

---

УДК 159.9.07

**Галина КОШОНЬКО,**  
кандидат психологічних наук, доцент,  
Хмельницький національний університет, м. Хмельницький

**Оксана ЛУЖЕЦЬКА,**  
Хмельницький національний університет,  
м. Хмельницький

## **ПРОФЕСІЙНА КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ПСИХОЛОГА ЯК УМОВА ЙОГО УСПІШНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

*У статті поданий теоретичний аналіз комунікативної компетентності психологів в процесі професійної діяльності. Розкрито сутність понять “компетенція”, “компетентність”, “комунікативна компетентність”, “професійна комунікативна компетентність”. Охарактеризована комунікативна компетентність психолога як база компетенція його професійної діяльності.*

**Ключові слова:** компетенція, компетентність, комунікативна компетентність, професійна комунікативна компетентність.

**Постановка проблеми у загальному вигляді.** На етапі інтенсивного розвитку економічного і політичного життя суспільства і змін, що відбуваються в системі вищої школи, зростає важливість вивчення та врахування особистісних властивостей і особливостей студентів гуманітарно-педагогічних факультетів. Це пов’язано з високою соціальною відповідальністю професії психолога, з розширенням поля його професійної діяльності і основних професійних завдань, зростаючою потребою допомоги іншим людям. Однією із центральних властивостей

---

особистості і професійним інструментом психолога є комунікативні компетенції. Вони виступають домінуючим, системоутворювальним компонентом його професійної діяльності. Розвиток і функціонування комунікативної сфери людини безпосередньо пов'язані з проблемами спілкування, міжособистісної взаємодії і професійних відносин. Недостатній рівень розвитку комунікативних компетенцій веде до багатьох серйозних проблем у практичній діяльності психолога. У зв'язку з цим дослідження комунікативної сфери особистості психолога стають предметом пильної уваги в психологічній науці.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано вирішення даної проблеми та на які опираються автори.** У зарубіжній психології розробкою проблеми комунікативної компетентності займалися такі вчені, як А. Бандура, Е. Берн, Д. Джулард, А. Маслоу, Я. Морено, Д. Хант, Д. Хаймс. Проблеми вивчення комунікативної компетентності присвячені роботи російських психологів: Ю. Ємельянова, Ю. Жукова, І. Зимньої, В. Кан-Каліка, Н. Кузьміної, В. Куніцина, А. Леонтьєва, А. Мудрика, Л. Петровської, А. Хуторського та інших.

Останнім часом зріс інтерес дослідників до глибинних детермінант, що зумовлюють процес розвитку професійної компетентності психолога, зокрема, до рушіїв і механізмів цього процесу (Г. Балл, О. Журавльов, Е. Зеєр, Е. Климов, А. Маркова, В. Гладкова, О. Коваленко, О. Щербаков).

Окремі сторони процесу розвитку комунікативної компетентності майбутніх психологів аналізуються в роботах Л. Долинської, М. Шевченко, Л. Терлецької, Н. Чепелевої, Т. Федотюк, Л. Уманець та інших дослідників, однак ціла низка аспектів цієї проблеми ще залишаються не розкритими.

**Мета статті** – прослідкувати взаємозв'язок професійної комунікативної компетентності психолога з успішністю його діяльності.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** У зв'язку зі змінами, що відбуваються в суспільстві, постійної уваги потребують питання професійної підготовки фахівців у різних галузях науки і виробництва. Розмірковуючи про професійну освіту, необхідно зазначити, що головною її метою – підготовка кваліфікованого фахівця. Слід підкреслити,

---

що в процесі професійної підготовки майбутнього фахівця першорядне значення має формування його професійної компетентності. Уточнимо, що в наукових дослідженнях розрізняють два близьких, але різних за змістом поняття: компетенція і компетентність, що мають безпосереднє відношення до професійної діяльності будь-якого фахівця.

