



УДК 378.147:159.9-051:159.98

## ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ПСИХОЛОГІВ ЗАСОБАМИ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО ТРЕНІНГУ

Дейниченко Л.М., к. пед. н.,  
доцент кафедри психології

Донбаський державний педагогічний університет

У статті проаналізована проблема формування комунікативної компетентності майбутніх психологів. Розглянуто можливості застосування тренінгових освітніх технологій як засобу формування комунікативної компетентності психологів. Представлено експериментальний аналіз комунікативних якостей студентів-психологів на етапі їх професійної підготовки у виші.

**Ключові слова:** комунікативна компетентність, професійна підготовка, соціально-психологічний тренінг, комунікативні вміння та навички.

В статье проанализирована проблема формирования коммуникативной компетентности будущих психологов. Рассмотрены возможности применения тренинговых образовательных технологий как средства формирования коммуникативной компетентности психологов. Представлен экспериментальный анализ коммуникативных качеств студентов-психологов на этапе их профессиональной подготовки в вузе.

**Ключевые слова:** коммуникативная компетентность, профессиональная подготовка, социально-психологический тренинг, коммуникативные умения и навыки.

Deynichenko L.M. FORMING COMMUNICATIVE COMPETENCE OF FUTURE PSYCHOLOGISTS BY MEANS OF SOCIAL AND PSYCHOLOGICAL TRAINING

In the article it is analyzed the problem of forming communicative competence of future psychologists. The author views upon the possibilities of using the educational trainings as a means of forming communicative competence of psychologists. It is presented the experimental analysis of the communicative qualities of students-psychologists at the stage of their professional training at the university.

**Key words:** communicative competence, professional training, social and psychological training, communicative abilities and skills.

**Постановка проблеми.** На сучасному етапі розвитку нашого суспільства спостерігається зростання потреби в ефективній психологічній допомозі, а відповідно, підвищуються рівень вимог до професіоналізму майбутніх фахівців. Однією з найважливіших професійних якостей психолога є вміння спілкуватися та ефективно взаємодіяти з людьми. Процес формування в майбутнього психолога здатності до компетентного спілкування має починатися вже під час навчання у виші, адже саме тут закладаються світоглядні орієнтири майбутнього психолога, основні принципи взаємодії з клієнтом, набуваються необхідні фахові знання, вміння та навички. Вочевидь, значущість професійної діяльності психологів зумовлює необхідність використання нових ефективних технологій навчання майбутніх фахівців.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Проблемі дослідження комунікативної компетентності загалом і спілкування зокрема присвячені роботи Г.М. Андреевої, О.О. Бодальова, М.С. Когана, С.Д. Максименка, О.О. Леонтьєва, Б.Ф. Ломова, Б.Д. Паригіна та ін. Психолого-педагогічні умови та засоби розвитку комунікативного потенціалу особистості розглядаються

в роботах О.О. Вербицького, М.М. Заброцького, Ю.М. Ємельянова, В.В. Каплінського, М.О. Коць, Л.А. Петровської, С.В. Петрушиної та ін.

У дослідженнях Г.О. Балла, О.Ф. Бондаренка, С.В. Васьківської, В.В. Власенка, П.П. Горностая, С.Д. Максименка, В.А. Семиченко, Т.С. Яценко визначається роль активних та інтерактивних методів навчання, різноманітних тренінгів.

Окремі сторони процесу підготовки майбутніх психологів до професійного спілкування аналізуються в роботах Л.В. Долинської, М.В. Шевченко, Н.В. Чепелевої, Т.І. Федотюк, Л.І. Уманець та ін. Незважаючи на те, що дана проблема останнім часом займає провідне місце в наукових дослідженнях, деякі питання ще потребують вивчення та узагальнення, також важливим є розробка та апробація ефективних технологій професійної підготовки студентів-психологів.

**Постановка завдання.** Мета статті – проаналізувати теоретичні засади та ефективність формування комунікативної компетентності майбутніх психологів у процесі соціально-психологічного тренінгу на етапі професійної підготовки.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Система підготовки майбутніх психологів, як стверджує Т.С. Яценко, потребує вдосконалення. Методи навчання, які застосовуються у вищих навчальних закладах, швидше академічні й тому мало сприяють глибинному самопізнанню суб'єкта та інших людей. Тому Т.С. Яценко пропонує активне соціально-психологічне навчання, що сприяє розкриттю особистісного потенціалу психолога-практика як необхідної умови становлення його професіоналізму.

