

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ПСИХОЛОГІВ

У статті розглянуті основні наукові підходи щодо змісту і структури комунікативної компетенції як складової професійної підготовки психологів. Теоретично обґрунтовано сутність і структура комунікативної компетентності майбутнього психолога. Дослідження компоненти сформованості комунікативної компетентності (комунікативні здібності, прийняття інших, здатність до емпатії, комунікативної толерантності) у студентів психологічного факультету.

Ключові слова: професійна підготовка, професійне спілкування, комунікативна компетентність, комунікативні здібності, рефлексивне ставлення, здатність до емпатії, соціально-психологічні характеристики труднощів у спілкуванні.

Л.Н. Дейниченко, Л.В. Степаненко

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ БУДУЩИХ ПСИХОЛОГОВ

В статье рассмотрены основные научные подходы относительно содержания и структуры коммуникативной компетенции как составляющей профессиональной подготовки психологов. Теоретически обоснована сущность и структура коммуникативной компетентности будущего психолога. Исследованы компоненты сформированности коммуникативной компетентности (коммуникативные способности, принятие других, способность к эмпатии, коммуникативной толерантности) у студентов психологического факультета.

Ключевые слова: профессиональная подготовка, профессиональное общение, коммуникативная компетентность, коммуникативные способности, рефлексивное отношение, способность к эмпатии, социально-психологические характеристики трудностей в общении.

L.N. Dejnichenko, L.V. Stepanenko

PSYCHOLOGICAL FEATURES OF COMMUNICATIVE COMPETENCE OF THE FUTURE PSYCHOLOGISTS

The article describes the main research approaches to the content and structure of communicative competence as part of the training of psychologists. Theoretical justification substance and structure of the communicative competence of the future psychologist. The study of formation of the components of communicative competence (communication skills, acceptance of others, the ability for empathy, communicative tolerance) in the Psychology Department students.

Key words: training, professional communication, communicative competence, communication skills, reflexive, the ability for empathy, social and psychological characteristics of the difficulties in communication.

Актуальность проблеми. Особливий інтерес до фахового становлення психологів зумовлюється підвищенням соціальної значущості цієї професії, зрос-

танням її популярності та розширенням сфер застосування. Це, в свою чергу визначає широке коло напрямів дослідження професійної підготовки психологів.

Серед вітчизняних досліджень слід назвати праці Г.О.Балла, С.В.Васильківської, В.В.Власенка, П.П.Горностая, Т.Б.Ільїної, С.Д.Максименка, В.А.Семіченко, Н.В.Чепелевої, Т.С.Яценко та ін. В них розглядаються питання особистісного зростання психологів, специфіки професійного мислення, умов формування професійно значущих якостей, ролі активних методів навчання та конкретних інтерактивних методик у цьому процесі, обґрунтовуються програми професійної підготовки психологів у вищих навчальних закладах та ін.

Особливе місце серед вимог до професійних якостей психолога належить рівню його комунікативної компетентності. Справа в тому, що професія практичного психолога відноситься до соціономічних видів праці, де спілкування зі сторони, що супроводжує трудову діяльність, перетворюється у професійно значущий, суттєвий бік. Всі основні види його роботи (психодіагностика, психологічне консультування, психокорекція, профілактика, просвітницька діяльність, що сприяють формуванню особистості тощо) здійснюються, у кінцевому результаті, через організацію спілкування в процесі практичної діяльності психолога.

Процес формування у психолога здатності до компетентного спілкування має починатися вже під час навчання у ВНЗ, адже саме тут закладаються світоглядні орієнтири майбутнього психолога, засадові принципи взаємодії з клієнтом, набуваються необхідні фахові знання, вміння та навички.

Метою статті є розгляд існуючих наукових підходів визначення змісту комунікативної компетентності, експериментальне вивчення психологічних особливостей становлення комунікативної компетентності психолога на етапі професійної підготовки. Визначення сформованості основних компонентів комунікативної компетентності у майбутніх психологів (комунікативні здібності, прийняття інших, здатність до емпатії, комунікативна толерантність) у студентів психологічного факультету ВНЗ.

