

Корніяка О.М. Особливості розвитку комунікативної компетентності фахівців на різних етапах їх професійного становлення / О.М. Корніяка // Психолінгвістика: Зб. наук. праць ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди». – Переяслав-Хмельницький: ПП «СКД», 2011. – Вип.8. – С. 33 – 45.

**УДК 159.946. 3-053.4**

**ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ  
ФАХІВЦІВ НА РІЗНИХ ЕТАПАХ ЇХ ПРОФЕСІЙНОГО СТАНОВЛЕННЯ**

**Ольга Корніяка**  
**(Київ, Україна)**

*У статті подано результати дослідження психологічних особливостей розвитку комунікативної компетентності, її основних складових у психологів і педагогів на різних етапах їх професійного становлення.*

**Ключові слова:** комунікативна компетентність, комунікативна діяльність, комунікативні вміння та навички, професійне становлення.

*В статье представлены результаты исследования психологических особенностей развития коммуникативной компетентности, ее основных составляющих у психологов и педагогов на разных этапах их профессионального становления.*

**Ключевые слова:** коммуникативная компетентность, коммуникативная деятельность, коммуникативные умения и навыки, профессиональное становление.

*The article is presented the research results: psychological peculiarities of development of communicative competence, its basic components of psychologists and teachers in different period of their professional formation.*

**Key words:** communicative competence, communicative activities, communicative abilities and habits, professional formation.

**Актуальність дослідження.** Під впливом нових ідей, соціальних запитів та емпіричних даних визріла необхідність у вивченні й науковому аналізі (з урахуванням сучасних підходів і засобів) проблеми розвитку комунікативної компетентності особистості в нинішніх умовах, коли перед суспільством постала нагальна потреба у випереджальній освіті й безперервному професійному та комунікативному розвитку особистості. Задоволення цієї потреби пов'язане із впровадженням в освітній простір компетентісно

спрямованого підходу, що є концептуальним орієнтиром у визначенні змісту й форм організації навчання. Комунікативний напрямок підходу до становлення комунікативно компетентної особистості передбачає вироблення вмінь і навичок міжособистісної взаємодії, розвиток культури спілкування, комунікативну творчість. Здобутий особистістю у навчальній та міжособистісній взаємодії психологічний інструмент комунікації забезпечує її зв'язок із соціумом і виконання професійних завдань.

У сучасних соціокультурних умовах невпинно зростає значущість комунікативної компетентності передусім для діяльності й спілкування фахівця. Спілкування, що розглядається традиційно психологічною наукою як “діяльність у діяльності”, супроводжує будь-яку діяльність, у тому числі професійну, і потребує компетентності її суб'єкта. Тим паче у соціономічних професіях, де головним об'єктом праці є люди. Виконувана фахівцями (у нашому дослідженні – педагоги і психологи) діяльність – це завжди міжособистісне спілкування, процес комунікації, постійне налагодження взаємодії між людьми. Опанування комунікативної компетентності має вагоме значення для розвитку високоорганізованих відносин у сфері міжособистісної взаємодії. І саме реалізація у взаємодії комунікативної компетентності як визначальної складової професійної компетентності забезпечує виконання працівником зумовлених фахом функцій.

Цілеспрямоване опанування особистістю вмінням спілкуватися потрібно починати вже на етапі оптації (в період професійного самовизначення ще в межах школи) і послідовно здійснювати на всіх наступних етапах набуття нею професіоналізму. Це, за Е.Ф. Зеєром (2005), такі періоди: професійна підготовка, професійна адаптація, первинна і вторинна професіоналізація і, нарешті, професійна майстерність.

Звідси **метою** дослідження є окреслення сучасних підходів до розуміння поняття комунікативної компетентності й з'ясування специфіки її розвитку на різних етапах професійного становлення особистості, крім етапу професійної підготовки.

