сравнительный анализ показателей социально-коммуникативной компетентности и стратегий психологической защиты в общении у специалистов по работе с персоналом со стажем работы более 12 лет и специалистов, со стажем менее 10 лет. Выявлена взаимосвязь между компонентами социально-коммуникативной компетентности и стратегий психологической защиты в общении у специалистов по персоналу.

На основании теоретического анализа проблемы и полученных результатов разработаны практические рекомендации по повышению уровня социально-коммуникативной компетентности среди специалистов по работе с персоналом в условиях работы организации.

РЭФЕРАТ

Дыпломная работа змяшчае ўвядзенне, два раздзелы, заключэнне, спіс ужытых крыніц, 4 дадаткі і ілюстрацыі. Поуны аб'ём састаўляе 73 старонкі, спіс выкарыстаных крыніц змяшчае 41 наіменняў.

Ключавыя словы: сацыяльна-камунікатыўная кампетэнтнасць, стратэгія псіхалагічнай абароны пры зносінах, прафесійнае станаўленне, спецыялісты па працы з персаналам.

Мэта даследвання: выявіць асаблівасці паказчыкаў сацыяльна-камунікатыўнай кампетэнтнасці дамінуючай стратэгіі псіхалагічнай абароны пры зносінах у спецыялістаў па персаналу. Аб'ект даследвання: сацыяльна-камунікатыўная кампетэнтнасць і стратэгіі псіхалагічнай абароны пры зносінах у спецыялістаў па персаналу. Прадмет: асаблівасці ўзроўню сацыяльна-камунікатыўнай кампетэнтнасці дамінуючай стратэгіі псіхалагічнай абароны пры зносінах у спецыялістаў па персаналу.

Метады даследвання: аналіз вучэбнай, навуковай і практычнай літаратуры; тэстыраванне, колькасны аналіз; апісанне; матэматычныя метады статэстычнай апрацоўкі дадзеных (непараметрычны U-крытэрыі Манна-Уітні, каэфіцыент карэляцыі Спірмана).

У ходзе даследванняў быў праведзены аналіз асаблівасцяў і структурных кампанентаў сацыяльна-камунікатыўнай кампетэнтнасці стратэгіі псіхалагічнай абароны пры зносінах, выдзелены асаблівасці развіцця сацыяльна-камунікатыўнай кампетэнтнасці асобы на розных этапах прафесійнага ўмацавання, прааналізаваны асноўныя формы і метады развіцця сацыяльна-камунікатыўнай кампетэнтнасці ў супрацоўнікаў па персаналу. Прадстаўлены параўнальны аналіз паказчыкаў сацыяльна-камунікатыўнай кампетэнтнасці стратэгіі псіхалагічнай абароны пры зносінах у спецыялістаў па працы з персаналам, якія маюць стаж болей за 12 гадоў, і спецыялістаў са стажам меней за 10 гадоў. Выяўлена ўзаемасувязь паміж кампанентамі сацыяльна-камунікатыўнай кампетэнтнасці стратэгіі псіхалагічнай абароны пры зносінах у спецыялістаў па персаналу.

На аснове тэарэтычнага аналізу праблемы і атрыманых рэзультатаў распрацаваны практычныя рэкамендацыі па павышэнню ўзроўню сацыяльна-камунікатыўнай кампетэнтнасці сярод спецыялістаў па працы з персаналам у ўмовах работы арганізацыі.

ABSTRACT

The graduation paper includes an introduction, two chapters, a conclusion, four appendices and 4 figures. On the whole it contains 73pages, the list of references includes 41 items.

Key words: social-communicative competence, strategies of psychological protection in communication, professional formation, personnel specialists.

The purpose of the investigation is to reveal the peculiarities of the indicators of social-communicative competence and dominating strategy of psychological protection in communication of personnel specialists. The object of the investigation is social-communicative competence and strategies of psychological protection in communication of personnel specialists. The subject is the peculiarities of the level of social-communicative competence and dominating strategy of psychological protection in communication of personnel specialists.

The methods of the investigation: the analysis of learning, scientific and practical literature, testing, quantative analysis, description, mathematical methods of statistical processing of data (non-parametric U-criterion of Mann-Witney, correlation coefficient of Spearman).