Науковим підґрунтям у вирішенні проблеми підготовки майбутніх психологів до професійного спілкування є філософські та психологічні концепції спілкування. Так, методологічні проблеми спілкування аналізуються у працях К.О.Альбуханової-Славської, Г.М.Андрєєвої, О.О.Бодальова, Л.П.Буєвої, М.С.Кагана, С.Д.Максименка, О.М.Леонтєва, О.О.Леонтєва, Б.Ф.Ломова, Б.Д.Паригіна та ряду інших авторів. Науковцями (О.О.Вербицький, Ю.М.Ємельянов, М.П.Зажирко, В.В.Каплінський, М.О.Коць, Л.А.Петровська, С.В.Петрушіна та інші) вивчалися психолого-педагогічні умови та засоби розвитку комунікативного потенціалу особистості

Окремі грані процесу підготовки майбутніх практичних психологів до професійного спілкування аналізуються у працях Л.В.Долинської, М.В.Шевченко, Л.Г.Терлецької, Н.В.Чепелевої, Т.І.Фнедотюк, Л.І.Уманець та інших дослідників, однак цілий ряд аспектів цієї проблеми ще залишаються нерозкритими.

В науковій психологічній літературі існує декілька підходів стосовно інтерпретації поняття комунікативної компетентності. Узагальнення даних наукової літератури з досліджуваної проблеми (Ж.М.Глозман, Ю.М.Ємельянов, В.П.Зінченко, М.І.Конюхов, Б.Г.Мещєряков, Л.А. Петровська, Л.А.Цветкова, М.Г.Ярошевський) показало, що поняття комунікативної компетентності у психологічних роботах трактується неоднозначно. Так, Ю.М.Ємельянов визначає комунікативну компетентність «конгломерат знань, мовних і позамовних умінь і навичок спілкування, набутих людиною в ході природної соціалізації, навчання та виховання. Також комунікативна компетентність розглядається як система внутрішніх ресурсів, необхідних для побудови ефективної комунікативної дії у певному колі ситуації міжособистісної взаємодії (Ю.М.Жуков, Л.А.Петровська), і передбачає адекватність установок, розуміння мотивів, інтенцій, стратегій поведінки, як своїх власних, так у партнерів спілкування, оволодіння технологією та психотехнікою спілкування.

Комунікативна компетентність є явищем з багатоконпонентною структурою. В.Л.Захаров та Ю.Ю.Хрящева називають такі складові компетентності у спі-

лкуванні: знання в сфері психології особистості, групи, спілкування; уміння та навички спілкування; корекція і розвиток установок, необхідних для успішного спілкування; здатність адекватно і повно сприймати і оцінювати себе та інших людей, а також взаємини, що виникають між людьми; корекція та розвиток системи ставлень особистості [1]. На думку Л.А.Петровської, основними компонентами в спілкуванні виступають компетентність людини щодо себе «Я-компетентність», тобто її адекватна орієнтація у власному потенціалі, а також у потенціалі партнера, компетентність у ситуації і завданні [3]. Ці визначення, на нашу думку, не заперечують одне одного, а швидше є взаємодоповнюючими.

Найбільш ґрунтовне і важливе для нас визначення поняття комунікативної компетентності є розуміння її як засновану на знаннях та чуттєвому досвіді, здатність психолога орієнтуватися у ситуаціях професійного спілкування, розуміти мотиви, інтенції, стратегії поведінки, фрустрації, як свої власні, так і партнерів спілкування. А також вміння використовувати різноманітні засоби та методи впливу на особистість, адекватно сприймати та розуміти її, налагоджувати ефективну взаємодію (Ю.М.Ємельянов, Л.А.Петровська).

Комунікативна компетентність особистості майбутнього психолога є доволі важливою складовою широкої і складної проблеми – формування його професійно значущих якостей. У практичному аспекті вирішення такого завдання передбачає підвищення загальної ефективності діяльності такого фахівця.

