



УДК 159.923 – 057.87

## ДО ПИТАННЯ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ УМІНЬ МАЙБУТНІХ ПСИХОЛОГІВ

Дружиніна І.А., доцент  
кафедри загальної психології та психодіагностики  
Рівненський державний гуманітарний університет

Хупавцева Н.О., доцент  
кафедри загальної психології та психодіагностики  
Рівненський державний гуманітарний університет

У статті проаналізовано поняття комунікативної культури та компетентності, висвітлено класифікацію комунікативних умінь вітчизняними науковцями, обґрунтовано важливість формування комунікативних умінь студентів-психологів у період навчання у ВНЗ, виокремлено ряд комунікативних умінь майбутніх психологів, необхідних для подальшої ефективної професійної діяльності.

**Ключові слова:** спілкування, комунікативна компетентність, комунікативна культура, комунікативні уміння, майбутні психологи, процес навчання.

В статье проанализированы понятия коммуникативной культуры и компетентности, описана классификация коммуникативных умений отечественными учеными, обоснована важность формирования коммуникативных умений студентов-психологов в период обучения в вузе, выделен ряд коммуникативных умений будущих психологов, необходимых для дальнейшей эффективной профессиональной деятельности.

**Ключевые слова:** общение, коммуникативная компетентность, коммуникативная культура, коммуникативные умения, будущие психологи, процесс обучения.

### Druzhynina I.A., Khupavtseva N.O. THE QUESTION FORMATION OF COMMUNICATIVE SKILLS OF FUTURE PSYCHOLOGISTS

The article analyzes the concept of communicative culture and competence, elucidates the classification of communicative skills of domestic scientists, proves the importance of formation of communicative skills of psychology students during their training in higher education establishments, and singles out a number of communicative skills of future psychologists needed for the future effective professional activity.

**Key words:** communication, communicative competence, communicative culture, communicative skills, future psychologists, learning process.

**Постановка проблеми.** Розвиток сучасної України актуалізує потребу у підготовці висококваліфікованих кадрів у різних соціальних сферах, які б майстерно володіли комунікативною компетентністю, в основі якої лежать комунікативні уміння. Не є виключенням і професія психолога, де спілкування сміливо можна вважати основою професійної діяльності, ключем до системи успішної взаємодії з людьми різного віку та різного соціального статусу.

Успішність виконання професійних функцій фахівцем у галузі психології багато в чому залежить від якості його професійної підготовки у ВНЗ, де не просто відбувається своєрідний процес соціалізації студента, соціально-психологічне відображення, відтворення і засвоєння усіх видів діяльності та реалій мікросоціуму, а й здійснюється формування домінуючого комунікативного стилю, що на фоні включення в первинний професійний простір дає змогу розвивати початковий рівень професійної комунікації.

Попри різноманіття праць, присвячених проблематиці спілкування, комунікативної культури та компетентності, досліджень, орієнтованих на висвітлення важливих питань розвитку комунікативної сфери майбутніх психологів, обмаль. Водночас ця проблематика не втрачає актуальності у зв'язку з підвищенням попиту на якісну психологічну допомогу.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Вивченню психологічних механізмів та структури спілкування присвячені роботи Г. Андреевої, Є. Головахи, Б. Ломова, С. Максименка, П. М'ясоїда, Н. Паніної, Б. Паригіна, Л. Петровської, В. Семиченко та інших дослідників; особливості розвитку комунікативної сфери під час навчання у ВНЗ розглянуті в працях Г. Артемєєвої, О. Бароненко, О. Боровкової, С. Єникєєвої, С. Знаменської, О. Корніяки, Р. Максимової, І. Петерсон, О. Яциної та ін. Представлені у достатній кількості дослідження комунікативних умінь та компетентності вчителя (В. Абрамян, Н. Бутенко, А. Годлевська,

Л. Заболоцька, М. Заброцький, В. Кан-Калик, А. Капська, М. Коць, О. Леонт'єв, О. Мерзлякова, А. Мудрик, Л. Савенкова та ін.).