У “Словнику іншомовних слів” О. Мельничука компетентність визначається як “поінформованість, обізнаність, авторитетність”. Компетентний (від лат. *competens, competentis*) – належний, відповідний: 1) досвідчений у певній галузі, якомусь питанні; 2) повноважний, повноправний у розв’язанні якоїсь справи. Компетенція (лат. *competentia* від *compeo* – взаємно прагну, відповідаю, підходжу) – коло повноважень якої-небудь організації, установи або особи; коло питань, в яких дана особа має певні повноваження, знання, досвід [11].

Терміни “комунікативний” і “компетентність” в поєднанні “комунікативна компетентність” одним з перших були вжиті американським лінгвістом Делом Хаймсом [14]. Д. Хаймс вводить поняття “комунікативна компетентність”, яке відносить до здатності людини гнучко, точно і швидко використовувати мову в мінливих соціальних ситуаціях.

У психології під комунікативною компетентністю розуміють складну особистісну характеристику, що включає комунікативні здатності й уміння, психологічні знання у сфері спілкування, властивості особистості, психологічні стани, що супроводжують процес спілкування [3; 4].

Компетентність визначає якість і рівень професійної готовності до діяльності, що виражається в характері праці, здатності в умовах різних труднощів знаходити раціональне рішення виниклої проблеми. Ріст компетентності сполучений із самоаналізом і самооцінкою особистості, які є внутрішнім стимулом професійного самовизначення [2].

На думку А. Хуторського, компетенція – це готовність використовувати засвоєні знання, уміння і навички, а також способи діяльності в житті для вирішення практичних і теоретичних завдань, а поняття компетентність дослідник розглядає як володіння людиною відповідною компетенцією, яка включає її особистісне ставлення до цієї компетенції й предмета діяльності [8].

---

І. Зимня розглядає компетентність як інтелектуально і особистісно обумовлений досвід соціально-професійної діяльності людини, що засновується на знаннях. Зауважимо, що до складу компетентності науковець включає такі складові: готовність до прояву компетентності; володіння знаннями змісту компетентності; досвід прояву компетентності у різноманітних стандартних і нестандартних ситуаціях; ставлення до змісту компетентності і об'єкта її застосування; емоційно-вольову регуляцію процесу і результату прояву компетентності. Російська дослідниця виділяє такі компетенції, що належать до діяльності людини:

компетенція пізнавальної діяльності: постановка і рішення пізнавальних завдань; нестандартні рішення, проблемні ситуації – їх вирішення; продуктивне і репродуктивне пізнання, дослідження, інтелектуальна діяльність;

компетенції діяльності: гра, навчання, праця; засоби та способи діяльності: планування, проектування, моделювання, прогнозування, дослідницька діяльність, орієнтація в різних видах діяльності;

компетенції інформаційних технологій: прийом, переробка, видача інформації; перетворення інформації, масмедійні, мультимедійні технології, комп'ютерна грамотність; володіння електронною, інтернет технологією [7].

Автори проекту (Я. Кузьміна, В. Морозова, В. Шадрикова) визначають компетентність як новоутворення суб'єкта діяльності, що формується в процесі професійної підготовки, що представляє собою системний прояв знань, умінь, здібностей і особистісних якостей, дозволяють успішно вирішувати функціональні завдання, які становлять сутність професійної діяльності [9].

Комунікативна компетентність розвиває креативність (творчість) і самостійність студентів, стимулює професійне та особистісне самовизначення, становлення нестандартно мислячого психолога професіонала, а також підвищує відповідальність за результати діяльності.

Ю. Жуков, Л. Петровська та П. Растянников вважають комунікативну компетентність синонімом поняття “компетентність в спілкуванні” і визначають її як “здатність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з людьми” [4].