**Теоретичне підґрунтя дослідження.** Передусім визначимо статус і структурні складові досліджуваного феномена.

Як показало дослідження, поняття „комунікативна компетентність” має досить широкий спектр визначень: від (у широкому розумінні) здатності до спілкування, комунікативності, спроможності особистості встановлювати комунікативний контакт з оточенням до більш конкретного розгляду комунікативної компетентності – як знання культурних норм і правил спілкування; засвоєння соціальних стереотипів поведінки; володіння комунікативними вміннями і навичками; система внутрішніх засобів регулювання комунікативних дій; набір умінь і навичок, одержаних на основі індивідуального досвіду [1; 2; 4; 7], тобто мають на увазі операційно-технічні засоби спілкування. Підґрунтям у розвитку комунікативної компетентності, невід’ємної від будь-якої професійної компетентності, є, за У. Ордоном (2009), “стартові компетентності”, до яких відносяться загальні гуманістичні знання, особистісна культура й інтелектуальні вміння. Стартові компетентності стають вихідною точкою у формуванні ключових складових комунікативної компетентності. Вона об’єднує цілу низку ієрархічно підпорядкованих компетентностей: *інформаційну* компетентність, що виражається у створенні структури, придатної для комунікації, і правильному передаванні інформації; *мовленнєву* компетентність, що включає культуру мови, правильність, виразність й естетичність мовлення; компетентність *соціальної взаємодії*, пов’язану зі встановленням контакту з іншими людьми, здатністю до залагодження конфліктів, вмінням діяти злагоджено у спілкуванні; компетентність у *сприйманні та розумінні іншої людини*, невіддільну від рефлексивності й емпатійності суб’єкта спілкування.

Узагальнення результатів вивчення літературних джерел щодо тлумачення комунікативної компетентності і власне теоретико-експериментальне дослідження дали змогу розглядати *комунікативну компетентність як складно організоване, внутрішньо суперечливе поєднання комунікативних знань і вмінь, що відображають цілі та результати здійснюваної суб’єктом спілкування комунікативної діяльності.*

У процесі дослідження було створено модель комунікативної компетентності. Комунікативна компетентність, за допомогою якої суб'єкт реалізує у процесі діяльності й спілкування три основних функції: комунікативну, перцептивну й інтерактивну, об'єднує у своєму складі три основних групи вмінь, або здатностей, названих нами у дослідженні основними структурними компонентами:

1. *Комунікативно-мовленнєву здатність*, що об'єднує такі вміння: а) отримання інформації; б) адекватне розуміння смислу інформації; в) програмування і висловлення своїх думок в усній і письмовій формі.
2. *Соціально-перцептивну здатність* як сприймання і розуміння сутності іншої людини, взаємопізнання і взаємооцінка. Ця здатність передбачає такі вміння: а) створення образу іншої людини (розуміння її психологічної й особистісної сутності); б) моральні уявлення (емпатію як усвідомлення почуттів, потреб, інтересів інших людей, повагу до партнера зі спілкування, тактовність тощо); в) рефлексію (самоусвідомлення – розуміння своїх внутрішніх станів, емоцій, ресурсів й уподобань, інтуїція).
3. *Інтерактивну здатність* як вміння організовувати і регулювати взаємодію та взаємовплив і досягати взаєморозуміння. Ця здатність об'єднує такі вміння: а) знання соціально-комунікативних норм, зразків поведінки, соціальних ролей; б) здатність до соціально-психологічної адаптації; в) контроль за поведінкою у взаємодії, вміння розв'язувати конфлікти; г) здатність справляти вплив на партнера зі спілкування: вміння слухати і володіння ефективною тактикою переконання іншої людини.

Ці здатності (компетентності) мають низку характеристик: вони *самостійні* (кожна з них є унікальним додатком до професійних вмінь), *взаємозалежні* (кожна певною мірою пов'язана з іншими), *ієрархічно організовані* (кожна існує завдяки наявності попередньої). А оскільки з кожним новим соціальним поступом зазнають трансформації соціокомунікативні стандарти, це і зумовлює потребу у вивченні й розвитку взаємопов'язаних компетентностей: *комунікативно-мовленнєвої*,

соціальної взаємодії, сприймання та розуміння іншої людини, вдосконалення яких – безперервний процес.