Проблема комунікативної компетентності, формування комунікативних здібностей та умінь знайшла своє висвітлення у ряді наукових праць, проте більшість досліджень все ж присвячені педагогічній проблематиці. Лише в окремих дослідженнях зустрічаємо спробу аналізу комунікативної компетентності студентів-психологів (Н. Ануфрієва, Л. Долинська, Т. Єрмаков, Н. Перегончук, Л. Рудева, Т. Федотюк, Л. Уманець) в контексті висвітлення її структурних компонентів та окремих аспектів процесу її розвитку. Питання ж формування комунікативних умінь майбутніх психологів на етапі їх навчання у ВНЗ залишаються недостатньо вивченими.

**Постановка завдання.** Відповідно, завданням статті виступає аналіз наявних психолого-педагогічних досліджень комунікативної сфери з подальшим окресленням особливостей формування комунікативних умінь студентів-психологів на етапі їх навчання у ВНЗ.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Аналіз психолого-педагогічної літератури показує, що у спілкуванні як діяльності виділяють такі структурні компоненти: предмет спілкування – інша людина, тому партнер по спілкуванню розглядається як суб'єкт взаємодії; потреба у спілкуванні – прагнення людини до пізнання й оцінки інших людей, а також, відповідно, до самопізнання й самооцінки; комунікативні мотиви – саме те, що спонукає людину до спілкування (відповідно до названого предмета спілкування мотиви комунікації втілюються або «опредмечуються» (за О. Леонт'євим) у тих якостях конкретної людини або інших людей, заради пізнання та оцінки яких особистість вступає у взаємодію з оточуючими; дії спілкування – одиниці комунікативної діяльності, цілісні акти, адресовані іншій людині та спрямовані на неї як на свій об'єкт; завдання спілкування – те, на досягнення чого в цих конкретних умовах спрямовані різноманітні дії, що здійснюються у процесі спілкування; засоби спілкування – ті операції, через які реалізуються дії спілкування; продукти спілкування – матеріальні та духовні утворення, що виникають у процесі спілкування.

Вищенаведене дає підстави розглядати власне спілкування як процес, породжений потребами людей у спільній діяльності. Так, у словнику практичного психолога поняття спілкування визначається як складний, багатоплановий процес встановлення й розвитку контактів між людьми, породжений їх

потребами у спільній діяльності, включає в себе обмін інформацією, вироблення єдиної стратегії взаємодії, сприйняття і розуміння партнера. Спілкування здійснюється знаковими засобами у процесі взаємодії суб'єктів та значною мірою спричиняється потребами спільної діяльності [11, с. 355]. Як бачимо, поняття «спілкування» тут виступає як таке, що є підпорядкованим категорії «діяльність», похідним по відношенню до неї. Також варто відзначити поліфункціональний характер спілкування, що відображається в більшості наявних класифікацій функцій спілкування.

Згідно з концепцією Г.Андреєвої, спілкування є триєдиним процесом, а саме обміном інформацією (комунікативний бік спілкування), взаємовпливом (інтерактивний бік спілкування), а також сприйманням співрозмовниками один одного (перцептивний бік спілкування) [1].

Коли говорять про комунікацію у вузькому розумінні, то насамперед мають на увазі той факт, що в ході спільної діяльності люди обмінюються між собою різними уявленнями, ідеями, інтересами, настроями, почуттями, установками тощо. Усе це можна розглядати як інформацію, і тоді сам процес комунікації може бути зрозумілим як процес обміну інформацією.

Поняття «компетентність в спілкуванні» трактується як уміння долати труднощі в спілкуванні насамперед соціально-перцептивного плану, здатність рефлексувати власні прояви в спілкуванні і використовувати отриману інформацію для самопізнання. «Комунікативна компетентність» розглядається як готовність особистості до комунікативної діяльності. У зарубіжних джерелах зустрічається термін «компетентності взаємодії». Так, М. Ейзей та Дж. Дарлей під компетентностями взаємодії розуміють здатності створення нових зразків виконання ролі шляхом реконструювання знайомих, набутих в практиці прикладів, що дає змогу діяти в специфічних змінах ситуацій взаємодії [10].