---

Для характеристики комунікативної компетентності Ю. Ємельянов використовує поняття “діяльнісного середовища”, вважаючи, що комунікативна компетентність людини проявляється також у тому, наскільки вмiло вона впливає на це середовище для досягнення своїх цілей, в якій мірі вона робить власні комунікативні дії зрозумілими для оточення людей.

До змісту комунікативної компетентності Ю. Ємельянов також включає усвідомлення людиною своїх потреб, ціннісних орієнтацій, “техніки особистої роботи”, перцептивних умінь, можливостей у освоєнні норм і цінностей інших соціальних груп і людей, своїх почуттів, психологічних станів і багато іншого. “В кінцевому рахунку, – пише Ю. Ємельянов, – комунікативна компетентність повинна розглядатися як категорія, яка регулює всю систему відносин людини до природного і соціального світу, а також до самої себе” [5].

Водночас зазначимо, що цінним у визначенні комунікативної компетентності за Ю. Ємельяновим є те, що в це визначення включається володіння людиною усіма без винятку засобами спілкування з людьми, а також вмiло виконання нею соціальних ролей в спілкуванні, правильність сприйняття людей як особистостей.

Увага до комунікативної компетентності зросла тоді, коли в практику спілкування людей стали впроваджуватися різні, запозичені за кордоном, методи, розраховані на розвиток комунікативних здібностей у людини і на підвищення її комунікативної компетентності. Комунікативна компетентність передбачає не тільки уважне ставлення до клієнта, високорозвинену здатність розуміти і приймати його позицію, а й збереження власного “Я”. Завдяки збалансованості в процесі професійного спілкування, соціальної спрямованості і здатності зберігати неповторність власного “Я” людина набуває важливого досвіду формування особистої точки зору, самостійності в прийнятті рішень. Уміння розуміти іншого і самого себе, самовизначатися в системі життєвих цінностей, усвідомлено приймати самостійні рішення формується в процесі довірчого, діалогічного, відкритого спілкування в діаді “психолог – клієнт”.

У найзагальнішому вигляді комунікативна компетентність – це певний рівень сформованості особистісного й професійного досвіду

---

взаємодії з оточенням, який потрібен індивіду, щоб у рамках своїх здібностей і соціального статусу успішно функціонувати у професійному середовищі і суспільстві.

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; фонове знання, тобто загальнокультурна компетентність, яка, не маючи безпосереднього відношення до професійного спілкування, дозволяє вловити, зрозуміти приховані натяки, асоціації тощо, тобто зробити розуміння більш глибоким, більш емоційним, особистісним; 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; домінуюче застосування організуючих впливів у взаємодії з людьми (порівняно з оцінювальними і, особливо, дисциплінуючими);

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).

Умовою успішності комунікативної діяльності є певний внутрішній ресурс, особистісні, когнітивні, інтелектуальні (мнемічні) здібності й здатності психолога, його стратегічна й тактична вправність,

---

вироблені під час набуття професійного досвіду прийоми успішної взаємодії з партнером комунікації.

Комунікативну компетентність психолога характеризують як: спрямованість його комунікації, що визначається потребою в спілкуванні; цілеспрямованість; товариськість; швидкість вступу в контакт, гнучкість; продуктивність комунікативного процесу, що досягається за допомогою співпраці; досвід (знання, вміння, навички, звички); психічні процеси; психологічні властивості; характер; рефлексивність, система відносин особистості; навички та вміння комунікації; мотиваційна сфера; емоційно-вольові характеристики; соціальні здібності; соціально-психологічні властивості особистості; способи, вміння, навички спілкування та взаємодії; виконання соціокультурних норм.

У найбільш загальному вигляді комунікативну компетентність спеціаліста-психолога можна охарактеризувати як певний рівень сформованості особистісного і професійного досвіду взаємодії з оточенням, який потрібно індивіду, щоб у рамках своїх здібностей і соціального статусу успішно функціонувати у професійному середовищі і суспільстві.