Практична підготовка майбутніх психологів до професійного спілкування є найвідповідальнішою складовою частиною, оскільки студентів необхідно навчити встановлювати контакт із клієнтами, з'ясувати їх істинні проблеми, накопичувати і розуміти вербальну і невербальну інформацію, здійснювати вплив на клієнтів тощо.

Результати досліджень багатьох авторів переконливо свідчать про те, що ефективним шляхом підготовки психолога до продуктивного спілкування є залучення його до групових форм навчання, організації активної взаємодії в малих групах. Зокрема, нами розглянуто можливості використання соціально-психологічного тренінгу під час навчання майбутніх психологів, що створить сприятливі умови для особистісного зростання та позитивно вплине на розвиток у них продуктивного рівня комунікативної компетентності.

Під соціально-психологічним тренінгом зазвичай розуміють активну групу підготовку з використанням методів групової дискусії та рольової гри, що спрямовані на підвищення соціально-психологічної компетентності індивідів. Соціально-психологічна компетентність розглядається як здатність особистості ефективно взаємодіяти в системі міжособистісних стосунків, а саме: уміння орієнтуватися в соціальних ситуаціях, уміння правильно визначати особистісні особливості та емоційні стани інших людей, уміння обирати адекватні способи поведінки і реалізовувати їх у процесі взаємодії [3, с. 726]. Особливу роль мають уміння поставити себе на місце іншого, процес самопізнання, здатність до емпатії, рефлексії. Останнє і визначає очікуваний ефект СПТ.

Компетентність у спілкуванні, що формується в процесі СПТ, розглядається як система внутрішніх ресурсів, необхідних для побудови ефективної комунікативної дії в певному колі ситуації міжособистісної взаємодії (Ю. Жуков, Л. Петровська) [3]; як інтегрована особистісна якість, яка забезпечує ситуативну адаптивність та вільне володіння вербальними

та невербальними засобами спілкування (А.О. Деркач, О.Є. Прозорова, А.М. Сухов) [5]; як здатність особистості до орієнтації в ситуаціях, що заснована на знаннях і чуттєвому досвіді і ставить акцент на тому, що дана здатність передбачає соціально-психологічне навчання (Ю.М. Ємельянов); як активна взаємодія, взаєморозуміння, діалог психолога та клієнта, що передбачає орієнтацію на партнера як рівноправного суб'єкта спілкування [6]. Діалог є найціннішим засобом діяльності психолога, а діалогізм – найважливішою його професійною якістю. Ознака діалогічної особистості – подолання домінант, що забезпечує відкритість іншому, спрямованість власної свідомості на розуміння «Я-іншого».

Особливу роль у професійній взаємодії «психолог-клієнт», на наш погляд, відіграє інтерактивна здатність як одна з головних структурних складових частин комунікативної компетентності. Інтерактивна здатність включає вміння орієнтуватися в ситуації спілкування; здатність до розуміння мотивів, стилів поведінки, особистісних якостей, як своїх, так і партнерів зі спілкування; вміння контролювати та регулювати свою поведінку і здатність налагоджувати взаємодію ефективним способом.

Дотримуючись підходу, згідно з яким у комунікативній компетентності виокремлюють когнітивний, емоційний та поведінковий компоненти (М.М. Заброцький, Н.Б. Завіниченко, С.Д. Максименко, С.П. Петрушин), для цілісного формування компетентного спілкування майбутніх психологів мають розглядатися здібності, включені в кожен із компонентів.

Розвиток пізнавального (когнітивного) компоненту поєднує в собі як сукупність відповідних знань, так і відповідні здібності: здатність до пізнання, самопізнання, розуміння партнера по спілкуванню та особливостей конкретної ситуації взаємодії. Проте не лише знання є основою даного компоненту, а й гнучкість мислення, чутливість сприйняття (перцептивні здібності), соціальний інтелект.