The paper presents the analysis of the peculiarities and structural components of the social- communicative competence and strategies of psychological protection in communication. It sorts out the peculiarities of the development of the social-communicative competence of an individual at different stages of professional formation. The main forms and methods of the development of social-communicative competence of personnel specialists are also analyzed. The paper presents comparative analysis of the indicators of social-communicative competence and strategies of psychological protection in communication of the personnel specialist having practical work experience of more than 12 years and the specialists with less than ten-year experience. The paper reveals the interdependence between the components of social-communicative competence and the strategies of psychological protection in communication of personnel specialists.

The paper presents practical recommendations on raising the level of social-communicative competence of personnel specialists on the basis of theoretical analysis and the results obtained.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Аверченко, Л. К. Управление общением: Теория и практикумы для социального работника / Л.К. Аверченко. – М.: ИНФРА-М, Новосибирск: НГАЭиУ, 1999. – 216 с.
2. Алякринский, Б. С. Общение и его проблемы / Б. С. Алякринский – М : Знание, 1982. – 64 с.
3. Багдасарьян, И. С. Формирование коммуникативной компетентности менеджера : психолого-педагогические аспекты / И. С. Багдасарьян, Г. В. Дудкина – Новосибирск : Проспект, 2015 – 253 с.
4. Бассин Ф.В., Бурлакова М.К., Волков В.Н. Проблема психологической защиты // Психологический журнал. – 1988. – № 3, – С. 30–41.
5. Березовин, Н. А. Психология педагогического общения / А. Н. Березовин, Н. А. Цырельчук. – Минск: МГВРК, 2008. – 464 с.
6. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений / Э. Берн – СПб:Лениздат, 1992. – 400 с.
7. Бодалев, А.А. Личность и общение / А. А. Бодалев – М: Международная педагогическая академия, 1995. – 328 с.
8. Богданов, Е. Н. Психология личности в конфликте : учебное пособие. 2-е изд. / Е. Н. Богданов, В. Г. Зазыкин – СПб : Питер, 2004. – 224 с.
9. Бойко, В. В. Методика диагностики доминирующей стратегии психологической защиты в общении / Практическая психодиагностика. Методики и тесты: учебное пособие. ред. и сост. Райгородский Д.Я. – Самара, 2001. – С.281–287.
10. Братченко, С.Л. Личностный рост и его критерии. Психологические проблемы самореализации личности / С.Л. Братченко, М. Р. Миронова – СПб.: Изд-во Миронова М.Л., 1997. – 387 с.
11. Буртовая, Н. Б. Коммуникативная компетентность личности и социально-психологические факторы ее развития / Н.Б. Буртовая. – Красноярск, 2004. – 23 с.
12. Глозман, Ж. М. Личность и нарушения общения / Ж. М. Глозман – М. : Издательство МГУ, 1987. – 148 с.
13. Жуков, Ю. М. Диагностика и развитие компетентности в общении / Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская, П. В. Растяжников – М. : издательство Московского университета, 1990. – 104 с.
14. Жуков, Ю. М. Коммуникативный тренинг / Ю. М. Жуков – М. :Гардарики, 2003. – 223 с.