У комплекс умінь, що складають комунікативну компетентність психолога, включають вміння аналізу й оцінки комунікативної ситуації, формування мети, підбору і використання засобів для реалізації плану і його корекції, оцінки ефективності результату, які необхідні для вироблення повноцінного комунікативного акту; вміння вибрати комунікативні стратегії адекватно ситуації, вміння вступати в контакт з людьми з урахуванням їх статево-вікових, соціально-культурних, статусних характеристик, вміння активно реагувати на зміну обстановки, перебудувати спілкування з урахуванням зміни емоційного настрою партнера, вміння вести бесіду, дискусію, досягати угод, за допомогою слова здійснювати психотерапію спілкування, аналізувати комунікативні конфлікти.

Адекватний для ефективної професійної діяльності психолога рівень комунікативної компетентності складається з таких здібностей: давати соціально-психологічний прогноз комунікативній ситуації, в якій відбуватиметься спілкування; програмувати процес

---

спілкування, спираючись на своєрідність комунікативної ситуації; здійснювати соціально-психологічне управління процесами спілкування; будувати контакт на різній психологічній дистанції; гнучкість і адекватність в зміні психологічних позицій. Професійна комунікація психолога може здійснюватися тільки в професійній діяльності. Професійна комунікація – це обмін інформацією між двома і більше суб'єктами, що забезпечує реалізацію цілей і рішення задач професійної діяльності [13].

Комунікативна компетентність – один з базових показників професійної компетентності і професійної підготовленості представника професій типу “людина-людина”, яким є психолог. Такою діяльністю, стосовно якої є сенс говорити про комунікативну компетентність психолога, є його комунікативна діяльність. Як така, комунікативна діяльність психолога виконує певну функцію і має етапну структуру: її виникненню передують етап мотиваційної готовності і налаштованості психолога на комунікацію, далі розгортаються орієнтувально-діагностичний і виконавчо-операційний етапи.

Отже, проаналізовані нами публікації вітчизняних і зарубіжних вчених свідчать про те, що в науковій літературі не існує єдиного визначення поняття комунікативної компетентності. Поняття “комунікативна компетентність” визначається авторами по-різному.

Зазначимо, що професійна компетентність визначається як майстерність організації і системного розуміння всіх проблем, пов'язаних з діяльністю, вміння поставити завдання і здатність організувати вирішення конкретних проблем. Велика роль у становленні професіоналізму відводиться формуванню мотивації на етапі навчання у вузі. Професійна мотивація виступає як дія конкретних спонукань, які зумовлюють вибір професії і тривале виконання обов'язків, пов'язаних з професією.

У працях Г. Балла професійна компетентність розуміється як невід'ємна складова культури професійної діяльності: володіння системою знань, умінь і навичок, достатньою для успішного вирішення тих трудових завдань, які відповідають повсякденним і очікуваним на найближче майбутнє функціональним обов'язкам фахівця [1].

---

Низка вчених під професійною компетентністю розуміють деякий рівень, ступінь, якісний і результативний показник сформованості професійних знань, навичок опанування предмета та вміння їх реалізації в діяльності [8].

Е. Зеєр тлумачить професійну компетентність як певну сукупність професійних знань, умінь, а також способів виконання професійної діяльності. Науковець зауважує: “Знання, уміння й досвід визначають компетентність людини; а здатність реалізувати ці знання, уміння й досвід у конкретній соціально-професійній ситуації зумовлює компетенцію освіченої й професійно успішної особистості...” [6]. Дослідник також наголошує на тому, що професійна компетентність є складовою структури суб’єкта діяльності (поряд зі спрямованістю, професійно важливими якостями та професійно значущими психофізіологічними властивостями) [6].