Узагальнюючи сказане вище, можна зазначити, що під комунікативною компетентністю розуміють засновану на знаннях та чуттєвому досвіді спроможність особистості орієнтуватися у ситуаціях професійного спілкування, розуміти мотиви, інтенції, стратегії поведінки, фрустрації, як свої власні, так і партнерів (Ю. Ємельянов, Л. Петровська).

Компетентність у спілкуванні припускає готовність й уміння будувати контакт на різній психологічній дистанції (і відстороненій, і близькій). В цілому компетентність у спілкуванні зазвичай пов'язана з оволодінням



не якою-небудь одною позицією як найкращої, а з адекватним прилученням до їхнього спектра [7]. Гнучкість в адекватній зміні психологічних позицій – один з істотних показників компетентного спілкування. Компетентність у всіх видах спілкування полягає в досягненні трьох рівнів адекватності партнерів – комунікативної, інтерактивної і перцептивної. Отже, можна говорити про різні види компетентності в спілкуванні. Реалізація особистістю своєї суб'єктивності в спілкуванні пов'язана з наявністю в неї необхідного рівня комунікативної компетентності.

Комунікативна компетентність є складно організованим, внутрішньо суперечливим поєднанням комунікативних знань, умінь і навичок суб'єкта комунікативної діяльності та в окремих дослідженнях виступає як складова культури спілкування, або комунікативної культури.

Термін «комунікативна культура» розуміється і використовується як збагачення, вдосконалення нематеріального життя, високий ступінь розвитку акту передачі повідомлень цього життя, заснованого на взаєморозумінні, що легко встановлюється. А також як смисловий аспект взаємодії соціального відповідно до ступеня суспільного і розумового розвитку індивіда, що сприяє досягненню соціальної спільності при збереженні індивідуальності кожного її елемента.

О. Корніяка [5] комунікативну культуру тлумачить як морально зорієнтований засіб спілкування, що забезпечує афективно-інформаційний обмін між людьми, опосередковує їхню взаємодію та взаємовплив, уможливорює міжособистісне сприймання та взаєморозуміння (перцепцію); це більш-менш довершена готовність і спроможність особистості до спілкування з оточенням. У своєму об'єктивному значенні комунікативна культура є діючим у суспільстві культурним кодом спілкування, характерними особливостями якого є упорядкованість, системність, вербалізованість, нормативність, моральність тощо.

На нашу думку, володіння високим рівнем комунікативної культури в діяльності практичного психолога є запорукою не просто ефективного здійснення професійних функцій, а й фактором позитивного соціального сприйняття цієї професії загалом.

Комунікативні уміння тісно пов'язує з комунікативною культурою особистості і А. Мудрик, який визначає останню як систему знань, норм, цінностей та зразків поведінки, прийнятих у суспільстві, й уміння органічно, природно та невимушено реалізовувати їх у діловому та емоційному спіл-

куванні. А власне у перелік комунікативних умінь вчений включає: а) уміння переносити відомі знання й навички, варіанти рішень, прийоми спілкування в умови нової комунікативної ситуації; б) уміння знаходити рішення для нової комунікативної ситуації, використовуючи комбінацію вже відомих ідей, знань, прийомів; в) уміння створювати нові прийоми розв'язання конкретної комунікативної ситуації [8].

Крім того, А. Мудрик називає комунікативні уміння терміном «орієнтування»: уміння орієнтуватися в емоціях партнерів по спілкуванню, визначати їх настрої, «читати» експресію поведінки партнерів, вірно її тлумачити; уміння орієнтуватися у стосунках з партнерами відповідно до вікового, статевого та рольового статусів учасників комунікації; уміння орієнтуватися в конкретній ситуації спілкування [9].

У своїх роботах О. Леонтьєв виділяє такі комунікативні уміння: вольові якості, тобто уміння управляти своєю поведінкою; якості уваги, особливо такі, як спостережливість, гнучкість (переключення); уміння соціальної перцепції, уміння розуміти, а не тільки бачити; уміння презентувати себе в спілкуванні; уміння оптимально будувати своє мовлення та встановлювати контакт [6].

В. Кан-Калик дав такий перелік комунікативних умінь: 1) уміння спілкуватися на людях; 2) уміння організувати спільну діяльність; 3) уміння цілеспрямовано організувати спілкування й управляти ним [4].