Суть нашого розуміння проблеми розвитку комунікативної компетентності майбутнього психолога в контексті формування його майстерності визначається домінуванням самої комунікації (як виду діяльності) на всіх етапах роботи психолога і в різних сферах його життєдіяльності. І хоча комунікативні уміння не прив'язані до будь-якого блоку загальнопсихологічних умінь, проте вони тією, чи іншою мірою проявляються в кожному з них. Головне, що комунікативна компетентність виступає запорукою того, що вона відповідає “інформаційно-цільовим завданням, обставинам, аудиторії” (за Б.Головіним). Це робить комунікацію незамінним компонентом професійно-психологічної діяльності.

Маючи на меті, дослідити психологічні особливості комунікативної компетентності майбутніх психологів, стає очевидною необхідність виокремлення і дослідження її структурних компонентів окремо.

Варто відзначити, що в структурі комунікативної компетентності доцільно виділяти такі компоненти:

- *гностичний компонент* (система знань про сутність, структуру, функції та особливості спілкування взагалі та професійного зокрема; знання про стилі спілкування, зокрема, про особливості власного комунікативного стилю; творче мислення, внаслідок якого спілкування виступає як різновид соціальної творчості);

- *конативний компонент* (загальні та специфічні комунікативні вміння, які дозволяють успішно встановлювати контакт із іншою людиною, адекватно пізнавати її внутрішні стани, керувати ситуацією взаємодії з нею, застосовувати конструктивні стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях; культура мовлення; експресивні вміння, які забезпечують адекватний висловлюванням міміко-пантомімічний супровід; перцептивно-рефлексивні вміння, які забезпечують можливість пізнання внутрішнього світу партнера спілкування та розуміння самого себе);

- *емоційний компонент* (гуманістична установка на спілкування, інтерес до іншої людини, готовність вступати з нею в особистісні, діалогічні взаємини, інтерес до власного внутрішнього світу; розвинуті емпатія та рефлексія; високий рівень ідентифікації з виконуваними професійними та соціальними ролями; позитивна Я-концепція; адекватні вимогам професійної діяльності психоемоційні стани).

Виділення саме таких структурних компонентів пов'язано з їх узагальнюючим характером по відношенню до наявних теоретичних поглядів (Б.Г.Ананьєв, Г.М.Андрєєва, І.А.Богачок, Н.В.Бордовська, М.С.Каган, О.О.Леонтєв, Л.М. Мітіна, В.М. Панкратов, В.М. Панфьоров, А.А. Реан, Н.І.Шевандрин, В.М.Шепель та ін.).

Аналіз наукової літератури з проблеми та експериментальні дані дозволили сформулювати гіпотезу дослідження: становлення комунікативної компетентності психологів відбувається більш ефективно за умови керування педагогічним процесом на етапі професійної підготовки, яке забезпечує засвоєння певного рівня особистісної рефлексії та розвитку рефлексивного ставлення до себе як до суб'єктів професійного спілкування, комунікативних здібностей, здатності у студентів до емпатії, прийняття інших, комунікативності толерантності.

Експериментальна робота була проведена на базі психологічного факультету Слов'янського державного педагогічного університету, та відбувалась протягом 2010-2011 навчального року. У дослідженні брало участь 80 студентів 4-5 курсів. В якості методичного інструментарію, за допомогою якого, на нашу думку, можна визначити рівень комунікативної компетентності у студентів психологічного факультету, ми обрали наступні методики: тест «Оцінка комунікативних та організаторських здібностей», «Діагностика соціальної емпатії» (методика В.В.Бойко), «Опитувальник рефлексивності» (методика В.Н.Карандашова), «Діагностика прийняття інших» (шкала Фейя), «Комунікативна толерантність» (методика В.В.Бойко).

Метою першого етапу було вивчення соціально-психологічних характеристик студентів 4-5 курсів випускних курсів як суб'єктів професійного спілкування з учнями (за допомогою опитувальника В.А.Лабунської). У результаті аналізу отриманих даних виявлено, зокрема, що полегшують таке спілкування, роблять його більш продуктивним, передусім, вміння психолога слухати, вести діалог, розмовляти, приємна зовнішність, вміння точно оцінювати почуття і настрій іншої людини, пояснювати, аргументувати свої пропозиції та зауваження, помічати в іншій людині її індивідуальні особливості, риси характеру, ставити себе на місце іншої людини, дружнє ставлення до неї, вміння урізноманітнювати мовні форми звертання до іншої людини, вчасно завершувати спілкування, доброзичливе ставлення до співрозмовника.