**Результати емпіричного дослідження.** В емпіричному дослідженні, що тривало протягом 2009–2010 рр., взяло участь **252** фахівці – психологи і педагоги, що перебували на різних етапах професійного становлення: професійної адаптації, первинної і вторинної професіоналізації, професійної майстерності. Статистично опрацьовано дані психодіагностичного обстеження таких спеціалістів: слухачів факультету перепідготовки і підвищення кваліфікації фахівців Київського університету імені Б. Грінченка, Переяслав-Хмельницького педагогічного університету імені Г. Сковороди; психологів Подільського і Печерського районів м. Києва; вчителів гімназії №117, загальноосвітніх шкіл (I і III ступенів) №№ 78, 80, 138, 156 м. Києва, а також викладачів – психологів і педагогів – Переяслав-Хмельницького педагогічного університету імені Г. Сковороди і Львівського державного університету внутрішніх справ.

У дослідженні використано п'ять психодіагностичних методик (і тестів): методику вивчення комунікативних і організаторських вмінь (КОВ), методику оцінки способів реагування у конфлікті К. Томаса (адаптовану Н.В. Гришиною), тест “Вміння слухати”, тест “Вміння викладати свої думки”, тест “Взаємини з співрозмовником” [1; 3], а також експертну оцінку для з'ясування особливостей професійного розвитку і сформованості характеристик комунікативної компетентності.

Наразі дамо стислу характеристику етапам професійного, в тому числі комунікативного, становлення особистості.

Період *професійної адаптації* (18 – 25 рр.) розкриває перед молодими педагогами і психологами “нові смисли”, нові горизонти у становленні професіоналізму. У цей період особистість не тільки освоює нову професійну роль – фахівця, а й набуває досвіду самостійного виконання професійної, в тому числі комунікативної, діяльності. Важливе місце на етапі професійної адаптації займає питання особистісного і професійного самопізнання, що

здійснюється передусім через професійну рефлексію. Остання забезпечує, за даними дослідників, подолання фахівцем проблемних ситуацій у діяльності та спілкуванні і її розвиток через вихід у рефлексивну позицію, через заміну вже використаного способу діяння. У новий період життєдіяльності молодий фахівець, спираючись на сформовані в період професійної підготовки (в різних ситуаціях навчання і спілкування) знання і вміння, не тільки вдосконалює професійно важливі якості, а й розвивається як суб'єкт спілкування. Через труднощі адаптації – в результаті втрати налагоджених взаємин, звичних умов та форм комунікативної діяльності – молодий фахівець змушений повсякчас “шліфувати” свої комунікативні знання і вміння, до чого його – як представника професій типу “людина-людина” – спонукає потреба ледве не щохвилини вступати у контакт з багатьма і дуже різними людьми, встановлювати нові взаємини. Попри нестачу професійного та життєвого досвіду, наукової інформації (яку дехто нагромаджує завдяки поєднанню праці з навчанням у ВНЗ) молоді фахівці прагнуть до творчості, перетворень, вдосконалення професійної сфери, повсякчас долаючи невідповідність між своїми уявленнями про психолого-педагогічний фах і реальністю освоєння цієї професії. Спільно зі зростанням професійної компетентності в цей період відбувається розвиток її невід’ємної складової – *комунікативної компетентності*. І педагоги і психологи (відповідно 100% і 88%) мають дуже високий і високий рівні розвитку комунікативної компетентності, що, безумовно, сприяє успішності професійного і комунікативного розвитку фахівця в період професійної адаптації.

Період *первинної професіоналізації* (23 – 30 рр.) ставить перед фахівцями нові завдання щодо становлення професіоналізму і розвитку комунікативної компетентності, підґрунтям чого виступає реалізація нагромадженого на попередньому етапі адаптаційного потенціалу. В цей період спеціаліст вже набув базових, у тому числі комунікативних, знань і вмінь; він володіє психолого-педагогічною технікою, має певний досвід професійної діяльності і міжособистісної взаємодії (за результатами

дослідження, набуття досвіду для самостійного виконання професійної діяльності *удвічі* довше у педагогів, ніж у психологів). У цих фахівців майже сформувався індивідуальний стиль діяльності і спілкування: у 60% психологів і у 52% у педагогів. Крім того, психологи перевершують педагогів за швидкістю освоєння ролі фахівця, набуття професійних і комунікативних навичок. У цей період головним мотиваційним чинником стає якомога повніша реалізація своїх можливостей у професійній діяльності і спілкуванні, всебічне освоєння свого фаху через творче самовираження.