15. Зачепиский, Р.А. Социальные и биологические аспекты психологической защиты // Социально-психологические исследования в психоневрологии. Л., 1980.– С. 22–27.
16. Захаров, В.П. Социально-психологический тренинг / В.П. Захаров, Н.Ю. Хрящева. – Л.: ЛГУ, 1989. – 56 с.
17. Захарова, Ю.Б. О моделях психологической защиты на уровне межгруппового взаимодействия // Вестник МГУ.– Сер. 14, Психология, 1991.– №3.– С.11–20.
18. Зеер, Э. Ф. Психология профессий: учебное пособие для студентов вузов / Э. Ф. Зеер. – 2-е изд., перераб., доп. – М.: Академический Проект, 2003. – 336 с.
19. Колмогорова, Н.С. Коммуникативная компетентность как условие и следствие становления направленности личности / Н.С. Колмогорова – Барнаул, 2004. – 23 с.
20. Коломинский, Я.Л. Психология взаимоотношений в малых группах (общие и возрастные особенности): учебное пособие / Я.Л. Коломинский. – Изд.е 3-е, стереотип. – Минск: ТетраСистемс, 2001.– 432 с.
21. Кондаков, М.И., Сухарев, А.В. Методологические основания зарубежных теорий профессионального развития // Вопросы психологии, 1989. – № 5. – С. 36.
22. Куницына, В. Н. Межличностное общение / В. Н. Куницына, Н. В. Казаринова, В.М. Погольша. – СПб.: Питер, 2001. – 544 с.
23. Митина, Л.М. Психологическое сопровождение выбора профессии / Л.М. Митина. – М.: Моск. психол.-социол. ин-т, Флинта, 1998. – 184 с.
24. Митрахович, О. А. Коммуникативная компетентность психолога в юридической практике: учебно-методические рекомендации / О. А. Митрахович – Минск: БИП — Институт правоведения, 2012. – 55с.
25. Мудрик, А.В. Организация и проведение социологических опросов и исследований среди HR-специалистов / А.В. Мудрик/ Главный тренинговый портал Беларуси [Электронный ресурс]. – 2014. – Режим доступа: http://ta-aspect.by/HR-Y-SKOLKO-NAS-V-BELARUSI-Chast-2_2014_9_10. – Дата доступа: 14.04.2017.
26. Налчаджян, А. Агрессивность человека / А. Налчаджян – СПб. : Питер, 2007. – 736 с.
27. Насиновская, Е.Е., Якубовская М.Я. Психологический барьер как защитный механизм личности в конфликтной ситуации – М. Изд. Моск. ун-та, 1984– 84 с.
28. Новейший энциклопедический словарь: 20 000 статей. – М.: Н72 АСТ: Астрель: Транзиткнига, 2006. – 1424 с.

29. Панфилова, А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: учеб.пособие / А.П. Панфилова.– СПб.: Знание, 2004. – 495 с.
30. Петровская, Л. А. Компетентность в общении / Л. А. Петровская. – М. : Издательство МГУ, 1989. – 216 с.
31. Поваренков, Ю. П. Периодизация профессионального становления личности: анализ отечественных и зарубежных подходов / Ю. П. Поваренков // Ярославский педагогический вестник – 2014 – № 3 – Том II (Психолого-педагогические науки) – Ярославль: Изд-во ЯГПУ, 2014. – 286 с.
32. Психология самореализации профессионала: коллективная монография / под ред. Е.В. Федосенко. – СПб.: Речь, 2012. – 156 с.
33. Решетова О. В. Коммуникативная компетентность как фактор успешности учебной деятельности студента / О. В. Решетова. – Оренбург, 2006. – 23 с.
34. Рогов, Е. И. Настольная книга практического психолога : учебное пособие / Е. И.Рогов. – М.:Владос пресс, 2006. – 384 с.
35. Сидоренко, Е. В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е. В. Сидоренко. – СПб. : Речь, 2008. – 207 с.
36. Соколов, А. В. Общая теория социальной коммуникации: учебное пособие / А.В. Соколов – СПб. : издательство Михайлова В.А., 2002. – 461 с.
37. Суховершина, Ю. В. Тренинг коммуникативной компетенции: пособие / Ю. В. Суховершина, Е.П. Тихомирова, Ю.Е. Скромная. – М. : Академический проект : Фонд «Мир», 2009. – 110 с.
38. Тратинко, Т. В. Проблема формирования социально-коммуникативной компетентности специалистов по социальной работе в процессе обучения в вузе / Т. В. Тратинко // Актуальные проблемы социальной компетентности личности: ресурсы развития: IV Междунар. научно-практ. конференция, г. Ульяновск, 28 сентября 2012 г.– Ульяновск, 2012. – С. 92-97.
39. Урбанович, А. А. Психология управления / А. А. Урбанович. – Минск :Харвест, 2003. – 640 с.
40. Фомин, Ю. А. Психология делового общения / Ю.А. Фомин. – 2 изд., перераб. и доп. – Минск:Амалфея, 2000 – 384 с.
41. Фурманов, И.А. Стратегии коммуникативного контроля в межличностном взаимодействии / И.А. Фурманов // Белорусский психологический журнал. – 2004. – №1. – С. 15 – 20.