

ПРОБЛЕМИ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ У МАЙБУТНІХ ПРАКТИЧНИХ ПСИХОЛОГІВ

У статті розглядаються концептуальні теоретичні підходи до вивчення проблеми комунікативної компетентності майбутніх практичних психологів, аналізуються структурні компоненти комунікативної компетентності, які містять соціально-когнітивні і комунікативні уміння (слухати іншого, розмовляти та вмовляти, встановлювати соціальний контакт, переконувати іншого, навіювати тощо).

Крім цього, визначається змістовна характеристика комунікативної компетентності та виокремлено шляхи її формування.

У статті схарактеризовані специфічні особливості спілкування між психологом та клієнтом, окреслені якості, особистісні характеристики, що є професійно значущими і необхідними для успішної професійної діяльності практичних психологів. Авторами обґрунтовується значення формування комунікативної компетенції у майбутніх практичних психологів у вузі для здійснення конкурентоспроможної діяльності у майбутньому.

Тому розглядаючи підготовку майбутніх практичних психологів необхідно орієнтуватись на формування комунікативної компетентності як складової професійної компетентності психолога, а також створення системи професійних навичок, які дозволяють досягати професійного успіху, самореалізації, набуття професійної культури спілкування, професійної інтуїції, рефлексії.

Ключові слова: *компетентність; комунікативна компетентність; майбутні практичні психологи; професійна підготовка.*

Постановка проблеми та її актуальність. Розв'язання різноманітних професійних задач у діяльності психолога неможливе без високого розвитку спеціальних здібностей, професійно значущих якостей і нових комунікативних

структур, які є не тільки важливими складовими успішної професійної діяльності, але й відображають його власну особистість.

Саме тому сучасна система вищої освіти при підготовці майбутніх практичних психологів повинна створювати відповідні умови для формування компетентного фахівця, який буде прагнути особистісної самореалізації та буде конкурентоспроможним на ринку послуг.

Аналіз останніх досліджень і публікацій засвідчив, що проблема комунікативної компетентності досліджувалася в різних аспектах:

як професійна комунікативна компетентність висвітлювалась у працях С. Александрової, Д. Годлевської, О. Загородної, З. Підручної, Л. Пляки;

як комунікативна компетентність фахівців різних спеціальностей відобразилась у роботах Т. Бутенко, О. Романовського, І. Данченко, Н. Завіниченко, О. Касаткіної, І. Козубовської, О. Краєвської, С. Макаренко, В. Назаренко, М. Тимофієвої, А. Хом'як, В. Черевко та ін.;

як комунікативна компетентність з погляду лінгвістики, педагогіки, психології, соціології, теорії комунікації, культурології досліджувалась Л. Бахман, М. Канале, Н. Хомські, К. Фосс, О. Аргі, Дж. Костер, Д. О'Гейр, А. Палмер, Г. Рикхейт, Х. Віддоусон, К. Сабі та ін.

Але перераховані аспекти комунікативної компетентності не вичерпують всіх особливостей, зокрема, у процесі професійної підготовки практичних психологів у наш час.

Мета статті – розглянути існуючі теоретичні підходи до визначення комунікативної компетентності, виокремити психологічні особливості та проблеми формування комунікативної компетентності майбутніх практичних психологів у процесі професійної підготовки у ВНЗ.

Викладення основного матеріалу дослідження. Важливим чинником професійного та соціального становлення майбутніх практичних психологів як фахівців професій типу “людина–людина” є комунікативна компетентність. Варто зауважити, що, психограма саме цієї професійної сфери “людина–людина” містить такі професійно-важливі якості та властивості як:

- комунікативні здібності – а саме, спілкування та міжособистісна взаємодія, уміння встановлювати контакти та вислуховувати людину;
- вербальні здібності – уміння розмовляти чітко, грамотно висловлювати власні думки;
- промовницькі здібності – уміння аргументувати та переконувати.

Беручи до уваги специфіку цього типу професії майбутньому фахівцю потрібно вміти налагоджувати контакти, підтримувати стосунки, активно взаємодіяти, досягати взаєморозуміння у процесі виконання професійних функцій, розбиратися в поведінці людей, розуміти їх емоційний стан і потреби, надавати психологічну підтримку, знаходити індивідуальні підходи, адекватно реагувати на гнів, невдоволення, зберігати рівновагу в конфліктних ситуаціях, тобто бути підготовленими до ефективної комунікації та розумної поведінки. Все це сприяє повноцінному спілкуванню та передбачає те, що основним інструментарієм його роботи, окрім професійних знань та навичок, тестів, спеціальних психологічних методик та іншого, має виступати його власна особистість; самооцінка, цінності, власний образ себе та супроводжуватись активним якісним перетворенням особистістю свого внутрішнього світу.