Емоційний компонент С.В. Петрушин [4] розглядає як емоційний досвід спілкування, позитивне самоставлення та орієнтованість на партнера по спілкуванню, зацікавленість іншою людиною, гуманістичну спрямованість, здатність до співчуття та співпереживання. У компетентному спілкуванні психолога основу емоційного компоненту становить спрямованість на іншого, емпатія, співчуття. На думку Б.Ф. Ломова, саме емоційний компонент є найбільш важливою складовою частиною комунікативної культури.



Поведінковий компонент компетентності в спілкуванні включає в себе вільне володіння вербальними та невербальними засобами соціальної поведінки. Цей компонент визначається наявністю достатнього рівня комунікативних здібностей, здатністю впливати на іншу людину, організовувати взаємодію та успішно нею керувати.

На основі компонентів комунікативної компетентності було розроблено методику проведення СПТ для майбутніх психологів на етапі їх професійної підготовки. Припускається, що в результаті опанування студентами-психологами дисципліни «Психологічний тренінг комунікативності» можна досягти покращення їх професійно-особистісних характеристик.

Основними завданнями програми тренінгу стали: формування уявлень про комунікацію як основу професійної діяльності психолога; оволодіння психологічними знаннями у сфері спілкування; розвиток комунікативних умінь та навичок учасників; розвиток здібностей адекватно сприймати себе та інших, аналізувати ситуацію групової роботи; розвиток психологічних можливостей, реалізації соціально-перцептивних і комунікативних здібностей; корекція і формування індивідуалізованих соціально-психологічних прийомів досягнення ефективного спілкування; формування в студентів практичних вмінь та навичок проведення елементів тренінгових занять.

Тренінг розрахований на 56 годин навчальних занять із тривалістю заняття 4 години. Кількість учасників – 12-15 осіб. Залежно від наявних організаційно-педагогічних умов навчального процесу заняття проводяться підряд щоденно або один раз на тиждень.

В основу побудови програми лягли положення про організацію тренінгу, які запропоновані в працях відповідного спрямування вітчизняних та зарубіжних психологів-дослідників і практиків (Т. Василюшиної, І. Вачкова, В. Клименко, Є. Рогова, Н. Хрящової та ін.).

Формування комунікативних якостей та особистісного зростання можна досягти через психологічну специфіку організаційних моментів, зокрема: довірливий стиль спілкування, звертання один до одного на «ти» і «за ім'ям», без урахування статусу; персоніфікація висловлювань, вживання «Я-висловлювання»; спілкування за принципом «тут і тепер»; конфіденційність характеру спілкування в групі та акцентуація мови на почуттях; активна участь усіх членів групи в груповому процесі; повага до того, хто говорить; безоцінне ставлення один до одного; приймання себе та інших такими, якими вони є.

Водночас досвід роботи свідчить, що проведення занять у формі психологічних тренінгів у межах навчального процесу пов'язані з певними складнощами: безоцінність як особливість тренінгової роботи – це відсутність не тільки формальних оцінок, а й оцінок суджень учасників групи, що входить у протиріч із вимогам до проведення занять у виші; психологічний тренінг проводиться з академічною групою, учасники якої пов'язані багатосторонніми усталеними позатренінговими стосунками. Тому повноцінне проведення психологічних тренінгів у процесі навчання потребує не тільки узгодження з принципами роботи тренінгових груп, а також застосування різних методів індивідуальної та самостійної роботи студентів.

Досвід проведення тренінгу показує, що організація спілкування учасників групи «тут і тепер» у багатьох випадках обмежує групову дискусію лише тими подіями, які відбуваються в даній групі на актуальний момент часу. Тренінг дозволяє охопити більш широкий спектр аспектів спілкування учасників тренінгу, особливо це стосується ситуацій, коли предметом аналізу стають конкретні проблеми, що мають місце в особистісному житті учасників групи.