Також в результаті дослідження було виявлено, що труднощі, навпаки, спричинюють деякі експресивно-мовні (невідповідність виразу обличчя словам, швидкий темп мовлення, голосна мова, небажання підтримувати контакт очей тощо) та соціально-перцептивні особливості (відсутність проникливості, помилки в оцінці почуттів і настрою іншої людини, прагнення робити висновок про особистість на основі зовнішності, невміння співвідносити дії і вчинки людей з їхніми якостями особистості, невміння поставити себе на місце іншої людини тощо). Заважає також відсутність умінь у студентів, необхідних для організації взаємодії з іншими (невміння аргументувати свої зауваження та пропозиції, бажання нав'язувати свою точку зору, звичка перебивати співрозмовника тощо), та деякі особливості здійснення ставлень-звертань до них (неприятне ставлення, зарозумілість, пихатість, байдуже та владне ставлення тощо).

На другому етапі вивчалися комунікативні та організаторські здібності майбутніх практичних психологів (використовувався тест «Оцінка комунікативних та організаторських здібностей»). Результати дослідження за методикою «КОС-2» дозволили констатувати, що середній рівень комунікативних здібностей притаманний 49,46% студентам 4-5 курсів. Такі показники свідчать, що студенти прагнуть встановлювати контакти з людьми, не обмежують коло своїх знайомств, вміють захищати свою думку та планувати свою роботу, однак потенціал їх здібностей не відрізняється високою стійкістю. Студенти, що отримали середню оцінку, потребують подальшої серйозної та планомірної роботи з розвитку комунікативних та організаторських здібностей.

На жаль, у студентів за результатами опитування виявлено не досить великі показники сформованості високого рівня комунікативних здібностей. Показники високого рівня становлять 21,27% від загальної кількості. Але отримані дані свідчать про значний комунікативний потенціал опитаних та можливість розвитку та вдосконалення їх комунікабельності. Рівень нижче середнього складає 7,17%. Досить великі є показниками низького рівня 22,1% студентів. Аналіз результатів діагностики рівня комунікативних здібностей показав, що у студентів

4-5 курсів психологічного факультету переважають середній та низький рівні сформованості комунікативних здібностей.

При цьому було встановлено, що в цілому по вибірці рівень комунікативних здібностей є більш низьким, ніж рівень організаторських здібностей, з чого можна зробити висновок, що студентам легше вдається організовувати навчальну діяльність, виконувати функцію керівника, при цьому не ставлячи собі за мету досягнення взаємовідносин завдяки засобам спілкування. Це, на нашу думку, повинно бути приводом для посилення роботи з розвитку комунікативних здібностей студентів-психологів.

Результати отримані за методикою В.Н. Карандашова, свідчать про те, що більшість наших досліджуваних мають середній рівень здатності до рефлексії (49,4% студентів). Низький рівень рефлексивності мають 31,6% студентів і лише 19% студентів продемонстрували високий рівень здатності до рефлексії.

За методикою «Діагностика прийняття інших» (шкала Фейя) нами були отримані результати, на основі яких можна зробити висновок, що більшість досліджуваних нашої вибірки (43,8%) продемонстрували середній рівень прийняття із тенденцією до високого. Високі показники були виявлені у 36,2% досліджуваних. У 9,6% студентів виявився низький рівень розвитку цієї якості. Середній рівень з тенденцією до низького мають також 10,4% студентів.

При діагностиці комунікативної толерантності за методикою В.В.Бойко нами були отримані результати, з яких можна зробити висновок, що у студентів 4-5 курсу переважає середній рівень комунікативної толерантності, що становить 49,3% досліджуваних. Високі показники продемонстрували 32,4% студентів. Низькі показники комунікативної толерантності були виявлені у 20,3% студентів-психологів. Це свідчить про наявність сприятливого впливу навчального процесу та гуманістичну спрямованість самої системи підготовки психологів у вищому навчальному закладі

За результатами дослідження було виявлено, що найбільш розвинений поведінковий компонент у студентів п'ятого курсу. Такі результати пов'язані зі зро-

станням гуманістичної установки, готовності до спілкування, здійснення психологічної допомоги, що для такої професії, як психолог є закономірним.