Виходячи з вищезазначеного, можна зробити висновок, що під час професійної підготовки майбутніх практичних психологів процеси комунікації відіграють дуже важливу роль. Особлива увага при цьому має приділятися професіоналізму та рівню комунікативної компетентності майбутніх фахівців.

Оскільки у психолого-педагогічній літературі широко використовується термін «комунікативна компетентність» особистості, а сучасні дослідники розглядають його з різних позицій та підходів, доречно детальніше зупинитися на окремих із них.

З точки зору Т. Вольфовської «комунікативна компетентність» – це рівень сформованості особистого досвіду, який допомагає людині у межах власних здібностей та соціального статусу успішно функціонувати в суспільстві (Вольфовська, 1998).

О. Прозорова в комунікативній компетентності вбачає інтегровану особистісну якість, яка забезпечує ситуативну адаптивність та вільне володіння вербальними та невербальними засобами спілкування, оскільки під комунікативною компетентністю слід розуміти «цілісно-особистісне утворення, яке формується в процесі спілкування та забезпечує можливість адекватного відображення психічних станів та особистісного складу іншої людини, правильну оцінку її вчинків, прогнозування на їх основі особливостей поведінки особи, що сприймається» (Прозорова, 2002, с. 192).

Окрім того, поняття комунікативна компетентність розуміють як здатність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, певну сукупність знань, умінь і навичок, що забезпечують ефективне спілкування. Тому ця комунікативна компетентність формується в умовах безпосередньої взаємодії і є результатом досвіду спілкування між людьми. Слід відмітити, що цей досвід набувається не тільки у процесі безпосередньої взаємодії, а також опосередкованої, в тому числі з літературою, театром, кіно, з яких людина отримує інформацію про характер комунікативних ситуацій, засоби їх вирішень (Жуков, Петровская, & Растянников (1990)).

В той же час Л. Петровська наголошує на тому, що комунікативна компетентність сприяє становленню міжособистісного спілкування. Тому особливої уваги набувають комунікатор і умови, які супроводжують комунікативний контакт, а партнери-учасники, ситуація, задачі та взаємозв'язки між ними є інваріативними складовими комунікативної компетентності (Петровская, 1989).

Деякі дослідники розглядають комунікативну компетентність в контексті соціально-психологічної компетентності. Так, Сухов А.М. і Деркач А.О. трактують комунікативну компетентність як, по-перше, особистісну власність, по-друге, як знання про способи орієнтації у різних ситуаціях та вільне володіння вербальними та невербальними засобами спілкування. До контексту соціально-психологічної компетентності як багатовимірною явища вони відносять також

перцептивну компетентність та компетентність в галузі взаємодії (Низовець, 2007, с 51-53).

На думку Ю. Н. Ємельянова, комунікативна компетентність – це здатність особистості до орієнтації у ситуаціях, що заснована на знаннях і чуттєвому досвіді, яка (ця здатність) передбачає соціально-психологічне навчання. Оскільки комунікативна компетентність набувається в соціальному контексті, то основним фактором її розвитку є досвід людини, її загальна ерудиція та певні здібності (Ємельянов, 1985).

Незважаючи на різні визначення сутності і структури комунікативної компетентності ми прийшли до висновку, що, по-перше, ця компетентність є складовою професійної компетентності особистості, а, по-друге, її змістовою характеристикою, є здатність встановлювати необхідні контакти з іншими людьми та володіння комунікативними знаннями, уміннями, навичками, які можна сформулювати й розвивати.

Отже, ядром діяльності практикуючого психолога є спілкування, яке розгортається у вигляді комунікації, інтеракції та перцепції :

- комунікація (обмін інформацією);
- інтеракція (організація взаємодії між індивідами);
- перцепція (процес сприйняття й пізнання один одним партнерами по спілкуванню і встановлення взаєморозуміння) (Андреева, 1998, 82).

У свою чергу, ефективність психоконсультування, психотерапії та психокорекції значною мірою визначається вмінням спілкуватися з клієнтом, що передбачає щирий інтерес до людей, їхнього способу життя, емоцій, думок, вміння добирати правильні слова й тон, які забезпечують встановлення необхідного контакту, вміння слухати, терпіння.