У свою чергу, на етапі ***вторинної професіоналізації*** (28 – 40 рр.) досить високий рівень розвитку комунікативної компетентності забезпечує невинне зростання професіоналізму. Комунікативна компетентність як інструмент професійної діяльності педагогів і психологів слугує підґрунтям для створення і реалізації нових програм діяльності і спілкування у швидко змінюваних умовах життєдіяльності, сприяє ідентифікації з професійним співтовариством, становленню професійного менталітету. За ступенем вироблення такого менталітету педагоги (92%) перевершують психологів (70%). У міру зростання професіоналізму у психологів – порівняно з педагогами – більш інтенсивно посилюється інтерес до свого фаху. В цей період періодично і постійно дбають про підвищення власного професійного рівня *сто відсотків* і педагогів і психологів (див. детал.: [6; 7]).

Нарешті, на етапі ***професійної майстерності*** (від 35 р. ...) фахівці досягають вершини свого професійного розвитку: вони перебувають на рівні творчої професійної діяльності. В цей період у них виникають рухливі інтегративні психологічні новоутворення, а також створюються можливості для самопроекування своєї діяльності та кар'єри. Все це повною мірою має місце у діяльності фахівців-майстрів, коли не виникає тривалих професійних криз, професійно-емоційного вигорання, припинення на певний час професійної діяльності, внаслідок чого з'являються деструктивні тенденції у розвитку професіонала як суб'єкта діяльності. Як показало дослідження, на цьому етапі професіоналізації високий рівень розвитку комунікативної компетентності

мають 78,6% педагогів і 50% психологів, вищий від середнього рівень – відповідно у 16,7% і 50%. І тільки у 4,8% педагогів і 2,5% психологів зафіксовано середній і низький рівні її розвитку.

Тим часом аналіз емпіричних даних показав, що комунікативна компетентність на *всіх* (розглянутих нами) *етапах* професійного спілкування пов'язана структурно-функціональними зв'язками передусім зі своїми операційними характеристиками – комунікативно-мовленнєвим, соціально-перцептивним та інтерактивним компонентами, які й визначають її розвиток. Однак кореляційні зв'язки між її характеристиками на етапі **професійної адаптації** менш тісні, ніж це спостерігалось у студентів на етапі **професійної підготовки** (коефіцієнти кореляції у фахівців – від 0,586 до 0,200, у студентів – від 0,705 до 0,541 при  $p=0,01$  – див. докладніше: [4; 5] ); а у випадку з мовною компетентністю у фахівців-адаптантів можна говорити лише про позитивну тенденцію до такого взаємозв'язку між ними (0,146). До того кореляційні зв'язки у структурі комунікативної компетентності більш тісні й розгалужені на етапі **вторинної**, ніж **первинної**, професіоналізації. Це свідчить про більшу сформованість названих складових у педагогів і психологів у міру набуття ними професіоналізму.

Аналіз емпіричних даних щодо нормативності/ненормативності розвитку такого показника, як *здатність до налагодження взаємин із співрозмовником*, та його складових (*здатності* до взаємної підтримки у спілкуванні, *здатності* до злагодженості у міжособистісній взаємодії і *здатності* до улагодження конфлікту) показав, що у педагогів всі його складові перевищують за нормативністю розвитку аналогічні складові у психологів на етапі **первинної професіоналізації** і мають майже однаковий розвиток у цих фахівців на етапі **вторинної професіоналізації**. На етапі професійної майстерності всі названі складові здобули переважний розвиток у психологів – особливо це стосується показника «здатність до взаємної підтримки у спілкуванні»: 77% – у психологів і 50% – у педагогів.



Разом з тим емпіричне дослідження показало, що такі комунікативно і професійно важливі характеристики, як мовна компетентність, вміння вести розмову (спір), вміння слухати, вміння викладати свої думки, здатність до налагодження взаємин із співрозмовником, загальні комунікативні вміння не достатньо сформовані у досліджуваних: на етапах професійної адаптації й первинної професіоналізації можемо говорити лише про тенденцію до взаємозв'язку їх з комунікативною компетентністю. До того у період набуття професійної майстерності вміння слухати, вміння викладати свої думки, здатність до налагодження взаємин із співрозмовником і загальні комунікативні вміння в їх відношенні до комунікативної компетентності навіть перебувають за зоною статистичної значущості.