Психологічний тренінг комунікативності – це певна психологічна дія, заснована на активних методах групової роботи. У ході тренінгу ми використовували такі методи: групова дискусія, рольова гра, психогімнастичні, релаксаційні вправи, особистісні тести, проєктивні психомалюнки та ін. Групові дискусії під час тренінгу спрямовувалися на обговорення професійно значущих характеристик особистості майбутніх психологів, наприклад розкрити зміст понять «комунікабельність», «сензитивність», «емпатійність», «стриманість», «терпимість», «відповідальність», «толерантність» та ін. Часто до обговорення цих питань спонукало прослуховування притч відповідної тематики. Психогімнастичні та релаксаційні вправи найчастіше ми застосовували всередині заняття для зняття психологічного і фізичного напруження після «емоційно складних вправ». Рольові ігри пропонувалися для використання різних стратегій поведінки в міжособистісній взаємодії. Отже, тренінг містив різні запозичені й модифіковані вправи відповідно до цілей нашого заняття.

Під час проведення тренінгу студенти на практиці апробують ряд технік професійного спілкування, які успішно використовують практичні психологи у своїй роботі. Це такі техніки, які допомагають встановлювати контакт із співрозмовником, підви-

щити ефективність прийняття інформації, сформулювати повідомлення таким чином, щоб партнер краще його розумів та прийняв та ін. Поряд із цим на заняттях використовуються такі прийоми, як аналіз ситуацій, моделювання різних ситуацій спілкування в професійній діяльності. Весь комплекс методів і процедур програми тренінгу спрямований на розвиток комунікативної компетентності майбутніх психологів, формування умінь та навичок, необхідних для реалізації їх у професійній діяльності.

Безумовно, ефективність «Психотренінгу комунікативності» як форми підготовки до спілкування студентів пов'язана з психологічними механізмами заняття, що виявляються в ньому через функціонування групи. Це, насамперед, спеціально організований зворотній міжособистісний зв'язок, який дає змогу майбутнім психологам отримувати інформацію про себе в контексті конкретної ситуації спілкування і на цій основі коректувати уявлення про себе. У цей час ефективність впливу групових занять залежить від: пред'явлення студентам всієї розмаїтості суджень членів групи, зумовлених певною ситуацією; висловлення при цьому членами групи своїх емоційних станів; підкріплення ними словесної сторони зворотного зв'язку експресивними, міміко-пантомімічними, емоційними компонентами; забезпечення психологічної підтримки студентів зі сторони групи у випадку пред'явлення негативного зворотного зв'язку окремими її членами.

Так, накопичений нами досвід свідчить про ефективність діагностування студентів, особливо на початку роботи тренінгу з метою виявлення в них труднощів у процесі спілкування – використання різноманітних особистісних тестів із наступним обговоренням отриманих результатів у групі. Паралельно доцільно аналізувати різні сторони динаміки міжособистісних взаємин (типи лідерства, що виявилися під час організації колективної пізнавальної діяльності, особливості боротьби лідерів за домінування та їх впливу на інших членів групи, взаємна довіра або недовіра членів групи, почуття симпатії або антипатії, характер протікання комунікативних процесів у групі тощо).

На думку Л.А. Петровської [3], ефекти соціально-психологічного тренінгу можна розділити на когнітивні, емоційні та поведінкові, що співпадає з нашим аналізом структури комунікативної компетентності психолога. Для отримання інформації про результативність роботи, що проводилася зі студентами, використовувалося включене спостереження, аналіз «самозві-

тів» і «підсумкової анкети учасників психотренінгу». Самозвіти і підсумкова анкета дозволили зафіксувати те, як саме члени тренінгу оцінюють зміни, що відбулися з ними в результаті занять із соціально-психологічного тренінгу. Самозвіти, написані 28 учасниками тренінгу, були розгорнутими відповідями на питання: «Що мені дали заняття в групі «Психотренінгу комунікативності?». Ці матеріали є необхідними для загальної оцінки ефективності тренінгу, самооцінки та досягнень окремих учасників тренінгової групи.