Отже, талант спілкування є найнеобхіднішою здатністю для професійної реалізації практичного психолога. В її структурі виділяють такі складові:

- 1) уміння повно і правильно сприймати людину (спостережливість);
- 2) уміння розуміти внутрішні властивості та особливості людини (інтуїція);
- 3) уміння співпереживати (емпатія);

4) уміння аналізувати власну поведінку (рефлексія);

5) вміння керувати собою і процесом спілкування.

У процесі спілкування психолог визначає як зміни в поведінці людини, так і впливи психолога на цю поведінку, здійснює соціальну фасилітацію (від англ. Facilate – полегшувати) або підтримку, допомогу клієнту. Останнє особливо важливо для психолога-практика. Люди, які мають високі показники у соціальній фасилітації, схильні і мають здібності до роботи в сфері практичної психології (Дуткевич, & Савицька, 2005).

У процесі спілкування з клієнтом психолог, на думку Р.С. Немова, повинен виявляти такі якості:

1. Здатність до емпатії, співпереживання, співчуття. Під цією здатністю розуміють вміння глибоко проникати у внутрішній світ іншої людини – клієнта, розуміти його, бачити те, що відбувається, з його позиції, сприймати світ його очима, визнавати його точку зору правомірною та допустимою.

2. Відкритість. Як властивість особистості відкритість має кілька проявів. По-перше, це готовність психолога бути відкритим як особистість для клієнта (правда не настільки, щоб позиції клієнта і психолога помінялися). Міра відкритості повинна визначатися почуттями клієнта: якщо він вважає психолога відкритою людиною і не боїться розкриватися перед ним, то це свідчить про бажаний рівень відвертості психолога. По-друге, відкритість – це прагнення психолога в особистому спілкуванні з клієнтом залишатися самим собою, виявляючи при цьому свої переваги і недоліки. Демонстрація клієнту своїх недоліків психологом відбувається для того, щоб продемонструвати, що сам консультант – це звичайна жива людина, якій, як і всім людям, притаманні недоліки. По-третє, відкритість виявляється в тому, що психолог показує клієнту готовність обговорювати з ним будь-які питання.

3. Емпатія супроводжує відкритість, одне без іншого існувати практично не може. Разом вони дозволяють створити атмосферу партнерства між психологом та клієнтом.

4. Вияв особистої турботи про клієнта за допомогою співчуття до нього, а також міміки, пантоміміки, жестів. Тобто такої зовнішньої поведінки психолога, яка демонструє щире зацікавлення, турботу психолога про клієнта. Така турбота однак не повинна бути надмірною. Психологу не рекомендується у спілкуванні з клієнтом бути занадто емоційним.

5. Доброзичливість. Емоційно позитивне ставлення до клієнта, особиста зацікавленість і участь у розв'язанні його проблем. Хоча ця особистісна якість корелює практично з усіма перерахованими вище якостями особистості, але вона має і свої індивідуальні прояви. До них, зокрема, відноситься вміння в будь-яких ситуаціях, за будь-якої поведінки клієнта зберігати рівний, доброзичливий стиль спілкування.

6. Особливе місце в практиці психологічної допомоги займає довіра до клієнта, віра в його здібності і можливості самостійно подолати проблеми. Довіра виявляється також і у тому, що психолог готовий розділити думку клієнта і прийняти її, відмовившись від своєї власної, якщо вона виявляється необ'єктивною.

7. Вміння вибирати і зберігати оптимальну психологічну дистанцію у спілкуванні з клієнтом. Тобто психолог повинен вміти так спілкуватися з клієнтом, щоб зберігати відкритість і довіру. Разом з тим стосунки психолога і клієнта не повинні бути надміру близькими, інтимними. При цьому у клієнта не повинно виникати відчуття, що консультант психологічно то віддаляється, то наближається (Немов, 1999).

Перераховане вище сприяє повноцінному спілкуванню між психологом та клієнтом, а сформовані особистісні характеристики будуть забезпечувати успішність професійної діяльності та слугуватимуть передумовою його професійної компетентності.