Тим часом порівнюємо результати оцінювання відмінностей у розвитку комунікативної компетентності та її складових по всій вибірці фахівців, починаючи від початкового етапу їх професійного становлення – у період професійної адаптації і до етапу вершинних професійних здобутків – у період досягнення професійного майстерності. Статистично значущі зміни зафіксовано за t-критерієм Стьюдента.

*Таблиця 1*

***Відмінності у розвитку комунікативної компетентності та її характеристик у фахівців на етапах професійної адаптації і професійної майстерності***

№	Параметри	Професійна адаптація: n=65		Професійна майстерність: n=83		Достовірність відмінностей: $\rho$
		Середнє значення по вибірці: $m_1$	Стандартне відхилення: $\sigma_1$	Середнє значення по вибірці: $m_4$	Стандартне відхилення: $\sigma_4$	
1.	Комунікативна компетентність	4,35	0,543	4,60	0,604	0,01
2.	Культура спілкування	4,38	0,678	4,70	0,535	0,01
3.	Мовна компетентність	4,12	0,791	4,52	0,601	0,01
4.	Розумово-комунікативні здібності	4,31	0,860	4,65	0,533	0,01

5.	Вміння соціальної взаємодії	4,20	0,825	4,52	0,760	0,05
6.	Вміння вести розмову (спір)	4,10	0,781	4,55	0,722	0,001
7.	Вміння сприймати і розуміти іншу людину	4,18	0,910	4,56	0,721	0,01
8.	Вміння слухати	65,68	13,128	69,60	11,651	0,1 – тенденція
9.	Вміння викладати свої думки	11,34	2,902	13,75	1,603	0,000
10.	Здатність налагоджувати взаємини із співрозмовником	60,22	11,478	65,44	7,022	0,001
11.	Здатність до взаємної підтримки у спілкуванні	20,49	4,614	21,69	2,646	0,05
12.	Здатність до злагодженості у спілкуванні	19,78	4,163	21,53	2,792	0,01
13.	Здатність до улагодження конфлікту	19,94	4,019	22,23	2,851	0,000
14.	Комунікативні вміння	0,689	0,2104	12,064	4,4469	0,000
15.	Організаторські вміння	0,639	0,1650	12,577	3,2011	0,000
16.	<i>Суперництво</i> як спосіб реагування в конфлікті	3,38	7,146	4,79	0,555	0,001
17.	<i>Співробітництво</i> як спосіб реагування в конфлікті	6,66	1,726	2,75	2,428	0,000
18.	<i>Компроміс</i> як спосіб реагування в конфлікті	7,09	1,656	2,54	1,171	0,000
19.	<i>Уникання</i> конфліктної ситуації	5,58	1,530	2,96	1,022	0,000
20.	<i>Пристаосування</i> як спосіб реагування в конфлікті	6,94	2,358	2,18	1,120	0,000
21.	Мотиваційний компонент (загальний показник)	4,08	0,956	4,65	0,633	0,000

22.	Пізнавальний компонент (загальний показник)	4,22	0,808	4,69	0,516	0,000
23.	Емоційність	4,55	0,610	4,22	0,727	0,01
24.	Самоконтроль	3,82	1,126	4,55	0,722	0,000
25.	Ініціативність	3,59	0,983	4,15	1,014	0,01

Результати оцінювання відмінностей у розвитку комунікативної компетентності та її характеристик по всій вибірці фахівців – психологів і педагогів – свідчать, що мають місце відмінності у сформованості як самого феномена, так і його комунікативно-мовленнєвого, соціально-перцептивного й інтерактивного компонентів та їх складових на етапах професійної адаптації і професійної майстерності на рівні значущості від  $p \leq 0,05$  до  $p \leq 0,000$ , тобто відмінності у розвитку між багатьма складовими зафіксовано на високому рівні статистичної значущості (див.: табл. 1). До того зміни у розвитку спостерігаються між такими особистісними утвореннями, як культура спілкування ( $p \leq 0,01$ ), мотиваційний та пізнавальний компоненти ( $p \leq 0,000$ ) і якості вольової сфери: емоційність ( $p \leq 0,01$ ), самоконтроль ( $p \leq 0,000$ ) й ініціативність ( $p \leq 0,01$ ), що визначають розвиток комунікативної компетентності. Середньостатистичне значення цих утворень по вибірці зросло від етапу адаптації до етапу професійної майстерності, за винятком показника емоційності. Разом з тим зафіксовано відмінності у розвитку на рівні тенденції і щодо такої важливої комунікативно-мовленнєвої складової, як вміння слухати. Крім того, відмінності у розвитку комунікативних й організаторських вмінь фахівців зростають у цей період на високому рівні статистичної значущості.