А. Маркова вважає, що компетентність примикає до реального професіоналізму і включає в себе індивідуальну характеристику ступеня відповідності вимогам професії, поєднання психічних якостей, психічний стан, що дозволяє діяти самостійно і відповідально, володіння людиною здатністю і умінням виконувати певні трудові функції. Відповідно до цієї позиції А. Маркова розрізняє види професійної компетентності:

спеціальна – володіння професійною спільною діяльністю, співпрацею, а також прийнятими в даній професії прийомами професійного спілкування;

соціальна – відповідальність за результати своєї професійної праці;

особистісна – володіння прийомами особистісного самовираження та саморозвитку, засобами протистояння професійним деформаціям особистості;

індивідуальна – володіння прийомами самореалізації і розвитку індивідуальності в рамках професії, готовність до професійного росту, здатність до індивідуального самозбереження тощо [10].

Узагальнюючи, можна стверджувати, що професійна комунікативна компетентність – це:

1) індивідуальна характеристика ступеня відповідності вимогам професії;

- 
- 2) знання, вміння і навички в галузі міжособистісної взаємодії;
  - 3) соціальні комунікативні установки та позиції, необхідні для ефективної взаємодії;
  - 4) комунікативні здібності до здійснення взаємодії.

Отже, під професійною комунікативною компетентністю розуміють сукупність професійних знань, умінь, а також здатність до виконання професійної діяльності. Процес формування професійної комунікативної компетентності не може бути успішним без прагнення і вміння психолога емоційно відгукуватися на проблеми іншої людини, правильно уявляти собі, що та переживає.

Комунікативна компетентність не формується стихійно; для цього необхідна спеціальна організація освітньої діяльності з урахуванням різноманіття і багатогранності кваліфікованої праці в сучасному суспільстві. Розвиток комунікативної компетентності розглядається як необхідна умова для ефективної професійної діяльності.

Отже, на підставі теоретичного аналізу наукової літератури професійна комунікативна компетентність майбутнього психолога розглядається нами як інтегративна характеристика особистості, що визначає здатність фахівця вирішувати професійні проблеми й типові професійні завдання, що виникають у реальних ситуаціях професійної діяльності, з використанням знань, професійного й життєвого досвіду, цінностей та нахилів.

**Висновки.** Резюмуючи зміст даної статті, зазначимо, що комунікативна компетентність є основною складовою професійної компетентності психолога. Вона містить: високий рівень мовного розвитку, що дозволяє людині в процесі спілкування вільно сприймати і передавати інформацію; вміння активного слухання, побудова зворотного зв'язку; розуміння невербальної мови спілкування; здатність правильно оцінювати співрозмовника як особистість і вибирати власну комунікативну стратегію залежно від цієї оцінки; вміння вести себе адекватно ситуації і використовувати її специфіку для досягнення власних комунікативних цілей, викликати у співрозмовника позитивне сприйняття своєї особистості. Таким чином, комунікативна компетентність психолога – це основа його професійної діяльності.

---

**Перспективами подальших розвідок у даному напрямі** вважаємо дослідження психологічних основ формування професійної компетентності майбутнього психолога.