Основним джерелом набуття комунікативної компетентності є знання, досвід й уміння спілкуватись як у діловій сфері, так і в повсякденній ситуації. Комплекс комунікативних знань і навиків, які складають комунікативну компетентність особистості, включає:

- знання норм і правил спілкування (зокрема ділового);
- високий рівень мовленнєвого розвитку, який дозволяє людині у процесі спілкування вільно передавати і сприймати інформацію;
- розуміння невербальних засобів комунікації;
- вміння налагоджувати контакт із людьми, враховуючи їхні гендерні, вікові, соціально-культурні, статусні характеристики;
- вміння поводитись адекватно до ситуації і використовувати її специфіку для досягнення власних комунікативних цілей;
- вміння впливати на співрозмовника так, щоб схилити його на свій бік, переконати в силі своїх аргументів;
- здатність правильно оцінити співрозмовника як особистість, як потенційного конкурента чи партнера і вибрати власну комунікативну стратегію залежно від цієї оцінки;
- здатність викликати у співрозмовника позитивне сприйняття власної особистості (*Основи Теорії Комунікації*, 2003, с. 59).

У свою чергу, спираючись на практичний досвід вивчення проблеми формування комунікативної компетентності, Єжижанська Т.С. та Осадча М.П. виділяють наступні шляхи її формування:

- поглиблення знань про мову, засвоєння норм етичної й етикетної поведінки в різних сферах і ситуаціях спілкування та вдосконалення вмінь і навичок спілкування в науковій та офіційно-діловій сферах, оволодіння різноманітними стратегіями і тактиками ефективної комунікації;
- розвиток вмінь і навичок переконливо викладати свої думки, дискутувати, використовуючи різні способи аргументації, вести діалог із співрозмовниками, дотримуючись правил мовленнєвого етикету;
- оволодіння вмінням сприймати, аналізувати, порівнювати мовні явища й факти, коментувати їх, оцінювати їх під кутом зору нормативності, відповідності ситуації спілкування (Єжижанська, Осадча, 2012).

З огляду на зазначене, у результаті аналізу психолого-педагогічної літератури та досвіду професійної підготовки майбутніх психологів на кафедрі

педагогіки та психології професійної освіти Національного авіаційного університету можемо окреслити особливості психолого-педагогічних засобів формування комунікативної компетентності у організації навчального процесу:

По-перше, це зміст навчальних дисциплін із психології, за допомогою яких формуються, розвиваються практичні знання та вміння комунікативної компетентності студентів («Психологія ділового спілкування», «Риторика», «Соціальна психологія», «Психологія міжкультурних комунікацій», «Психосемантика», «Психологія конфлікту»);

По-друге, застосування у процесі навчання студентів ігрових та творчих методів, які активізують особистісний потенціал майбутнього фахівця і дають можливість орієнтуватися в ситуаціях професійного спілкування шляхом використання соціально-психологічних тренінгів професійного і особистісного зростання, спрямованих на активізацію самопізнання, саморозвитку та самовиховання; творчих домашніх завдань; дискусій.

Висновки. Комунікативна компетентність – це активна взаємодія, взаєморозуміння, в процесі якої відбувається, власне, співробітництво між психологом та клієнтом. Вміння керувати своєю поведінкою у спілкуванні, встановлювати, підтримувати контакт, передавати й перехоплювати ініціативу у спілкуванні, здатність розуміти та враховувати у спілкуванні особистісні особливості іншої людини, моделювати особистість іншого – все це є найважливішими професійними якостями практичних психологів.

Тому стає зрозумілим, що оволодіння та розвиток засобами й видами комунікативної компетентності, їхнє втілення у навчально-наукове, ділове, професійне спілкування стане запорукою успішної професійної діяльності майбутніх психологів.

СПИСОК ПОСИЛАНЬ

1. Андреева, Г. М. (1998). *Социальная психология: учеб. для высших учебных заведений*. Москва: Аспект Пресс.

2. Вольфовська, Т. О. (1998). Комуникативна компетентність особистості як умова взаєморозуміння та досягнення згоди. Психолого-педагогічна наука і суспільна ідеологія, Матеріали методологічного семінару АПН України. Київ: Гнозис.

3. Дуткевич, Т. В., & Савицька, О. В. (2005). Вступ до спеціальності: Практична психологія: Курс лекцій і практикум (навчальний посібник). Кам'янець-Подільський: Аксіома.

4. Емельянов, Ю. Н. (1985). *Активное социально-психологическое обучение*. Ленинград: ЛГУ.

5. Єжижанська, Т. С., & Осадча, М. П. (2012). Проблеми формування комуникативної компетентності майбутніх фахівців. *Наукові записки. Серія "Культура і соціальні комунікації"*, (3), 23-31.