Слід також зазначити, що середньостатистичні значення таких складових інтерактивного компонента комунікативної компетентності, як співробітництво, компроміс, уникання і пристосування, що свідчать про способи реагування фахівців у конфліктній ситуації, істотно зменшилися від етапу професійної адаптації до етапу професійної майстерності, тоді як середньовибірковий показник суперництва між ними зріс (див.: табл. 1).

Тим часом простежимо динаміку у розвитку комунікативної компетентності та її характеристик у психологів і педагогів, починаючи від етапу первинної професіоналізації до етапу досягнення професійної майстерності і так само від періоду вторинної професіоналізації до періоду професійної майстерності (див.: табл. 2 і 3).

Таблиця 2

**Відмінності у розвитку комунікативної компетентності та її характеристик у фахівців на етапах первинної професіоналізації і професійної майстерності**

№	Параметри	Первинна професіоналізація: n=56		Професійна майстерність: n=83		Достовірність відмінностей: $\rho$
		Середнє значення по вибірці: $m_2$	Стандартне відхилення: $\sigma_2$	Середнє значення по вибірці: $m_4$	Стандартне відхилення: $\sigma_4$	
1.	Комунікативна компетентність	4,50	0,575	4,60	0,604	–
2.	Культура спілкування	4,44	0,634	4,70	0,535	0,01
3.	Мовна компетентність	4,10	0,770	4,52	0,601	0,001
4.	Розумово-комунікативні здібності	4,24	0,751	4,65	0,533	0,001
5.	Вміння соціальної взаємодії	4,12	0,881	4,52	0,760	0,01
6.	Вміння вести розмову (спір)	4,06	0,876	4,55	0,722	0,001
7.	Вміння сприймати і розуміти іншу людину	4,18	0,928	4,56	0,721	0,01
8.	Вміння слухати	67,89	11,885	69,60	11,651	–
9.	Вміння викладати свої думки	11,45	2,999	13,75	1,603	0,000
10.	Здатність налагоджувати взаємини із співрозмовником	60,77	10,207	65,44	7,022	0,01
11.	Здатність до взаємної підтримки у спілкуванні	20,34	4,299	21,69	2,646	0,05

12.	Здатність до злагожденості у спілкуванні	20,25	3,853	21,53	2,792	0,05
13.	Здатність до улагодження конфлікту	20,18	3,265	22,23	2,851	0,000
14.	Комунікативні вміння	5,260	6,5548	12,064	4,4469	0,000
15.	Організаторські вміння	5,145	6,3800	12,577	3,2011	0,000
16.	Суперництво як спосіб реагування в конфлікті	4,08	1,440	4,79	0,555	–
17.	<i>Співробітництво</i> як спосіб реагування в конфлікті	2,53	1,250	2,75	2,428	–
18.	<i>Компроміс</i> як спосіб реагування в конфлікті	2, 45	1,006	2,54	1,171	–
19.	<i>Уникання</i> конфліктної ситуації	3,31	1,011	2,96	1,022	0,05
20.	<i>Пристаосування</i> як спосіб реагування в конфлікті	2,58	1,329	2,18	1,120	0,1 – тенденція
21.	Мотиваційний компонент (загальний показник)	4,14	1,000	4,65	0,633	0,001
22.	Пізнавальний компонент (загальний показник)	4,35	0,805	4,69	0,516	0,01
23.	Емоційність	4,27	0,785	4,22	0,727	–
24.	Самоконтроль	4,00	1,031	4,55	0,722	0,001
25.	Ініціативність	3,65	1,011	4,15	1,014	0,01

Як видно з таблиці 2, не спостерігається достовірних відмінностей у розвитку самого феномена і такої його значущої складової, як вміння слухати. Не зафіксовано змін і щодо показника емоційності, що характеризує вольову сферу суб'єкта спілкування і носія комунікативної компетентності. До того немає змін у розвитку таких способів реагування в конфлікті, як суперництво, співробітництво і компроміс. Що ж до уникання конфліктної ситуації, то

спостерігається зменшення його середньостатистичного значення по вибірці на  $p \leq 0,05$ ; так само знижується за цей період середній показник пристосування фахівців на рівні тенденції у розвитку.