Аналіз самозвітів студентів показав, що по завершенню навчання в тренінговій групі 76% його учасників вказали на позитивні особистісні зміни у сфері спілкування, відповідно 24% або не зауважили у собі таких змін, або ж не змогли із цього приводу сказати нічого конкретного. Негативних змін внаслідок занять не зафіксовано. Наведемо декілька прикладів самозвітів учасників тренінгу. Так, Сергій З. пише: «Заняття в групі тренінгу комунікативності були дещо незвичні для мене. Відрізнялися практичною спрямованістю. Я став більш впевненим у собі, сміливо йду на контакт, активно приймаю участь в обговоренні різних питань. Навчився розпізнавати в співрозмовника настрій, визначати залежність людини від емоцій. Краще став розбиратися в людях, отримав практичні навички, навчився орієнтуватися в різних ситуаціях спілкування. Наташа Д. зазначає: «Я стала більш дружелюбною, відвертою, навчилася вбачати в кожному співрозмовникові потенційного учасника нашої групи. Навчилася деяким прийомам підтримання конструктивного спілкування, особливо уміння слухати співрозмовника. Але найголовніше, вважаю, дізналася багато про себе, свої якості. Усе це допоможе мені налагоджувати стосунки з людьми». Света Д. звітує: «З кожним заняттям я відкривала для себе нові знання у сфері спілкування та багато чому навчилася. Особисто я дізналася про свої помилки в спілкуванні, дізналася, як треба усунувати їх. Отримала практику поведінки в деяких типових ситуаціях, які можуть виникнути в ході майбутньої професійної діяльності. Це допоможе мені в житті бути більш зібраною, готовою до різних варіантів поведінки в спілкуванні». Отже, проаналізований масив самозвітів студентів дозволив зафіксувати в них позитивні зміни. Характерними для них стали почуття дружельності, симпатії, взаємного тепла і доброзичливості, прийняття інших членів групи, розвиток інтересу до них та до людей взагалі.

Контент аналіз самозвітів учасників тренінгу дозволив виділити ряд аспектів: ово-



лодіння психологічними знаннями у сфері спілкування відзначають 69% учасників тренінгу; розвиток готовності в учасників тренінгу встановлювати і підтримувати психологічний контакт з партнером. Подібні зміни відзначали близько 65% студентів; перегляд власних поглядів на партнера по спілкуванню – близько 52%; конструювання кожним учасником ефективних засобів спілкування – близько 35%; врахування емоційного стану партнерів по взаємодії – близько 31%.

Аналіз даних, отриманих за допомогою анкети, дозволяє говорити, що внаслідок навчання ефективного спілкування в тренінговій групі студентам більшою мірою стали притаманні такі професійно значущі якості, як толерантність, схильність до компромісної поведінки та співробітництва. Також зросла емоційна стабільність учасників роботи тренінгу, вони стали більш реалістичними в оцінці різноманітних комунікативних ситуацій, навчились конструктивно взаємодіяти та більш контролювати свою поведінку.

Поряд із цим ми проводили ряд методик із метою з'ясування, якою мірою тренінг підвищує компетентність спілкування в його учасників, контрольними змінними було вибрано: комунікативні здібності, здатність до рефлексії, прийняття інших людей.

Аналіз результатів проведення методики «Оцінка комунікативних та організаційських здібностей» В.В. Синявського, Б.А. Федоришина (КОЗ) свідчить про те, що до тренінгу у 50,46% студентів-психологів 1 курсу був виявлений середній рівень комунікативних здібностей, у 27,30% студентів – низький рівень. Показники високого рівня комунікативних здібностей було виявлено тільки у 23,24% студентів. Після СПТ відбулися позитивні тенденції щодо підвищення високого рівня у 16,3% студентів, зниження – середнього рівня у 6,7% студентів і низького рівня у – 6% студентів. Аналіз даних показує, що набуті в ході «Психотренінгу комунікативності» знання і вміння вплинули на формування комунікативних здібностей майбутніх психологів. Вони стали прагнути встановлювати контакти з людьми, не обмежуються колом своїх знайомств, навчились захищати свою думку та планувати свою роботу, потенціал їх здібностей набув достатньо високої стійкості.

Комунікативний аспект рефлексії розглядається як істотна складова частина розвинутого спілкування і міжособистісного сприйняття, як специфічна якість пізнання людини людиною. Одержані дані за ме-

тодікою «Опитувальник рефлексивності» В.Н. Карандашова показали, що до тренінгу 44,50% досліджуваних студентів мали середній рівень здатності до рефлексії. Низький рівень рефлексивності отримали 36,25% студентів, і лише 19,25% студентів продемонстрували високий рівень здатності до рефлексії. Взагалі для студентів першого курсу характерними є невміння аналізувати і робити висновки, порівнювати своє «я» з іншими. Формування повноцінної зрілої особистості, як стверджував С.Л. Рубінштейн, можливо тільки за допомогою усвідомлення індивідом меж власного «я». Цей процес має на увазі здатність до самоаналізу.