С. Єлканов виділяє три групи комунікативних умінь: 1) уміння сприймати та розуміти іншу людину, уміння «подавати себе», самовиражатися; 2) уміння зближувати точки зору (свою і співрозмовника); 3) уміння управляти спілкуванням, вносити в нього необхідні корективи [3].

Комунікативні уміння майбутнього психолога є важливою складовою широкою і складною проблеми – формування його професійно значущих якостей. Н. Бачманова та Н. Стафурина [2] при розробці структури комплексу психологічних здібностей, що має назву «талант спілкування», з-поміж кількох професійно важливих для діяльності практичного психолога якостей вагоме місце віддали саме здатності до повного і правильного, реального сприйняття об'єкта та умінню керувати самим собою і процесом спілкування, бути уважним, вміти слухати.

Комунікативні уміння ми розглядаємо як один із видів професійних умінь психолога. Якісне професійне спілкування у системі «психолог – клієнт» або «психолог – група» забезпечує система комунікативних умінь, якою повинен оволодіти фахівець ще на етапі професійної підготовки.

Врахування у навчально-виховному процесі у ВНЗ особливостей психосоціального та особистісного розвитку студентів, а також розвитку комунікативних здібностей забезпечить якісне освоєння обраного фаху, сприятиме становленню особистості студентів із перспективною проекцією на професійну діяльність у майбутньому.

Студентська молодь з розвинутими комунікативними якостями має значний запас стратегій спілкування, вміє взаємодіяти з представниками різних соціальних груп, ефективно поводитись у конфліктних ситуаціях. Крім здатності спілкуватись під час навчання, перерв з викладачами та одногрупниками, розвинуті комунікативні уміння, будучи інструментом здобуття знань, сприяють більш успішному оволодінню навчальною програмою, розвитку професійної спрямованості, ефективного проходженню професійно орієнтованої практики та й загалом процесу оволодіння професією з подальшим прагненням у майбутньому вдосконалюватися в обраній професійній сфері.

Ефективність процесу формування комунікативних умінь під час навчання у ВНЗ залежить насамперед від структури навчальної діяльності, яка дає змогу створювати умови для розвитку внутрішньої мотивації до спілкування; вибудовувати якісний навчально-виховний процес за рахунок залучення студентів у процес активного обговорення конкретних ситуацій із практики психологічної діяльності; залучати студентів до пошуку, відбору і формування навчальних ситуацій, які припускають вибір стилів спілкування у повсякденній професійній діяльності психолога-практика.

Для формування комунікативних умінь майбутнього психолога його спілкуванням необхідно управляти, підбираючи і комбінуючи відповідні чинники в навчальному процесі так, щоб забезпечити оптимальні умови спілкування. Коли вміння будуть сформовані відповідно до ситуації спілкування, необхідно поступово знімати накладені обмеження, варіювати чинники і самі ситуації так, щоб забезпечити можливість перенесення сформованих умінь і навиків у нові умови спілкування.

Важливо розуміти, що комунікативна сфера суб'єкта психологічної діяльності не просто спрямовується метою обміну інформацією (сприймання – передавання відомостей), а й детермінується складною системою його потреб, намірів, інтересів, настановлень, якостей, емоцій, ідеалу спілкування тощо, які належать до особистісного рівня його комунікативної культури. В результаті забезпечується приріст, уточнення

і збагачення інформації, а також поповнення і вдосконалення комунікативних знань, умінь і якостей, які формуються на основі названих особистісних утворень. А рівень комунікативної компетентності, об'єднуючи у своєму складі комунікативні, інтерактивні та перцептивні уміння, виконує функціональну роль у комунікативному процесі.