Разом з тим зафіксовано наявність достовірних відмінностей – на рівні значущості від  $p \leq 0,05$  до  $p \leq 0,000$  – стосовно всіх виділених нами складових комунікативно-мовленнєвого, соціально-перцептивного й інтерактивного компонентів комунікативної компетентності: спостерігається динаміка в їх розвитку в бік підвищення середньостатистичного значення по всій вибірці досліджуваних.

Таблиця 3

***Відмінності у розвитку комунікативної компетентності та її характеристик у фахівців на етапах вторинної професіоналізації і професійної майстерності***

№	Параметри	Вторинна професіоналізація: n=48		Професійна майстерність: n=83		Достовірність відмінностей: $p$
		Середнє значення по вибірці: $m_3$	Стандартне відхилення: $\sigma_3$	Середнє значення по вибірці: $m_4$	Стандартне відхилення: $\sigma_4$	
1.	Комунікативна компетентність	4,44	0,712	4,60	0,604	–
2.	Культура спілкування	4,50	0,619	4,70	0,535	0,05
3.	Мовна компетентність	4,23	0,660	4,52	0,601	0,01
4.	Розумово-комунікативні здібності	4,38	0,640	4,65	0,533	0,01
5.	Вміння соціальної взаємодії	4,00	0,968	4,52	0,760	0,001
6.	Вміння вести розмову (спір)	4,17	0,859	4,55	0,722	0,01
7.	Вміння сприймати і розуміти іншу людину	4,27	0,893	4,56	0,721	0,05
8.	Вміння слухати	70,04	10,400	69,60	11,651	–
9.	Вміння викладати свої думки	12,83	2,644	13,75	1,603	0,05

10.	Здатність налагоджувати взаємини із співрозмовником	63,96	6,854	65,44	7,022	–
11.	Здатність до взаємної підтримки у спілкуванні	21,42	2,592	21,69	2,646	–
12.	Здатність до злагожденості у спілкуванні	21,29	2,917	21,53	2,792	–
13.	Здатність до улагодження конфлікту	21,25	2,522	22,23	2,851	0,05
14.	Комунікативні вміння	12,809	3,9212	12,064	4,4469	–
15.	Організаторські вміння	13,277	2,4290	12,577	3,2011	–
16.	<i>Суперництво</i> як спосіб реагування в конфлікті	4,76	0,683	4,79	0,555	–
17.	<i>Співробітництво</i> як спосіб реагування в конфлікті	2,77	1,117	2,75	2,428	–
18.	<i>Компроміс</i> як спосіб реагування в конфлікті	2,46	1,242	2,54	1,171	–
19.	<i>Уникання</i> конфліктної ситуації	2,90	1,009	2,96	1,022	–
20.	<i>Пристаосування</i> як спосіб реагування в конфлікті	2,12	1,074	2,18	1,120	–
21.	Мотиваційний компонент (загальний показник)	4,52	0,772	4,65	0,633	–
22.	Пізнавальний компонент (загальний показник)	4,56	0,616	4,69	0,516	–
23.	Емоційність	4,15	0,684	4,22	0,727	–
24.	Самоконтроль	4,33	0,883	4,55	0,722	–
25.	Ініціативність	4,08	1,007	4,15	1,014	–