Після проведення «Психотренінгу комунікативності» відбулися певні зміни щодо підвищення високого рівня на 13,4%, зниження – середнього рівня на 5,8% і низького на – 6,5%. Студенти-психологи стали більш розуміти, що думають інші люди, і усвідомлювати те, як вони сприймається партнером по спілкуванню.

Дані методики «Діагностика прийняття інших» (шкала Фейя) спрямовані на вивчення ступеня інтенсивності відносин прийняття інших людей і свідчить про те, що до тренінгу у 48,24% майбутніх психологів було виявлено середній рівень прийняття із тенденцією до високого, у 26,51% студентів – низький рівень розвитку цієї якості. Високі показники були виявлені у 25,25% досліджуваних студентів. Після тренінгу відбулися певні зрушення щодо підвищення високого рівня у 15,4% студентів, зниження середнього рівня прийняття інших – у 6,2% студентів, низького рівня – у 5,8% студентів-психологів. Студенти стали звертати увагу на думки і переконання своїх одногрупників, позитивно відносяться до інших, вважають інших відкритими і товаришескими, приймають кожного таким, яким він є, легко вступають у спілкування з людьми.

Слід відзначити, що процеси групової динаміки й навчання здійснюють вплив на процеси розвитку особистості. Отже, зміна одних особистісних утворень позначається на зміні інших. Аналіз реалізації програми «Психологічного тренінгу комунікативності» показує, що результатом такого психологічного впливу є зміна цілої низки різних особистісних характеристик: підвищення відкритості, комунікабельності, зростання емпатії, зміна ставлення до себе та інших, підвищення впевненості в собі, формування й розширення комунікативних вмінь і навичок.

**Висновки.** Значущість і місце спілкування в професійній діяльності психологів зумовлюють необхідність цілеспрямованого

розвитку їх комунікативної компетентності на етапі професійної підготовки. Становлення комунікативної компетентності в майбутніх психологів протікає більш ефективно за умови застосування тренінгових освітніх технологій у процесі навчання, що забезпечують розвиток комунікативних здібностей, продуктивність моделей пізнання особистості партнерів по спілкуванню, рефлексивне ставлення до себе як до суб'єкту професійного спілкування.

Перспектива подальшого дослідження полягає у вивченні взаємозв'язку комунікативної компетентності з адаптивністю як сутнісною властивістю особистості психолога, а також подальшій розробці змісту, форм та методів цілеспрямованого розвитку в майбутніх психологів професійно достатнього рівня комунікативної компетентності.

#### ЛІТЕРАТУРА:

1. Дейниченко Л.М. Психологічні особливості комунікативної компетентності майбутніх психо-

логів / Л.М. Дейниченко, Л.В. Степаненко // Вісник ХНПУ імені Г.С. Сковороди. Психологія. – Харків : ХНПУ, 2013. – Вип.45. Частина 1. – 277 с.

2. Захаров В.П. Социально-психологический тренинг / В.П. Захаров, Н.Ю. Хрящева. – Л. : Изд-во ЛГУ, 1989. – 55 с.

3. Жуков Ю.М. Диагностика и развитие компетентности в общении / Ю.М. Жуков, Л.А. Петровская, П.В. Растяжников. – М. : Изд-во МГУ, 1990. – 104 с.

4. Петровская Л.А. Компетентность в общении: Социально-психологический тренинг / Л.А. Петровская. – М. : Изд-во МГУ, 1989. – 216 с.

5. Петрушин С.В. Психологический тренинг в многочисленной группе (методика развития компетентности в общении в группах от 40 до 100 человек) / С.В. Петрушин. – М. : Академический проект; Екатеринбург: Деловая книга, 2000. – 256 с.

6. 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.

7. Чепелева Н.В. Особистісна підготовка практикуючого психолога / В. Панок, Т. Титаренко, Н. Чепелева та ін. // Основи практичної психології. – К. : Либідь, 1999. – С. 242.