Отже, результати емпіричного дослідження свідчать про необхідність планування та реалізації цілеспрямованих заходів, які матимуть на меті розвиток комунікативної компетентності у майбутніх психологів загалом і особливою мірою розвиток практичних вмінь, що входять в структуру повідінкового компоненту комунікативної компетентності.

Будучи елементом фахової підготовки, спеціальні заходи дозволяють вирішувати такі завдання:

- сприяти актуалізації й усвідомленню студентами власного комунікативного потенціалу;
- формувати професійний засіб бачення проблемної ситуації й адекватного її вирішення;
- формувати вміння оволодівати нормативними шаблонами, стереотипами, зокрема комунікативними, за допомогою яких можна працювати з клієнтом.

Формування навичок професійної комунікації майбутніх психологів здійснюється в результаті взаємопов'язаної діяльності викладача й студента. Змістом навчання виступає система знань, умінь, навичок, які обумовлені специфікою професійної діяльності психолога. Спеціальні заходи, які можуть реалізовуватись у різних формах (тренінги, курси, конференції тощо), доповнюють та розширюють професійні знання та вміння з дисциплін професійної та практичної підготовки фахівців. Завдання ж викладача повинно полягати у спонуканні студентів-психологів до активного творчого обговорення, до продукування нових ідей, до знаходження нетривіальних рішень у складних професійних ситуаціях.

Своєрідним «надзавданням» викладача, яке підпорядковує собі всі зусилля з формування у студентів комунікативних умінь, стає пробудження та підтримання в них інтересу до іншої людини, формування сенситивності по відношенню до неї. Важливо також здійснювати підведення підсумків, наголошуючи на змісті та реалізації психолого-методичного задуму.

Результатом заходів з цілеспрямованого формування комунікативної компетентності майбутніх психологів є розвиток та реалізація творчих здібностей і комунікативної компетентності майбутніх психологів у розв'язанні нестандартних професійних ситуацій, формування сензитивності, емпатійності, гнучкості та динамічності мислення.

Висновки. На основі аналізу літератури з проблеми дослідження розкрито складний, різноаспектний та багаторівневий характер комунікативної компетентності психолога. Показано, що визначальними серед аспектів її структури є компетентність у суб'єкт-суб'єктному спілкуванні, у вирішенні продуктивних задач, в оволодінні особистісним рівнем спілкування з іншими учасниками педагогічного процесу.

Перспективними, на наш погляд, можуть стати такі напрямки роботи, як подальша розробка змісту, форм та методів цілеспрямованого розвитку у психологів професійно достатнього рівня комунікативної компетентності, а також дослідження детермінації розвитку комунікативної компетентності психологів загалом і ціннісно-мотиваційної детермінації зокрема.

Список літератури

1. Захаров В.П. Социально-психологический тренинг / В.П. Захаров, Н.Ю. Хрящева. — Л.: Изд-во Ленингр. ун-та, 1989. — 55 с.
2. Жуков Ю.М. Диагностика и развитие компетентности в общении / Ю.М. Жуков, Л.А. Петровская, П.В. Растянников. — М.: Изд-во Моск. ун-та, 1990. — 104 с.
3. Петровская Л.А. Компетентность в общении: Социально-психологический тренинг / Л.А. Петровская. — М.: Изд-во Моск. ун-та, 1989. — 216 с.
4. Низовець О.А. Теоретико-методологічний аналіз феномену комунікативної компетентності / О.А. Низовець // Актуальні проблеми психології. — Київ-Ніжин: Видавництво НДУ, ДС "Міланік", 2007. — Том 10. — Вип. 1. — С. 51-53.
5. Чепелева Н.В. Особистісна підготовка практикуючого психолога / Н.В. Чепелева // Основи практичної психології / В. Панок, Т. Титаренко, Н. Чепелева та ін. — К.: Либідь, 1999. — С. 242-249.