6. Жуков, Ю. М., Петровская, Л. А., & Растянников, П. В. (1990). *Диагностика и развитие компетентности в общении*. Москва: Издательство Московского университета.

7. Немов, Р. С. (1999). *Основы психологического консультирования*. Москва: Владос.

8. Низовець, О. А. (2007). Теоретико-методологічний аналіз феномену комуникативної компетентності. *Актуальні проблеми психології*. Київ-Ніжин: Видавництво НДУ, ДС "Міланік", 10 (1), 51-53.

9. Василик, М. А. (Ред.). (2003). *Основы теории коммуникации: учебник*. Москва: Гардарики.

10. Петровская, Л. А. (1989). *Компетентность в общении. Социально-психологический тренинг*. Москва: Изд-во МГУ.

11. Прозорова, Е. В. (2002). Педагогические условия развития комуникативной компетентності. *Мир психологии*, (2), 191–202.

REFERENCES

1. Andreeva, G. M. (1998). *Sotsialnaya psihologiya: ucheb. dlya vyisshih uchebnyih zavedeniy*. Moskva: Aspekt Press.
2. Volfovska, T. O. (1998). Komunikatyvna kompetentnist osobystosti yak umova vzaiemorozuminnia ta dosiahnennia zghody. Psykholoho-pedahohichna nauka i suspilna ideolohiia, Materialy metodolohichnoho seminaru APN Ukrainy. Kyiv: Hnozys.
3. Dutkevych, T. V., & Savytska, O. V. (2005). Vstup do spetsialnosti: Praktychna psykholohiia: Kurs lektsii i praktykum (navchalnyi posibnyk). Kamianets-Podilskyi: Aksioma.
4. Emelyanov, Yu. N. (1985). *Aktivnoe sotsialno-psihologicheskoe obuchenie*. Leningrad: LGU.
5. Yezhyzhanska, T. S., & Osadcha, M. P. (2012). Problemy formuvannia komunikatyvnoi kompetentnosti maibutnikh fakhivtsiv. *Naukovi zapysky. Seriia "Kultura i sotsialni komunikatsii"*, (3), 23-31.
6. Zhukov, Yu. M., Petrovskaya, L. A., & Rastyannikov, P. V. (1990). *Diagnostika i razvitie kompetentnosti v obschenii*. Moskva: Izdatelstvo Moskovskogo universiteta.
7. Nemov, R. S. (1999). *Osnovy psihologicheskogo konsultirovaniya*. Moskva: Vldos.
8. Nyzovets, O. A. (2007). Teoretyko-metodolohichniy analiz fenomenu komunikatyvnoi kompetentnosti. Aktualni problemy psykholohii. Kyiv-Nizhyn: Vydavnytstvo NDU, DS "Milanik", 10 (1), 51-53.
9. Vasilik, M. A. (Red.). (2003). *Osnovy teorii kommunikatsii: uchebnyk*. Moskva: Gardariki.
10. Petrovskaya, L. A. (1989). *Kompetentnost v obschenii. Sotsialno-psihologicheskiiy trenIng*. Moskva: Izd-vo MGU.
11. Prozorova, E. V. (2002). Pedagogicheskie usloviya razvitiya komunikativnoy kompetentnosti. *Mir psihologii*, (2), 191–202.

N. Demchenko, N. Lytvynchuk

PROBLEMS OF FORMATION OF COMMUNICATIVE COMPETENCE OF FUTURE PRACTICAL PSYCHOLOGISTS

Summary. The article deals with the conceptual theoretical approaches to the study of the problem of communicative competence of future practical psychologists, analyzes the structural components of communicative competence, which contain social-cognitive and communicative skills (listen to others, talk and convince, establish social contact, persuade others, suggest, etc.).

In addition, the article defines a meaningful characteristic of communicative competence and identifies ways of its formation.

The article describes the specific features of communication between a psychologist and a client, outlines the qualities and personal characteristics that are professionally meaningful and necessary for the successful professional activity of practical psychologists. Authors substantiate the importance of forming the communicative competence of future practical psychologists in the university for the purpose of a competitive activity in the future.

Therefore, considering the training of future practical psychologists it is necessary to focus on the formation of communicative competence as a component of the professional competence of the psychologist, as well as the creation of a system of professional skills that allow to achieve professional success, self-realization, acquisition of a professional culture of communication, professional intuition, and reflection.

Keywords: *competence, communicative competence; future practical psychologists; professional training.*