Реалізуючи водночас комунікативну, перцептивну та інтерактивну функції, професійне спілкування психолога є специфічним синтезом усіх основних його характеристик у якісно новому змісті. Відповідно, для ефективного виконання практичної психологічної діяльності у майбутньому студентам-психологам на етапі їх професійного навчання важливо створювати умови для формування комунікативних умінь відповідно до практичного втілення комунікативного, інтерактивного та перцептивного аспектів спілкування. На нашу думку, необхідно формувати власне комунікаційні уміння – уміння правильно будувати речення, уміння бути точним у висловлюваннях, чітко формулювати та аргументовано відстоювати свої позиції, якісно використовувати вербальні та невербальні засоби спілкування, ефективно долати комунікативні бар'єри; інтерактивні уміння – здатність легко вступати в професійно-комунікативні контакти та підтримувати їх, уміння слухати і розуміти інших, уміння керувати емоційним станом, прогнозувати поведінку клієнта чи учасників тренінгових груп, підтримувати ініціативу та зворотній зв'язок у спілкуванні, здійснювати психологічний вплив в процесі комунікації; перцептивні уміння – уміння розрізняти первинний і глибинний зміст повідомлень клієнтів, адекватно розуміти вербальні і невербальні сигнали та загалом оцінювати поведінку партнера, тривалий час утримувати велику кількість інформації, уміння встановлювати емоційний контакт та уважно ставитись до партнера тощо. Саме поєднання цих умінь забезпечить студентам-психологам ефективне виконання майбутньої професійної діяльності, в основі якої лежить насамперед висока комунікативна майстерність.

**Висновки з проведеного дослідження.** Спілкування – основа практичної діяльності людини в будь-якій сфері життя. Його роль в житті людини важко переоцінити. Міжособистісна комунікація є не лише умовою соціального буття людини, але й найважливішою складовою професійної діяльності фахівця. Особливо це стосується професії психолога, де кваліфікованість і успішність виконання професійних завдань залежить від якості взаємодії з людьми в конкретних професійних ситуаціях. Високий рівень роз-



витку комунікативних умінь стає невід'ємною складовою професійної компетентності. Студентський період є сенситивним для формування комунікативної компетентності, розвитку необхідних комунікативних умінь, оскільки навчання у ВНЗ забезпечує постійну можливість спілкуватись з різними людьми та включення в ситуації професійного навчання, зростання особистісно та професійно. Відповідно, при підготовці фахівців психологічної галузі важливо будувати навчально-виховний процес, використовуючи максимальний спектр активних форм, методів і прийомів навчання, орієнтованих на формування комунікативності та навичок професійного спілкування.

Перспективи подальших розвідок, на наш погляд, полягають у визначенні критеріїв, показників та рівнів сформованості комунікативних умінь майбутніх психологів, а також розробці практичних курсів, орієнтованих на цілеспрямоване формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців.

#### ЛІТЕРАТУРА:

1. Андреева Г. Социальная психология / Г. Андреева. – М. : Изд-во МГУ, 1980. – 416 с.
2. Бачманова Н. К вопросу о профессиональных способностях психолога / Н. Бачманова, Н. Стафурина // Современные психолого-педагогические проблемы высшей школы. – Вып. 5. – Л. : Изд-во ЛГУ, 1985. – С. 72–77.
3. Елканов С. Профессиональное самовоспитание учителя / С. Елканов. – М., 1986. – 97 с.
4. Кан-Калик В. Учителю о педагогическом общении / В. Кан-Калик. – М. : Просвещение, 1987. – 190 с.
5. Корніяка О. Психологія комунікативної культури школяра : [монографія] / О. Корніяка. – К. : Міленіум, 2006. – 336 с.
6. Леонтьев А. Педагогическое общение / А. Леонтьев. – М. : Знание, 1979. – 47 с.
7. Мрищук Л. Общее и особенное в психологии субъектности студентов-психологов / Л. Мрищук, Т. Юхновец // Психология обучения. – 2013. – № 2. – С. 62–74.
8. Мудрик А. Общение как фактор воспитания школьников / А. Мудрик. – М. : Педагогика, 1984. – 112 с.
9. Мудрик А. Учитель: мастерство и вдохновение / А. Мудрик. – М. : Просвещение, 1986. – 160 с.
10. Рудева Л. Психологічні особливості комунікативної компетентності майбутніх психологів / Л. Рудева // Вісник психології і соціальної педагогіки : зб. наук. праць. – Вып. 3. – К., 2010. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [www.psych.kiev.ua](http://www.psych.kiev.ua)
11. Словарь практического психолога / сост. С. Головин. – Минск : Харвест, 1998. – 800 с.