Як бачимо з таблиці 3, не зафіксовано достовірних відмінностей у розвитку стосовно і самої комунікативної компетентності, і низки її характеристик у фахівців у період від вторинної професіоналізації до набуття ними професійної майстерності. Разом з тим наявність динаміки у розвитку в бік зростання середнього значення по вибірці і достовірність відмінностей – на рівні значущості від  $p \leq 0,05$  до  $p \leq 0,001$  – зафіксовано щодо таких складових комунікативно-мовленнєвого компонента досліджуваного феномена, як мовна компетентність, розумово-комунікативні здібності, вміння вести розмову (спір), вміння викладати свої думки; соціально-перцептивного його компонента – вміння сприймати і розуміти іншу людину і, нарешті, таких складових його інтерактивного компонента, як вміння соціальної взаємодії і здатність до улагодження конфлікту. Але середньостатистичний показник вміння слухати зменшився за означений період. Щодо здатності володіння інтонацією, мімікою і пантомімікою так само маємо достовірні відмінності у розвитку ( $p \leq 0,05$ ) у бік більш досконалого володіння цією здатністю на етапі професійної майстерності. До того на рівні тенденції у розвитку на цьому рівні поліпшилося у фахівців володіння вмінням самопрезентації – здатністю до самоподання самого себе у ситуації спілкування.

Психологічне дослідження показало, що усвідомлення особистістю належності до співтовариства професіоналів є результатом тривалого і складного соціокомунікативного процесу, який поєднує фахову соціалізацію і розвиток самосвідомості, спрямований на вдосконалення передусім комунікативної компетентності як інструмента професійного зростання. Тривалість етапів професійного – і комунікативного – становлення залежить від особливостей особистості фахівця, його професійної і комунікативної компетентності, психологічної готовності до виконання професійних обов'язків, від складності самих професійних функцій і, зрештою, від уміння вчасно подолати розбіжності між ідеальними уявленнями про зміст та умови психолого-педагогічної діяльності й її реальним характером.



У результаті дослідження дійшли **висновку**, що вдосконалення комунікативної компетентності особистості має відбуватися через цілеспрямований розвиток її структурних компонентів у поєднанні з розвитком комунікативної мотивації, формуванням позитивного настановлення на забезпечення творчого характеру засвоєння і вияву технологічних вмінь та навичок у складних ситуаціях взаємодії (проблемних, конфліктних).

До того розвиток комунікативної компетентності детермінують і риси характеру, емоційні особливості, здібності та інші властивості особистості фахівця, що їх дослідники (В.М. Куніцина, 1991; Є.А. Лещинська, 1992; Є.П. Ільїн, 2009) називають *комунікативними якостями*. До числа комунікативних якостей належать і *моральні якості* (ввічливість, емпатійність, тактовність, доброзичливість, повага до іншої людини та ін.), пов'язані зі ставленням особистості до людей, з урахуванням їх потреби бути оціненими і захищеними, тобто з моральною поведінкою у професійній та міжособистісній взаємодії.

### Література

1. Энциклопедия психологических тестов. Общение, лидерство, межличностные отношения. – М.: ООО «Издательство АСТ», 1997. – 304 с.
2. Емельянов Ю.Н. Теория формирования и практика совершенствования коммуникативной компетентности: Автореф. дисс. ... докт. психол. наук. – Л., 1991.
3. Женская психология / Составитель – к. п. н. Н.А. Литвинцева. – М.: АО Бизнес-школа «Интел-синтез», 1994.
4. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб.: Питер, 2009. – 576 с.
5. Корніяка О.М. Вивчення розвитку комунікативної компетентності студентів//Психолінгвістика:Зб.наук. праць ДВНЗ “Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет ім. Григорія Сковороди”. – Переяслав-Хмельницький: ПП“СКД”, 2009. – Вип. 3. – С.60 – 69.
6. Корніяка О.М. Психологічні особливості розвитку комунікативної компетентності педагогів і психологів у період їх професійної адаптації // Психолінгвістика: Зб. наук. праць ДВНЗ “Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет ім. Григорія Сковороди”. – Переяслав-Хмельницький: ПП “СКД”, 2010. – Вип. 7. – С.31 – 40.
7. Порівняльний аналіз розвитку комунікативної компетентності фахівця у період його первинної і вторинної професіоналізації // Проблеми сучасної психології: Зб. наукових праць Кам’янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка, Інституту психології ім. Г.С. Костюка НАПН України / За ред. С.Д. Максименка, Л.А. Онуфрієвої. – Кам’янець-Подільський: Аксіома, 2011.