### **Список використаної літератури**

1. Балл Г. О. Про психологічні засади формування готовності до професійної праці. Психолого-педагогічні проблеми професійної освіти / за ред. І. А. Зязюна. Київ, 1994. С. 48–56.
2. Брюханова Н. О. Підходи до розуміння компетентності та компетенції в освіті. *Педагогіка і психологія професійної освіти*. 2007. № 4. С. 40–49.
3. Бутенко Н. Ю., Приходько В. М., Федоренко Н. І. Комунікативні процеси у навчанні: навч.-метод. посіб. для самост. вивч. дисц. / за заг. ред. Н. Ю. Бутенко. Київ : КНЕУ, 2004. 334 с.
4. Жуков ЮМ., Петровская Л. А., Растянников П. В. Диагностика и развитие компетентности в общении: спецпрактикум по социальной психологии. Москва : Изд-во МГУ, 1990. 104 с.
5. Емельянов Ю. Н. Теория формирования и практика совершенствования коммуникативной компетентности: дис. ... докт. псих. наук. 1990. 403 с.
6. Зеер Э. Ф. Психология профессий : учеб. пособие для студ. вузов / 2-е изд., перераб. и доп. Москва : Академ. проект ; Екатеринбург : Деловая кн., 2003. 336 с.
7. Зимняя И. А. Ключевые компетентности как результативно-целевая основа компетентностного подхода в образовании. Москва : Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2004. 42 с.
8. Иванов Д. А., Митрофанов К. Г., Соколова О. В. Компетентностный подход в образовании. Проблемы, понятия, инструментарий : учебно-методическое пособие. Москва : АПК и ПРО, 2003. 101 с.
9. Кузьминов Я. И. Магросов В. Л., Шадриков В. Д. Профессиональный стандарт педагогической деятельности. *Вестник образования*. 2007. № 7. С. 20–34.
10. Маркова А. К. Психология профессионализма. Москва : Международный гуманитарный фонд “Знание”, 1996. 312 с.
11. Словник іншомовних слів / за ред. О. С. Мельничука. Київ : Головна редакція української радянської енциклопедії, 1977. 776 с.
12. Хуторской А. В. Ключевые компетенции как компонент личностно-ориентированной парадигмы образования. *Народное образование*. 2003. № 2. С. 58–64.

---

13. Юнда А. В. Психологические особенности профессиональной коммуникации судебного психолога-эксперта: дисс. ... канд. псих. наук. Волгоград, 2008. 295 с.

14. Hais D.G. How many levels should a grammar recognize? // Language and discourse: Rest and Protest. Amsterdam, Philadelphia. 2006, 12 p.

*Рецензент – доктор психологічних наук, професор Потанчук Є. М.*

*Кошонько Г. А., Лужецкая О. И.* **Профессиональная коммуникативная компетентность психолога как условие его успешной деятельности**

В статье представлен теоретический анализ коммуникативной компетентности психологов в процессе профессиональной деятельности. Раскрыта сущность понятий “компетенция”, “компетентность”, “коммуникативная компетентность”, “профессиональная коммуникативная компетентность”. Охарактеризована коммуникативная компетентность психолога как базовая компетенция его профессиональной деятельности.

**Ключевые слова:** *компетенция, компетентность, коммуникативная компетентность, профессиональная коммуникативная компетентность.*

*Koshonko G., Luzhetska O.* **Professional Communicative Competence of a Psychologist as a Condition for his Successful Activity**

At the stage of intensive development of the economic and political life of society and the changes taking place in the system of higher education, the importance of studying and taking into account the personal qualities and characteristics of students of humanities and pedagogical faculties has been increased. This is due to the high social responsibility of the profession of psychologist, with the expansion of the field of his professional activities and basic professional tasks, the growing need for help to other people. The development and functioning of the people's communicative sphere are directly related to the problems of communication, interpersonal interaction and professional relations. The insufficient level of development of communicative competences leads to many serious

---

problems in the practice of a psychologist. In connection with this study of the personality's communicative sphere has become the subject of close attention in psychological science.

Summarizing the content of this article, we emphasize that communicative competence is a core component of the professional competence of a psychologist. It includes: a high level of linguistic development that allows a person to freely perceive and transmit information in the course of communication; ability to listen actively, build feedback; understand non-verbal communication language; the ability to properly assess the interlocutor as a person and choose his own communicative strategy depending on this assessment; the ability to behave appropriately to the situation and use its specificity to achieve its own communicative goals, to make the interlocutor perceive his personality positively. Thus, the communicative competence of a psychologist is a fundamental part of his professional activity.

A theoretical analysis of the communicative competence of psychologists in the process of his professional activity has been presented in the article. The essence of the concepts of "competency", "competence", "communicative competence", "professional communicative competence" has been revealed. The communicative competence of a psychologist as the basic competence of his professional activity has been characterized.

**Keywords:** *competency, competence, communicative competence, professional communicative competence.*